

## Liderazgo en un centro de atención telefónica de una empresa comercializadora y distribuidora de energía eléctrica en el noroeste de México.

JOSÉ ÁNGEL CORONADO QUINTANA<sup>1</sup>  
MARÍA ELENA SAAVEDRA COTA<sup>2</sup>  
BAYARDO CERECER CASTRO\*

### Resumen

Mediante el modelo teórico del Liderazgo Multifactorial (Bass y Avolio, 1995) fue diagnosticado el liderazgo percibido por 161 trabajadores de un Centro de Atención Telefónica Regional, en una empresa pública, mexicana, distribuidora y comercializadora de electricidad. Se utilizó la versión corta del MLQ (Multifactor Leadership Questionnaire), con escalamiento de Likert, validándose su confiabilidad interna (alpha de Cronbach por dimensión). El análisis estadístico comprendió la parte descriptiva general y el uso de ecuaciones estructurales (SPSS, 19 y Amos, 19). Los resultados del modelo manifestaron que los datos concuerdan con el modelo de investigación propuesto, con una  $\chi^2 (\chi^2)=51.26$ ,  $gl=31$ ,  $p=0.012$ ,  $\chi^2/gl=1.65$ , aceptándose  $H_a$  (RMSEA=.064, índices de comparación CFI=0.99, NFI=0.96 y TLI=0.98). Los resultados enfatizaron la importancia del liderazgo transformacional complementado con el estilo transaccional para obtener la satisfacción del cliente, del empleado y la productividad de la organización.

**Palabras claves:** Liderazgo transformacional, liderazgo transaccional, Centro de Atención telefónica, estilos de liderazgo, ecuaciones estructurales.

### Abstract

Using the Multifactor Leadership theoretical model (Bass and Avolio, 1995) was diagnosed the perceived leadership style by 161 workers of a Regional Call Center of a Mexican public company in charge of distribution and marketing of electricity. We used the short version of the MLQ (Multifactor Leadership Questionnaire), Likert-scaled, validating its internal reliability (Cronbach's alpha for each dimension). Statistical analysis included the overall narrative and the use of structural equations (SPSS 19 and Amos, 19). Model results showed the data are consistent with the proposed research model, with a  $\chi^2 (\chi^2)=51.26$ ,  $df=31$ ,  $p=0.012$ ,  $\chi^2/df=1.65$ , RMSEA=0.064, CFI=0.99, NFI=0.96 and TLI=.98). In general, all goodness of fit indicators manifest a good model fit. The results emphasized the importance of a good transactional leadership style complemented by a good transformational leadership style, to achieve good employee extra effort, effectiveness, and satisfaction.

**Keywords:** Transformational leadership, transactional leadership, call center, leadership styles, structural equation.

---

<sup>1</sup> Universidad de Sonora

<sup>2\*</sup> Universidad Tecnológica de Comisión Federal de Electricidad

## **Introducción**

Las organizaciones desean obtener altos estándares de productividad, para lo cual, establecen estrategias que les permitan proveer servicios de calidad a sus clientes. En el desarrollo de dichas estrategias, se han considerado a los Call Centre como importantes escenarios de servicio y contacto entre las organizaciones y sus clientes.

Los Centros de Atención Telefónica (Call Centre), desde los años 1990s han sido la más importante forma de contacto con los clientes en las economías de la información. Éstos se han convertido en un generador de empleos, para millones de personas en Estados Unidos y cientos de miles en selectos países de Europa, Australia y recientemente, en India. Desde entonces, aunque la literatura a este respecto no es muy abundante, Russell (2008) ofrece en su publicación un interesante análisis relativo a la investigación que sobre los Call centre ha sido estudiada durante una década. Con respecto a la gestión del recurso humano, dicho autor resalta las diversas perspectivas y en lo que hace a la administración de recursos humanos, se ofrecen algunas relaciones interesantes, como la que ofrece Kinnie et al (2000a) quien estudia la paradójica relación, entre la vigilancia que ejerce la supervisión de los Call centre y el intento de incluir actividades de diversión como amortiguantes. En este contexto, los esfuerzos deliberados van enfocados para crear culturas idiosincrásicas a través de la participación del personal en juegos de construcción y otros previstos por la administración para fomentar actividades sociales intentando mejorar los aspectos más opresivos del proceso de trabajo en los Call-centre. Algunos autores (Russell 2002a) han estudiado la “sociabilidad manufacturera” (tipo maquila) que ha caracterizado a muchos centros de llamadas, en tanto que Townsend (2004) y van der Broek (2002) han enfatizado la importancia de trabajar en la construcción y desarrollo equipos de trabajo. Otros investigadores (Batt 1999, 2000, 2002; Hutchison et al. 2000), por su parte, han resaltado la posibilidad de emplear sistemas de prácticas tendientes a desarrollar sistemas de trabajo de alto rendimiento —HPWS—, en tanto que otras aproximaciones lo han intentado mediante los llamados TQM —administración de la calidad total— y procesos de re ingeniería en los Call-centre (Knights and McCabe 1997, 1998). Resulta interesante observar las evidencias encontradas en los casos de estudio de Kinnie et al. (2000b) y Hutchison et al. (2000) quienes comentan las prácticas intituladas “administración de alto compromiso” en las cuales se identifican con el fomento de prácticas de equipos de trabajo (team-building) cuyas actividades estén enfocadas al factor diversión, pero también en que la administración efectúe un selectivo reclutamiento y selección, entrenamiento enfocado, comunicación en dos sentidos, desempeño vinculado con la compensación y seguridad en el empleo y, no sólo, en aliviar las

funciones de control de la alta vigilancia electrónica, sino en generar compromiso con los objetivos organizacionales en lo que respecta a la fuerza de trabajo.

El liderazgo es un tema que incide de manera importante en la administración de personal de un Call-centre, en especial cuando el número de transacciones que diariamente se generan entre clientes y personal de la organización estudiada, puede ser generadora de estrés (Coronado, et al, 2010) e influir en el compromiso del personal hacia las metas de la organización (Ali, et al, 2011). Cualquier investigación sobre este tema, sin duda atrae a investigadores y académicos (Bateman y Snell, 2003) ya que directa o indirectamente, consciente o inconscientemente, participan o se ven influenciados por el liderazgo.

Robbins (2000) define el liderazgo como proceso de influir en un grupo para el logro de metas y un líder como alguien que puede influir en los demás y que tiene autoridad gerencial. Los gerentes son considerados exitosos cuando pueden ajustar su comportamiento de acuerdo con los requisitos de la organización, en función de la demanda de la situación que prevalece. Estos administradores pueden adoptar un patrón de liderazgo según las necesidades de la época. El entorno de los negocios en los últimos tiempos, requiere de líderes y de habilidades de liderazgo extendidas por toda la organización.

El liderazgo que se requiere para dirigir los cambios en las organizaciones, según afirman Bass y Avolio (1990), es el liderazgo transformacional. El liderazgo transformacional se añade a la efectividad del liderazgo transaccional; el liderazgo transformacional no se sustituye por el liderazgo transaccional. Estudios empíricos de este efecto (Waldman, Bass y Yammarino, 1990) apoyan la suposición de Bass. Los mejores líderes son quienes ostentan ambos estilos: transaccional y transformacional, aunque la tendencia de los principales investigadores en la materia, va en pro del estilo de liderazgo transformacional (Bass, 1999).

#### Establecimiento del problema

La División de Distribución Noroeste de Comisión Federal de Electricidad, tiene la responsabilidad de distribuir y comercializar energía eléctrica, para lo cual ha enfocado sus procesos de calidad y competitividad hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, mismos que para diciembre de 2011, ascendían a 1,797,443 y le demandaban, para ese mismo período, un total de 3,395 MW. El Centro de Atención Telefónica (Call-Centre) de C.F.E., en dicha División Noroeste, fue creado en 2003, con el propósito de estrechar el vínculo entre

cliente y empresa, a través de personal altamente calificado (Ejecutivos de Atención Telefónica), los cuales, mediante el número telefónico **071**, atienden servicios procedentes del Estado de Sonora (cuya extensión es de 184,934 Km) y de Sinaloa (58,488 Km), representando un total de 243,422 Km., así como llamadas que les derivan de otros Estados. Los 161 Colaboradores de este Centro de trabajo, atendieron en 2011, un promedio de 65 llamadas diarias por Ejecutivo, brindando, entre otros servicios, asesoría de sus clientes de baja, media y alta tensión, contactando problemáticas derivadas de cobro de tarifas por consumo eléctrico a tomas domiciliarias y empresariales, interrupción del servicio de energía eléctrica por corte, re conexiones o contingencias; apertura de nuevos contratos, solución a problemas de servicios especiales (re ubicación de postería, estudios de factibilidad para proyectos especiales, incremento de carga eléctrica, etc.). Por lo anterior y con el fin de contribuir con la productividad y responsabilidad social de la empresa, el perfil del equipo humano que se requiere para llevar a cabo los objetivos estratégicos, debe basarse en un sólido liderazgo, capaz de trabajar con base en principios, valores éticos y una cultura de resultados logrados a través de personal altamente calificado para resolver la problemática que el cliente le plantee, sustentándose en un vasto conocimiento del negocio, calidad en el servicio, una rápida respuesta y un trato amable.

### **Importancia del estudio.**

En cualquier empresa el liderazgo es un pilar muy importante para su éxito o fracaso, e influye para poder establecer un determinado clima y cultura organizacional (Bass, 1999, p.16). Además, su desempeño es muy importante en la actuación de los individuos, así como los resultados de alta calidad que éstos deben lograr para el crecimiento y sustentabilidad de las organizaciones y de la imagen ante la sociedad.

Los líderes del Call Center de la empresa estudiada, a través de sus Ejecutivos de Atención Telefónica, requieren dar cumplimiento a indicadores de productividad, ya en grupo —Índice de llamadas atendidas total, Índice de llamadas atendidas, sin abandono—; ya considerando la productividad de su fuerza de trabajo —Porcentaje de ocupación, Porcentaje de disponibilidad, Tiempo promedio de llamadas, Promedio diario de llamadas atendidas por ejecutivo—; ya mediante el cumplimiento de indicadores para identificar la calidad al cliente —Monitoreo de llamadas, Encuestas de salida/atención telefónica—, ya a través de medir la eficiencia de los procesos —Porcentaje de cancelación, Porcentaje de rechazo, Porcentaje de improcedentes, Indicadores de operación—. El liderazgo, por ende, influye mucho en los resultados organizacionales. Su gestión

es determinante en todos los aspectos de la empresa, para el capital humano y para el cliente, de ahí la importancia de medir las variables de liderazgo en un Call-Centre, para que, a través de su liderazgo, se puedan lograr los resultados de efectividad y la satisfacción esperados (Ahmad y Musarrat, 2010), así como la obtención del esfuerzo extra que tanto la empresa, como la sociedad, demandan de sus miembros al comprometerlos con la visión de buenos líderes alineados a la misión de la organización.

### **Objetivos.**

Objetivo general.- Determinar si, mediante las dimensiones del modelo teórico del Liderazgo Multifactorial (Bass y Avolio, 1995), se puede medir el liderazgo percibido por trabajadores de un Centro de Atención Telefónica Regional, en una empresa pública, mexicana, distribuidora y comercializadora de energía eléctrica en el Noroeste de México.

### **Objetivos específicos.-**

1. Determinar si existe una relación positiva entre los indicadores: influencia idealizada (tributo), influencia idealizada (conducta), inspiración motivacional, estimulación intelectual y consideración individualizada, con la dimensión de liderazgo transformacional.
2. Determinar si hay una relación positiva entre los indicadores: recompensa (premio) contingente y administración por excepción activa, con la dimensión de liderazgo transaccional.
3. Determinar si hay una relación positiva entre el liderazgo medido como transformacional y transaccional, con las dimensiones de resultados planteada en el modelo teórico del Liderazgo Multifactorial (Bass y Avolio, 1995).
4. Determinar si el liderazgo transformacional está correlacionado con el liderazgo transaccional.

### **Preguntas de investigación.**

Para el logro de los objetivos precedentes, fueron establecidas las siguientes preguntas:

1. ¿Con los indicadores: influencia idealizada (tributo), influencia idealizada (conducta), inspiración motivacional, estimulación intelectual y consideración individualizada, se puede medir la dimensión de liderazgo transformacional?
2. ¿Con los indicadores: recompensa (premio) contingente y administración por excepción activa, se puede medir la dimensión de liderazgo transaccional?
3. ¿Existe una relación positiva entre el liderazgo medido como transformacional y transaccional, con las dimensiones de resultados planteada en el modelo teórico del Liderazgo Multifactorial (Bass y Avolio, 1995)?
4. ¿El liderazgo transformacional está correlacionado con el liderazgo transaccional?

### **Literatura Revisada.**

Liderazgo Transformacional y Transaccional.

Varios autores (Bass y Avolio Bass, 1985; Bass, 1990; Bass y Avolio, 1994) han desarrollado la teoría de liderazgo transformacional, la cual es una culminación y extensión de trabajos que han aportado Bennis y Nanus (1985), Burns (1978), Tichy y Devanna (1986), entre otros.

En su libro, Bass y Avolio (1994) sugieren que los líderes que son carismáticos y motivan a los empleados los inspiran, consideran individualmente y estimulan sus necesidades intelectuales, por lo tanto, son líderes transformacionales. Dichos autores propusieron que el liderazgo transformacional comprende cuatro dimensiones. La primera dimensión es influencia idealizada. Los líderes consiguen la admiración, el respeto y un alto grado de confianza. Los seguidores tienden a reconocer a los dirigentes y se sienten orgullosos de ser como ellos, los líderes son considerados por sus subordinados por tener un nivel adicional de capacidades, mayor grado de persistencia y una verdadera determinación. En estos líderes se pueden confiar, ya que tienden a hacer las cosas bien, demostrar un alto nivel de ética y conducta moral.

La segunda dimensión es inspiración motivacional. Esta dimensión es reflejada por comportamientos que proveen significado y desafío al trabajo de los seguidores. Esto incluye comportamientos que articulan claras expectativas y demuestran compromiso para diversas metas

de la organización. En suma, el espíritu de equipo es levantado a través del entusiasmo y optimismo.

La tercera dimensión es la estimulación intelectual. Los líderes que demuestran este tipo de liderazgo transformacional promueven nuevas ideas y soluciones creativas para los problemas de sus seguidores y alientan acercamientos novedosos para el desempeño de su trabajo.

La cuarta dimensión es consideración individualizada. Esto se ve reflejado por líderes que escuchan atentamente y prestan especial atención a los logros de los seguidores y a sus necesidades de crecimiento (Tracey y Hinkin, 1998, p. 221-222).

Los líderes transformacionales se hacen responsables por el desempeño más allá de expectativas ordinarias, transmiten un sentido de misión, experiencias de aprendizaje estimulante y despiertan nuevas formas de pensar, motivan a los seguidores a hacer más de lo originalmente esperado. Así es como una transformación puede ser lograda por a) el realzamiento en la conciencia de la importancia y el valor de los propios intereses, b) obtención de seguidores para trascender sus propios intereses, o c) alterando o expandiendo las necesidades de los seguidores en la jerarquía de necesidades de Maslow (Bass, 1985).

### **Liderazgo Transaccional.**

Hater y Bass (1998) definen para este estilo de liderazgo dos dimensiones:

- a) Recompensa contingente: el líder provee recompensas si el desempeño del seguidor está de acuerdo con lo contratado, si el esfuerzo es el necesario.
- b) Administración-por-excepción: el líder evita dar direcciones si las antiguas maneras están trabajando y permite a los seguidores continuar haciendo sus trabajos, como siempre, si las metas de desempeño se conocen (Hater y Bass, 1998, p. 695-696).

A su vez, Dan Hartog, Van Muijen y Koopman (1997), mencionan que todas las teorías del liderazgo transaccional se perfilan con la idea de que las relaciones líder-colaborador están basadas en una serie de intercambios o negociaciones implícitas, entre líderes y colaboradores. Los líderes transaccionales sirven para aclarar los requerimientos de roles y tareas de los colaboradores (Bass y Avolio, 1990, p. 237).

El contraste del liderazgo transaccional con el liderazgo transformacional no significa que no estén relacionados. El liderazgo transformacional puede ser visto como un caso especial de liderazgo transaccional, ambos acercamientos están ligados al logro de alguna meta u objetivo.

Existen autores, tales como Avolio & Gibbons, (1988) y Tichy & Devanna, (1986) quienes mencionan que los líderes transformacionales difieren de los transaccionales en que éstos últimos, simplemente no reconocen las necesidades de sus colaboradores, pero también intentan elevar sus necesidades, de menores a mayores, niveles de desarrollo y madurez. Los líderes transformacionales contratan a la persona completa con el propósito de convertir a los colaboradores en líderes.

Los cambios basados en transacciones con los colaboradores representan pequeñas, pero a menudo significativas, mejoras en esfuerzo y rendimiento, mientras que los cambios basados en transformación son, generalmente mayores y de orden superior, con respecto al esfuerzo, desarrollo y rendimiento (Bass y Avolio, 1990, p. 241).

Como fue mostrado en 1990 por Waldman, Bass y Yammarino, el liderazgo transformacional no reemplaza al liderazgo transaccional, sino que aumenta el liderazgo transaccional, logrando las metas del líder, del colaborador, del grupo y de la organización.

### **Metodología.**

Modelo de Investigación Propuesto.

Durante más de treinta años los modelos de liderazgo contemplaron enfoques centrados en aspectos de características de personalidad, aspectos de la conducta del líder, situacionales y de contingencias. Los últimos enfoques sobre liderazgo contemplan aspectos relacionados con la transformación de los individuos y las organizaciones. El modelo para el presente trabajo (Figura 1) considera las siguientes variables:



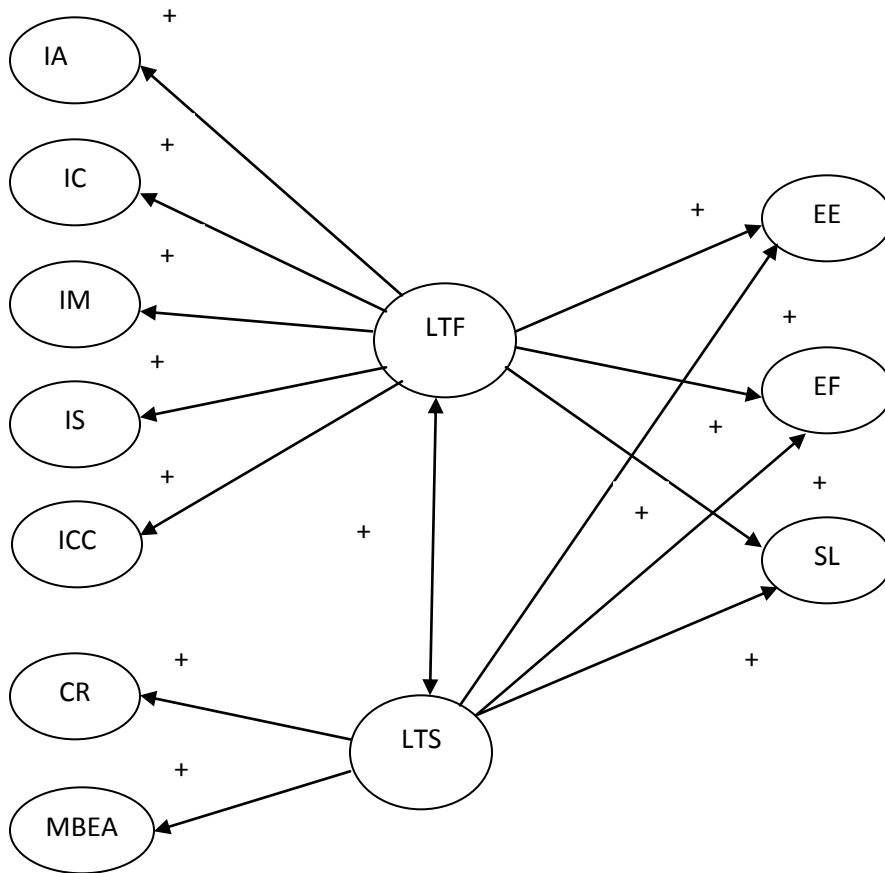


Figura 1. Modelo de Investigación Propuesto para medir Liderazgo en el modelo teórico del Liderazgo Multifactorial (Bass y Avolio, 1995).

Las dimensiones de Liderazgo Transformacional (LTF) en el Modelo de Investigación fueron:

**Influencia Idealizada (IA).** Son características del líder que se refieren a los atributos carismáticos de influencia en los seguidores, haciendo que éstos se sientan bien, estén orgullosos de estar cerca del líder, ya que sus logros han edificado un respeto hacia su persona. El líder muestra en su persona seguridad y confianza (Mendoza, 2005).

**Influencia Idealizada (IC).** La forma de actuar del líder fomenta respeto y orgullo en sus seguidores. Su conducta ha generado un modelo a seguir. Se refiere a los aspectos conductuales del líder que guían, dan sentido y orientación a los seguidores. El líder transmite con el ejemplo sus valores y creencias más importantes (Mendoza, 2005).

**Inspiración Motivacional (IM).** En esta dimensión, el líder refleja sus comportamientos que proveen significado y desafío al trabajo de los seguidores. Esto incluye comportamientos que articulan claras

expectativas y demuestran compromiso para diversas metas de la organización. En suma, el espíritu de equipo es levantado a través del entusiasmo y optimismo (Bass y Avolio, 1990). Es entendida por la capacidad del líder para actuar como un ejemplo para los subordinados, la comunicación de una visión y el uso de símbolos para concentrar esfuerzos (Den Hartog, et al., 1997). El líder posee una gran capacidad para transmitir con optimismo una visión clara de lo que quiere alcanzar e invita a compartirla con sus seguidores, pudiendo motivarlos con sus palabras y uso de símbolos e imágenes. Comunica grandes expectativas, expresa propósitos importantes con gran sencillez (Mendoza, 2005).

Estimulación Intelectual (*IS*).- Para esta dimensión, el líder estimula, provee a los subordinados un flujo de nuevas ideas desafiantes que se proponen para estimular la revisión de viejas maneras de hacer las cosas (Bass, 1985; Bass y Avolio, 1990). Despierta un conocimiento de problemas, de sus propios pensamientos e imaginación, y un reconocimiento de su creencia y valores en los subordinados. El estímulo intelectual es evidenciado por la conceptualización, la comprensión, y el análisis de los subordinados hacia los problemas que hacen frente y la generación de soluciones (Yammarino y Bass, 1988). El líder permite a sus seguidores repensar las formas en que hacen las cosas (Bycio, et al., 1995). En términos generales, alienta la inteligencia, la racionalidad y la solución de problemas (Mendoza, 2005).

Consideración individualizada (*ICC*).- El uso de la consideración individualizada por parte del líder también contribuye perceptiblemente a los subordinados individuales que alcanzan su capacidad máxima (Yammarino y Bass, 1988). La consideración individual está en que entrena y es mentor, él prevé la regeneración continua y liga al individuo a las necesidades de la misión de la organización (Bass, 1985; Bass y Avolio, 1990). La consideración individualizada es similar a la encontrada por el estudio de Ohio (Bryman, 1992). En términos generales, el líder presta atención personal, trata a cada empleado de manera individual, dirige y aconseja (Bycio, Hackett y Allen, 1995). El líder toma en cuenta las específicas necesidades de cada uno de sus seguidores, teniendo una atención personalizada (Mendoza, 2005).

A continuación se mencionan las dimensiones de Liderazgo Transaccional (LTS) incluidas en el Modelo de Investigación:

Recompensa Contingente (*CR*)- En esta dimensión, el líder describe un acuerdo donde el trabajo es intercambiado por una paga (Bass, 1985). El líder recompensa los seguidores para lograr los niveles de funcionamiento especificados. La recompensa es contingente en el esfuerzo y el nivel de

funcionamiento alcanzado (Hater y Bass, 1988). Contrasta el intercambio de recompensas por esfuerzo, promete recompensas por el buen rendimiento, reconoce logros.

Administración por Excepción Activa (*MBEA*).- Para esta dimensión, el líder busca desviaciones de procedimientos y toma activamente la acción cuando ocurren las irregularidades (Hater y Bass, 1988). El líder se encuentra observando y supervisando constantemente las condiciones de trabajo para encontrar fallas y poder tomar acciones correctivas (Mendoza, 2005).

Las variables dependientes incluidas en el modelo fueron:

Satisfacción con el Liderazgo (*SL*). Esta dimensión está en relación con los métodos de liderazgo que utiliza el líder, traducidos en la percepción de la satisfacción de los subordinados (Yammarino & Bass, 1988).

Esfuerzo Extra (*EE*). Las acciones del líder provocan mayor participación de los seguidores en cuanto a empuje en su trabajo cotidiano. Los seguidores están estimulados a participar activamente cuando el líder necesite de su colaboración.

Efectividad (*EF*). Las acciones del líder provocan que se logren los objetivos y metas en los seguidores. En forma conjunta, los equipos de trabajo participan de manera armónica para el logro de lo programado.

### **Hipótesis.**

Para el presente estudio se plantearon las siguientes hipótesis:

H<sub>1</sub>: Hay una relación positiva entre los indicadores de influencia idealizada (atributo), influencia idealizada (conducta), inspiración motivacional, estimulación intelectual y consideración individualizada con la dimensión de liderazgo transformacional.

H<sub>2</sub>: Hay una relación positiva entre el indicador de recompensa (premio) contingente, administración por excepción activa con la dimensión de liderazgo transaccional.

H<sub>3</sub>: Hay una relación positiva entre el liderazgo medido como transformacional y transaccional, con las dimensiones de resultados.

H<sub>4</sub>: El liderazgo transformacional es complementario al liderazgo transaccional.

### **Metodología.**

Participantes.

La muestra incluyó a los 161 trabajadores, los cuales conformaban el 100% de los Ejecutivos de Atención Telefónica del Centro de Atención Telefónica (Call Centre) de una empresa de servicio público que distribuye y comercializa energía eléctrica en el Noroeste de la República Mexicana. Los participantes (59% hombres y 41% mujeres), refirieron una edad promedio de 29 años (S.D.=5.16). El 54% son solteros, 42.2% casados y 3.7% divorciados. El 60.9% tenía un contrato permanente sindicalizado y 2.5% se encontraba con contrato permanente de confianza. El 36% de los encuestados dijeron tener contrato temporal sindicalizado y solo el 0.6% trabajaban con contrato temporal de confianza.

### **Materiales.**

Para conocer la auto percepción de los trabajadores del Centro de Atención Telefónica, se utilizó el cuestionario diseñado por Bass y Avolio (1990), conocido como *Multifactor Leadership Questionnaire* (MLQ-5 Short), conformado por 45 reactivos, con la validez y confianza para medir liderazgo transformacional y transaccional, así como los indicadores de desempeño, a saber: esfuerzo extra, efectividad y satisfacción con el liderazgo. Para el escalamiento Likert se consideró: 1: Nunca, 2: Rara vez, 3: Algunas veces, 4: Frecuentemente y 5: Siempre. Con el fin de determinar la consistencia interna del instrumento de medición, fue obtenida la consistencia interna (coeficientes Alpha Cronbach) para cada una de las dimensiones incluidas en el modelo. Para evaluar la antes dicha consistencia interna se determinó que la dimensión debería ser  $> .60$  (Nunally, 1967).

### **Procedimiento.**

Fueron presentados 161 cuestionarios a la totalidad de los colaboradores del Call Centre (Ejecutivos de Atención Telefónica), que durante ese lapso trabajaban en los tres turnos contratados por C.F.E., División de Distribución Noroeste. La tasa de respuesta fue del 100%, por lo que no se excluyó ninguna encuesta. El contacto con el personal fue realizado a través del Administrador y del Coordinador Divisional de Seguridad e Higiene Laboral de la empresa, contándose con el acuerdo de los líderes del Centro de trabajo estudiado. Las instrucciones para la aplicación de las encuestas fueron suministradas por personal entrenado para ello. Las respuestas obtenidas respetaron la confidencialidad y el anonimato de los trabajadores.

### **Alcance.**

Para demostrar las hipótesis, se realizó una investigación cuantitativa, con alcance correlacional. El estudio incluyó un análisis confirmatorio de los datos (SPSS, versión 19 y Amos, versión 19), a través de modelos de Ecuaciones Estructurales (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999).

### **Análisis de datos.**

Aplicadas las encuestas y capturados los datos, se procedió al análisis estadístico mediante el programa SPSS 19. Para dar respuesta a las hipótesis, se utilizó el método de Ecuaciones Estructurales, a través del programa Amos, versión 19.

### **Resultados**

La media, desviación estándar, las correlaciones y los coeficientes de alpha de Cronbach para cada una de las dimensiones incluidas en el modelo de liderazgo (transformacional y transaccional), aparecen en la Tabla 1, así como los puntajes que a este respecto se obtuvieron de las variables de resultado del desempeño del líder (satisfacción, esfuerzo extra y satisfacción con el liderazgo).

Como se aprecia en la Tabla 1, las dimensiones del liderazgo transformacional que obtuvieron mayor puntaje medio fueron: Influencia idealizada atributo (IA) e influencia idealizada conducta (IC), con media de 3.14 y 3.12, respectivamente, en tanto que 2.79, fue la media más baja para consideración individualizada (ICC). Para las dimensiones del liderazgo transaccional, las relativas a la Administración por excepción (MBEA) resultaron con mejor puntaje promedio (3.39), con respecto a las relativas a las de recompensa contingente (CR). Las desviaciones estándar reflejaron variabilidad con valores que oscilaron entre 0.90 y 1.17. En lo referente a las dimensiones del desempeño del líder, los Ejecutivos de Atención Telefónica otorgaron mejor promedio a la dimensión Efectividad del Líder (3.16) y puntaje promedio menor a la Satisfacción del Líder (2.73), ofreciendo menor desviación estándar las respuestas relacionadas con el Esfuerzo extra (0.97).

Tabla 1. Puntuaciones medias, desviaciones estándar, correlograma y confiabilidad por dimensión, para las variables de liderazgo y las relativas al resultado de su desempeño.

	Media	Desv. típ.	Varianza	Correlaciones	Alfa de Cronbach									
					IA	IC	IM	IS	ICC	CR	MBEA	SL	EE	EF
IA	3.14	0.99	0.97	Correlación Pearson	0.860									
				Sig. (bilateral)										
IC	3.12	0.92	0.84	Correlación Pearson	.832**	0.880								
				Sig. (bilateral)	0.000									
IM	3.08	1.07	1.15	Correlación Pearson	.742**	.803**	0.890							
				Sig. (bilateral)	0.000	0.000								
IS	2.83	1.06	1.13	Correlación Pearson	.756**	.817**	.722**	0.910						
				Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000							
ICC	2.79	1.05	1.1	Correlación Pearson	.790**	.789**	.774**	.801**	0.910					
				Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000						
CR	2.97	0.99	0.99	Correlación Pearson	.757**	.777**	.783**	.722**	.818**	0.920				
				Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000					
MBEA	3.39	0.9	0.81	Correlación Pearson	.391**	.370**	.334**	.396**	.381**	.452**	0.700			
				Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
SL	2.73	1.15	1.34	Correlación Pearson	.767**	.790**	.742**	.748**	.776**	.758**	.357**	0.800		
				Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
EE	2.94	0.97	0.95	Correlación Pearson	.564**	.578**	.549**	.575**	.624**	.664**	.412**	.607**	0.690	
				Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
EF	3.16	1.17	1.38	Correlación Pearson	.504**	.521**	.455**	.483**	.521**	.495**	.275**	.612**	.483**	0.900
				Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	

Nota. \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). N=161

Analizando el correlograma —Tabla 1—, se pudo apreciar que todas las dimensiones valoradas resultaron con significancia estadística ( $\alpha=0.01$ ). Las dimensiones relativas al liderazgo transformacional se relacionaron, entre ellas, con altos puntajes. En las relativas al liderazgo transaccional, la correspondiente a recompensa contingente (CR) obtuvo altas puntuaciones al relacionarse con todas las dimensiones del liderazgo transformacional, no sucediendo lo mismo entre éstas y MBEA, ya que ésta última obtuvo bajas relaciones (entre 0.33 y 0.45). Por otra parte, la asociación entre recompensa contingente (CR) y administración por excepción activa (MBEA), recibió bajas puntuaciones (0.45). En lo que respecta a las dimensiones del desempeño, apreciamos que la satisfacción con el líder (SL) recibió altas correlaciones para las dimensiones de liderazgo transformacional y para recompensa contingente (CR), sin embargo, bajo puntaje para MBEA (0.357). Para esfuerzo extra (EE), los Ejecutivos de Atención Telefónica otorgaron altas correlaciones para ICC (Consideración Individualizada=0.62), y para CR (Recompensa contingente=0.66). La efectividad del liderazgo solo obtuvo alto puntaje relacionándose con (SL), satisfacción del líder=0.61.

En lo que respecta a la consistencia interna del instrumento de cada una de las dimensiones de los estilos de liderazgo transformacional, transaccional y desempeño, se observó que el coeficiente más alto lo alcanzó (alfa =0.92) para Recompensa contingente, y el alpha más bajo ( $\alpha = 0.69$ ) para Efectividad. Para el resto de las dimensiones, los puntajes alfas de Cronbach se localizaron alrededor de los niveles mínimos aceptables. Con estos valores se demostró que, en lo general, el instrumento de autoevaluación se comportó consistentemente, dando indicios de alta confiabilidad interna (Nunally, 1967).

### **Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE)**

Para determinar la bondad de ajuste del modelo se tomaron como referencia los parámetros citados en Arbuckle (1995, pp. 589-605), según las siguientes reglas: aceptar la hipótesis de ajuste cuando:  $\chi^2/df \leq 2$ , para  $\chi^2$  cuando el valor de p sea  $>.05$ , el error de aproximación cuadrático medio  $RMSEA \leq .08$ ; así mismo cuando los indicadores: CFI (Índice de comparación de ajuste), el coeficiente Tucker-Lewis (TLI), y el indicador normal de ajuste (NFI), sean mayores que 0.95.

Al aplicar los indicadores para evaluar el modelo, el encuadre obtuvo los siguientes resultados: Chi-cuadrada con valor de 51.256, el nivel de probabilidad resultó de 0.012, el  $CMIN/DF=1.653$ , el indicador normal de ajuste (NFI) obtuvo un valor de 0.96, el coeficiente Tucker-Lewis (TLI) dio por resultado 0.98, el error de aproximación cuadrático medio (RMSEA) =0.064 y el índice de

comparación de ajuste (CFI) arrojó un valor de 0.99. Como pudo apreciarse, los datos reflejaron un ajuste adecuado.

### **Análisis de Regresiones del MEE**

En la Tabla 2 se presentan los resultados del análisis de regresión del MEE y en ella se evidenció que todas las dimensiones del liderazgo transformacional y transaccional contribuyeron significativamente para explicar su variación. Es de notarse la relación de las dimensiones de liderazgo con el desempeño, las cuales presentaron una relación positiva, tal y como se esperaba en la propuesta teórica.

*Tabla 2.*  
*Resultados del análisis de regresión del Modelo de Ecuaciones Estructurales entre las variables de resultado y variables de liderazgo.*

Dimensión		Dim	Ponderaciones	S.E.	C.R.	P	Peso estandarizado de la regresión.
DES	<---	LTF	.562	.125	4.484	***	.785
DES	<---	LTS	.325	.262	1.237	.216	.204
ICC	<---	LTF	1.000				.900
IS	<---	LTF	.978	.060	16.414	***	.868
IM	<---	LTF	.978	.061	16.109	***	.861
IC	<---	LTF	.887	.048	18.679	***	.914
IA	<---	LTF	.920	.054	17.064	***	.882
MBEA	<---	LTS	1.000				.471
CR	<---	LTS	2.252	.376	5.981	***	.960
EF	<---	DES	1.015	.144	7.030	***	.586
SL	<---	DES	1.507	.145	10.420	***	.882
EE	<---	DES	1.000				.696

Cuando se analizaron las ponderaciones (coeficientes estandarizados) —ver Figura 2—, se pudo observar que el estilo de liderazgo transformacional y el liderazgo transaccional (coeficiente estandarizado =0.79 y 0.91, respectivamente), tienen un efecto positivo y fuerte en los indicadores de desempeño, como esfuerzo extra (0.70), efectividad (0.59) y satisfacción con el liderazgo (0.88). Por otro lado, el liderazgo transformacional se relacionó con el liderazgo transaccional (covarianza con ponderación=0.363, S.E.= .075, C.R.= 4.837, p=\*\*\*).



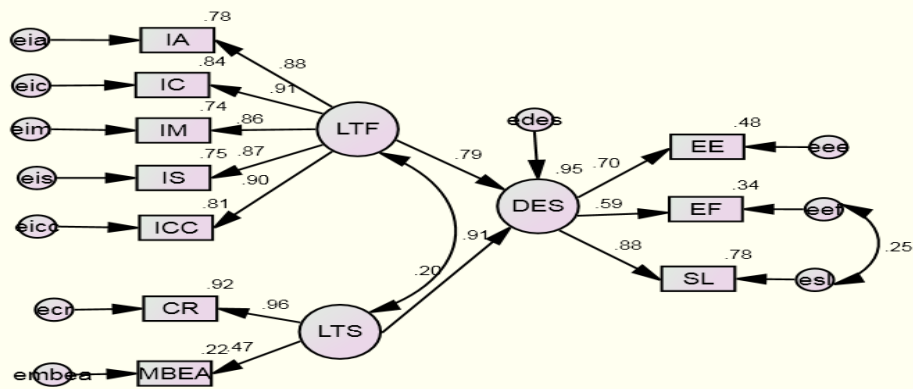


Figura 2. Resultado del Modelo de Ecuaciones Estructurales con coeficientes estandarizados para medir Liderazgo utilizándose las dimensiones de Liderazgo Transformacional, Liderazgo Transaccional y Resultados del Desempeño, en el modelo teórico del Liderazgo Multifactorial (Bass y Avolio, 1995).

### Discusiones, Conclusiones, Implicaciones

Con respecto a la hipótesis 1 y 2, las dimensiones encontradas en el presente estudio son similares a las dimensiones de Mendoza (2005), especialmente en los constructos de liderazgo transformacional y transaccional. Como se hipotetizaba, en el Call-Centre estudiado se pudo apreciar que las dimensiones del liderazgo transformacional, resultaron consistentes con los hallazgos reportados por Bass y Avolio (1990), autores éstos que manejaron una dimensión de carisma, y en el presente estudio esa dimensión se dividió en influencia idealizada como atributo y como conducta, de acuerdo con la correlación de las dos escalas encontrada por Bass (1999). Asimismo, los resultados fueron coincidentes con los resultados obtenidos por Den Hartog, et al. (1997) quienes correlacionaron, positivamente, los indicadores utilizados, con el constructo liderazgo transformacional; en su estudio estos mismos autores también utilizaron el indicador de

carisma y uno adicional: inspiración (motivación inspiracional). Según los resultados mostrados en la representación gráfica del modelo de investigación del presente estudio (figura 2), los indicadores que conformaron el constructo liderazgo transaccional, se relacionaron positivamente, coincidiendo con Bass (1985) ya que dos de los factores, administración por excepción y recompensa contingente, cargaron como variables transaccionales, principalmente, recompensa contingente (CR). Los resultados obtenidos también fueron consistentes con lo obtenido por Bass y Avolio (1990), y Yammarino y Bass (1988). En forma resumida se puede señalar que las cinco subdimensiones del liderazgo transformacional y las dos subdimensiones del liderazgo transaccional, resultaron relevantes para ajustar el modelo teórico con la percepción emitida por los Ejecutivos de Atención Telefónica (Call-Centre) de la empresa estudiada. En la tercera hipótesis planteada (H<sub>3</sub>), se buscaba la existencia de una relación positiva entre el liderazgo transformacional y transaccional, con respecto a la dimensión resultado/desempeño. Como se observó en la Figura 2 del modelo de ecuaciones estructurales, en el presente estudio se manifestó dicha relación, tal y como lo especifica la teoría y las evidencias referidas por Bass (1985), Bass y Avolio (1990), Den Hartong, et al. (1997), Hater y Bass (1988), Yammarino y Bass (1988) y Mendoza (2005). En la cuarta hipótesis (H<sub>4</sub>), se buscaba relacionar, de manera positiva, el liderazgo transformacional y transaccional, y que este último sirviera de variable mediadora entre el liderazgo transformacional y los indicadores de desempeño. Los resultados apoyaron la hipótesis de investigación, en donde los Ejecutivos de Atención Telefónica del Call-Centre, consideraron al liderazgo transformacional como un estilo que correlaciona con liderazgo transaccional. Los resultados del estudio permitieron establecer las siguientes conclusiones generales: 1) Se realizó una medición confiable de las dimensiones que componen el liderazgo transformacional, transaccional y desempeño del liderazgo; de acuerdo con la teoría de estilos de liderazgo, lo anterior se obtuvo con los signos esperados. En este caso específico de los Ejecutivos de Atención Telefónica del centro de trabajo estudiado, relacionaron el estilo de liderazgo transformacional con las tres dimensiones de Resultado/Desempeño. Por lo anterior apreciamos que, en el Call-Centre de la empresa estudiada, el número de transacciones y servicios que diariamente atienden los Ejecutivos de Atención Telefónica de la División de Distribución Noroeste de C.F.E., requieren no solo de las formas transaccionales de liderazgo, como el recibir un pago por lo que se hace, estar cumpliendo estándares de productividad ó estar monitoreando las actividades del subordinado, sino también seguir fortaleciéndose la parte humana, a través de la cual se haga posible hacer que los líderes inspiren, motiven, estimulen intelectualmente y vean a las personas como individuos, alineándose con todo ello a la misión/visión institucional.

## REFERENCIAS

- Ali, Nazim, Ali Babar, M., Abbas Bangash, S. (2011). Relationship between Leadership Styles and Organizational Commitment, amongst Medical Representatives of National and Multinational Pharmaceuticals Companies, Pakistan (An Empirical Study). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 12(10),.
- Arbuckle, James L. (1995). *Amos 16.0 User's Guide*. Copyright 1995-2007 by Amos Development Corporation. USA.
- Avolio Bruce J.; Bass Bernard M.; Jung Dong I(1999). *Re-examining the components of transformational and transactional leadership using the Multifactor Leadership Questionnaire*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72(4), 441.
- Avolio, B. J., & Gibbons, T. C. (1988). *Transformational leaders: Going beyond the glitter for a closer look at development*. In J. A. Conger & R. N. Kanungo (Eds.), *Charismatic management: The elusive factor in organizational effectiveness*, 276-308. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.
- Bass, B. M. (1999). *Two decades of research and development in transformational leadership*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1999, 8 (1), 9-13.
- Bass, B. M. y B. J. Avolio. (1990). *The implications on transactional and transformational leadership for individual, team and organizational development*. *Research in organizational change and development*, 4, 232-271.
- Bass, B.M. y B.J. Avolio. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Batt, R. (1999). Work organization, technology and performance in customer service and sales. *Industrial and Labor Relations Review*, 52, 539-564.
- Batt, R. (2000). Strategic segmentation in front-line services: matching customers, employees and *Human Resource Management*, 11, 540-561.
- Batt, R. (2002). Managing customer services: human resource practices, quit rates, and sales growth. *Academy of Management Journal*, 12, 14-34.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A., (2002). *Management: Competing in the New Era (5th Edition)*, The McGraw-Hill Companies Inc.
- Bycio, P., Hackett, R. D. & Allen, J. S. (1995). *Further assessments of Bass' conceptualization of transactional and transformational leadership*. *Journal of Applied Psychology*, 80, 468-478.
- Bryman, A. (1992). *Charisma and leadership in Organizations*. London: Sage.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper.
- Coronado Q. José A., Saavedra C. María Elena, López M. Fermín. (2011). *Estrés Laboral en una Empresa de Servicio Público de la Industria Eléctrica en México*. Universidad de Sonora. V Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad Puerto Vallarta, Noviembre 2011.
- Cruz Manjares Barrera María, (2005). *Diagnóstico de liderazgo transformacional y transaccional en una institución de estudios superiores y su relación con variables de resultado: satisfacción, esfuerzo extra y efectividad*. Universidad Nacional Autónoma de México, FCA (2005). México, D. F.
- Den Hartog Deanne N.; Van Muijen Jaap J.; Koopman Paul L. (1997). *Transactional versus transformational leadership: an analysis of the MLQ. (Leadership Questionnaire)*, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(1), 19(16)

- Hater, J. J. & Bass, B. M. (1988). *Superiors' evaluations and subordinates' perceptions of transformational and transactional leadership*. *Journal of Applied Psychology*, 73, 695-702.
- Hair, Anderson, Tatham & Black (1999). *Análisis Multivariante*. Quinta Edición, Prentice Hall Iberia, S.R.L., España.
- Hutchinson, S., J. and Kinnie, N. (2000). Evolving high commitment management and the experience of the RAC call centre. *Human Resource Management Journal*, 10, 63-78.
- Kinnie, N. Hutchinson, S. and Purcell, J. (2000a). "Fun and surveillance": the paradox of high commitment management in call centres. *International Journal of Human Resource Management*, 11, 967-985.
- Kinnie, N., Purcell, J. and Hutchinson, S. (2000b). Managing the employment relationship in telephone call centres. In Purcell, K. (ed.), *Changing Boundaries in Employment*, Bristol: Bristol Academic Press.
- Knights, D. and McCabe, D. (1997). "How would you measure something like that?": quality in a retail bank. *Journal of Management Studies*, 34, 371-388.
- Knights, D. and McCabe, D. (1998). "What happens when the phone goes wild?": staff, stress and spaces for escape in a BPR telephone banking work regime, *Journal of Management Studies*, 35, 163-194.
- Mendoza Martínez, Ignacio Alejandro (2005). "Estudio diagnóstico del perfil liderazgo transformacional y transaccional de gerentes de ventas de una empresa farmacéutica a nivel nacional", Tesis Doctoral, Universidad de Tlaxcala. Departamento de Ciencias Económico Administrativas. Tlaxcala, Tlaxcala.
- Nunnally, J. C. (1967). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Robbins, S. y Coulter Mary (2000). *Administración*. Sexta Edición, Pearson Educación, México, D.F.
- Russel, B. (2008). *Call centres: A decade of research*. *International Journal of Management Reviews*. 10(3), 195-219.
- Russel, B. (2002a). The talk shop and shop talk: employment and work in a call centre. *Journal of Industrial Relations*, 44, 467-490.
- Tichy, N. M., & Devanna, M. A. (1986). *The transformational leader*. New York: John Wiley.
- Townsend, K. (2004). Ehen the LOST found teams: a consideration of teams within the individualized call centre environment. *Labour and Industry*, 14, 111-126.
- Tracey, J. B. & Hinkin, T. R. (1998). Transformational leadership or effective managerial practices? *Group and Organizational Management*, 23, 220-236.
- Van der Broek, D. (2002). Monitoring and surveillance in call centres: some responses from Australian workers. *Labour and Industry*, 12, 43-58.
- Waldman, D.A., Bass, B.M., & Yammarino, F.J. (1990). *Adding to contingent-reward behaviour: The augmenting effect of charismatic leadership*. *Group and Organizational Studies*, 15, 381-394.
- Yammarino, F. J. & Bass, B. M. (1988). *Long-term forecasting of transformational leadership and its effects among naval officers: Some preliminary findings*. In K. E. Clark & M. B. Clark (Eds), *Measures of Leadership*. West Orange, NJ: Leadership Library of America.