



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“GÉNERO Y LIDERAZGO DESDE LA PERSPECTIVA DE  
LEGITIMIDAD EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL  
SEGMENTO 1 Y 2.”**

Proyecto de investigación de presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Administración de Empresas.

**Autora:**

Farinango Farinango Milena Katherin

**Tutora:**

Dra. Vizcaíno Cárdenas Gloria Susana PhD

Latacunga- Ecuador

Marzo 2023

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Farinango Farinango Milena Katherin, declaro ser autora del presente proyecto de investigación: “GÉNERO Y LIDERAZGO DESDE LA PERSPECTIVA DE LEGITIMIDAD EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 Y 2”, siendo la Dra. Vizcaíno Cárdenas Gloria Susana PhD tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....  
Farinango Farinango Milena Katherin

C.I: 1726119454

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: “GÉNERO Y LIDERAZGO DESDE LA PERSPECTIVA DE LEGITIMIDAD EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 Y 2”, de Farinango Farinango Milena Katherin, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero de 2023



Dra. Gloria Susana Vizcaíno Cárdenas, Ph.D.

C.I: 0501876650

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, la postulantes: Farinango Farinango Milena Katherin con el título de Proyecto de Investigación: " GÉNERO Y LIDERAZGO DESDE LA PERSPECTIVA DE LEGITIMIDAD EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 Y 2", han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero de 2023

Para constancia firman:



.....

Lector 1

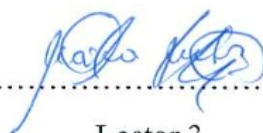
Nombre: Dra. Ibett Mariela Jácome  
CC: 1714953807



.....

Lector 2

Nombre: Dr. Edwin Vázquez Erazo  
CC: 1001303997



.....

Lector 3

Nombre: Mg. Maira Natalia Martínez

CC: 1712507761

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de este proyecto de investigación. En primer lugar, quiero agradecer a mis padres Luis y Josefina, por su amor, confianza y apoyo incondicional durante esta travesía, a mi hermana y su familia, a mis Tíos; Delia e hijos y Carlos y su familia, por su apoyo y guía incondicional, a mis abuelitos por sus consejos, motivación y amor, y a mi mascota Conny por su compañía.

Tambien quiero a gradecer a mi tutora, Dra. Gloria Susana Vizcaíno Cárdenas PhD, quien me guio en este proceso y me brindó la oportunidad de llevar a cabo esta investigación. Su experiencia, conocimiento y orientación han sido invaluable para mí.

Finalmente, a mis amigos quienes me han brindado su apoyo y motivación en momentos difíciles.

***Milena***

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis padres, Luis y Josefina, quienes han creído en mí y han sido el pilar fundamental en mi vida. Gracias por su amor, paciencia y motivación en este camino.

Tambien le dedico esta investigación a mi abuelito Manuel, quien ha sido una guía, motivación e inspiración, y a la memoria de mi abuelita Olimpia, quien me quiso y cuidó mucho.

*Milena*

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TITULO:** “GÉNERO Y LIDERAZGO DESDE LA PERSPECTIVA DE LEGITIMIDAD EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 Y 2.”

**Autora:**

Farinango Farinango Milena Katherin

### RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo establecer la relación entre el género y la legitimidad del líder en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2. A través de la revisión bibliográfica, se ha descubierto que la legitimidad se basa en una variedad de criterios, como los valores culturales, normas sociales, leyes, tradiciones, instituciones políticas, entre otros. En general, la legitimidad está compuesta por una combinación de factores que pueden variar dependiendo de la sociedad. La metodología empleada en la investigación es de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un alcance correlacional, a demás, se utilizó el instrumento del estudio de Tom R. Tyler (1997) titulada “The psychology of Legitimacy”, que evalúa cinco dimensiones; (a) disposición para aceptar la autoridad, (b) obligación a obedecer a las autoridades, (c) favorabilidad de las evaluaciones, (d) atributos de las autoridades: competencias, (e) atributos de las autoridades: integridad, que están directamente relacionadas con la investigación. Se aplicó una encuesta a los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2. El resultado estableció relación existente entre el género y la legitimidad del líder dentro de las Cooperativas A y B. Además, se propuso estrategias orientadas a la mejora continua dentro de las Cooperativas participantes en esta investigación.

**Palabras clave:** Liderazgo, Género y Legitimidad

# **TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**

## **ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES SCHOOL**

**THEME:** "GENDER AND LEADERSHIP FROM THE PERSPECTIVE OF LEGITIMACY IN SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES OF SEGMENT 1 AND 2".

**Author:**

Farinango Farinango Milena Katherin

### **ABSTRACT**

This research has as aims to establish the relationship between gender and the legitimacy of the leader in the Savings and Credit Cooperatives of Segments 1 and 2. Through the bibliographic review, it has been discovered that legitimacy is based on a variety of criteria, such as cultural values, social norms, laws, traditions, and political institutions, among others. In general, legitimacy is made up of a combination of factors that can vary depending on the society. The methodology used in the research is a quantitative approach, with a non-experimental design and a correlational scope, in addition, the instrument of the study by Tom R. Tyler (1997) entitled "The psychology of Legitimacy" was used, which evaluates five dimensions; (a) willingness to accept authority, (b) obligation to obey authorities, (c) favorability of evaluations, (d) attributes of authorities: competencies, (e) attributes of authorities: integrity, which is directly related to research. A survey was applied to the employees of the Savings and Credit Cooperatives of Segments 1 and 2. The result established an existing relationship between gender and the legitimacy of the leader within Cooperatives A and B. In addition, improvement-oriented strategies were proposed. continues within the Cooperatives participating in this research.

**Keywords:** Leadership, Gender, and Legitimacy



## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “**GÉNERO Y LIDERAZGO DESDE LA PERSPECTIVA DE LEGITIMIDAD EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 Y 2.**” presentado por **Farinango Farinango Milena Katherin**, egresada de la Carrera de: **Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Febrero del 2023

Atentamente,



**M.Sc. ERIKA CECILIA BORJA SALAZAR**  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS**  
**0502161094**

## ÍNDICE GENERAL

### CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICAS .....	xvi
LISTA DE ABREVIATURAS .....	xvii
1 INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2 EL PROBLEMA.....	2
2.1 Planteamiento del problema .....	2
2.2 Justificación.....	3
2.3 Formulación del problema.....	4
3 OBJETIVOS .....	5
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	5

3.2	OBJETIVO ESPECÍFICO.....	5
4	BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	5
4.1	Beneficiarios directos .....	5
4.2	Beneficiarios indirectos .....	5
5	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	6
5.1	Marco Teórico .....	6
5.1.1	Legitimidad .....	6
5.2	Importancia.....	7
5.3	Estudios realizados .....	7
5.3.1	Disposición para aceptar la autoridad .....	8
5.4	Importancia.....	9
5.5	Estudio realizado .....	9
5.5.1	Obligación a obedecer a las autoridades .....	9
5.6	Importancia.....	10
5.7	Estudio realizado .....	10
5.7.1	Atributos de las autoridades: competencias .....	11
5.8	Importancia.....	11
5.9	Estudio realizado .....	12
5.9.1	Atributos de las autoridades: Integridad.....	12
5.10	Importancia .....	13

5.11	Estudio realizado.....	13
6	METODOLOGÍA EMPLEADA.....	14
6.1	Enfoque de Investigación.....	14
6.2	Diseño de Investigación.....	14
6.3	Alcance de la investigación.....	14
6.4	Consentimiento Informado.....	15
6.5	Población.....	15
6.6	Confidencialidad.....	16
6.7	Localización geográfica.....	16
6.8	Instrumento.....	16
6.9	Procedimiento de Registro de Datos.....	17
6.10	Análisis e interpretación de datos.....	17
7	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	18
7.1	Evaluación de Validez y confiabilidad.....	18
7.1.1	Confiabilidad.....	18
7.2	Confiabilidad de la Cooperativa A.....	18
7.3	Confiabilidad de la Cooperativa B.....	19
7.4	Validez.....	20
7.4.1	Validez Interna.....	20
7.5	Información demográfica.....	26

7.5.1	Cooperativa A.....	26
7.5.2	Cooperativa B.....	28
7.6	Estadísticos Descriptivos de los ítems.....	30
7.6.1	Cooperativa A.....	30
7.6.2	Cooperativa B.....	36
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	43
8.1	Conclusiones .....	43
8.2	Recomendación .....	44
8.3	Propuesta de Estrategias .....	45
9	BIBLIOGRAFÍA .....	47
10	ANEXOS .....	51
10.1	Rangos del Alfa de Cronbach .....	51
10.2	Instrumento .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Criterio de Inclusión.....	15
<b>Tabla 2</b> Resultados del Coeficiente Alfa de Cronbach Coop. A.....	18
<b>Tabla 3</b> Coeficiente Alfa de Cronbach de las dimensiones Coop. A .....	19
<b>Tabla 4</b> Resultados del Coeficiente Alfa de Cronbach Coop. B .....	19
<b>Tabla 5</b> Coeficiente Alfa de Cronbach de las dimensiones Coop. B .....	19
<b>Tabla 6</b> Prueba de KMO y Bartlett .....	20
<b>Tabla 7</b> Comunalidades .....	21
<b>Tabla 8</b> Varianza total explicada .....	22
<b>Tabla 9</b> Datos demográficos de la Coop. A .....	26
<b>Tabla 10</b> Datos demográficos de la Coop. B.....	28
<b>Tabla 11</b> Disposición para Aceptar la Autoridad Coop. A. ....	30
<b>Tabla 12</b> Cruce de dimensión y Género de A.A. Coop.A.....	30
<b>Tabla 13</b> Obligación a Obedecer a las Autoridades Coop. A.....	31
<b>Tabla14</b> Cruce de Dimensión y Género de O.O Coop. A.....	31
<b>Tabla 15</b> Favorabilidad de las Evaluaciones Coop. A. ....	32
<b>Tabla 16</b> Cruce de Dimensión y Género de F.E. Coop. A.....	33
<b>Tabla 17</b> Atributos de las autoridades: Competencias Coop. A.....	34
<b>Tabla 18</b> Cruce de Dimensión y Género de A.C. Coop.A .....	34
<b>Tabla 19</b> Atributos de las autoridades: Integridad Coop. A.....	35
<b>Tabla 20</b> Cruce de Dimensión y Género de A.I. Coop. A.....	35
<b>Tabla 21</b> Disposición para Aceptar la Autoridad. Coop. B.....	36
<b>Tabla 22</b> Cruce de Dimensión y Género de A.A Coop.B .....	37
<b>Tabla 23</b> Obligación a Obedecer a las Autoridades Coop.B.....	37

<b>Tabla 24</b>	Cruce Dimensión y Género de O.O. Coop.B .....	38
<b>Tabla 25</b>	Favorabilidad de las Evaluaciones Coop. B.....	39
<b>Tabla 26</b>	Cruce de Dimensión y Género de F.E. Coop. B .....	39
<b>Tabla 27</b>	Atributos de las autoridades: Competencias Coop. B.....	40
<b>Tabla 28</b>	Cruce de Dimensión y Género A. C. Coop.B .....	41
<b>Tabla 29</b>	Atributos de las autoridades: Integridad Coop. B .....	41
<b>Tabla 30</b>	Cruce de Dimensión y Género A. I. Coop.B.....	42
<b>Tabla 31</b>	Propuesta de Estrategias.....	45

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfica 1</b> Sedimentación.....	26
-------------------------------------	----



## **LISTA DE ABREVIATURAS**

<b>ABREVIATURA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
Coop.	Cooperativa
A.A.	Aceptar la Autoridad
O.O.	Obligación a Obedecer
F.E.	Favorabilidad de las Evaluaciones
A.C.	Atributos de las autoridades: Competencias
A.I.	Atributos de las autoridades: Integridad

## 1 INFORMACIÓN GENERAL

### **Título del Proyecto:**

Género y Liderazgo desde la perspectiva de Legitimidad en Cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1 y 2.

**Fecha de inicio:** Octubre 2022

**Fecha de finalización:** Marzo 2023

**Lugar de ejecución:** Barrio- Latacunga-Cotopaxi-zona 3 Universidad  
Técnica De Cotopaxi

**Facultad que auspicia** Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:** Administración de Empresas.

### **Proyecto de investigación**

**generativo vinculado:** Ninguno

**Grupo de investigación:** Ninguno

### **Equipo de Trabajo:**

**Tutor:** Dra. Gloria Susana Vizcaíno Cárdenas, Ph.D.

**Cédula de identidad:** 050187565-0

**Estudiante:** Milena Katherin Farinango Farinango

**Cédula de identidad:** 1726119454

**Área de Conocimiento:** Administración

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el Desarrollo  
Humano y Social

### **Sub líneas de investigación**

**de la Carrera:** Ninguno

## **2 EL PROBLEMA**

### **2.1 Planteamiento del problema**

El propósito de este proyecto de investigación es establecer la relación entre el género y la legitimidad del líder en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2. El género ha sido siempre un factor que ha dividido a hombres y mujeres. La sociedad los ha categorizado por estereotipos, roles, normas, valores, comportamiento y estilo de vida. Según la lógica social, los hombres tienen control y dominación sobre las mujeres, una lógica que es construida bajo la socio-simbología de las condiciones socio-históricas que pueden mantener, repetir y validar las diferencias en el poder (Cabral & García, 2006).

Por otro lado, el hecho que las mujeres no accedan a puestos directivos, se atribuye a que los hombres puedan acceder fácilmente y garantizar la calidad de su trabajo. Se considera que las mujeres no tienen las habilidades y capacidades necesarias para acceder a cargos directivos. Los estereotipos de género asumen que existen trabajos únicamente para hombres o simplemente por temor a que las mujeres alcancen a tener éxito en su labor (Godoy & Mladinic, 2009).

Los representantes de la alta dirección deben ser conscientes del bienestar y necesidades de sus empleados a de más de cumplir con todas las atribuciones legales. Godoy y Mladhnic (2009) han mencionado que las características de género contribuyen a la manera de liderar. Las mujeres se enfocan en el bienestar y las actividades que realizan los empleados, a comparación de los hombres, que lo ven como una segunda opción. Además, las mujeres se distinguen por sus empleados a realizar sus actividades de manera efectiva, debido a sus instintos y sensibilidad al

momento de liderar la empresa. (Godoy & Mladinic, 2009). Por lo tanto, las mujeres se caracterizan por manejar mejor las situaciones, levantar el ánimo y motivar a moral a sus empleados en comparación con hombres, que solo valoran el cumplimiento de las actividades.

Una nueva perspectiva de liderazgo fue planteada French y Raven (1959, citado por Shafritz et al., 1978) señalaron “el poder legítimo es el poder que surge de valores internalizados que dictan que una autoridad tiene un derecho legítimo de influir en una persona y que esta persona tiene la obligación de aceptar esta influencia”. En otras palabras, el poder legítimo se basa en la creencia de que la autoridad posee el derecho sobre las personas por tener un estatus o posiciones dentro de la empresa y que los subordinados están en la obligación de aceptar.

De esta manera, este trabajo de investigación tiene el propósito de establecer la relación entre el género y la legitimidad del líder en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 y 2.

## **2.2 Justificación**

El propósito de este proyecto de investigación es establecer la relación entre el género y la legitimidad del líder en las organizaciones. A pesar de los avances significativos en la igualdad de género en la última década, aún existen estereotipos de género que limitan la participación y el ascenso de las mujeres a puestos directivos o de liderazgo dentro de las organizaciones. Además, se considera que la percepción de la legitimidad de la autoridad pueda depender del género de la autoridad.

Por lo tanto, es importante entender cómo el género puede llegar a influir la percepción de la legitimidad del liderazgo, y si existen diferencias significativas en las

opiniones y actitudes hacia líderes masculinos y femeninos. Esta investigación busca contribuir a la literatura, así como aportar información relevante para la toma de decisiones y políticas que fomenten la igualdad de género. Para mejorar la relación entre el género y la legitimidad del líder, se desarrollará estrategias que ayude a reducir la desigualdad, mejorar el desempeño y contribuya a un buen ambiente laboral.

### **2.3 Formulación del problema**

¿De qué manera se relaciona el Género y la Legitimidad del líder en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2?

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL.**

- Establecer la relación existente entre el Género y la Legitimidad del líder en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2.

#### **3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.**

- Fundamentar desde el plano teórico la relación entre el Género y la Legitimidad del líder.
- Diagnosticar empíricamente la situación actual del género y la legitimidad del líder en función de los factores de aceptación, obediencia, favorabilidad y atributos de competencia e integridad de la autoridad.
- Proponer estrategias orientadas a la mejora continua en materia Género y Liderazgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2.

### **4 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

#### **4.1 Beneficiarios directos**

Los beneficiarios directos con esta investigación son los 130 empleados, de los cuales se dividen entre las dos Cooperativas, de manera que 18 empleados pertenecen a la Cooperativa del Segmento 1 y 120 empleados pertenecen a las Cooperativas del Segmento 2. Sin olvidarnos que los beneficios son para todos los empleados sin importar el cargo o posición dentro de las Cooperativas.

#### **4.2 Beneficiarios indirectos**

Los beneficiarios indirectos de este estudio son los clientes, socio y accionistas.

## **5 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **5.1 Marco Teórico**

#### **5.1.1 Legitimidad**

La legitimidad es esencial para el ejercicio del poder y la autoridad, y que los líderes deben ser capaces de ganar y mantener la legitimidad de su posición. Se basa en una variedad de factores, incluyendo la tradición, el carisma y la legalidad, y es esencial para la estabilidad y el éxito de cualquier sistema político o social. (Weber, 1968) Por lo tanto, la legitimidad es esencial para el poder y la autoridad, se basa en la tradición, carisma y legalidad, y es vital para la estabilidad.

Para Suchman (1995, citado por Contreras et al., 2019) sugiere que “la legitimidad se basa en la coherencia entre los valores declarados por la organización, sus prácticas y normas de comportamiento”(p.5). En otras palabras, si una organización declara ciertos valores, pero actúa de manera inconsistente con esos valores, puede perder la legitimidad.

La legitimidad desde el punto de vista de la literatura de la psicológica menciona:

La influencia de la legitimidad de la autoridad influye al grado de afectividad en el grupo. Según Rasinski, Tyler, & Fridkin, 1985; Rogowski, 1974; Tyler, 1990; Weatherford, (1992 citado por Tyler, 1997) “el éxito en el ejercicio de la autoridad depende en gran medida de las actitudes y valores de los miembros de un grupo, ya que estos factores determinan su conducta” (p. 324). Por lo tanto, se puede afirmar que la personalidad de cada individuo tiene un impacto en su percepción y aceptación de la autoridad.

## **5.2 Importancia**

La legitimidad es importante porque el sentido de obligación percibida involucrada en la legitimidad conduce a un comportamiento de deferencia voluntaria. (Tyler, 1990). Además, Zelditch y HA Walker (1984) sugirieron “el consentimiento es la condición necesaria de un sistema de poder estable. La legitimidad es importante porque da lugar al consentimiento" (p. 1). De esta manera, la legitimidad es importante por la involucración de comportamiento voluntario y al consentimiento.

## **5.3 Estudios realizados**

Se realizó varios estudios en relación al Poder en la Sociedad y la Legitimidad y la Fuerza, que analiza las necesidades del poder político sin basarse en razones filosóficas, sino en razones de psicología individual y social a llego a la conclusión: que el hombre tiende a la tendencia del egoísmo y al altruismo, llegando a ser autoritario ante sus subordinados sin preocuparse de ellos quedándose a un lado de las actividades. A demás se involucra en situaciones que conflictivas que implica la autoridad y poder que tiene. (Badía, 1971)

El estudio realizado por Buquet, (2008), se realizó la comparación de la legitimidad y la eficiencia dentro del sistema democrático, el formato que se presenta como el más eficiente es el mandato con una reelección inmediata, siempre que las elecciones legislativas sean simultáneas a las presidenciales, porque un mandato breve es más legítimo y la reelección facilita la continuidad en el gobierno de una asociación exitosa con apoyo popular. Lleva adoptar las condiciones que consiste en un presidente más popular que requiere aliados políticos. Lograr combinar la legitimidad con eficiencia ha dado como resultado estabilidad.



En el estudio realizado por Díez et al., (2010) se considera que la legitimidad es un factor importante para las organizaciones porque puede utilizarse estratégicamente para aumentar el acceso a recursos y el crecimiento organizativo. La comprensión de cómo una organización puede ganar, mantener y utilizar su legitimidad es esencial para su crecimiento y estabilidad a largo plazo. Además, esta comprensión puede ser utilizada como base para futuras investigaciones y mejoras en esta área, lo que puede ayudar a las organizaciones a alcanzar una mayor eficacia y éxito.

### ***5.3.1 Disposición para aceptar la autoridad***

A partir de las dimensiones de Aristóteles se señaló el bien común y la capacidad para relacionar de las acciones. Define el comportamiento administrativo a partir de las acciones para desarrollo de las organizaciones con el fin de cumplir los objetivos. Cruz Soto, (2010), señala en su estudio que “la autoridad adquirirá mayor legitimidad en su función si es capaz de dirigir mejor las actividades de los demás, porque el óptimo desempeño de ellos será un bien personal” (p. 75).

La autoridad es la representación de obediencia informada y voluntaria de los subordinados, de ciertos lineamientos o ajustes de las metas de la organización. Buckley, (1970) menciona que “la autoridad es la dirección o el control de la conducta de otros para la promoción de metas colectivas, basada en alguna forma discernible de consentimiento cognoscible de aquellos” (p. 271). Por lo tanto, los miembros aceptan conscientemente su condición de subordinados de una manera informada.

La toma de decisiones y obligaciones es el derecho legítimo de la autoridad con la aceptación de los miembros de la organización. Para Talcott Parsons (1997,

citado Cruz Soto, 2010) , señala que “la autoridad es el derecho legítimo a adoptar ciertas decisiones y a obligar con ellas a la colectividad” (p. 120) En cambio, para Buckley (1993) menciona que “la asimilación de la autoridad legítima es propia de los miembros de la organización por el acuerdo colectivo implícito de los individuos” (p. 257). De manera que, la legitimidad de la autoridad acoplarse a las decisiones de la empresa, además las autoridades de la organización deben reconocer la autoridad legítima.

#### **5.4 Importancia**

Se considera importante la comunicación interna en la organización para mantener la armonía, si las ordenes de no son emitidas, no generan autoridad. Las relaciones de poder dependen de por qué las personas toman decisiones y órdenes de sus superiores. (Mas et al., 2004)

#### **5.5 Estudio realizado**

En el estudio realizado de Hermida, (2000) sostiene que la autoridad, en términos de obediencia y legitimidad, no es precisa y que existe un vínculo entre la autoridad y el poder. Concuerda con la opinión de García (1991) quien considera que la autoridad se da cuando se sigue a alguien por el crédito que ofrece debido a sus cualidades excepcionales en términos espirituales, morales o intelectuales. Por lo tanto, ambos autores sugieren que la autoridad no solo se basa en la posición jerárquica o el poder, sino que también puede depender de otras cualidades y factores.

##### ***5.5.1 Obligación a obedecer a las autoridades***

El poder de la autoridad no genera obediencia de los subordinados al momento de recibir órdenes, es a lo contrario, la autoridad debe ser racional al momento dirigirse

a sus subordinados. Autoridad no es la superioridad de un poder que exige una obediencia ciega y prohíbe pensar, la verdadera naturaleza del poder no es irracionalidad, un dominio de la razón, en presuponer en el otro un conocimiento superior más allá del propio juicio propio. (Gadamer, 2000). Por lo tanto, la autoridad no debe representar la obediencia obligada para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Se considera un modelo en el que se sitúa a la autoridad como el ser supremo. La autoridad y el poder son distribuidos en cantidades limitadas de gobierno ante los subordinados, los integrantes de la empresa están obligados a aceptar la autoridad por las normas y políticas establecidas que están a su disposición. (Hermida, 2000) De esta forma, el personal debe considerar las políticas establecidas para aceptar a la autoridad.

## **5.6 Importancia**

Es importante considerar la obediencia de la persuasión y la atracción que se genera por las autoridades. A lo contrario de las personas que no obedecen sin más, sino que hay una serie de factores que inciden sobre esta para que tenga unas conductas y se comporte de un modo determinado. (Hogg & Vaughan, 2010)

## **5.7 Estudio realizado**

El psicólogo Stanley Milgram, llevo a cabo el experimento de Milgram, donde los participantes, quienes creían que estaban participando en un estudio de memoria, recibieron órdenes de un experimentador para administrar descargas eléctricas cada vez más intensas a un sujeto. Los resultados del experimento mostraron que la mayoría de los participantes obedecieron y administraron descargas eléctricas a pesar de que

escucharon al sujeto gritar de dolor y suplicar por clemencia, de esta manera, concluyó que la obediencia a la autoridad es más probable cuando se percibe a la autoridad como legítima y cuando se tiene un sentido de responsabilidad por las acciones realizadas bajo la autoridad.(Milgram, 1963)

### ***5.7.1 Atributos de las autoridades: competencias***

El atributo de competencia se refiere a la capacidad o conjunto de habilidades y conocimientos que una persona posee para desempeñar una tarea o trabajo de manera efectiva. Para Pereda y Berrocal, (2009 citado por Embid et al., 2020) es “un conjunto de comportamientos observables que están casualmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta”(p. 48). Por lo tanto, la competencia son las habilidades y los conocimientos que permiten desempeñar una tarea de forma efectiva.

El personal que adquiera conocimientos y la complemente con sus habilidades y capacidades serán los mejores profesionales para el desarrollo de las empresas. Para Meister (2000 citado por Silva, 2003) lo define como “una capacidad o competencia como cualquier tipo de conocimiento, habilidad, serie de acciones o patrones de pensamiento que permitan diferenciar claramente entre un desempeño sobresaliente y uno que sea considerado promedio”(p. 51). Por lo tanto, las personas competitivas necesitan desarrollar sus carreras y mejorar las habilidades que tienen para convertirse en una fuerza laboral en la organización.

## **5.8 Importancia**

Por las investigaciones desarrolladas por Mc Clenlland (1975, citado por Mejía et al., 2011) es importante las competencias ya que el éxito de las contrataciones

del personal se centra en la verificación de las habilidades y conocimientos a través de instrumentos, no podemos olvidar las características propias del desempeño.. De forma, que es importante ser competente en el desarrollo de aptitudes, actitudes y habilidades para dar lugar al desarrollo profesional y laboral.

## **5.9 Estudio realizado**

El estudio de Mejía et al., (2011) sugiere que la competencia laboral se adquiere a lo largo de toda la vida, y no solo a través de la educación formal. La formación en competencias debe ser continua e involucrar tanto a la familia como a la sociedad en general. Además, se enfatiza la importancia de que las instituciones educativas adopten objetivos de formación por competencias que incluyan no solo conocimientos y habilidades, sino también valores, actitudes y normas.

### **5.9.1 Atributos de las autoridades: Integridad**

La imagen humana se define por valores, comportamientos, habilidades y capacidades. Petrick & Quinn, (2000), reconocen que “la integridad se manifiesta en la racionalidad y la capacidad de una visión más completa de la realidad que es condición para la decisión correcta”. Por lo tanto, las personas pueden determinar la integridad de otra solo viendo los valores, capacidades de las otras.

Algunos autores como Werhane y Freedman (1997 citados por Paladino et al., 2005) “consideran que la integridad puede ser definida como la calidad moral de la autonomía, tanto en el nivel individual como colectivo” (p. 21). Además, la integridad puede definirse como un valor en el sentido de que da coherencia a la existencia humana, que es inherentemente buena y valiosa, tanto a nivel personal como

organizacional. (Arredondo Trapero, 2011). De esta manera, la integridad se desarrolla en lo más interno de las personas, valores, coherencia y personalidad.

Para Peter Senge (2019) en su libro “La quinta disciplina” señala que la integridad es fundamental para la toma de decisiones éticas y responsables. Al mantenerse fieles a sus valores y principios, las personas y las organizaciones pueden tomar decisiones que estén alineadas con su visión y propósito, y que contribuyan al bien común y a la sociedad en general.

### **5.10 Importancia**

La integridad de un buen líder al mantenerse fieles a sus valores y principios, las personas y las organizaciones pueden tomar decisiones que estén alineadas con su visión y propósito, y que contribuyan al bien común ya la sociedad en general. (Senge, 2019)

### **5.11 Estudio realizado**

El reto de enfrentar a una pandemia inesperada para los empresarios sin perder la integridad de las empresas, en el estudio realizado en la Universidad de Navarra resalta las actitudes, reflexiones, conciencias y decisiones que la alta gerencia tuvo que enfrentar para el bienestar de la empresa sin perder su integridad. Los criterios que se consideró en las empresas con responsabilidad social empresarial puedan esforzarse fueron con el apagón ético, pura coherencia y a la oportunidad de adaptarse al cambio.(Fontrodona & Muller, 2020)

## **6 METODOLOGÍA EMPLEADA.**

Esta investigación buscó determinar el Liderazgo desde la perspectiva de la legitimidad en las entidades financieras.

### **6.1 Enfoque de Investigación**

Considerando los objetivos de este estudio, se determinó aplicar el Enfoque Cuantitativo, ya que permitió la recolección de datos numéricos sujetos a medición y análisis de las relaciones entre variables de un mismo contexto. Estas variables se sometieron a procedimientos estadísticos y los resultados se combinaron para formar una serie de conclusiones. (Hernández, 1991).

### **6.2 Diseño de Investigación**

Este estudio se llevó a cabo bajo un diseño no experimental; es decir, que no existe manipulación de las variables. De manera que los fenómenos son explorados en su ámbito natural (Hernández & Mendoza, 2018). Además, este diseño es de tipo transeccional debido a que se recopila datos en una sola instancia, en un momento determinado, con el propósito de describir a la variable y analizar su frecuencia y relación en esa instancia (Liu, 2008 y Tucker, 2004 citados por Hernández, 2013).

### **6.3 Alcance de la investigación**

En esta investigación se seleccionó un alcance correlacional, permitió entender el grado de conexión de las variables de estudio. (Hernández, 1991) menciono que este tipo de alcance “tiene la finalidad de conocer las relaciones o asociaciones que existen entre dos o más variables”. Dado que la revisión de la literatura identificó la Teoría del Liderazgo Legítimo, premisa que otorga relación entre las variables de estudio.

#### 6.4 Consentimiento Informado

Antes de llevar a cabo la recopilación de datos, se obtuvo el consentimiento informado de los participantes en esta investigación. Dicho consentimiento fue detallado brevemente en el cuestionario, junto con el objetivo del estudio y la garantía de confidencialidad de la información proporcionada. Además, se proporcionaron instrucciones para seguir durante la participación en la investigación.

#### 6.5 Población

La población identificada para este estudio fueron las instituciones financieras, las Cooperativas de Ahorro y Crédito de las provincias de Cotopaxi y Tungurahua del Segmento 1 y 2 que pertenecen a la Zona de planificación 3. Además, estas Cooperativas tienen acuerdos firmados con la Universidad para investigaciones, prácticas y vinculación.

Solo se logró acceder a dos Cooperativas, una perteneciente al Segmento 1 y otra al Segmento 2. La Cooperativa del Segmento 1 cuenta con 18 empleados, mientras que la del Segmento 2 tiene 120 empleados. No fue necesario seleccionar la muestra, ya que se utilizó un criterio de inclusión, lo que quiere decir que solo participaron las personas que estuvieron dispuestas a colaborar con la investigación.

**Tabla 1**

*Criterio de Inclusión*

<b>Cooperativa del Segmento 1</b>		<b>Cooperativa del Segmento 2</b>	
N de personas	N de Muestra	N de personas	N de Muestra
18	18	120	44

*Nota:* A la Cooperativa del Segmento 1 se le denominara Cooperativa A y a la Cooperativa del Segmento 2 se la denominara Cooperativa B.



## **6.6 Confidencialidad**

La confidencialidad de los datos e información recabados, fueron expresados en el consentimiento informado. Además, la codificación de los sujetos de investigación, permitió mantener en reserva la información brindada por los investigados.

## **6.7 Localización geográfica**

La investigación fue realizada en Ecuador. Específicamente, en las provincias de Cotopaxi y Tungurahua; provincias en las que se encuentran las sucursales de la entidad financiera.

## **6.8 Instrumento**

Para llevar a cabo la recolección de datos para esta investigación, se implementó la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario. El desarrollo del instrumento se validaron ítems de investigaciones anteriores que estuvieron relacionadas a estudios de Legitimidad, considerando su relación con la investigación.

Para realizar este estudio se utilizaron los ítems aplicados y aprobados en el estudio “The psychology of Legitimacy” (Tyler, 1997). El instrumento examina la variable de legitimidad con cinco dimensiones: (a) disposición para aceptar la autoridad, (b) obligación a obedecer a las autoridades, (c) favorabilidad de las evaluaciones, (d) atributos de las autoridades: competencias, (e) atributos de las autoridades: integridad. Se utilizó la Escala de Likert con cinco puntos: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) No estoy de acuerdo; (3) Neutro; (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. Además, de la variable demográfica como género, edad, estado civil, provincia de origen, etnia, nivel de estudios.

## **6.9 Procedimiento de Registro de Datos**

A partir de la información recolectada mediante el instrumento se procede al análisis de los datos descriptivos. Para el análisis de datos utilizó el programa estadístico informático Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26, para el análisis de datos descriptivos.

## **6.10 Análisis e interpretación de datos**

Los datos de información demográfica; (a) Género, (b) Edad, (c) Estado Civil, (d) Provincia de Origen, (e) Etnia, (f) Nivel de Estudios y, (g) años de servicio, fueron analizados mediante estadística descriptiva.

## 7 ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 7.1 Evaluación de Validez y confiabilidad

#### 7.1.1 Confiabilidad

Las exploraciones de fuentes bibliográficas proporcionaron una herramienta de medición utilizada en esta investigación, la cual ha sido traducida al español, ya que su idioma original es el inglés, han sido aplicados y verificados en otros estudios, confirmando la validez del contenido. Además, la herramienta de recopilación de datos aplicada, fue sometida a medición mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach midiendo las variables del estudio. La medición de confianza se realizó mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach que permite realizar un análisis exploratorio estándar dentro de una escala, los niveles mayores o iguales a 0.70 se consideran adecuado y el nivel mínimo aceptable. (Nunnally y Bernstein, 1994)

### 7.2 Confiabilidad de la Cooperativa A

**Tabla 2**

*Resultados del Coeficiente Alfa de Cronbach Coop. A*

<b>Estadísticas de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Ítems
.993	32

*Nota.* La Cooperativa del Segmento 1 se le denominara como Cooperativa A.

Los resultados del Coeficiente Alfa de Cronbach determinaron que los Ítems considerados en esta investigación tienen una fiabilidad debido a que el valor obtenido es de 0.993. Por lo tanto, las respuestas de los participantes son consistentes entre sí y que el cuestionario es un instrumento confiable para la medición de la variable en cuestión.

**Tabla 3***Coefficiente Alfa de Cronbach de las dimensiones Coop. A*

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de Ítems</b>
Disposición para aceptar la autoridad.	.947	4
Obligación a obedecer a las autoridades	.911	6
Favorabilidad de las evaluaciones	.991	10
Atributos de las autoridades: Competencias	.968	4
Atributos de las autoridades: Integridad	.994	8

En la Tabla 3, se muestra el Coeficiente Alfa de Cronbach en cada una de las dimensiones, los valores obtenidos son; (a) Disposición para aceptar la autoridad = .947; (b) Obligación a obedecer a las autoridades = .911; (c) Favorabilidad de las evaluaciones = .991; Atributos de las autoridades: Competencias = .968 y (d) Atributos de las autoridades: Integridad = .994. De manera que, los Ítems de esta dimensión son fiables.

### 7.3 Confiabilidad de la Cooperativa B

**Tabla 4***Resultados del Coeficiente Alfa de Cronbach Coop. B*

<b>Estadísticas de Fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de Ítems</b>
.973	32

Los resultados obtenidos del Alfa de Cronbach en la Cooperativa B son confiables debido que el valor obtenido es de 0.973.

**Tabla 5***Coefficiente Alfa de Cronbach de las dimensiones Coop. B*

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de Ítems</b>
Disposición para aceptar la autoridad.	.843	4
Obligación a obedecer a las autoridades	.738	6
Favorabilidad de las evaluaciones	.965	10
Atributos de las autoridades: Competencias	.875	4
Atributos de las autoridades: Integridad	.951	8

Los resultados de las dimensiones que se muestran en la Tabla 5 son valores confiables debido a que los Coeficiente Alfa de Cronbach son: (a) Disposición para aceptar la

autoridad = .843; (b) Obligación a obedecer a las autoridades = .738; (c) Favorabilidad de las evaluaciones = .965; Atributos de las autoridades: Competencias =.875; (d) Atributos de las autoridades: Integridad = .951

#### 7.4 Validez

La validez fue determinada estadísticamente a través de la evaluación de la importancia de las variables a partir de la medición de la adecuación KMO y la prueba de simetría de Bartlett.

##### 7.4.1 Validez Interna

Para asegurarnos de que las variables del estudio eran las apropiadas para el análisis factorial, se utilizaron dos técnicas distintas. La primera fue la medición de adecuación de muestreo de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), que muestra la aptitud de la muestra, y la segunda fue la prueba de simetría de Bartlett, necesaria para medir el grado de correlación entre las variables. El cálculo de KMO varía entre valores de 0 a 1, sin embargo, un valor mínimo aceptado es de 0.7. Cuanto más alto o cercano a 1 sea este valor, mayor será la relación entre las variables.

**Tabla 6**

*Prueba de KMO y Bartlett*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.785
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2072.084
	gl	496
	Sig.	.000

En la Tabla 6, se puede apreciar la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin con un valor de 0.785 que es un valor superior a 0.5. Por lo tanto, se puede considerar la validez de la variable. Además, el valor de significancia tiene un valor de 0.000, de forma que cumple el indicador, por lo cual se puede decir que es completamente válido.

Tabla 7

## Comunalidades

Ítems	Inicial	Extracción
Estoy dispuesto a aceptar voluntariamente las soluciones que mi jefe/a inmediato/a adopta frente a los problemas de la Institución	1.000	0.740
Estoy dispuesto a ver el/los problemas/s resuelto/s por mi jefe/a inmediato/a de la misma manera en el futuro	1.000	0.696
Los procedimientos utilizados por mi jefe/a inmediato/a para resolver el/los problemas fueron apropiados	1.000	0.807
La forma en que mi jefe/a inmediato/a resolvió el/los problemas conducirán a soluciones duraderas	1.000	0.815
Siempre trato de seguir las disposiciones de jefe/a inmediato/a, incluso cuando creo que están equivocadas	1.000	0.869
Sigo las disposiciones e instrucciones de mi jefe/a inmediato/a con extremo cuidado	1.000	0.793
Vengo a trabajar a tiempo	1.000	0.762
Sigo las políticas establecidas por mi jefe/a inmediato/a	1.000	0.852
El respeto por la autoridad de mi jefe/a inmediato/a es un valor importante para las personas	1.000	0.886
Las personas deben obedecer las leyes incluso cuando van más alta de lo que creen que es correcto	1.000	0.771
Confío, respeto y me siento leal a mi jefe /a inmediato/a	1.000	0.926
Cuento con la ayuda de mi jefe /a inmediato/a cuando lo necesite	1.000	0.902
Mi jefe /a inmediato/a esta dispuesto a ayudarme a resolver problemas	1.000	0.828
Mi jefe /a inmediato/a desempeña un buen trabajo	1.000	0.813
Las decisiones que toma mi jefe /a inmediato/a son buenas	1.000	0.789
Estoy feliz con mi jefe /a inmediato/a	1.000	0.771
Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra si me pide mi jefe /a inmediato/a	1.000	0.704
Confío en que mi jefe /a inmediato/a realiza lo que es bueno para mí	1.000	0.708
Mi jefe /a inmediato/a me trata honesta y éticamente	1.000	0.858
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	1.000	0.893
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son apropiadas para la institución	1.000	0.793
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma generalmente son favorables para usted	1.000	0.845
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son definidas a partir de información previa	1.000	0.787
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son acertadas frecuentemente	1.000	0.667
Mi jefe/a inmediato/a trata a la gente con cortesía	1.000	0.859
Mi jefe/a inmediato/a muestra preocupación por los derechos de las personas	1.000	0.934
Mi jefe/a inmediato/a considera como importantes las opiniones de las personas antes de tomar decisiones	1.000	0.883
Mi jefe/a inmediato/a trata de ser justo/a	1.000	0.841
Mi jefe /a inmediato/a me trata con honestidad y éticamente	1.000	0.864

Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	1.000	0.868
Pienso en mi jefe/a como un amigo/a	1.000	0.685
Respeto el trabajo que hago	1.000	0.836

*Nota.* Método de extracción: análisis de componentes principales.

Para cumplir con la validez dentro de la se debe cumplir con el requisito de la comunalidad de los ítems, considerando un valor superior a 0.40. En la Tabla 7 se puede apreciar que los 32 ítems tienen valores superiores al valor considerado para la valides de los Ítems. De manera que se considera a todos los Ítems de la investigación válidos.

**Tabla 8**

*Varianza total explicada*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son apropiadas para la institución	19.457	60.804	60.804	19.457	60.804	60.804
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma generalmente son favorables para usted	2.210	6.908	67.711	2.210	6.908	67.711
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son definidas a partir de información previa	1.800	5.626	73.337	1.800	5.626	73.337
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son acertadas frecuentemente	1.424	4.451	77.788	1.424	4.451	77.788
Mi jefe/a inmediato/a trata a la gente con cortesía	1.151	3.598	81.386	1.151	3.598	81.386
Mi jefe/a inmediato/a muestra preocupación por los derechos de las personas	.931	2.909	84.294			

Mi jefe/a inmediato/a considera como importantes las opiniones de las personas antes de tomar decisiones	.865	2.704	86.998
Mi jefe/a inmediato/a trata de ser justo/a	.677	2.116	89.115
Mi jefe /a inmediato/a me trata con honestidad y éticamente	.514	1.608	90.722
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	.496	1.549	92.272
Pienso en mi jefe/a como un amigo/a	.416	1.299	93.571
Respeto el trabajo que hago	.376	1.176	94.747
Estoy dispuesto a aceptar voluntariamente las soluciones que mi jefe/a inmediato/a adopta frente a los problemas de la Institución	.328	1.026	95.772
Estoy dispuesto a ver el/los problema/s resuelto/s por mi jefe inmediato/a de la misma manera en el futuro	.262	.819	96.592
Los procedimientos utilizados por mi jefe/a inmediato/a para resolver el/los problemas fueron apropiados	.216	.676	97.267
La forma en que mi jefe/a inmediato/a resolvió el/los problemas conducirán a soluciones duraderas	.179	.560	97.828



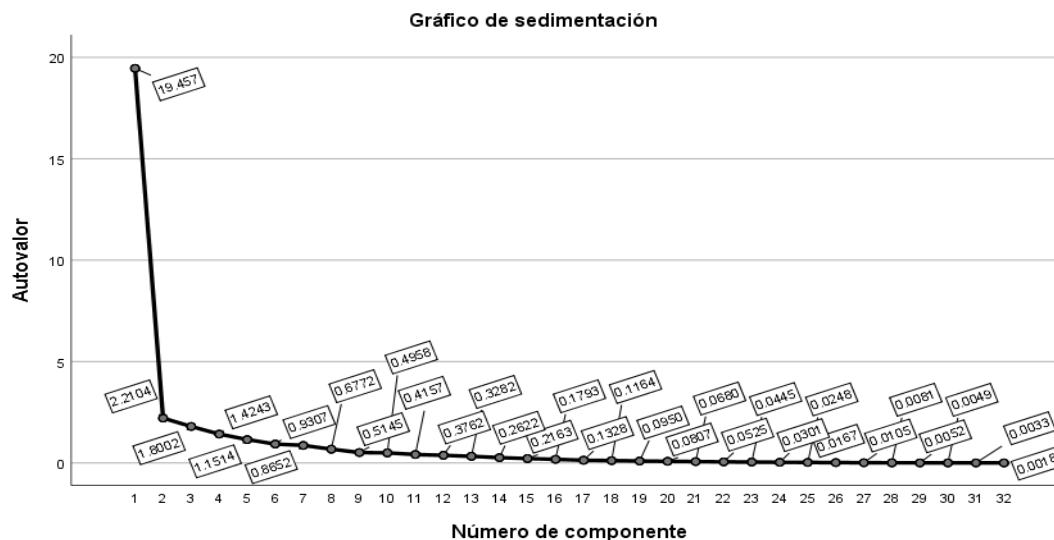
Confío, respeto y me siento leal a mi jefe /a inmediato/a	.133	.415	98.243
Cuento con la ayuda de mi jefe /a inmediato/a cuando lo necesite	.116	.364	98.606
Mi jefe /a inmediato/a esta dispuesto a ayudarme a resolver problemas	.095	.297	98.903
Mi jefe /a inmediato/a desempeña un buen trabajo	.081	.252	99.156
Las decisiones que toma mi jefe /a inmediato/a son buenas	.068	.212	99.368
Estoy feliz con mi jefe /a inmediato/a	.052	.164	99.532
Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra si me pide mi jefe /a inmediato/a	.044	.139	99.671
Confío en que mi jefe /a inmediato/a realiza lo que es bueno para mí	.030	.094	99.765
Mi jefe /a inmediato/a me trata honesta y éticamente	.025	.077	99.842
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	.017	.052	99.894
Siempre trato de seguir las disposiciones de jefe/a inmediato/a, incluso cuando creo que están equivocadas	.011	.033	99.927
Sigo las disposiciones e instrucciones de mi jefe/a inmediato/a con extremo cuidado	.008	.025	99.953
Vengo a trabajar a tiempo	.005	.016	99.969

Sigo las políticas establecidas por mi jefe/a inmediato/a	.005	.015	99.984
El respeto por la autoridad de mi jefe/a inmediato/a es un valor importante para las personas	.003	.010	99.995
Las personas deben obedecer las leyes incluso cuando van más alta de lo que creen que es correcto	.002	.005	100.000

*Nota:* Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la Tabla 8 se puede identificar los componentes principales dentro de la investigación, mediante el método de extracción se pudo evidenciar los componentes principales dentro de los 32 Ítems de la encuesta aplicada. Por lo cual, se considera a solo cinco Ítems principales dentro de investigación.

Los ítems principales son: (1) Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son apropiadas para la institución, (2) Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma generalmente son favorables para usted, (3) Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son definidas a partir de información previa, (4) Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son acertadas frecuentemente y (5) Mi jefe/a inmediato/a trata a la gente con cortesía. Sin embargo, no podemos olvidar a los Ítems de poca importancia que son: (29) Vengo a trabajar a tiempo, (30) Sigo las políticas establecidas por mi jefe/a inmediato/a, (31) El respeto por la autoridad de mi jefe/a inmediato/a es un valor importante para las personas y (32) Las personas deben obedecer las leyes incluso cuando van más alta de lo que creen que es correcto.

**Gráfica 1***Sedimentación*

*Nota:* Los cinco componentes más importantes son: (1) Las decisiones que su jefe inmediato toma son apropiadas para la institución, (2) Las decisiones que su jefe inmediato toma generalmente son favorables para usted, (3) Las decisiones que su jefe inmediato toma son definidas a partir de información previa, (4) Las decisiones que su jefe inmediato toma son acertadas frecuentemente y (5) Mi jefe inmediato trata a la gente con cortesía.

En la Gráfica 1 se puede evidenciar la representación gráfica del análisis de componentes principales de la encuesta realizada. De manera que, de los 32 ítems determinados para esta investigación solo cinco tienen mayor significancia que el resto, que hace referencia a las siguientes preguntas; (1) = 19.457, (2) = 2.2104, (3) = 1.8002, (4) = 1.1514 y (5) = 0.9307.

## 7.5 Información demográfica

### 7.5.1 Cooperativa A

**Tabla 9***Datos demográficos de la Coop. A*

		Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
GÉNERO	Femenino	8	44.4	44.4	44.4
	Masculino	10	55.6	55.6	100
EDAD	20-29 años	8	44.4	44.4	44.4
	30-39 años	9	50	50	94.4
	40-59 años	1	5.6	5.6	100

ESTADO CIVIL	Casado/a	7	38.9	38.9	38.9
	Soltero/a	10	55.6	55.6	94.4
	Divorciado/a	1	5.6	5.6	100.0
PROVINCIA	Cotopaxi	11	61.1	61.1	61.1
	Tungurahua	7	38.9	38.9	100.0
ETNIA	Indígena	12	66.7	66.7	66.7
	Mestizo/a	6	33.3	33.3	100.0
NIVLE DE ESTUDIOS	Primaria	1	5.6	5.6	5.6
	Secundaria	4	22.2	22.2	27.8
	Tercer nivel universitario	11	61.1	61.1	88.9
	Tercer nivel técnico	1	5.6	5.6	94.4
	Maestría	1	5.6	5.6	100.0
AGENCIA	Latacunga	18	100.0	100.0	100.0
ÁREA	Crédito	9	50.0	50.0	50.0
	Administrativa	1	5.6	5.6	55.6
	Contabilidad	1	5.6	5.6	61.1
	Negocios	1	5.6	5.6	66.7
	Operaciones	3	16.7	16.7	83.3
	Servicios Generales	1	5.6	5.6	88.9
	Capacitaciones y servicios	1	5.6	5.6	94.4
	Captaciones	1	5.6	5.6	100.0
CARGO	Analista	4	22.2	22.2	22.2
	Analista de Campo	5	27.8	27.8	50.0
	Asesor	1	5.6	5.6	55.6
	Asesor de Capacitaciones	1	5.6	5.6	61.1
	Servicios Generales	1	5.6	5.6	66.7
	Jefe de departamento Área	2	11.1	11.1	77.8
	Cajero	2	11.1	11.1	88.9
	Gestor	1	5.6	5.6	94.4
Asistente	1	5.6	5.6	100.0	
AÑOS DE SERVICIO	Menos de un año	2	11.1	11.1	11.1
	1 a 4 años	10	55.6	55.6	66.7
	5 a 8 años	4	22.2	22.2	88.9
	13 a 16 años	2	11.1	11.1	100.0

Tras el análisis de los datos demográficos se pudo evidenciar mayor participación de trabajadores del género masculino, la edad con más presencia oscila entre los 20 a 39 años, el estado civil de la mayor parte del personal es soltero, la provincia de provincia de origen con más presencia es Cotopaxi, se autoidentifican como indígenas, la mayor parte de empleados cuentan con estudios de tercer nivel universitario, se encuentran en la agencia de Latacunga, la mayor presencia del personal dentro de la organización

se encuentra en el área de crédito y operaciones, con cargos de analistas de campo y los empleados han brindado su servicio alrededor de 1 a 4 años dentro de la Cooperativa A o del Segmento 1.

### 7.5.2 Cooperativa B

**Tabla 10**

*Datos demográficos de la Coop. B*

		Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
GÉNERO	Femenino	20	45.5	45.5	45.5
	Masculino	24	54.5	54.5	100.0
EDAD	20-29 años	13	29.5	29.5	29.5
	30-39 años	26	59.1	59.1	88.6
	40-59 años	5	11.4	11.4	100.0
ESTADO CIVIL	Soltero/a	19	43.2	43.2	43.2
	Casado/a	19	43.2	43.2	86.4
	Divorciado/a	3	6.8	6.8	93.2
	Unión de hechos	3	6.8	6.8	100.0
PROVINCIA	Cotopaxi	27	61.4	61.4	61.4
	Pichincha	3	6.8	6.8	68.2
	Tungurahua	11	25.0	25.0	93.2
	Chimborazo	2	4.5	4.5	97.7
	Imbabura	1	2.3	2.3	100.0
ETNIA	Mestizo/a	44	100.0	100.0	100.0
NIVLE DE ESTUDIOS	Tercer nivel universitario	30	68.2	68.2	68.2
	Tercer nivel técnico	7	15.9	15.9	84.1
	Cursando Maestría	1	2.3	2.3	86.4
	Maestría	6	13.6	13.6	100.0
AGENCIA	Ambato Huachi	6	13.6	13.6	13.6
	Ambato Santa Rosa	4	9.1	9.1	22.7
	Belisario Quevedo	2	4.5	4.5	27.3
	Cusubamba	1	2.3	2.3	29.5
	Latacunga	6	13.6	13.6	43.2
	Pujilí	3	6.8	6.8	50.0
	Riobamba	3	6.8	6.8	56.8
	Salcedo	19	43.2	43.2	100.0
ÁREA	Administrativa	2	4.5	4.5	4.5
	Contabilidad	1	2.3	2.3	6.8
	Tesorería	1	2.3	2.3	9.1
	Talento humano	1	2.3	2.3	11.4
	Comunicación	1	2.3	2.3	13.6
	Sistemas	1	2.3	2.3	15.9
	Cobranza	3	6.8	6.8	22.7
	Marketing	1	2.3	2.3	25.0

	Atención al cliente	5	11.4	11.4	36.4
	Capacitaciones y servicios	1	2.3	2.3	38.6
	Riesgos	1	2.3	2.3	40.9
	Operaciones	4	9.1	9.1	50.0
	Crédito	16	36.4	36.4	86.4
	Agencias y Oficinas	2	4.5	4.5	90.9
	Calidad	2	4.5	4.5	95.5
	Seguridad	1	2.3	2.3	97.7
	Desarrollo e innovación	1	2.3	2.3	100.0
CARGO	Jefe/a de departamento	5	11.4	11.4	11.4
	Analista	3	6.8	6.8	18.2
	Analista de campo	1	2.3	2.3	20.5
	Asistente	11	25.0	25.0	45.5
	Cajero	1	2.3	2.3	47.7
	Gestor	1	2.3	2.3	50.0
	Supervisor	2	4.5	4.5	54.5
	Supervisor Operativo	1	2.3	2.3	56.8
	Asesor	8	18.2	18.2	75.0
	Asesor de negocios	5	11.4	11.4	86.4
	Coordinador	6	13.6	13.6	100.0
AÑOS DE SERVICIO	Menos de un año	15	34.1	34.1	34.1
	1 a 4 años	19	43.2	43.2	77.3
	5 a 8 años	9	20.5	20.5	97.7
	9 a 12 años	1	2.3	2.3	100.0

*Nota:* La Cooperativa del Segmento 2 tuvo la apertura en la mayoría de agencias es por eso la diferencia con la Cooperativa del Segmento 1.

A partir el análisis de los datos demográficos de la Cooperativa B o del Segmento 2 se pudo evidenciar mayor participación de trabajadores de género masculino, la edad con más presencia oscila en la escala los 30 a 39 años, existe un número igualitario entre los solteros y los casados, su provincia de origen es Cotopaxi, se autoidentifican como mestizos, poseen estudios de tercer nivel universitario, el mayor número de participación para este estudio es la agencia de Salcedo, pertenecen al área de crédito, el cargo más ocupado en las distintas áreas son los asistentes y el tiempo estimado de años de servicio es menor a 4 años por el ingreso de nuevos talentos.

## 7.6 Estadísticos Descriptivos de los ítems

### 7.6.1 Cooperativa A

**Tabla 11**

*Disposición para Aceptar la Autoridad Coop. A.*

Ítems	N	Media
Estoy dispuesto a aceptar voluntariamente las soluciones que mi jefe/a inmediato/a adopta frente a los problemas de la Institución	18	4.44
Estoy dispuesto a ver el/los problemas/s resuelto/s por mi jefe/a inmediato/a de la misma manera en el futuro	18	4.28
Los procedimientos utilizados por mi jefe/a inmediato/a para resolver el/los problemas fueron apropiados	18	4.33
La forma en que mi jefe/a inmediato/a resolvió el/los problemas conducirán a soluciones duraderas	18	4.17

En la Tabla 11, refleja que los trabajadores están dispuestos en aceptar de manera voluntaria las disposiciones y procedimientos que su jefe disponga en momentos críticos, de la misma manera están dispuestos a reconocer los errores que surgen en problemas ya resueltos, además, de aceptar la forma de trabajo de su jefe.

**Tabla 12**

*Cruce de dimensión y Género de A.A. Coop.A*

Dimensión	Escala	F	M
Estoy dispuesto a aceptar voluntariamente las soluciones que mi jefe/a inmediato/a adopta frente a los problemas de la Institución	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	0	4
	Totalmente de acuerdo	6	6
Estoy dispuesto a ver el/los problema/s resuelto/s por mi jefe/a inmediato/a de la misma manera en el futuro	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	1	6
	Totalmente de acuerdo	5	4
Los procedimientos utilizados por mi jefe/a inmediato/a para resolver el/los problemas fueron apropiados	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	1
	De acuerdo	2	2
	Totalmente de acuerdo	4	7
La forma en que mi jefe/a inmediato/a resolvió el/los problemas conducirán a soluciones duraderas	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	2	0
	De acuerdo	2	5
	Totalmente de acuerdo	3	5

En la Tabla 12 se evidencia la cantidad de trabajadores que calificaron en la escala de Likert a los Ítems de la dimensión Disposición para aceptaren a la autoridad,

clasificado por el género de los empleados. A pesar de la diferencia del número empleados de los distintos géneros, se puede muestra que la mayoría de los empleados de cada género está de acuerdo o totalmente de acuerdo con los Ítems.

**Tabla 13**

*Obligación a Obedecer a las Autoridades Coop. A.*

Ítems	N	Media
Siempre trato de seguir las disposiciones de jefe/a inmediato/a, incluso cuando creo que están equivocadas	18	3.44
Sigo las disposiciones e instrucciones de mi jefe/a inmediato/a con extremo cuidado	18	3.44
Vengo a trabajar a tiempo	18	4.61
Sigo las políticas establecidas por mi jefe/a inmediato/a	18	4.61
El respeto por la autoridad de mi jefe/a inmediato/a es un valor importante para las personas	18	4.39
Las personas deben obedecer las leyes incluso cuando van más alta de lo que creen que es correcto	18	4.06

En la Tabla 13 se puede evidenciar que los empleados no están dispuestos en obedecer a su autoridad en su totalidad. Sin embargo, están dispuestos en cumplir con las políticas, normas, reglamentos impuestos por la empresa. Además, en esta dimensión se puede considerar una forma de opresión por parte de las autoridades.

**Tabla14**

*Cruce de Dimensión y Género de O.O Coop. A.*

Dimensión	Escala	F	M
Siempre trato de seguir las disposiciones de jefe/a inmediato/a, incluso cuando creo que están equivocadas	Totalmente en desacuerdo	1	1
	Neutro	3	4
	De acuerdo	4	2
	Totalmente de acuerdo	0	3
Sigo las disposiciones e instrucciones de mi jefe/a inmediato/a con extremo cuidado	Totalmente en desacuerdo	2	0
	No estoy de acuerdo	1	0
	Neutro	2	4
	De acuerdo	3	2
	Totalmente de acuerdo	0	4
Vengo a trabajar a tiempo	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	0	1
	Totalmente de acuerdo	6	9
Sigo las políticas establecidas por mi jefe/a inmediato/a	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	0	1
	Totalmente de acuerdo	6	9



El respeto por la autoridad de mi jefe/a inmediato/a es un valor importante para las personas	Totalmente en desacuerdo	1	0
	No estoy de acuerdo	1	0
	De acuerdo	1	3
	Totalmente de acuerdo	5	7
Las personas deben obedecer las leyes incluso cuando van más alta de lo que creen que es correcto	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	2	1
	De acuerdo	2	5
	Totalmente de acuerdo	3	4

En la dimensión; Obligación a obedecer a la autoridad el género femenino es su mayoría concuerdan en no estar dispuesta en obedecer instrucciones equivocadas o seguir disposiciones, sin embargo, las están de acuerdo en cumplir con leyes, normas y políticas. A comparación de los empleados de género masculino, ellos en su mayoría están de acuerdo en seguir las disposiciones como también las leyes, normas y políticas impuestas por la empresa.

**Tabla 15**

*Favorabilidad de las Evaluaciones Coop. A.*

Ítems	N	Media
Confío, respeto y me siento leal a mi jefe /a inmediato/a	18	4.44
Cuento con la ayuda de mi jefe /a inmediato/a cuando lo necesite	18	4.33
Mi jefe /a inmediato/a está dispuesto a ayudarme resolver problemas	18	4.39
Mi jefe /a inmediato/a desempeña un buen trabajo	18	4.44
Las decisiones que toma mi jefe /a inmediato/a son buenas	18	4.44
Estoy feliz con mi jefe /a inmediato/a	18	4.44
Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra si me pide mi jefe /a inmediato/a	18	4.5
Confío en que mi jefe /a inmediato/a realiza lo que es bueno para mí	18	4.44
Mi jefe /a inmediato/a me trata honesta y éticamente	18	4.39
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	18	4.5

A partir del analizar los datos en la Tabla 15, los empleados se sienten cómodos con respeto a esta dimensión, para mantener la armonía dentro de las organizaciones debemos tener un buen ambiente laboral. Los empleados se encuentran de acuerdo sobre los criterios confianza, respeto y lealtad su jefe.

**Tabla 16***Cruce de Dimensión y Género de F.E. Coop. A*

<b>Dimensión</b>	<b>Escala</b>	<b>F</b>	<b>M</b>
Confío, respeto y me siento leal a mi jefe /a inmediato/a	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	1	3
	Totalmente de acuerdo	5	7
Cuento con la ayuda de mi jefe /a inmediato/a cuando lo necesite	Totalmente en desacuerdo	1	0
	No estoy de acuerdo	1	0
	De acuerdo	1	4
	Totalmente de acuerdo	5	6
Mi jefe /a inmediato/a esta dispuesto a ayudarme a resolver problemas	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	1	4
	Totalmente de acuerdo	5	6
Mi jefe /a inmediato/a desempeña un buen trabajo	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	2
	Totalmente de acuerdo	4	8
Las decisiones que toma mi jefe /a inmediato/a son buenas	Totalmente en desacuerdo	1	0
	De acuerdo	3	3
	Totalmente de acuerdo	4	7
	Totalmente en desacuerdo	1	0
Estoy feliz con mi jefe /a inmediato/a	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	2
	Totalmente de acuerdo	4	8
	Totalmente en desacuerdo	1	0
Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra si me pide mi jefe /a inmediato/a	Neutro	1	0
	De acuerdo	1	2
	Totalmente de acuerdo	5	8
	No estoy de acuerdo	1	0
Confío en que mi jefe /a inmediato/a realiza lo que es bueno para mí	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	3
	Totalmente de acuerdo	4	7
	Totalmente en desacuerdo	1	0
Mi jefe /a inmediato/a me trata honesta y éticamente	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	3
	Totalmente de acuerdo	4	7
	Totalmente en desacuerdo	1	0
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	1
	Totalmente de acuerdo	4	9

La perspectiva de cada empleado es diferente, en la Tabla 16 se puede evidencia que los resultados varían, en especial con el género femenino sus opiniones son distintas en cada uno de los Ítems, a diferencia que los empleados de género masculino sus

opiniones no varían a comparación por lo tanto se encuentran conformes con la forma de interactuar con su jefe.

**Tabla 17**

*Atributos de las autoridades: Competencias Coop. A.*

Ítems	N	Media
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son apropiadas para la institución	18	4.44
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma generalmente son favorables para usted	18	4.33
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son definidas a partir de información previa	18	4.33
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son acertadas frecuentemente	18	4.33

Tras analizar los datos de la dimensión se puede determinar que dentro de las organizaciones se encuentra en constante competencia para ser el mejor, mostrando habilidades, capacidades y conocimientos. Los empleados consideran muy importante este atributo ya que contribuye apropiadamente en la toma de decisiones.

**Tabla 18**

*Cruce de Dimensión y Género de A.C. Coop. A*

Dimensión	Escala	F	M
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son apropiadas para la institución	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	2
	Totalmente de acuerdo	4	8
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma generalmente son favorables para usted	Totalmente en desacuerdo	1	0
	No estoy de acuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	1	2
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son definidas a partir de información previa	Totalmente de acuerdo	4	8
	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	3	3
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son acertadas frecuentemente	Totalmente de acuerdo	3	7
	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	4
	Totalmente de acuerdo	4	6

Una vez analizados los datos de la dimensión de los atributos de la autoridad: Competencias, nos muestra el número de personas por género que están de acuerdo a

las decisiones que tomen las autoridades, sin embargo, ambos géneros tienen opiniones distintas.

**Tabla 19**

*Atributos de las autoridades: Integridad Coop. A.*

Ítems	N	Media
Mi jefe/a inmediato/a trata a la gente con cortesía	18	4.5
Mi jefe/a inmediato/a muestra preocupación por los derechos de las personas	18	4.5
Mi jefe/a inmediato/a considera como importantes las opiniones de las personas antes de tomar decisiones	18	4.44
Mi jefe/a inmediato/a trata de ser justo/a	18	4.44
Mi jefe /a inmediato/a me trata con honestidad y éticamente	18	4.44
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	18	4.44
Pienso en mi jefe/a como un amigo/a	18	4.28
Respeto el trabajo que hago	18	4.44

En la Tabla 19 se muestra el análisis de los datos de la dimensión Atributos de las autoridades: integridad, los empleados están de acuerdo que la autoridad debe cumplir con ciertos atributos para brindar una buena imagen. A demás, de mostrar honestidad, responsabilidad, respeto, compromiso, transparencia y coherencia dentro de la organización.

**Tabla 20**

*Cruce de Dimensión y Género de A.I. Coop. A*

Dimensión	Escala	F	M
Mi jefe/a inmediato/a trata a la gente con cortesía	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	1
	Totalmente de acuerdo	4	9
Mi jefe/a inmediato/a muestra preocupación por los derechos de las personas	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	1
	Totalmente de acuerdo	4	9
Mi jefe/a inmediato/a considera como importantes las opiniones de las personas antes de tomar decisiones	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	2
	Totalmente de acuerdo	4	8
Mi jefe/a inmediato/a trata de ser justo/a	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	2
	Totalmente de acuerdo	4	8

Mi jefe /a inmediato/a me trata con honestidad y éticamente	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	2
	Totalmente de acuerdo	4	8
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	2
	Totalmente de acuerdo	4	8
Pienso en mi jefe/a como un amigo/a	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	2	0
	De acuerdo	2	3
	Totalmente de acuerdo	3	7
Respeto el trabajo que hago	Totalmente en desacuerdo	1	0
	Neutro	1	0
	De acuerdo	2	2
	Totalmente de acuerdo	4	8

En la Tabla 20 muestra las perspectivas de los empleados en la dimensión Atributos de las autoridades: Integridad, donde se evidencia que los empleados de género femenino tienen perspectivas variadas en esta dimensión, pero en su mayoría se encuentra de acuerdo en esta dimensión, a comparación del personal de género no varían en sus perspectivas y están de acuerdo.

### 7.6.2 Cooperativa B

**Tabla 21**

*Disposición para Aceptar la Autoridad. Coop. B*

Ítems	N	Media
Estoy dispuesto a aceptar voluntariamente las soluciones que mi jefe/a inmediato/a adopta frente a los problemas de la Institución	44	4.23
Estoy dispuesto a ver el/los problemas/s resuelto/s por mi jefe/a inmediato/a de la misma manera en el futuro	44	3.93
Los procedimientos utilizados por mi jefe/a inmediato/a para resolver el/los problemas fueron apropiados	44	4.18
La forma en que mi jefe/a inmediato/a resolvió el/los problemas conducirán a soluciones duraderas	44	4.07

En la Tabla 21 se muestra el análisis de los datos de la dimensión; Disposición para aceptar la autoridad, donde se evidencia que los empleados están dispuestos en aceptar todas las disposiciones, procedimientos, desarrollo al momento de presentarse problemas dentro de la organización, sin embargo, no sé encuentran dispuestos en ver los problemas que se pueden presentar.

**Tabla 22***Cruce de Dimensión y Género de A.A Coop.B*

<b>Dimensión</b>	<b>Escala</b>	<b>F</b>	<b>M</b>
Estoy dispuesto a aceptar voluntariamente las soluciones que mi jefe/a inmediato/a adopta frente a los problemas de la Institución	No estoy de acuerdo	4	2
	Neutro	3	4
	De acuerdo	6	8
	Totalmente de acuerdo	7	10
Estoy dispuesto a ver el/los problemas/s resuelto/s por mi jefe/a inmediato/a de la misma manera en el futuro	Totalmente en desacuerdo	1	2
	No estoy de acuerdo	2	5
	Neutro	8	5
	De acuerdo	9	12
Los procedimientos utilizados por mi jefe/a inmediato/a para resolver el/los problemas fueron apropiados	No estoy de acuerdo	0	2
	Neutro	5	5
	De acuerdo	6	7
	Totalmente de acuerdo	9	10
La forma en que mi jefe/a inmediato/a resolvió el/los problemas conducirán a soluciones duraderas	Totalmente en desacuerdo	0	2
	Neutro	3	5
	De acuerdo	5	7
	Totalmente de acuerdo	9	10

De la Cooperativa A se obtuvo 44 respuestas de las cuales 20 del género femenino y 24 del género masculino. En la Tabla 22 se puede evidenciar las perspectivas que tiene cada género, en especial del género femenino se muestra una variedad en sus respuestas a comparación de los empleados de género masculino que en su mayoría concuerdan al estar dispuestos en aceptar a la autoridad de la organización.

**Tabla 23***Obligación a Obedecer a las Autoridades Coop.B*

<b>Ítems</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
Siempre trato de seguir las disposiciones de jefe/a inmediato/a, incluso cuando creo que están equivocadas	44	3.5
Sigo las disposiciones e instrucciones de mi jefe/a inmediato/a con extremo cuidado	44	3.16
Vengo a trabajar a tiempo	44	4.57
Sigo las políticas establecidas por mi jefe/a inmediato/a	44	4.41
El respeto por la autoridad de mi jefe/a inmediato/a es un valor importante para las personas	44	4.55
Las personas deben obedecer las leyes incluso cuando van más alta de lo que creen que es correcto	44	3.75

Los datos analizados en la Tabla 23, se evidencia que los empleados no se encuentran dispuestos en seguir las ordenes de las autoridades, de manera que se pueden sentir

oprimidos. Por otro lado, su disposición en cumplir con políticas, responsabilidades y respeto son positivas.

**Tabla 24**

*Cruce Dimensión y Género de O.O. Coop.B*

<b>Dimensión</b>	<b>Escala</b>	<b>F</b>	<b>M</b>
Siempre trato de seguir las disposiciones de jefe/a inmediato/a, incluso cuando creo que están equivocadas	Totalmente en desacuerdo	0	2
	No estoy de acuerdo	3	4
	Neutro	5	6
	De acuerdo	9	6
	Totalmente de acuerdo	3	6
Sigo las disposiciones e instrucciones de mi jefe/a inmediato/a con extremo cuidado	Totalmente en desacuerdo	1	2
	No estoy de acuerdo	5	3
	Neutro	9	7
	De acuerdo	4	9
Vengo a trabajar a tiempo	Totalmente de acuerdo	1	3
	Totalmente en desacuerdo	0	1
	Neutro	2	2
	De acuerdo	3	4
Sigo las políticas establecidas por mi jefe/a inmediato/a	Totalmente de acuerdo	15	17
	Totalmente en desacuerdo	0	1
	Neutro	3	2
	De acuerdo	7	5
El respeto por la autoridad de mi jefe/a inmediato/a es un valor importante para las personas	Totalmente de acuerdo	10	16
	Totalmente en desacuerdo	0	1
	Neutro	2	2
	De acuerdo	6	2
Las personas deben obedecer las leyes incluso cuando van más alta de lo que creen que es correcto	Totalmente de acuerdo	12	19
	Totalmente en desacuerdo	0	1
	No estoy de acuerdo	2	2
	Neutro	6	8
	De acuerdo	8	3
	Totalmente de acuerdo	4	10

En la dimensión de Obligación a Obedecer a la Autoridad que se muestra en la Tabla 24 que los empleados de ambos géneros en sus respuestas varían en relación a obedecer las disposiciones de la autoridad o su vez asumir que dichas decisiones son las correctas. Sin embargo, en su mayoría están dispuestos en seguir las normas, leyes y políticas emitidas por la organización. Obligar a obedecer a la Autoridad puede ser interpretado de alguna manera una forma de opresión dentro de la organización, ya sea por el género, etnia o conocimientos.

**Tabla 25***Favorabilidad de las Evaluaciones Coop. B*

Ítems	N	Media
Confío, respeto y me siento leal a mi jefe /a inmediato/a	44	4.39
Cuento con la ayuda de mi jefe /a inmediato/a cuando lo necesite	44	4.3
Mi jefe /a inmediato/a está dispuesto a ayudarme resolver problemgas	44	4.41
Mi jefe /a inmediato/a desempeña un buen trabajo	44	4.36
Las decisiones que toma mi jefe /a inmediato/a son buenas	44	4.11
Estoy feliz con mi jefe /a inmediato/a	44	4.41
Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra si me pide mi jefe /a inmediato/a	44	4.41
Confío en que mi jefe /a inmediato/a realiza lo que es bueno para mí	44	4.27
Mi jefe /a inmediato/a me trata honesta y éticamente	44	4.34
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	44	4.34

Una vez analizado los datos de esta dimensión de Favorabilidad de las evaluaciones, se evidencia que los empleados se encuentran conformes con los criterios expuestos, de manera que se pueda mantener una buena relación y un ambiente laboral.

**Tabla 26***Cruce de Dimensión y Género de F.E. Coop. B*

Dimensión	Escala	F	M
Confío, respeto y me siento leal a mi jefe /a inmediato/a	Totalmente en desacuerdo	0	1
	No estoy de acuerdo	0	1
	Neutro	2	4
	De acuerdo	6	2
	Totalmente de acuerdo	12	16
Cuento con la ayuda de mi jefe /a inmediato/a cuando lo necesite	Totalmente en desacuerdo	0	2
	Neutro	4	4
	De acuerdo	4	3
	Totalmente de acuerdo	12	15
Mi jefe /a inmediato/a esta dispuesto a ayudarme a resolver problemas	Totalmente en desacuerdo	0	1
	No estoy de acuerdo	1	1
	Neutro	2	1
	De acuerdo	6	4
	Totalmente de acuerdo	11	17
Mi jefe /a inmediato/a desempeña un buen trabajo	Totalmente en desacuerdo	0	1
	Neutro	3	3
	De acuerdo	5	7
	Totalmente de acuerdo	12	13
Las decisiones que toma mi jefe /a inmediato/a son buenas	Totalmente en desacuerdo	0	1
	Neutro	3	8
	De acuerdo	7	6
	Totalmente de acuerdo	10	9
	Totalmente en desacuerdo	0	1



Estoy feliz con mi jefe /a inmediato/a	Neutro	3	3
	De acuerdo	4	6
	Totalmente de acuerdo	13	14
Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra si me pide mi jefe /a inmediato/a	No estoy de acuerdo	0	1
	Neutro	2	1
	De acuerdo	9	8
	Totalmente de acuerdo	9	14
Confío en que mi jefe /a inmediato/a realiza lo que es bueno para mí	No estoy de acuerdo	0	1
	Neutro	4	4
	De acuerdo	8	5
	Totalmente de acuerdo	8	14
Mi jefe /a inmediato/a me trata honesta y éticamente	Totalmente en desacuerdo	0	1
	No estoy de acuerdo	0	1
	Neutro	2	4
	De acuerdo	6	4
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	Totalmente de acuerdo	12	14
	Totalmente en desacuerdo	0	2
	Neutro	4	2
	De acuerdo	5	4
	Totalmente de acuerdo	11	16

Los empleados de la Coop. Del Segmento 2 ambos géneros concuerdan en sus perspectivas en esta dimensión ya que están de acuerdo en confiar, respetar y aceptar las decisiones que toma su autoridad inmediata. Además, al tener una buena relación con las autoridades se puede tener un buen ambiente laboral.

**Tabla 27**

*Atributos de las autoridades: Competencias Coop. B*

Ítems	N	Media
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son apropiadas para la institución	44	4.11
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma generalmente son favorables para usted	44	4.09
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son definidas a partir de información previa	44	4.18
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son acertadas frecuentemente	44	4.36

Dentro de la dimensión de Atributos de Competencia de la autoridad, los empleados concuerdan que las decisiones que tome la autoridad sean justas, apropiadas, informadas y acertadas para lo cual debe poseer conocimientos, habilidades y capacidades para cumplir estos aspectos.

**Tabla 28***Cruce de Dimensión y Género A. C. Coop.B*

<b>Dimensión</b>	<b>Escala</b>	<b>F</b>	<b>M</b>
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son apropiadas para la institución	Totalmente en desacuerdo	0	1
	No estoy de acuerdo	0	1
	Neutro	3	4
	De acuerdo	10	8
	Totalmente de acuerdo	7	10
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma generalmente son favorables para usted	No estoy de acuerdo	0	1
	Neutro	6	7
	De acuerdo	6	5
	Totalmente de acuerdo	8	11
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son definidas a partir de información previa	No estoy de acuerdo	0	1
	Neutro	4	4
	De acuerdo	9	8
	Totalmente de acuerdo	7	11
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son acertadas frecuentemente	No estoy de acuerdo	0	1
	Neutro	4	3
	De acuerdo	6	5
	Totalmente de acuerdo	10	15

En la Tabla 28 se muestra la apreciación de los empleados sobre la competencias y capacidades de su autoridad, ya que las decisiones que tomen serán correctas y pertinentes.

**Tabla 29***Atributos de las autoridades: Integridad Coop. B*

<b>Ítems</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
Mi jefe/a inmediato/a trata a la gente con cortesía	44	4.3
Mi jefe/a inmediato/a muestra preocupación por los derechos de las personas	44	4.32
Mi jefe/a inmediato/a considera como importantes las opiniones de las personas antes de tomar decisiones	44	4.27
Mi jefe/a inmediato/a trata de ser justo/a	44	4.2
Mi jefe /a inmediato/a me trata con honestidad y éticamente	44	4.41
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	44	4.32
Pienso en mi jefe/a como un amigo/a	44	4.02
Respeto el trabajo que hago	44	4.32

Después del análisis de datos de la dimensión integridad, se puede evidenciar que los empleados ven de manera positiva este atributo en su autoridad, de manera que refleja los valores, responsabilidades, compromiso y respeto hacia la organización.

**Tabla 30***Cruce de Dimensión y Género A. I. Coop.B*

<b>Dimensión</b>	<b>Escala</b>	<b>F</b>	<b>M</b>
Mi jefe/a inmediato/a trata a la gente con cortesía	Totalmente en desacuerdo	0	1
	Neutro	4	4
	De acuerdo	8	3
	Totalmente de acuerdo	8	16
Mi jefe/a inmediato/a muestra preocupación por los derechos de las personas	Totalmente en desacuerdo	0	1
	No estoy de acuerdo	0	1
	Neutro	4	2
	De acuerdo	6	5
Mi jefe/a inmediato/a considera como importantes las opiniones de las personas antes de tomar decisiones	Totalmente en desacuerdo	0	1
	No estoy de acuerdo	0	1
	Neutro	3	5
	De acuerdo	8	1
Mi jefe/a inmediato/a trata de ser justo/a	Totalmente de acuerdo	9	16
	Totalmente en desacuerdo	0	1
	No estoy de acuerdo	0	1
	Neutro	5	4
Mi jefe /a inmediato/a me trata con honestidad y éticamente	De acuerdo	6	4
	Totalmente de acuerdo	9	14
	Totalmente en desacuerdo	0	1
	Neutro	3	3
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	De acuerdo	7	3
	Totalmente de acuerdo	10	17
	Totalmente en desacuerdo	0	1
	No estoy de acuerdo	0	1
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo	Neutro	4	2
	De acuerdo	6	5
	Totalmente de acuerdo	10	15
	Totalmente en desacuerdo	1	2
Pienso en mi jefe/a como un amigo/a	Neutro	4	6
	De acuerdo	10	1
	Totalmente de acuerdo	5	15
	Totalmente en desacuerdo	0	2
Respeto el trabajo que hago	Neutro	3	1
	De acuerdo	8	6
	Totalmente de acuerdo	9	15
	Totalmente en desacuerdo	0	2

La integridad es una cualidad esencial para la autoridad, en la Tabla 30 se evidencia desde la perspectiva de los empleados de la Coop. Del Segmento 2 concuerdan que su autoridad tiene cualidades esenciales para demostrar su integridad dentro de organización.

## **8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1 Conclusiones**

- El análisis de datos de las dos cooperativas muestra que ambos géneros valoran características similares en el liderazgo, pero hay una pequeña discrepancia en la percepción de la obligación de obedecer, donde el género femenino tiene menos aceptación que el masculino.
- Los empleados de las cooperativas A y B valoran la competencia e integridad de sus líderes, lo cual es positivo. Sin embargo, esto no debería usarse como justificación para decisiones que puedan afectar los derechos y el bienestar de los empleados.
- Es importante que las empleadas de las cooperativas A y B tengan la oportunidad de expresar sus preocupaciones y buscar soluciones justas en el caso de desacuerdo con las disposiciones de las autoridades. Obligarlas a aceptar sin tener en cuenta sus opiniones podrían ser opresivo o discriminatorio.
- Para la mejora continua en materia de género y liderazgo dentro de las cooperativas, se pueden implementar estrategias como el empowerment o empoderamiento, la gobernanza, la comunicación asertiva y la participación activa. De esta manera mejoraremos las relaciones dentro de la organización.

## 8.2 Recomendación

- Se debe realizar evaluaciones de las prácticas de liderazgo y leyes de género para identificar cualquier forma de discriminación que contribuye a diferenciar la forma de aceptar la obligación de obedecer.
- Fomentar una cultura de transparencia y comunicación entre líderes y empleados para mejorar la confianza y la colaboración en la organización.
- Se debe abrir un espacio de diálogo para resolver problemas e inquietudes de los empleados. De esta manera, se pueda mejorar la productividad y la satisfacción.
- El liderazgo desde la perspectiva de legitimidad ha sido poco estudiado en el ámbito empresarial, pero se han realizado investigaciones en otras áreas. Se necesitan más estudios para evaluar la legitimidad de los líderes empresariales y determinar si ocupan cargos de manera justa y merecida.
- Se deben realizar nuevas investigaciones dentro de las entidades financieras con participación total de los empleados para garantizar resultados precisos y fiables.

### 8.3 Propuesta de Estrategias

El desarrollo de las estrategias debe garantizar la mejora continua del liderazgo de las autoridades en las organizaciones, por lo tanto, se determinó las siguientes estrategias:

**Tabla 31**

*Propuesta de Estrategias.*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESULTADO ESPERADO</b>
Empowerment	El Empowerment o empoderamiento es la delegación de autoridad y responsabilidad a los empleados, con el objetivo de que los empleados se sientan motivados, comprendidos y capaces de tomar decisiones correctas.	Se espera que los empleados se sientan más valorados y empoderados y puedan sentirse satisfechos con su trabajo.
Gobernanza	Es la estructura de decisiones y control dentro de una organización, incluyendo los procesos y mecanismos mediante los cuales se toman decisiones, se supervisan las operaciones, se asignan responsabilidades, se gestiona el riesgo y se asegura la rendición de cuentas.	Se espera mayor eficacia, eficiencia y éxito a largo plazo de la organización.
Comunicación asertiva	La capacidad de expresar nuestras opiniones, necesidades y sentimientos de una manera clara y respetuosa, sin atacar a los demás ni dejar que nos ataquen.	Se espera mejorar las relaciones interpersonales, evitar malentendidos, conflictos y resentimientos.

---

Participación activa de los miembros	Los miembros se involucran y se comprometen en las actividades. Esto implica que cada miembro tenga un papel activo en la toma de decisiones, la ejecución de tareas y la consecución de objetivos.	Se espera que ayude a asegurar a las autoridades que los empleados están interesados por su trabajo.
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

## 9 BIBLIOGRAFÍA

- Arredondo Trapero, F. G. (2011). *La integridad del líder de empresa*. EÓN.  
<https://elibro.net/es/ereader/utcotopaxi/40986?page=20>
- Badía, F. (1971). Poder y Legitimidad. *Revista de Estudios Políticos*, 180, 5–28.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1948024>
- Buckley, W. F. (1970). *La sociología y la teoría moderna de los sistemas* [Book].  
 Amorrortu.
- Buquet, D. (2008). Entre la Legitimidad y la Eficacia: Reformas en los Sistemas de Elección Presidencial en América . *Revista Uruguaya de Ciencia Política*, 15.
- Cabral, B. E., & García, C. T. (2006). El Género: una categoría de análisis crítico para repensar las relaciones sociales entre los sexos. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 13(1), 1–13.
- Contreras-Pacheco, O. E., Talero-Sarmiento, L. H., & Camacho-Pinto, J. C. (2019). Efectos de la responsabilidad social empresarial sobre la identificación organizacional de los empleados: autenticidad o falacia. *Contaduría y Administración*, 64(4). <https://doi.org/10.22201/FCA.24488410E.2018.1631>
- Cruz Soto, L. A. (2010). El concepto de autoridad en el pensamiento de Aristóteles y su relación con el concepto de autoridad en el comportamiento administrativo. *Contaduría y Administración*, 231, 53–78.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422010000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Díez Martín, F., Blanco González, A., & Prado Román, C. (2010). Letigimidad



como Factor Clave del Exito Organizativo. *Readaly.Crg*, 16, 127–143.

<https://www.redalyc.org/pdf/2741/274119490006.pdf>

Embid, O., Fernández, B., Herranz, V., & Rueda, I. (2020). *Gestión por Competencias en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón*.

21(1), 1–132. [http://journal.um-](http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203)

[surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203](http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203)

Fontrudona, J., & Muller, P. (2020). *Reforzar la integridad empresarial ante la*

*crisis del COVID-19*. <https://media.iese.edu/research/pdfs/OP-0333.pdf>

Gadamer, H.-G. (2000). *Verdad y Método* (9th ed.). Hermeneia.

Godoy, L., & Mladinic, A. (2009). Estereotipos y roles de género en la evaluación

laboral y personal de hombres y mujeres en cargos de dirección. *Psykhe*, 18(2),

51–64. <https://doi.org/10.4067/s0718-22282009000200004>

Hermida, C. (2000). Poder y Autoridad. *Isonomía*, 13, 179–190.

Hernández, R. (1991). *METODOLOGÍA DELA INVESTIGACIÓN* (SEXTA, p. 600).

Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas

cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

[Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

- Hogg, M. A., & Vaughan, G. M. (2010). *Psicología social* (5th ed.). Editorial Médica Panamericana.  
[https://books.google.com/books/about/Psicologia\\_social\\_Social\\_Psychology.html?hl=es&id=7crhnqbQIR4C](https://books.google.com/books/about/Psicologia_social_Social_Psychology.html?hl=es&id=7crhnqbQIR4C)
- Mas, M., Corrales, A., & Vélaz, I. (2004). *Dirección de empresas en la economía del conocimiento*. 90.  
[http://repositori.uic.es/bitstream/handle/20.500.12328/1077/Mas-Machuca, Marta et al.\\_Dirección de empresas\\_2004.pdf?sequence=1](http://repositori.uic.es/bitstream/handle/20.500.12328/1077/Mas-Machuca,Marta%20et%20al._Direcci3n%20de%20empresas_2004.pdf?sequence=1)
- Mejía, S. E., Restrepo, L. S., Ocampo, D. E., Asociado, D., Esperanza, M., & Duque, L. (2011). UNA MIRADA A “SER COMPETENTE.” *Scientia et Technica Año XVII, 17*, 107–112. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84921327019.pdf>
- Milgram, S. (1963). *La obediencia a la autoridad: los experimentos de Milgram*.
- Paladino, M., Debeljuh, P., & Del Bsoco, P. (2005). Integridad: Respuesta superadora a los dilemas éticos del hombre de empresa. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 10(18–19), 9–37.
- Petrick, J. A., & Quinn, J. F. (2000). The integrity capacity construct and moral progress in business. *Journal of Business Ethics*, 23(1), 3–18.  
<https://doi.org/10.1023/A:1006214726062/METRICS>
- Runciman, D. J. (1966). *Relaciones sociales: una introducción a la sociología*. Alianza Editorial.
- Senge, P. M. (2019). La Quinta Disciplina. *La Quinta Disciplina*.  
<https://doi.org/10.19245/25.05.bs.062>

- Shafritz, J. M., Ott, J. S., & Jang, Y. S. (1978). *Classics of Organization Theory*.  
[https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=IOTrBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA251&dq=related:hHMckaaPcCIJ:scholar.google.com/&ots=wSMHriXOE4&sig=Y4\\_xeBAIkyJW-d\\_osO8Qk-cuh0E&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=IOTrBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA251&dq=related:hHMckaaPcCIJ:scholar.google.com/&ots=wSMHriXOE4&sig=Y4_xeBAIkyJW-d_osO8Qk-cuh0E&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Silva, C. J. (2003). Las competencias: un paradigma por construir. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1(48), 46–53.
- Tyler, TR (1990). *Por qué la gente obedece la ley?* Prensa de la Universidad de Yale.
- Tyler, T. R. (1997). The psychology of legitimacy: A relational perspective on voluntary deference to authorities. In *Personality and Social Psychology Review* (Vol. 1, Issue 4, pp. 323–345). [https://doi.org/10.1207/s15327957pspr0104\\_4](https://doi.org/10.1207/s15327957pspr0104_4)
- Weber, M. (1968). Economía y Sociedad. In *Revista de Fomento Social*.  
<https://doi.org/10.32418/rfs.1968.89.4047>
- Zelditch, M., & Walker, H. A. (2018). Legitimacy and the Stability of Authority. *Status, Power and Legitimacy*, 315-338.

## 10 ANEXOS

### 10.1 Rangos del Alfa de Cronbach

#### Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Fuente 1: Lee Cronbach en 1951.

### 10.2 Instrumento

<b>INVESTIGACIÓN ACADÉMICA DE LEGITIMIDAD DE LA AUTORIDAD</b>	
<b>Estimado/a:</b> El presente instrumento tiene como objetivo recopilar datos para la investigación “Género y Liderazgo desde la Perspectiva de Legitimidad en Cooperativas de Ahorro y Crédito”. El instrumento ha sido desarrollado a partir de ítems aplicados y validados en investigaciones previas relacionadas a Legitimidad (Toorn, Tyler, & Jost, 2011; Tyler, 1997). Los datos que usted aporte tienen el carácter de confidencial y serán utilizados únicamente para investigación académica. Al responder este cuestionario, manifestará su consentimiento de participar como informante para la investigación en curso. Gracias por su colaboración	
<b>INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA</b>	
Después de cada enunciado marque con una X una sola opción de respuesta:	
<b>GÉNERO:</b>	Masculino
	Femenino
	Otro / Prefiero no decirlo
<b>EDAD:</b>	20-29 años
	30-39 años
	40-59 años
	60 o más años

<b>ESTADO CIVIL:</b>	Casado/a
	Soltero/a
	Divorciado/a
	Viudo/a
	Unión de hecho
<b>PROVINCIA DE ORIGEN:</b>	Cotopaxi
	Pichincha
	Tungurahua
	Chimborazo
	Otra.....
<b>ETNIA:</b>	Blanco/a
	Mestizo/a
	Indígena
	Afroecuatoriano/a
	Montubio/a
<b>NIVEL DE ESTUDIOS:</b>	Primaria
	Secundaria
	Tercer nivel universitario
	Tercer nivel técnico
	Maestría
	Doctorado
	Cursando Maestría
	Cursando Doctorado
<b>INDIQUE LA AGENCIA QUE PERTENECE:</b>	Ambato 01
	Ambato 02
	Belisario Quevedo
	Cusubamba
	Latacunga
	Pujilí
	Riobamba
	Salcedo
	Latacunga
	Pujilí
<b>INDIQUE EL ÁREA EN QUE SE DESEMPEÑA:</b>	Administrativa
	Contabilidad
	Tesorería
	Talento humano
	Comunicación
	Soporte
	Sistemas
	Cobranza
	Marketing
	Atención al cliente
	Capacitaciones y servicios
	Contact center

	Riesgos
	Operaciones
	Crédito
	Agencias y Oficinas
	Cumplimiento
	Calidad
	Seguridad
	Otra (cuál).....
<b>INDIQUE EL CARGO QUE OCUPA:</b>	Jefe/a de departamento / Área
	Analista
	Analista de campo
	Asistente
	Auxiliar
	Cajero
	Gestor
	Secretaría
	Supervisor
	Otra (cuál).....
<b>AÑOS DE SERVICIO LABORAL:</b>	1 a 4 años
	5 a 6
	6 a 10
	10 a 15
	Más de 15
<b>DISPOSICIÓN PARA ACEPTAR LA AUTORIDAD</b>	
<b>Instrucciones:</b> Lea cada una de las siguientes afirmaciones e indique el grado en que está de acuerdo o en desacuerdo. Tenga en cuenta que cuando lee el término "Legitimidad" éste podría relacionarse con justo y merecido (1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = No estoy de acuerdo, 3 = Neutro, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo).	
<i>¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?</i>	<b>1 2 3 4 5</b>
Estoy dispuesto a aceptar voluntariamente las soluciones que mi jefe/a inmediato/a adopta frente a los problemas de la Institución	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Estoy dispuesto a ver el/los problemas/s resuelto/s por mi jefe/a inmediato/a de la misma manera en el futuro	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Los procedimientos utilizados por mi jefe/a inmediato/a para resolver el/los problemas fueron apropiados	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
La forma en que mi jefe/a inmediato/a resolvió el/los problemas conducirán a soluciones duraderas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>OBLIGACIÓN A OBEDECER A LAS AUTORIDADES</b>	
<b>Instrucciones:</b> Lea cada una de las siguientes afirmaciones e indique el grado en que está de acuerdo o en desacuerdo. Tenga en cuenta que cuando lee el término "Legitimidad" éste podría relacionarse con justo y merecido (1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = No estoy de acuerdo, 3 = Neutro, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo).	
<i>¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?</i>	<b>1 2 3 4 5</b>

Siempre trato de seguir las disposiciones de jefe/a inmediato/a, incluso cuando creo que están equivocadas					
Sigo las disposiciones e instrucciones de mi jefe/a inmediato/a con extremo cuidado					
Vengo a trabajar a tiempo					
Sigo las políticas establecidas por mi jefe/a inmediato/a					
El respeto por la autoridad de mi jefe/a inmediato/a es un valor importante para las personas					
Las personas deben obedecer las leyes incluso cuando van más alta de lo que creen que es correcto					
<b>FAVORABILIDAD DE LAS EVALUACIONES</b>					
<b>Instrucciones:</b> Lea cada una de las siguientes afirmaciones e indique el grado en que está de acuerdo o en desacuerdo. Tenga en cuenta que cuando lee el término "Legitimidad" éste podría relacionarse con justo y merecido (1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = No estoy de acuerdo, 3 = Neutro, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo).					
<i>¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?</i>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Confío, respeto y me siento leal a mi jefe /a inmediato/a					
Cuento con la ayuda de mi jefe /a inmediato/a cuando lo necesite					
Mi jefe /a inmediato/a esta dispuesto a ayudarme a resolver problemas					
Mi jefe /a inmediato/a desempeña un buen trabajo					
Las decisiones que toma mi jefe /a inmediato/a son buenas					
Estoy feliz con mi jefe /a inmediato/a					
Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra si me pide mi jefe /a inmediato/a					
Confío en que mi jefe /a inmediato/a realiza lo que es bueno para mí					
Mi jefe /a inmediato/a me trata honesta y éticamente					
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo					
<b>ATRIBUTOS DE LAS AUTORIDADES: COMPETENCIAS</b>					
<b>Instrucciones:</b> Lea cada una de las siguientes afirmaciones e indique el grado en que está de acuerdo o en desacuerdo. Tenga en cuenta que cuando lee el término "Legitimidad" éste podría relacionarse con justo y merecido (1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = No estoy de acuerdo, 3 = Neutro, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo).					
<i>¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?</i>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son apropiadas para la institución					
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma generalmente son favorables para usted					
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son definidas a partir de información previa					
Las decisiones que su jefe/a inmediato/a toma son acertadas frecuentemente					
<b>ATRIBUTOS DE LAS AUTORIDADES: INTEGRIDAD</b>					

<b>Instrucciones:</b> Lea cada una de las siguientes afirmaciones e indique el grado en que está de acuerdo o en desacuerdo. Tenga en cuenta que cuando lee el término "Legitimidad" éste podría relacionarse con justo y merecido (1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = No estoy de acuerdo, 3 = Neutro, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo).					
<i>¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?</i>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Mi jefe/a inmediato/a trata a la gente con cortesía					
Mi jefe/a inmediato/a muestra preocupación por los derechos de las personas					
Mi jefe/a inmediato/a considera como importantes las opiniones de las personas antes de tomar decisiones					
Mi jefe/a inmediato/a trata de ser justo/a					
Mi jefe /a inmediato/a me trata con honestidad y éticamente					
Mi jefe /a inmediato/a muestra un interés real en tratar de ser justo conmigo					
Pienso en mi jefe/a como un amigo/a					
Respeto el trabajo que hago					