



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

#### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI,  
MATRIZ AMBATO”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciadas en Gestión de Talento Humano

**Autoras:**

Pamela Maribel Ortega Calala

Sisa Kayta Tigasi Pilalumbo

**Tutora:**

Dra. Amparo del Carmen Álvarez Montalvo. PhD

**LATACUNGA – ECUADOR**

**MARZO - 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Ortega Calala Pamela Maribel, con cédula de ciudadanía No. 050436740-0, Tigasi Pilalumbo Sisa Kayta, con cédula de ciudadanía No. 055000954-2 declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI, MATRIZ AMBATO”**, siendo la Dra. Amparo del Carmen Álvarez Montalvo. 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, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.”

Latacunga, 26 de febrero del 2024



Pamela Maribel Ortega Calala

C.C: 050436740-0



Sisa Kayta Tigasi Pilalumbo

C.C: 055000954-2

## **CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR**

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **ORTEGA CALALA PAMELA MARIBEL**, identificado con cédula de ciudadanía No. 050436740-0 de estado civil soltera, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.** - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI, MATRIZ AMBATO”**, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

### **Historial Académico**

Inicio de la carrera: Mayo 2020 - Septiembre 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Febrero 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 16 de noviembre del 2023

Tutor: Dra. Amparo del Carmen Álvarez Montalvo. PhD

Tema: **“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI, MATRIZ AMBATO”**

**CLÁUSULA SEGUNDA.** - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA.** - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA.** - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.

- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.** - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.** - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

**CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS.** - **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.** - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.** - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 27 días del mes de febrero del 2024.



Pamela Maribel Ortega Calala  
**LA CEDENTE**

Dra. Idalia Eleonora Pacheco  
Tigselema, Ph.D.  
**LA CESIONARIA**

## **CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR**

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **TIGASI PILALUMBO SISA KAYTA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 055000954-2 de estado civil casada, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.** - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI, MATRIZ AMBATO”**, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

### **Historial Académico**

Inicio de la carrera: Mayo 2020 - Septiembre 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Febrero 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 16 de noviembre del 2023

Tutor: Dra. Amparo del Carmen Álvarez Montalvo. PhD

Tema: **“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI, MATRIZ AMBATO”**

**CLÁUSULA SEGUNDA.** - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA.** - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA. - OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.

- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.** - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.** - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

**CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.** - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.** - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 27 días del mes de febrero del 2024.



Sisa Kayta Tigasi Pilalumbo  
**LA CEDENTE**

Dra. Idalia Eleonora Pacheco  
Tigselema, Ph.D.  
**LA CESIONARIA**

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutora del Proyecto de Investigación sobre el título:

**“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI, MATRIZ AMBATO”**, de Ortega Calala Pamela Maribel y Tigasi Pilalumbo Sisa Kayta, de la carrera Gestión del Talento Humano, considero que dicho Proyecto Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 26 de febrero de 2024



.....  
Dra. Amparo del Carmen Álvarez Montalvo. PhD  
C.C: 0501627814  
**TUTORA**

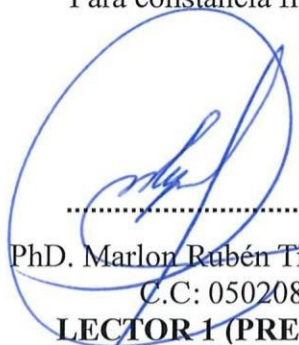
## **AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

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 y Económicas; por cuanto, las postulantes: Ortega Calala Pamela Maribel y Tigasi Pilalumbo Sisa Kayta con el título de Proyecto de Investigación: **“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI, MATRIZ AMBATO”** ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

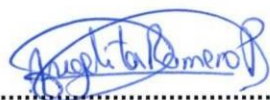
Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 26 de febrero de 2024

Para constancia firman:

  
.....  
PhD. Marlon Rubén Tinajero Jiménez  
C.C: 0502080336  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**

  
.....  
Mg. Evelyn Alexandra Tovar Molina  
C.C: 0503804593  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**

  
.....  
Mg. Angelita Elizabeth Romero Poveda  
C.C: 0503241119  
**LECTOR 3 (MIEMBRO)**



## **AGRADECIMIENTO**

*En este momento culminante del proyecto investigativo, expresamos sinceros agradecimientos a nuestras familias, amigos y compañeros, cuya inquebrantable presencia y respaldo han sido fundamentales a lo largo de esta travesía.*

*Queremos dedicar un agradecimiento especial a nuestra tutora Dra. Amparito del Carmen Montalvo. PhD, cuya guía constante y apoyo incondicional han sido pilares indispensables para la realización exitosa de este trabajo tan significativo. Sin su orientación, este logro no habría sido posible.*

*Extendemos infinito reconocimiento hacia nuestra querida Universidad Técnica de Cotopaxi, agradeciendo por abrirnos las puertas, acogernos, en donde hemos compartido grandes enseñanzas para contribuir en nuestra formación como personas y profesionales a lo largo de todos estos años. Asimismo, expresamos nuestro agradecimiento a cada uno de los profesores quienes compartieron sus conocimientos con nosotras desde un inicio hasta el fin de nuestra carrera.*

*Nos sentimos profundamente agradecidas por todo el respaldo recibido y estamos conscientes que este proyecto ha sido posible gracias al apoyo de cada uno de ustedes, quienes de alguna manera formaron parte de nuestra formación profesional.*

**Sisa y Pamela**

## **DEDICATORIA**

*Con gratitud, elevo mi reconocimiento a Dios por concederme la vida y la salud necesarias para perseverar en la búsqueda y realización de mis aspiraciones. A mis amados padres, les dedico este proyecto investigativo con sincero agradecimiento por su respaldo constante; gracias a su inquebrantable apoyo, he alcanzado uno de mis sueños más preciados. Su fortaleza ha sido mi guía a lo largo de estos años, siendo mi motivación constante para superar obstáculos.*

*A mi querido esposo, le dedico este proyecto con profundo cariño, reconociendo su esfuerzo y constancia con sus palabras alentadoras que han sido mi ancla en los momentos más desafiantes. Es mi fuente continua de motivación, y este logro también lleva su impronta, por su apoyo que ha sido esencial en mi camino.*

*Para mis queridas hermanas y hermanos, en este viaje hacia el logro de mis metas, cada uno de ustedes ha sido una fuente de inspiración y motivación gracias por sus palabras alentadoras. Que sigamos inspirándonos mutuamente para alcanzar nuestras metas y objetivos propuestas.*

*Asimismo, expreso mi más sincero agradecimiento a mi tutora, cuya orientación, enseñanzas, consejos y paciencia han sido fundamentales en el desarrollo de este proyecto.*

**Sisa**

## **DEDICATORIA**

*En este momento de gratitud y alegría, deseo dedicar este proyecto de investigación a Dios, mi guía constante, quien ha iluminado mi camino con sabiduría y fortaleza, permitiéndome superar desafíos y obstáculos a lo largo de este trayecto académico. Agradezco profundamente por su inquebrantable amor, cuidado y salud, fundamentales para alcanzar mis metas.*

*A mí, madre querida, mi admiración y gratitud eterna por su apoyo, amor y sacrificios que has hecho por mí desde pequeña. Tú eres el motivo que impulsa mi vida para seguir alcanzando y luchando por cada uno de mis sueños y te agradezco infinitamente por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas.*

*A mis queridos abuelos, mi profundo cariño, respeto y admiración, porque con sus consejos, amor y apoyo me inspiran a nunca rendirme y siempre dar lo mejor de mí. Agradezco sinceramente por sus valiosas enseñanzas y palabras de aliento, que dejan una huella imborrable en mi vida.*

*Este esfuerzo y dedicación no serían posibles sin el apoyo incondicional de toda mi familia.*

**Pamela**

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

#### TÍTULO: “LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI, MATRIZ AMBATO”

**Autoras:**

Ortega Calala Pamela Maribel

Tigasi Pilalumbo Sisa Kayta

#### RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre el liderazgo y desempeño laboral en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, en Ambato. Se empleó una metodología que combinó enfoques cualitativo y cuantitativo, utilizando revisión bibliográfica, observación, entrevistas, encuestas y un cuestionario basado en contribuciones de Arias & Muñoz (2021) y Geraldo (2022), basando en la escala de Likert de 1 a 5. La muestra constó de 80 empleados. Los hallazgos obtenidos señalaron deficiencias significativas en diversos aspectos. Se observó un 18,8% de carencias en la salud y bienestar, mientras que el 25% de los participantes indicaron la ausencia de programas de capacitación motivacionales. Además, se evidenció una baja participación en actividades organizativas, alcanzando el 21,3%. En términos de liderazgo, se detectó una carencia del 15% en políticas que fomenten el equilibrio entre la vida laboral y personal, junto con un 17,5% de necesidad de evaluar las prácticas de liderazgo. Los análisis estadísticos respaldaron estos hallazgos, con una prueba de normalidad que arrojó una significancia de  $p=0$  y una correlación de Spearman de 0,805. Se propusieron estrategias orientadas a abordar estas deficiencias, tales como talleres y capacitaciones sobre la gestión del estrés y técnicas de relajación, un sistema de recompensas basado en puntos, la incorporación de herramientas tecnológicas, el intercambio de turnos y la evaluación de estilos de liderazgo.

**Palabras clave:** bienestar, capacitación, estrategias, Kullki Wasi.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**

**FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**

**TITLE: “LEADERSHIP AND LABOR PERFORMANCE IN THE KULLKI WASI SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE, AMBATO MATRIX”**

**Authors:**

Ortega Calala Pamela Maribel

Tigasi Pilalumbo Sisa Kayta

**ABSTRACT**

The objective of this research was to analyze the relationship between leadership and work performance in the head office of the Kullki Wasi Savings and Credit Cooperative in Ambato. A methodology that combined qualitative and quantitative approaches was employed, using a literature review, observation, interviews, surveys, and a questionnaire based on contributions from Arias & Muñoz (2021) and Geraldo (2022), based on a Likert scale from 1 to 5. The sample consisted of 80 employees. The findings showed significant deficiencies in several aspects. An 18.8% deficiency in health and well-being was observed, while 25% of the participants indicated the absence of motivational training programs. In addition, there was low participation in organizational activities, reaching 21.3%. In terms of leadership, a 15% lack of work-life balance policies was detected, along with a 17.5% need to evaluate leadership practices. Statistical analyses supported these findings, with a normality test yielding a significance of  $p=0$  and a Spearman correlation of 0.805. Strategies aimed at addressing these deficiencies were proposed, such as workshops and training on stress management and relaxation techniques, a points-based reward system, incorporation of technological tools, shift sharing, and leadership style assessment.

**Keywords:** wellness, training, strategies, Kullki Wasi.

## AVAL DE TRADUCCIÓN



CENTRO  
DE IDIOMAS

### *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: **“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI, MATRIZ AMBATO”** presentado por: **Pamela Maribel Ortega Calala y Sisa Kayta Tigasi Pilalumbo**, egresadas de la Carrera de: **Gestión del Talento Humano**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron 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 las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, febrero del 2024

Atentamente,



CENTRO  
DE IDIOMAS

Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
CI: 0502666514

## ÍNDICE

PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR ..	iii
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR ....	v
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	vii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	viii
<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	ix
<i>DEDICATORIA</i> .....	x
<i>DEDICATORIA</i> .....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xviii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xix
INFORMACIÓN GENERAL .....	1
1. INTRODUCCIÓN: .....	2
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
2.1. Planteamiento del problema.....	3
2.2. Justificación.....	5
2.3. Pregunta de investigación .....	7
2.4. Objetivos de la investigación .....	7
2.4.1. Objetivo General.....	7
2.4.2. Objetivos Específicos.....	7

<b>3.</b>	<b>BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....</b>	<b>11</b>
<b>3.1.</b>	<b>Beneficiarios Directos.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.</b>	<b>Beneficiarios Indirectos.....</b>	<b>11</b>
<b>4.</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>12</b>
<b>4.1.</b>	<b>Antecedentes .....</b>	<b>12</b>
<b>4.2.</b>	<b>Marco teórico.....</b>	<b>15</b>
<b>4.2.1.</b>	<b>Definición de Liderazgo .....</b>	<b>15</b>
<b>4.3.</b>	<b>Definición de Desempeño Laboral .....</b>	<b>21</b>
<b>4.3.1.</b>	<b>Beneficios del Desempeño Laboral.....</b>	<b>22</b>
<b>4.3.2.</b>	<b>Dimensiones de desempeño laboral.....</b>	<b>24</b>
<b>5.</b>	<b>MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>27</b>
<b>5.1.</b>	<b>Enfoque de la investigación .....</b>	<b>27</b>
<b>5.1.1.</b>	<b>Enfoque cualitativo.....</b>	<b>27</b>
<b>5.1.2.</b>	<b>Enfoque cuantitativo .....</b>	<b>28</b>
<b>5.2.</b>	<b>Métodos .....</b>	<b>28</b>
<b>5.2.1.</b>	<b>Revisión Bibliográfica .....</b>	<b>28</b>
<b>5.2.2.</b>	<b>Descriptivo.....</b>	<b>28</b>
<b>5.3.</b>	<b>Técnica.....</b>	<b>29</b>
<b>5.3.1.</b>	<b>Observación.....</b>	<b>29</b>
<b>5.3.2.</b>	<b>Entrevista .....</b>	<b>29</b>
<b>5.3.3.</b>	<b>Encuesta.....</b>	<b>30</b>



5.4.	<b>Instrumento</b> .....	31
5.5.	<b>Población y Muestra</b> .....	32
5.6.	<b>Validación del instrumento</b> .....	35
5.7.	<b>Análisis y Herramienta a usar para la interpretación de resultados</b>	36
5.7.1.	<b>Análisis cualitativo</b> .....	36
5.7.2.	<b>Análisis cuantitativo</b> .....	37
6.	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b> .....	38
6.1.	<b>Análisis Sociodemográfico de la muestra de estudio</b> .....	38
6.2.	<b>Análisis de los niveles ocupacionales de la muestra de estudio</b> ..	40
6.3.	<b>Análisis e Interpretación del contenido</b> .....	42
6.4.	<b>Análisis Cuantitativo</b> .....	52
6.4.1.	<b>Prueba de normalidad</b> .....	52
6.4.2.	<b>Análisis del Coeficiente de Spearman</b> .....	54
7.	<b>PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	57
7.1.	<b>Tema</b> .....	57
7.2.	<b>Objetivo:</b> .....	57
7.3.	<b>Desarrollo:</b> .....	57
7.4.	<b>Importancia de la propuesta</b> .....	63
8.	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	65
8.1.	<b>CONCLUSIONES</b> .....	65
8.2.	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	66

**9. BIBLIOGRAFÍA.....68**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**Tabla 1.** *Actividades y Tareas* ..... 9

**Tabla 2.** *Conceptualización de los tipos de liderazgo*..... 17

**Tabla 3.** *Conceptualización de las dimensiones de liderazgo*..... 19

**Tabla 4.** *Conceptualización de los Beneficios del Desempeño Laboral* ..... 23

**Tabla 5.** *Conceptualización de las Dimensiones de Desempeño Laboral* ..... 25

**Tabla 6.** *Escala de Likert*..... 32

**Tabla 7.** *Población y Muestra de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato* ..... 35

**Tabla 8.** *Resultados del coeficiente del Alpha de Cronbach*..... 36

**Tabla 9.** *Análisis Sociodemográfico de la muestra de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato* ..... 40

**Tabla 10.** *Análisis de los Niveles Ocupacionales de la muestra de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato* ..... 42

**Tabla 11.** *Prueba de normalidad*..... 55

**Tabla 12.** *Análisis del Coeficiente de Spearman de las variables de estudio* ..... 57

**Tabla 13.** *Estrategias de Liderazgo para la mejora del Desempeño Laboral* ..... 59

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Análisis de la pregunta número 1 de la variable de Liderazgo y la dimensión bienestar de los trabajadores .....</i>	45
<b>Figura 2.</b> <i>Análisis de la pregunta número 1 de la variable de Liderazgo y la dimensión capacidad para promover el desarrollo profesional.....</i>	46
<b>Figura 3</b> <i>Análisis de la pregunta número 2 de la variable de Liderazgo y la dimensión capacidad para promover el desarrollo profesional.....</i>	48
<b>Figura 4</b> <i>Análisis de la pregunta número 2 de la variable de Desempeño Laboral y la dimensión satisfacción del empleado.....</i>	50
<b>Figura 5</b> <i>Análisis de la pregunta número 3 de la variable de Desempeño Laboral y la dimensión retención de talentos.....</i>	52

## INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

Liderazgo y Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato.

**Fecha de inicio:** abril 2023

**Fecha de finalización:** febrero 2024

**Lugar de ejecución:** Barrio San Felipe, parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi-zona 3, Universidad Técnica de Cotopaxi.

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

**Carrera que auspicia:** Gestión del Talento Humano

**Proyecto de investigación generativo vinculado:** Ninguno

**Grupo de investigación:** Ninguno

**Equipo de Trabajo:**

*Tutora: Dra. Montalvo Amparo del Carmen, PhD.*

Pamela Maribel Ortega Calala, N.º cédula: 050436740-0

Sisa Kayta Tigasi Pilalumbo, N.º cédula: 055000954-2

**Área de Conocimiento:**

Administración

**Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones.

**Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Estudios del Trabajo y Gestión Humana en las Organizaciones del Siglo XXI.

## 1. INTRODUCCIÓN:

En la era actual de cambios continuos y transformaciones, el liderazgo ha adquirido una importancia significativa. Pertúz (2018) menciona que la aplicación efectiva del liderazgo no solo es fundamental, sino que también es un factor determinante para alcanzar un alto nivel de desempeño laboral. Este impacto directo se refleja en la calidad de los servicios proporcionados, la satisfacción de los miembros y, en última instancia, en la sostenibilidad y crecimiento de las empresas.

El objetivo principal de este estudio consiste en analizar la relación entre el liderazgo y desempeño laboral en la institución financiera Kullki Wasi. Con el fin de alcanzar este propósito se llevó a cabo una investigación rigurosa, combinando enfoques cuantitativo y cualitativo. Las técnicas de extracción y recopilación de datos empleadas incluyeron la observación, entrevistas y encuestas. Además, para obtener información objetiva esencial para el desarrollo de la investigación, se empleó un cuestionario adaptado de instrumentos previamente utilizados en investigaciones similares sobre liderazgo y desempeño laboral.

Los resultados obtenidos, en el análisis cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una asociación positiva entre las variables liderazgo y desempeño laboral, en cambio en el análisis cualitativo centrado en la evaluación individual de las preguntas más desafiantes, se reveló que existen problemas en las dimensiones bienestar de los trabajadores, capacidad para promover el desarrollo profesional, satisfacción del empleado y retención de talentos. Las deficiencias críticas que se identificaron en estas dimensiones son las siguientes: preocupación por la salud y bienestar de los trabajadores, así como la ausencia de programas de capacitación motivadoras, la baja participación en actividades lideradas por los líderes, la carencia de políticas de liderazgo que

fomenten un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal y finalmente la necesidad de evaluar y mejorar las prácticas de liderazgo existentes. Además, se verificó que existe una clara relación del liderazgo en el desempeño laboral de los empleados.

Como respuesta a los problemas detectados, se proponen estrategias de liderazgo diseñadas para elevar el desempeño laboral en la cooperativa financiera ubicada en Ambato, las cuales son: Talleres y capacitaciones sobre la gestión del estrés y técnicas de relajación, sistema de puntos, implementar herramientas tecnológicas (Teams, Asana, Google Workspace), intercambio de turnos y evaluación de los estilos de liderazgo.

Estas estrategias están orientadas a generar un impacto positivo en el bienestar de los empleados, mejorar la gestión del liderazgo, fortalecer los procesos de capacitación y retener a los talentos potenciales en la organización.

El presente estudio consta de secciones fundamentales, a saber: Justificación, Planteamiento del Problema, Pregunta de Investigación, Objetivos de la Investigación, Fundamentación Teórica, Materiales y Métodos de Investigación, Análisis de los Resultados, Propuesta de la Investigación, Conclusiones, Recomendaciones y Anexos.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Planteamiento del problema**

El liderazgo se ha convertido en un componente esencial en las organizaciones, siendo fundamental no solo para orientar a los colaboradores, sino también para inspirarlos y maximizar su potencial al máximo. En cuanto al desempeño laboral, se refiere a las acciones y comportamientos exhibidos por los trabajadores en sus roles. Estos dos elementos se vuelven

cruciales para el éxito de las organizaciones, ya que un líder competente influye directamente en el rendimiento positivo de sus subordinados.

En la investigación llevada a cabo en Lima-Perú por Mora (2017), titulada "Liderazgo y Desempeño Laboral en Docentes de Instituciones Educativas del Distrito de San Martín de Porres", abordó el problema central de un rendimiento deficiente por parte de los docentes, el cual incidía de manera negativa en el logro de los aprendizajes esperados para los estudiantes. El objetivo principal de la investigación fue determinar si el liderazgo del director de la Institución Educativa actuaba como un factor causal para mejorar el desempeño de los docentes. Los resultados obtenidos indicaron que un mayor ejercicio de liderazgo distributivo se asociaba con una mayor probabilidad de obtener un desempeño pedagógico mejorado por parte de los docentes.

Así mismo, en la ciudad de Quito, Ecuador, se llevó a cabo un estudio titulado "El Liderazgo Transformacional y su Impacto en el Desempeño Laboral en el Área de Operaciones de una Empresa Farmacéutica" por parte de Sánchez (2022). El problema detectado en esta farmacéutica fue la carencia de liderazgo transformacional el cual atañía en el desempeño laboral de los trabajadores pertenecientes al área de Operaciones. El propósito central de esta investigación fue analizar de qué manera el liderazgo transformacional se vincula con el rendimiento laboral específicamente. Los resultados revelaron que existe una relación positiva y sólida entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el área operativa de la farmacéutica.

Las circunstancias previamente mencionadas constituyen los motivos que impulsaron a las autoras de este proyecto a emprender una investigación exhaustiva sobre el vínculo entre el liderazgo y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi,

matriz Ambato. A través de un meticuloso proceso metodológico, se inicia la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato, identificando problemáticas mediante observación a los colaboradores y la entrevista, donde se ha reconocido un problema central de un inadecuado liderazgo que impacta negativamente en el desempeño laboral de los colaboradores. Las causas incluyen desarrollo deficiente de habilidades de liderazgo, comunicación ineficiente, falta de participación y empoderamiento, e inestabilidad en la cultura organizacional, generando desmotivación y resistencia.

Estas causas, a su vez, manifiestan efectos perjudiciales, incluyendo la ausencia de confianza y coordinación entre los líderes y colaboradores, baja productividad y menor calidad de trabajo, aumento en los niveles de ausentismo y rotación laboral, resistencia al cambio, y disminución en la motivación y compromiso laboral.

La investigación destaca la urgencia de abordar esta problemática, crucial no solo para la cooperativa sino también para la satisfacción y productividad del equipo humano.

Por ende, se propone una evaluación profunda, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos en un estudio metodológico. Este análisis fundamentado del liderazgo y desempeño laboral permitirá diseñar estrategias de mejora, destinadas a fortalecer el rendimiento de los colaboradores.

## **2.2. Justificación**

El proyecto de investigación titulado "Liderazgo y Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato" reviste una importancia fundamental en virtud de su capacidad para fomentar un entorno laboral saludable, eficiente y enfocado en el éxito a largo plazo de la institución financiera. La relevancia de este estudio se



intensifica dado que esta se encuentra inmersa en un entorno caracterizado por cambios y transformaciones constantes.

Además, cabe destacar que la institución cuenta con trabajadores distribuidos en diversos niveles ocupacionales tales como: Sub Gerente de negocio, Jefe de Capacitaciones, Jefe de Operaciones, Jefe de Cobranzas, Jefe de Agencia, Oficina de Seguridad de la información, Asesor Jurídico, Tesorero, Oficial de Cumplimiento Suplente, Técnico de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Médico Ocupacional, Trabajadora Social, Coordinadora de Responsabilidad Social, Administradora de Base de Datos, Analista Programador, Analista de Fábrica de Crédito, Analista de Crédito, Analista de Gestión del Talento Humano 1, Analista de Gestión del Talento Humano 2, Asesor de Crédito, Asesor de Capacitación, Gestor de Cobranza, Verificador/Digitador de Fábrica de Crédito, Asistente de Cumplimiento, Asistente de Negocio, Asistente de Call Center, Asistente de Atención al Cliente (PDF), Cajero/a, Custodio de Valores matriz, Asistente de Atención al Cliente, Asistente de Operaciones, Asistente de Soporte Técnico, Asistente de Tesorería, Asistente de Adquisiciones y Auxiliar de Monitoreo de Cámara.

A pesar de la diversidad de niveles ocupacionales presentes en la institución, el tema del liderazgo no ha recibido la atención y comprensión adecuada hasta el momento. Este hecho confiere una mayor trascendencia al presente proyecto de investigación, ya que busca llenar este vacío de conocimiento e indicar la interconexión vital que existe entre un liderazgo efectivo y el desempeño laboral.

Al abordar estas temáticas, el proyecto no solo busca analizar la situación actual del liderazgo y el desempeño laboral en la institución financiera, sino también se busca brindar un aporte personal por parte de las autoras del presente proyecto de investigación al diseñar y

proponer estrategias concretas de Liderazgo con el fin de fortalecer y mejorar el desempeño laboral, pues en un entorno organizacional en constante evolución, donde la cooperativa busca adaptarse y sobresalir, comprender la importancia del liderazgo y su impacto directo en el rendimiento laboral se convierte en un aliado estratégico.

La presente investigación es viable porque se sustenta en la colaboración activa de los empresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato. En un gesto de apertura y compromiso con el desarrollo académico, han concedido el acceso y respaldo a dos estudiantes universitarias del octavo ciclo de la carrera de Gestión del Talento Humano. Esta oportunidad única permite llevar a cabo un estudio de campo que posibilitará la obtención de conocimiento directo y detallado sobre el liderazgo y desempeño laboral en el contexto específico de la cooperativa.

### **2.3. Pregunta de investigación**

¿Cuál es la relación entre el liderazgo y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato?

### **2.4. Objetivos de la investigación**

#### **2.4.1. Objetivo General**

- Analizar la relación entre el liderazgo y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato.

#### **2.4.2. Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente el liderazgo y desempeño laboral por medio de la investigación de fuentes primarias.

- Diagnosticar el estado actual del liderazgo y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato.
- Diseñar estrategias de liderazgo que contribuyan a la mejora del desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato.

A continuación, en la Tabla N°1 se detallan las actividades realizadas, los resultados obtenidos durante el desarrollo y una descripción de cada actividad, en concordancia con los objetivos establecidos para el proyecto de investigación.

## 2.5. Actividades de sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados

**Tabla N°1.**

*Actividades y tareas*

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)</b>
<b>Objetivo 1</b> Fundamentar teóricamente el liderazgo y desempeño laboral por medio de la investigación de fuentes primarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión bibliográfica.</li> <li>• Recopilar información relevante de fuentes confiables como artículos científicos, libros y estudios académicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un marco teórico que brinde soporte al desarrollo investigativo de la tesis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redactar la información recopilada en la fundamentación teórica.</li> <li>• Citas y bibliografía.</li> </ul>
<b>Objetivo 2</b> Diagnosticar el estado actual del liderazgo y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar entrevistas (cualitativo) y encuestas (cuantitativo) a los trabajadores para obtener datos sobre el Liderazgo y Desempeño Laboral.</li> <li>• Levantamiento de información en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el estado actual de la cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato respecto al Liderazgo y Desempeño Laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de la entrevista y cuestionario.</li> <li>• Uso de la entrevista y cuestionario.</li> <li>• Población y muestra.</li> <li>• Aplicación de la entrevista.</li> </ul>

<p><b>Objetivo 3</b> Diseñar estrategias de liderazgo que contribuyan a la mejora del desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los resultados de la investigación para identificar áreas de mejora y fortaleza.</li> <li>• Análisis exhaustivo de los elementos indispensable a tener en cuenta para la elaboración de estrategias de mejora de <u>Liderazgo y Desempeño Laboral.</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación clara y precisa de los elementos necesarios para desarrollar las estrategias de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de estadísticos descriptivos.</li> </ul>
--	---	--	--

**Nota:** La tabla presenta los objetivos del proyecto investigativo junto con las actividades correspondientes, ofreciendo una visión precisa y clara de la planificación.

Detalla las acciones destinadas a alcanzar los objetivos, los resultados derivados de estas actividades, así como las técnicas e instrumentos empleados para su ejecución.

### **3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

#### **3.1. Beneficiarios Directos**

Los 110 colaboradores de la Cooperativa Kullki Wasi con su sede en Ambato, serán directamente beneficiados por el proyecto de investigación en curso, El beneficio que brinda dicha exploración radica en la provisión de una orientación clara que permitirá visualizar de manera precisa sus roles y responsabilidades en el marco de los objetivos organizacionales, y una asesoría técnica específica que contribuirá al desarrollo de habilidades y competencias específicas que potencien el liderazgo de cada colaborador.

#### **3.2. Beneficiarios Indirectos**

Los beneficiarios indirectos del proyecto de investigación incluirán a las cooperativas del sector financiero. Estas organizaciones se verán favorecidas al contar con una guía que les facilite la resolución de problemas relacionados con el liderazgo y el desempeño laboral en su ámbito. Además, los estudiantes de la carrera de Gestión del Talento Humano, así como aquellos interesados en llevar a cabo investigaciones vinculadas al tema del proyecto, también se beneficiarán de manera indirecta al disponer de una sólida base que les permitirá llevar a cabo sus propios estudios.

## **4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **4.1. Antecedentes**

Con el propósito de llevar a cabo un estudio sobre el liderazgo y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se ha emprendido una revisión detallada de antecedentes relacionados con la temática. Este proceso de contextualización se ha fundamentado en la consulta de investigaciones afines, abarcando tanto artículos de gran valía como obras literarias digitales, así como repositorios de reconocidas Instituciones de Educación Superior y revistas indexadas.

La selección de estos antecedentes ha sido minuciosa, procurando abordar diversas perspectivas y enfoques que contribuyan a enriquecer la comprensión del fenómeno en cuestión. La información recopilada de estas fuentes respaldará de manera sólida y fundamentada el desarrollo de la presente investigación, permitiendo explorar con mayor profundidad los ejes temáticos que constituyen el núcleo del estudio.

En la investigación realizada por, De La Cruz (2022) en el estudio titulado “Estilo de liderazgo y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Lambayeque” llevado en Perú, tenía como objetivo principal identificar la conexión entre los estilos de liderazgo presentes en la entidad municipal y su impacto en el rendimiento laboral de los funcionarios públicos. La investigación se llevó a cabo con una población de 118 participantes, empleando un enfoque cuantitativo y un diseño de estudio no experimental, transversal y correlacional. Dos cuestionarios,

uno con 40 ítems para evaluar el liderazgo y otro con 30 ítems para medir el desempeño, fueron aplicados en el proceso de recolección de datos. Los resultados revelaron que solo el 28% de los participantes percibió altos niveles de liderazgo. La mayoría demostró prácticas de liderazgo en niveles regulares, incluyendo estilos autoritario (40,7%), democrático (45,8%), transformacional (42,4%) y transaccional (42,5%). Además, más de la mitad de los participantes mostró necesidad de mejora (28%) y presentó un desempeño deficiente (24,6%). Los hallazgos indicaron una relación directa y moderada entre los estilos de liderazgo identificados y el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Esta investigación internacional posibilitó la identificación de los diversos estilos de liderazgo que pueden ser aplicados en la entidad financiera. Este hallazgo sirvió como fundamento para la elaboración del marco teórico, proporcionando una base sólida en relación a los diferentes tipos de liderazgo.

Por otro lado, Torcatt (2020) titulada "Liderazgo Gerencial y Desempeño Laboral en Docentes del Estado Nueva Esparta, Venezuela", se propuso evaluar el liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los docentes en dicho estado. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo con un diseño de estudio descriptivo. La muestra incluyó docentes de Centros de Educación Inicial con perfiles orientados hacia la gerencia educativa, como directores de instituciones educativas en el mencionado estado. Se utilizaron entrevistas en profundidad como técnica de recolección de información, analizadas mediante categorización, triangulación, contrastación teórica y producción de teoría. Los resultados obtenidos permitieron identificar estrategias apropiadas, destacando la necesidad de un



liderazgo adaptado a los nuevos tiempos, capaz de desarrollar relaciones efectivas e incentivar a los docentes como mediadores del aprendizaje. La conclusión principal señala la importancia de fortalecer la práctica pedagógica de los docentes y la necesidad de un gerente que, a través del desarrollo personal, ejerza una gerencia eficaz. Esta investigación ha sentado las bases fundamentales que han posibilitado la posterior elaboración y desarrollo de los análisis de resultados cualitativos.

En el contexto de investigaciones nacionales, el autor Gómez & Zambrano (2022) en el artículo titulado "Liderazgo Organizacional y su Impacto en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Unidad Educativa Eloy Alfaro", llevado a cabo en Manabí-Manta, los autores se propusieron evaluar la influencia del liderazgo organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad educativa. Adoptaron un enfoque cuali-cuantitativo y emplearon herramientas como encuestas y entrevistas. Los resultados revelaron una influencia positiva del liderazgo en el desempeño laboral, evidenciando colaboradores motivados y en constante comunicación con sus líderes. Esta dinámica facilita la ejecución óptima de tareas y la prestación de un servicio de calidad, tal como se refleja en las evaluaciones de desempeño periódicas. Al tratarse de una investigación con un enfoque cuali-cuantitativo y abordando el mismo tema de investigación, se dispone de una guía integral que abarca los modelos estadísticos aplicables en la investigación, así como la metodología correspondiente que puede ser empleada en el estudio.

Así mismo, Checa & Rodríguez (2017) en el estudio titulado "Análisis del Liderazgo y su Influencia en la Motivación Laboral en S.E.R.L.I. Sociedad Pro-

Rehabilitación en Guayaquil", los autores se propusieron investigar cómo el liderazgo impacta en la motivación de los empleados. Para llevar a cabo esta indagación, se empleó una metodología de diseño no experimental-transaccional, descriptiva-correlacional, complementada con observación directa y estudio de casos. Los resultados obtenidos indicaron una correlación significativa entre el liderazgo y la motivación. A través de encuestas, se evidenció que el 14.81% de los trabajadores recibieron recompensas monetarias al final del año. Además, se identificaron dos tipos de liderazgo en la institución: autoritario y tridimensional, presentes en un equitativo porcentaje del 50/50. El estudio demostró una conexión directa entre el tipo de liderazgo implementado y los niveles de motivación laboral, proporcionando una comprensión más profunda de la dinámica entre estos dos elementos en el contexto específico de S.E.R.L.I. Sociedad Pro-Rehabilitación en Guayaquil. Esta investigación sentó las bases fundamentales para el desarrollo y respaldo del método descriptivo, así como para la ejecución de los análisis de correlación.

## **4.2. Marco teórico**

### **4.2.1. Definición de Liderazgo**

El liderazgo, como piedra angular en el ámbito organizacional y social, representa el arte de guiar, inspirar y dirigir a individuos hacia metas comunes, Perdomo & Prieto (2009). En el contexto de Cooperativas de Ahorro y Crédito, el liderazgo adquiere una importancia aún mayor debido a la naturaleza colaborativa y centrada en la comunidad de estas instituciones financieras.

Bennis (2000) plantea que “el liderazgo es la capacidad de transformar la visión en realidad, siendo el líder aquel que puede inspirar a otros a seguir una visión, motivar y guiar a un grupo hacia metas comunes.” (p.8). El liderazgo va más allá de simplemente tener una visión; implica también el contar con la capacidad de volver realidad dicha visión. Este enfoque destaca la importancia de las habilidades interpersonales, la comunicación efectiva y la capacidad de trabajar hacia metas comunes en el contexto del liderazgo.

Igualmente, Perdomo & Prieto (2009) argumentan que “el rol del liderazgo implica fomentar el crecimiento y la participación personal, impulsar la creatividad, y desarrollar habilidades en todos los miembros de la organización.” (p.22). Este enfoque presenta un liderazgo centrado en el desarrollo personal y profesional de los empleados. Indicando que el potenciar las habilidades y competencias individuales no solo beneficia a los colaboradores, sino que también contribuye al éxito general de la organización al cultivar un equipo fuerte, motivado y altamente competente.

Por otra parte, para Prieto (2023) el liderazgo es “la habilidad de inspirar un comportamiento excepcional en individuos comunes, permitiendo al líder atraer colaboradores que optan por seguirlo y compartir su visión. En este contexto, cuando una persona experimenta el impulso del liderazgo, se convierte en un componente fundamental para cualquier organización.” (s/p)

En este contexto, es relevante destacar que el liderazgo se define como la capacidad de inspirar, guiar y motivar a otros para alcanzar metas y objetivos

compartidos. Más allá de ocupar simplemente una posición de autoridad, el liderazgo implica ejercer una influencia positiva en individuos o equipos, fomentar la colaboración y tomar decisiones efectivas. Un líder exitoso exhibe habilidades de comunicación, empatía y adaptabilidad, y su impacto se manifiesta en la obtención de resultados significativos, así como en la creación de un entorno propicio para el crecimiento y el éxito colectivo.

#### ***4.2.2. Tipos de Liderazgo***

El liderazgo es un elemento crucial en cualquier entorno organizacional, y su efectividad puede variar según el enfoque adoptado por los líderes. Existen diversos tipos de liderazgo que abordan y moldean las dinámicas dentro de un equipo. Según Roca (2017) “en el ámbito de la investigación sobre liderazgo, se han identificado diversos tipos de liderazgo que reflejan distintos enfoques y estilos.”(p.38). En la Tabla N°2 se explora algunos de los tipos de liderazgo más prominentes y sus impactos en la dinámica de los equipos y el rendimiento organizacional.

**Tabla N°2.**

*Conceptualización de los tipos de liderazgo*

<b>Tipos</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Aporte personal</b>
Liderazgo Transformacional	Hickman (2010) plantea que “el liderazgo transformacional es un tipo de influencia que impulsa a los seguidores a alcanzar metas que, en circunstancias normales, podrían no considerar posibles. Su objetivo es establecer una conexión que eleve los niveles de motivación y moral tanto en el líder como en el seguidor.”	El liderazgo transformacional es aquel capaz de generar en los seguidores un impulso que los lleva a sobrepasar sus límites y crear en ellos un deseo de superación.

Liderazgo Transaccional	Valles (2019) define al liderazgo transaccional como “una interacción recíproca que se fundamenta en un sistema de recompensas y castigos. El líder establece metas y motiva a los empleados a trabajar para alcanzarlas, ofreciendo premios como incentivo.”	El liderazgo transaccional se maneja bajo una base de recompensas y castiga, sin embargo, este liderazgo no es muy óptimo dado que mantiene a los trabajadores bajo una constante presión y competencia.
Liderazgo Carismático	Deusdad (2003) plantea que “el liderazgo carismático se caracteriza por la presencia de un líder que ejerce su influencia sobre los seguidores debido a su carisma personal, carácter extraordinario y habilidades excepcionales”	Un líder carismático ejerce influencia sobre sus seguidores gracias a su personalidad atractiva y magnética, poseyendo la capacidad de guiar tanto de manera positiva como negativa.
Liderazgo Situacional	Santa & Rodríguez (2010) define al liderazgo situacional como “un enfoque que sugiere que el estilo de liderazgo más efectivo varía según la situación y las circunstancias específicas. En lugar de adoptar un solo estilo de liderazgo, los líderes situacionales ajustan su enfoque según las necesidades.”	El líder situacional es aquella persona que reconoce que no solo existe un estilo de liderazgo sobre todo destaca la importancia de adaptarse rápidamente a las circunstancias y necesidades de los seguidores.
Liderazgo Democrático	Villalva (2017) dice que “el liderazgo democrático se caracteriza por involucrar a los subordinados en la toma de decisiones, delegar autoridad y utilizar la retroalimentación para guiar y corregir errores.”	El líder democrático utiliza un enfoque diferente al buscar fomentar un mayor compromiso por parte de los trabajadores al centrarse en la participación activa de los miembros del equipo.
Liderazgo Autoritario	Según Kurt Lewin (1939) en el liderazgo autoritario “el líder detenta todo el poder y toma todas las decisiones. Se trata de un estilo de liderazgo unidireccional en el cual los seguidores siguen las directrices impuestas por el líder” citado por Sánchez & Barraza (2015).	El líder autoritario es aquella persona que toma todo el poder en las empresas, y se limita a dar órdenes a sus subordinados, en definitiva, este liderazgo es solo efectiva en determinadas situaciones en las que se requiera toma de decisiones rápidas. Dado que este estilo de liderazgo puede llevar a la desmotivación de los colaboradores al ser tratados como simples herramientas.
Liderazgo Laissez-Faire	Según Kurt Lewin (1939) el liderazgo Laissez-Faire se caracteriza por “la abstención activa del líder en la toma de decisiones y en la dirección del grupo. En este estilo, el líder no asume su función, por el contrario, se permite que el grupo actúe de acuerdo con su propia iniciativa y toma de decisiones” citado por Sánchez & Barraza (2015).	El líder laissez-faire fomenta la autonomía y creatividad del grupo, pero su falta de dirección puede generar confusión en los objetivos y roles, así como desmotivación entre los miembros que buscan guía.

**Nota:** La tabla recoge distintas definiciones sobre los estilos de liderazgo, elaboradas por las autoras a partir de las contribuciones de diversos autores.

#### 4.2.3. Conceptualización de las dimensiones de Liderazgo

El instrumento que permitirá evaluar el Liderazgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, es el desarrollado por Arias & Muñoz (2021), los

autores buscaron elaborar y validar una escala para medir la capacidad de liderazgo en un entorno de trabajo remoto. El cuestionario se aplicó a una población de 556 colaboradores de diez empresas de los sectores educación, textil, telecomunicaciones, consultoría y comercio. El presente instrumento contó con una valoración positiva emitida por medio del juicio de 6 expertos y una fiabilidad casi perfecta ( $\alpha = 0,96$ ) a través del Alpha de Cronbach.

El cuestionario cuenta con 13 ítems y 4 dimensiones, las cuales abarcan: Organización del Trabajo, Bienestar de los Trabajadores, Capacidad para Incentivar la Comunicación y Capacidad para Promover el Desarrollo Profesional. La escala que se utiliza para medir esta variable es del tipo Likert, en el que se otorga valor de 1 a 5 a cada uno de los enunciados; en que 1 corresponde a totalmente desacuerdo y 5 corresponde a totalmente de acuerdo. Es importante tener en cuenta que el cuestionario se adaptará para cubrir las necesidades de investigación del presente proyecto.

A continuación, se ofrece una conceptualización detallada de las dimensiones mencionadas anteriormente, las cuales se presentan de manera visual en la Tabla N°3.

**Tabla N°3.**

*Conceptualización de las dimensiones de liderazgo*

<b>Dimensiones</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Aporte personal</b>
--------------------	--------------------------	------------------------

Organización del Trabajo	Vargas (2011) define a la organización en el trabajo como “algo que persigue mejorar la ejecución de las tareas laborales para elevar la calidad, disminuir gastos, utilizar de manera eficiente los recursos y garantizar el flujo eficaz de las operaciones.”	Esta declaración sugiere que la organización del trabajo tiene como objetivo principal mejorar la eficiencia y la efectividad de las actividades laborales.
	Así mismo, Infante & González (2012) exponen que “la organización en el trabajo se refiere a la estructuración y coordinación de actividades laborales para lograr eficiencia y efectividad en el cumplimiento de objetivos.”	Sin duda alguna la organización en el trabajo implica la disposición y asignación adecuada de tareas, la claridad en los roles y responsabilidades, cuyo fin es el mejorar la calidad y eficacia en la ejecución de las actividades laborales
Bienestar de los trabajadores	Colín (2017) define al bienestar laboral como “un conjunto de iniciativas estratégicamente diseñadas para atender las diversas necesidades y aspiraciones de los trabajadores.”	El bienestar de los trabajadores comprende las estrategias implementadas por las organizaciones con el propósito de cultivar un entorno laboral satisfactorio y propicio para el bienestar de sus empleados.
	Por otra parte, Castañeda et al. (2017) dice que “el bienestar en los trabajadores se refiere al estado general de satisfacción, salud y equilibrio que experimentan los empleados en el entorno laboral.”	El bienestar de los trabajadores va más allá de solo prevenir enfermedades o accidentes, también implica crear un entorno laboral que promueva un crecimiento personal y profesional integral.
Capacidad para incentivar la comunicación	Bayer (2005) define a la capacidad para incentivar la comunicación como “la habilidad de fomentar y facilitar la interacción efectiva entre individuos o grupos.”	La capacidad para incentivar la comunicación es una habilidad que implica crear un entorno propicio para el intercambio de ideas e información de manera que esta sea clara y receptiva.
	En cambio, Pineda (2020) alude a la capacidad de comunicación en la organización como “un mecanismo para promover el orden, mantener la autoridad y garantizar el cumplimiento de las funciones y objetivos relacionados exclusivamente con la productividad.”	La comunicación es, indudablemente, una de las habilidades más importantes que ha desarrollado el ser humano. Más allá de su función para fomentar el orden, también posibilita la creación de un espacio para la interacción y el intercambio de información.
Capacidad para promover el desarrollo profesional	Miranda et al. (2015) describe a la capacidad para promover el desarrollo profesional como “la habilidad de impulsar y facilitar el crecimiento, la adquisición de habilidades y el avance en la carrera de los individuos dentro de un entorno laboral.”	Esta capacidad busca crear estrategias que contribuyan al crecimiento y éxito tanto individual como organizacional al crear trabajadores más capaces y eficaces.
	Según Brizuela (2019) el desarrollo profesional se presenta como “una oportunidad valiosa que motiva a los colaboradores a mantenerse actualizados en temas vinculados a su campo de acción, al mismo tiempo que les facilita el continuo crecimiento en su perfil académico y profesional.”	La capacidad para fomentar el desarrollo profesional es la habilidad que impulsa a los colaboradores a perfeccionar de manera más efectiva sus conocimientos y habilidades, acorde a su área de experticia.

**Nota:** La tabla recoge distintas conceptualizaciones de las dimensiones de la variable de liderazgo, elaboradas por las autoras a partir de las contribuciones de diversos autores.

### **4.3. Definición de Desempeño Laboral**

El éxito de las organizaciones se ve sustancialmente influenciado por el desempeño o rendimiento laboral, el cual ejerce un papel fundamental en su prosperidad. En el contexto de las cooperativas financieras, el desempeño no solo se mide por indicadores económicos, sino también por la capacidad de brindar servicios financieros de calidad mientras se mantiene un fuerte compromiso con los principios cooperativos y la comunidad, en este sentido es importante destacar el aporte teórico de algunos autores destacados en la temática.

Para Chiavenato (2011) el desempeño laboral se define como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.” (p.28). El desempeño laboral es un pilar fundamental para el éxito organizacional. Los comportamientos y acciones de los empleados son la fuerza impulsora detrás de la consecución de metas y el progreso de una organización.

Por otra parte, Pedraza et al. (2010) dice que “el rendimiento laboral se refiere a la manera en que un empleado lleva a cabo con competencia las responsabilidades propias de su puesto de trabajo.” (p.16). El rendimiento laboral es esencial en el ámbito profesional, ya que incide directamente en la eficiencia y productividad del empleado. Es importante mencionar que el rendimiento está estrechamente vinculado a la motivación y compromiso. Un



empleado comprometido tiende a esforzarse más, buscar soluciones creativas y contribuir de manera positiva al ambiente laboral. Y la motivación interna es un factor clave para potenciar significativamente el rendimiento.

Así mismo, Cueva (2018) menciona que “el desempeño laboral muestra las competencias y destrezas de los colaboradores de las empresas, las cuales, si son evaluadas correspondientemente, podrán ser manejadas, capacitadas y reforzadas para el bien de la empresa, con un debido asesoramiento y entrenamiento adecuado, trabajando en equipo con una buena comunicación y con un acertado conocimiento.” (p.46). El desempeño laboral es un indicador crucial que refleja las habilidades y aptitudes de los colaboradores dentro de una empresa. Su evaluación adecuada no solo proporciona una visión clara de las fortalezas y debilidades individuales, sino que también abre la puerta a mejoras significativas tanto para los empleados como para la organización en su conjunto.

Sobre la base de lo expuesto, el desempeño laboral se refiere al rendimiento y la eficacia con la que un individuo lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno laboral e involucra la habilidad para cumplir con los objetivos y expectativas del trabajo, así como la calidad y eficiencia en la ejecución de las funciones asignadas.

#### **4.3.1. Beneficios del Desempeño Laboral**

La evaluación del desempeño laboral se destaca por proporcionar una gama diversa de beneficios, los cuales repercuten positivamente tanto en los empleados como en las organizaciones. Pérez (2009) indica que “entre estos beneficios se

encuentran aspectos clave que van más allá de la simple medición del rendimiento, abarcando áreas fundamentales para el desarrollo y la eficiencia laboral.” (p.2)

En la Tabla N°4 se visualizan algunos de los beneficios que proporciona la aplicación efectiva de la evaluación de desempeño en los colaboradores:

**Tabla N°4.**

*Conceptualización de los Beneficios del Desempeño Laboral*

<b>Beneficios</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Aporte personal</b>
Mejora del Rendimiento Individual	El rendimiento individual para Pablos & Biedma (2013) en el contexto laboral es “la medida en que un empleado cumple con las responsabilidades y expectativas asociadas a su trabajo.”	La evaluación de desempeño ayuda el rendimiento individual, al identificar las fortalezas y áreas en las que se requiere desarrollo. Lo cual es fundamental para el crecimiento profesional y personal.
Motivación y Compromiso	La motivación, según la definición de Manjarrez et al. (2020) se configura como “un proceso psicológico que guarda relación con el impulso (amplitud), la dirección y la persistencia de la conducta.” Por otro lado, para Silva (2022) el compromiso es “lo que transforma una promesa en realidad. Es una conexión emocional y una responsabilidad hacia algo o alguien.”	La retroalimentación positiva y constructiva derivada de la evaluación de desempeño puede aumentar la motivación y el compromiso de los empleados con sus tareas y con los objetivos de la cooperativa
Desarrollo de Habilidades y Capacidades	El desarrollo de habilidades y capacidades para la organización UNDP (2009) es “el proceso a través del cual una persona o individuos fortalecen o mejoran sus habilidades, destrezas y aptitudes en diversas áreas de la vida para establecer y lograr sus objetivos.”	El realizar evaluaciones de desempeño proporciona una base para diseñar programas de capacitación específicos, orientados a mejorar las habilidades y capacidades necesarias para cumplir con las responsabilidades laborales.
Establecimiento de Metas y Objetivos claros	Según Molina (2000) el establecer objetivos claros es el proceso en que una persona define metas específicas y alcanzables que desea lograr en un período determinado. En su teoría el autor, destaca que las personas eligen metas que están relacionadas con la satisfacción de sus necesidades. La aspiración y la búsqueda de metas son elementos centrales en el proceso de la vida, dando origen al impulso motivacional.	La evaluación de desempeño laboral facilita la definición de metas claras y medibles para los empleados, lo que ayuda a enfocar sus esfuerzos hacia los objetivos de la cooperativa

Reconocimiento y Recompensas	Zeb et al. (2018) señala que “las recompensas constituyen estímulos tangibles o intangibles que se otorgan a los empleados en reconocimiento de algún logro o éxito, como flores, bonos monetarios, promociones, entre otros”. Por otro lado, el reconocimiento se define como “una expresión pública de agradecimiento hacia el empleado por su contribución a la organización, incluyendo apreciación de los superiores, retroalimentación positiva, cenas o celebraciones oficiales, entre otros.”	La evaluación de desempeño permite reconocer y recompensar el buen desempeño, lo que puede motivar a los empleados a mantener y mejorar su rendimiento en el tiempo.
------------------------------	---	--

*Nota:* La tabla sintetiza diversas conceptualizaciones acerca de los beneficios asociados a un desempeño laboral efectivo, elaboradas por las autoras a partir de las aportaciones de distintos autores.

#### **4.3.2. Dimensiones de desempeño laboral**

La medición de la variable de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, se llevará a cabo utilizando el instrumento desarrollado por Geraldo (2022). Este instrumento fue diseñado con el propósito de evaluar tanto la confiabilidad como la validez de la escala de desempeño laboral individual. El cuestionario fue administrado a un total de 424 participantes. La evaluación del contenido del cuestionario se llevó a cabo mediante el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), así como un análisis del Alpha de Cronbach el cual se dio un resultado mayor de ( $\alpha = 0,80$ ) en los cuatro factores de estudio. Posteriormente, se procedió a obtener la autorización y el respaldo del comité de ética de la Universidad Peruana Unión, cuya respuesta fue favorable bajo el código 2021-CEUPeU-0016.

Este cuestionario permitirá medir la variable de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato, cuenta con 14 ítems y

4 dimensiones los cuales son: Competencias y Habilidades, Compromiso y Creatividad, Satisfacción del empleado y Retención de talentos. La escala que se utiliza para medir esta variable es del tipo Likert, en el que se otorga valor de 1 a 5 a cada uno de los enunciados; en que 1 corresponde a "Totalmente en desacuerdo" y 5 corresponde a "Totalmente de acuerdo".

A continuación, se ofrece una detallada conceptualización de las dimensiones mencionadas anteriormente, las cuales están visualmente representadas en la Tabla N°5.

**Tabla N°5.**

*Conceptualización de las Dimensiones de Desempeño Laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Aporte personal</b>
Competencias y Habilidades	isEazy (2023) explica que “las habilidades se refieren a la capacidad de una persona para realizar una tarea de manera precisa y sin dificultad aparente.” En contraste, “las competencias se centran en los rasgos individuales y características distintivas de un individuo.”	Las habilidades proporcionan la capacidad práctica, mientras que las competencias contribuyen a la adaptabilidad, la empatía y la capacidad de colaborar efectivamente en diversos contextos. En conjunto, estas dos dimensiones generan el impulso necesario para el éxito de las personas.
	Suárez et.al. (2010) destaca que “el concepto de competencias engloba una diversidad de atributos que comprenden conocimientos, actitudes y comportamientos”. En cambio, “las habilidades se centran de manera más específica en la capacidad práctica para llevar a cabo tareas concretas.”	Mientras que las competencias se refieren a habilidades interpersonales, las habilidades se refieren a la capacidad práctica y demostrable de realizar tareas específicas.
Compromiso y Creatividad	En las palabras de Koon & Vega (2006), el compromiso se define como “la dedicación, responsabilidad y conexión emocional que una persona asume hacia una causa, tarea, proyecto o relación.” Por otro lado, la creatividad se conceptualiza como “la capacidad intrínseca para generar ideas, conceptos o soluciones originales y novedosas.”	El compromiso conlleva un nivel significativo de involucramiento y una disposición activa por parte de las personas para contribuir y cumplir con sus responsabilidades laborales dentro de la cooperativa. En cambio, la creatividad se manifiesta como la habilidad para combinar ideas y así dar origen a innovaciones y creaciones originales.

	<p>Según Rigo (2020), la creatividad es “una elección consciente por parte de los individuos que implica asumir riesgos y desafíos. Ser creativo comienza con la decisión de generar nuevas ideas, analizarlas y luego presentarlas a otros.” Por otro lado, el compromiso se define como “la persistencia, lealtad e interés genuino que exhibe una persona en la consecución de metas o en la sostenibilidad de relaciones a largo plazo.”</p>	<p>El fomentar la creatividad implica la capacidad de ser y pensar de manera diferente, lo que conlleva salir de la zona de confort. En realidad, el compromiso está estrechamente vinculado con la creatividad, ya que es necesario esforzarse constantemente para construir y generar nuevas ideas de manera exitosa.</p>
Satisfacción del empleado	<p>Gamboa (2010), la satisfacción laboral se define como “la respuesta emocional de un empleado ante las responsabilidades laborales que desempeña, siendo el resultado último de la interacción dinámica entre dos conjuntos de factores conocidos como necesidades humanas y estímulos del trabajador.”</p> <p>Por su parte, Charaja &amp; Gamarra (2014), definen a la satisfacción del empleado como “al conjunto de emociones positivas que los integrantes de una entidad manifiestan hacia la visión, misión, metas y procedimientos de la institución, junto con el sentido de orgullo que experimentan al formar parte de la organización.”</p>	<p>La satisfacción laboral refleja la armonía emocional de un empleado con sus responsabilidades laborales, resultado de la interacción entre sus necesidades humanas y los estímulos del entorno laboral</p> <p>La satisfacción del empleado va más allá de la mera complacencia laboral; representa el vínculo del empleado con la filosofía organizacional, generando en el mismo un profundo sentido de pertenencia y orgullo en su contribución.</p>
Retención de Talentos	<p>Para Bacigas (2019) la retención de talento humano se refiere a “las estrategias y prácticas implementadas por una organización para retener a empleados talentosos y calificados en su fuerza laboral. Es un enfoque proactivo para evitar la pérdida de profesionales valiosos y fomentar su permanencia a largo plazo dentro de la empresa.”</p> <p>Huaraca et al. (2023) define al concepto de retención de talento como las “acciones implementadas por las organizaciones con el propósito de motivar a sus empleados para que permanezcan en la empresa durante periodos más prolongados.”</p>	<p>La retención de talento no solo fortalece la estabilidad de una empresa, sino que también contribuye a la creación de un ambiente laboral enriquecedor, donde los empleados se sienten valorados y motivados, generando así un círculo virtuoso de compromiso y productividad.</p> <p>La retención de talentos es la oportunidad para las organizaciones de crear un entorno donde cada empleado se sienta valorado y motivado, propiciando así un compromiso duradero y un crecimiento mutuo.</p>

**Nota:** La tabla recoge distintas conceptualizaciones de las dimensiones de la variable de desempeño laboral, elaboradas por las autoras a partir de las contribuciones de diversos autores.

## **5. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **5.1. Enfoque de la investigación**

Para la elaboración de este proyecto de investigación sobre el liderazgo y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato, se ha optado por utilizar un enfoque cualitativo y cuantitativo.

#### **5.1.1. Enfoque cualitativo**

El enfoque cualitativo para Toro & Parra (2006) se basa en “la recopilación y análisis de datos no numéricos, como observaciones, entrevistas, documentos y material audiovisual. Este método se utiliza para explorar contextos complejos, comprender experiencias subjetivas, y capturar la diversidad y riqueza de los significados atribuidos por los participantes a sus experiencias.” (p.17)

En este sentido, la elección de la metodología cualitativa se sustenta en la búsqueda de comprensión profunda y contextualizada de las experiencias, percepciones y dinámicas relacionadas con el Liderazgo y Desempeño laboral en la institución financiera. En la investigación este enfoque, se aplicó en:

- El diseño de la investigación tanto en el planteamiento del problema, la definición de objetivos y en la formulación de la pregunta de investigación.
- En la recolección de información de fuentes primarias y en el uso de técnicas como entrevistas, observaciones, y revisión bibliográfica mediante el análisis de documentos y materiales.

### **5.1.2. Enfoque cuantitativo**

Por otro lado, el enfoque cuantitativo se empleó para la recopilación y tabulación de datos. La perspectiva cuantitativa según los autores López & Sandoval (2017) es “el proceso de recopilación de datos objetivos y la aplicación de métodos estadísticos rigurosos para analizar y extender los resultados. Este enfoque permite llegar a conclusiones respaldadas por una base de evidencia sólida.” (p. 42).

## **5.2. Métodos**

### **5.2.1. Revisión Bibliográfica**

Para recolectar información de fuentes primarias que permitió sustentar el marco teórico y obtener una comprensión subjetiva de la situación actual del liderazgo y desempeño laboral en la cooperativa se utilizó el método de revisión bibliográfica. Para Coral (2016) la revisión bibliográfica es un proceso sistemático y crítico de análisis y síntesis de la literatura académica existente sobre un tema específico la busca recopilar, evaluar y resumir las investigaciones y publicaciones relevantes que han sido realizadas por otros autores en relación con el tema de estudio.

### **5.2.2. Descriptivo**

El método descriptivo según Baptista (2010) es un enfoque de investigación que se centra en la recopilación, análisis y presentación detallada de información sobre un fenómeno, situación o tema específico. Su objetivo principal es describir de manera precisa y objetiva los rasgos, características y patrones observados en el

objeto de estudio. Este método posibilitó la descripción, medición y análisis de las características presentes en la muestra objeto de investigación.

### **5.3. Técnica**

#### **5.3.1. Observación**

La observación directa en el entorno laboral emerge como una técnica esencial en el desarrollo del proyecto de investigación sobre liderazgo y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato. De acuerdo con Hernández et al. (2006) la observación “implica el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas”. (p.316). Esta técnica proporciona una perspectiva minuciosa de las interacciones diarias de los colaboradores con su entorno laboral, permitiendo un análisis inmediato de la influencia del liderazgo en la cultura organizacional.

#### **5.3.2. Entrevista**

Así mismo, la entrevista se presenta como una técnica para el desarrollo del proyecto que permitirá recopilar información y explorar las variables de investigación, brindando la oportunidad de analizar las actitudes y opiniones de los colaboradores en estudio. Según, (Díaz et al., 2013) la entrevista es “un diálogo diseñado con un propósito específico que va más allá de la simple interacción verbal.” (p.162).

Es importante destacar que el diseño de la entrevista se fundamentó en las dimensiones empleadas en los cuestionarios desarrollados por los autores Arias & Muñoz (2021) y Geraldo (2022). Aunque las preguntas son de autoría propia, se



respaldaron en las interrogantes presentes en el cuestionario de Liderazgo y Desempeño Laboral de los mencionados autores, así mismo el número de colaboradores entrevistados son 42, los cuales se seleccionaron acorde a las necesidades de investigación, siendo los trabajadores que ayudaron con la entrevista de diferentes niveles jerárquicos y ocupacionales, cabe destacar que este número de colaboradores fueron los que brindaron la apertura para la realización de la entrevista.

La entrevista se diseñó utilizando el instrumento del perfil de capacidades internas, desarrollado por Gómez (2015) en su artículo titulado “Análisis de PCI”, la cual se puede visualizar de mejor manera en el Anexo N°2.

Según Serna & Díaz (2016), “el perfil de capacidad interna es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades de una organización en relación con las oportunidades y amenazas del entorno externo” (pág.16). Este instrumento facilitó a las autoras la evaluación de las debilidades y fortalezas presentes en la institución financiera Kullki Wasi.

### **5.3.3. Encuesta**

Así mismo, se usará la encuesta para la recolección de información objetiva, Arias (2012) define a la encuesta como “una técnica que busca recopilar información proporcionada por un grupo o muestra de individuos acerca de ellos mismos o en relación con un tema específico” (pág.72). La encuesta permitirá a las autoras conocer por medio de datos las áreas de fortalezas y debilidades presentes en los

trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato alineados a las variables de investigación.

#### **5.4. Instrumento**

##### **5.4.1. Cuestionario**

El instrumento utilizado para recolectar información sobre el liderazgo y el desempeño laboral dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato, es el cuestionario.

El autor Arias (2012) afirma que el cuestionario se refiere a la forma de encuesta que se lleva a cabo por escrito a través de un instrumento o formato en papel que contiene una serie de preguntas. Se etiqueta como cuestionario auto administrado, ya que su completitud depende del encuestado sin la intervención directa del encuestador. (p.74)

El cuestionario emplea la escala de Likert como opciones de respuesta, seleccionadas por su capacidad para proporcionar distintas intensidades en las respuestas. Esta elección facilita una evaluación minuciosa y detallada de las opiniones de los encuestados, capturando así sus percepciones de manera más precisa. En esta escala, el valor 1 representa la alternativa de "Totalmente en desacuerdo", siendo la calificación más baja, mientras que el valor 5 representa la respuesta de "Totalmente de acuerdo", siendo este el valor más alto presente en la escala.

A continuación, en la Tabla N°6 se presenta la escala con sus diferentes opciones utilizada en la entrevista y encuesta aplicada en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato.

**Tabla N°6.**

*Escala de Likert*

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

*Nota:* La tabla exhibe la escala de Likert empleada en el instrumento de evaluación de las variables de investigación, desarrollada de manera original por las autoras.

### **5.5. Población y Muestra**

La población actual en la matriz de Ambato de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi es de 110 trabajadores. Sin embargo, para la ejecución del proyecto de investigación, se optó por seleccionar un grupo más reducido de colaboradores, mediante la técnica de muestreo finito. Porras (2017) menciona que el muestreo finito es “un proceso en el cual se selecciona y analiza un subconjunto específico de elementos de una población finita con el objetivo de hacer inferencias sobre toda la población”. Este tipo de muestreo permitió a las autoras elegir una muestra representativa más pequeña para realizar observaciones, entrevistas y encuestas, en lugar de estudiar o recopilar datos de toda la población.

En este proyecto, se manejaron dos muestras, cada una conformada por un número distinto de colaboradores. La primera muestra se orientó hacia un enfoque cualitativo, donde se empleó la técnica de observación y entrevistas de los 110

empleados, la institución financiera dio autorización a 42 colaboradores para contestar la entrevista. Los 42 trabajadores entrevistados están distribuidos de la siguiente manera:

- Jefe de Capacitaciones: 2 colaboradores
- Jefe de Operaciones: 1 colaborados
- Jefe de Cobranzas: 1 colaborador
- Jefe de Agencia : 1 colaborador
- Asesor Jurídico: 2 colaboradores
- Tesorero: 2 colaboradores
- Técnico de Seguridad e Higiene en el Trabajo: 2 colaboradores
- Médico Ocupacional: 1 colaborador
- Trabajadora Social: 2 colaboradores
- Administradora de Base de Datos: 2 colaboradores
- Analista Programador: 1 colaborador
- Analista de Fábrica de Crédito: 2 colaboradores
- Analista de Crédito: 3 colaboradores
- Analista de Gestión del Talento Humano 1: 2 colaboradores
- Analista de Gestión del Talento Humano 2: 1 colaborador
- Asesor de Crédito: 2 colaboradores
- Asesor de Capacitación: 2 colaborador
- Asistente de Negocio: 2 colaboradores
- Asistente de Call Center: 4 colaboradores
- Asistente de Atención al Cliente: 3 colaboradores

- Cajero/a: 4 colaboradores

A lo largo de un periodo de dos días de entrevistas, se logró identificar la presencia del inadecuado liderazgo que incide en el desempeño laboral.

Se administró el cuestionario a 80 trabajadores como parte de la segunda muestra, con el propósito de evaluar el estado actual del liderazgo y el desempeño laboral. Esta evaluación se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, permitiendo así la obtención de datos precisos y cuantificables.

La fórmula que se utilizó para el cálculo de la muestra finita es el siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n: Tamaño de la muestra buscado

N: Tamaño de la población o universo

z: Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC)

e: Error de estimación aceptado

p: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q: Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

En la Tabla N° 7 se visualiza de mejor manera el proceso de la selección de la muestra de la población existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato.

**Tabla N°7.**

*Población y Muestra de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato*

<b>Población</b>	
Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato cuenta con un número de 110 colaboradores.	
<b>Muestra Entrevista</b>	<b>Muestra Cuestionario</b>
42 trabajadores	80 trabajadores

*Nota:* La tabla exhibe los números de muestra utilizados en la evaluación de las variables de investigación, tanto en la entrevista como en el cuestionario, desarrollados originalmente por las autoras.

## **5.6. Validación del instrumento**

Se procedió a evaluar la confiabilidad del instrumento mediante la aplicación del Coeficiente Alfa de Cronbach. Según Oviedo & Campos (2005), el coeficiente Alfa de Cronbach es ampliamente reconocido como una de las herramientas más simples y efectivas para medir la consistencia de las variables de interés. Un valor cercano a 1 indica una mayor coherencia en las respuestas, consolidando así la fiabilidad del instrumento utilizado.

El instrumento fue sometido a la medición de confiabilidad a través del Coeficiente Alpha de Cronbach específico para las variables en análisis. En la Tabla

N° 8, se presentan los resultados obtenidos, revelando que los ítems exhiben una confiabilidad excelente, evidenciada por un resultado de  $\alpha=0.91$ . Este valor respalda la consistencia fuerte de las respuestas recopiladas, fortaleciendo la validez del instrumento de medición.

**Tabla N°8.**

*Resultados del coeficiente del Alpha de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N° de elementos
0,91	27

*Nota:* La tabla presenta los resultados de la validación del instrumento utilizado para evaluar las variables de investigación. Esta validación se llevó a cabo mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach.

## **5.7. Análisis y Herramienta a usar para la interpretación de resultados**

### **5.7.1. Análisis cualitativo**

La fase inicial del análisis cualitativo se ejecutó mediante la aplicación de la matriz de "Análisis de PCI", que se basó en la realización de entrevistas. Este enfoque posibilitó la identificación de las debilidades y fortalezas presentes en la cooperativa objeto de estudio. Para obtener una visualización más detallada de los resultados obtenidos a través de las entrevistas, se recomienda revisar el Anexo N°2.

En dicho anexo, se ofrece una representación más completa y detallada de los hallazgos derivados de las entrevistas, presentados en una escala que facilita la comprensión y evaluación de los aspectos analizados en el marco del "Análisis de

PCI". Este instrumento permitió una exploración exhaustiva de la situación, contribuyendo así a una comprensión más detallada de la institución y proporcionando información valiosa para la toma de decisiones y la formulación de estrategias de mejora.

La interpretación de los resultados en el ámbito cualitativo se lleva a cabo mediante el análisis de contenido, una metodología que proporcionara a las autoras del presente proyecto la capacidad de identificar situaciones específicas que demandan intervención, especialmente en relación con el liderazgo y el desempeño laboral en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato.

Este proceso implica un exhaustivo análisis e interpretación de los resultados presentes en las dimensiones, lo cual ha permitido obtener una comprensión profunda de las debilidades y fortalezas presentes en la institución financiera. El enfoque cualitativo brinda la oportunidad de trascender más allá de solos números, posibilitando a las autoras obtener una comprensión integral de los desafíos y oportunidades que se manifiestan en el ámbito del liderazgo y el desempeño laboral en esta cooperativa en particular. A través de este análisis, se evidenció un predominio de debilidades en el desempeño laboral, atribuible a un liderazgo ineficiente.

### **5.7.2. Análisis cuantitativo**

La metodología estadística empleada para el análisis de las variables de estudio se fundamenta en el Coeficiente de Spearman. Este método de análisis es fundamental



para poder dar respuesta a la pregunta de investigación del presente proyecto, y obtener una comprensión más completa de cómo el liderazgo afecta ya sea de manera positiva o negativa al bienestar de los empleados.

Para llevar a cabo dicho análisis, se empleará el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), reconocido por su eficacia en el tratamiento y análisis de datos en el ámbito estadístico. La utilización de SPSS facilitará la realización de cálculos precisos respecto al Coeficiente de Spearman generando resultados más precisos, permitiendo una interpretación más clara de la relación entre las variables estudiadas. Este enfoque metodológico respalda la rigurosidad y la validez de los resultados al utilizar una herramienta estadística reconocida y aceptada en la comunidad científica.

## **6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **6.1. Análisis Sociodemográfico de la muestra de estudio**

La Tabla N°9 sintetiza la información demográfica de la muestra de estudio, ofreciendo una visión detallada de la composición del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato. Destaca la participación preponderante de colaboradores de género femenino, con un 60% (48 participantes), en contraste con el 40% (32 participantes) correspondiente al género masculino.

En cuanto a la distribución por edades, se observa que el 48.8% (39 colaboradores) se sitúa en el rango de 20 a 29 años, seguido de cerca por el 42.5% (34 colaboradores) en el rango de 30 a 39 años. Este perfil demográfico proporciona una representación significativa de la diversidad de edades del equipo en estudio.

En relación con el estado civil, se destaca que el 53.8% (43 colaboradores) son solteros, mientras que el 40% (32 colaboradores) están casados. Estos datos ofrecen una perspectiva relevante sobre la composición familiar de los colaboradores, aspecto crucial al analizar factores que puedan incidir en el desempeño laboral.

En términos de niveles educativos, se evidencia una distribución equitativa, siendo el 42.5% (34 colaboradores) con educación superior y el 20% (16 colaboradores) con formación técnica. Este detalle proporciona información clave sobre la capacitación y cualificación del personal en la cooperativa.

En relación con la antigüedad en el empleo, el 23.8% (19 colaboradores) informa haber trabajado por menos de 1 año, mientras que otro 23.8% (19 colaboradores) ha brindado sus servicios entre 1 y 2 años. Estos datos ofrecen una visión del nivel de experiencia y estabilidad laboral en la cooperativa.

**Tabla N°9.**

*Análisis Sociodemográfico de la muestra de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Género	Femenino	48	60%	60%	60%
	Masculino	32	40%	40%	100%
Edad	Entre 20-29 años	39	48,80%	48,80%	48,80%
	Entre 30-39 años	34	42,50%	42,50%	91%
	Entre 40-49 años	6	7,50%	7,50%	98,80%
	Entre 50-59 años	1	1,20%	1,20%	100,00%
	60 o más años	0	0,00%	0,00%	100,00%
Estado Civil	Casado	32	40,00%	40,00%	40,00%
	Divorciado	4	5,00%	5,00%	45,00%

	Soltero	43	53,80%	53,80%	98,80%
	Unión de hecho	0	0%	0%	98,80%
	Viudo	1	1,20%	1,20%	100,00%
	Primaria	0	0%	0%	0%
	Educación Secundaria	15	18,80%	18,80%	18,80%
	Educación Técnica/Instituto	16	20,00%	20,00%	38,80%
Estudios	Educación Superior Grado	34	42,50%	42,50%	81,30%
	Educación Superior	8	10,00%	10,00%	91,30%
	Posgrado				
	Magister	7	8,80%	8,80%	100%
	Doctorado	0	0,00%	0,00%	100%
	PhD	0	0,00%	0,00%	100%
Tiempo laboral	Menos de 1 año	19	23,80%	23,80%	23,80%
	De 1 año a 2	19	23,80%	23,80%	47,60%
	De 2 años a 3	12	15,00%	15,00%	62,60%
	De 3 años a 4	6	7,50%	7,50%	70,10%
	De 4 años a 5	5	6,30%	6,30%	76,40%
	De 5 años a 6	6	7,50%	7,50%	83,90%
	De 6 años a 7	3	3,70%	3,70%	87,60%
	Más de 8 años	10	12,50%	12,50%	100,10%

*Nota:* La tabla exhibe los datos sociodemográficos de la muestra de estudio expresados en porcentajes, recolectados a través de la encuesta.

## 6.2. Análisis de los niveles ocupacionales de la muestra de estudio

En cuanto a los niveles ocupacionales de los colaboradores, se obtuvieron respuestas de diversos sectores, siendo notable la mayor representación de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato. Entre ellos, el nivel de Asesores de Crédito destaca con una participación mayoritaria del 13,8% (11 colaboradores), seguido por el nivel de Cajera/o con un 10% (8 colaboradores). En tercer lugar, se encuentran los Analistas de Crédito, quienes contribuyen con un 7,5% (6 colaboradores) al conjunto de la muestra. La Tabla N° 10 proporciona un desglose más detallado del porcentaje de participación

de los colaboradores en cada nivel, ofreciendo una visión más completa y específica de la distribución ocupacional dentro de la cooperativa.

**Tabla N°10.**

*Análisis de los Niveles Ocupacionales de la muestra de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato*

<b>Nivel en el que se desempeña</b>	<b>%</b>
Sub Gerente de Negocio	1,3%
Jefe de Capacitaciones	1,3%
Jefe de Operaciones	1,3%
Jefe de Cobranzas	1,3%
Jefe de Agencia	3,80%
Oficina de Seguridad de la Información	1,20%
Asesor Jurídico	1,20%
Tesorero	1,20%
Oficial de Cumplimiento Suplente	1,20%
Técnico de Seguridad e Higiene en el Trabajo	1,3%
Médico Ocupacional	1,3%
Trabajadora Social	1,3%
Coordinadora de Responsabilidad Social	1,3%
Administradora de Base de Datos	1,3%
Analista Programador	1,3%
Analista de Fábrica de Crédito	2,50%
Analista de Crédito	7,50%
Analista de Gestión del Talento Humano 1	1,3%
Analista de Gestión del Talento Humano 2	1,3%
Asesor de Crédito	13,80%
Asesor de Capacitación	3,70%
Gestor de Cobranza	2,50%
Verificador/Digitador de Fábrica de Crédito	3,70%
Asistente de Cumplimiento	1,20%
Asistente de Negocio	1,20%
Asistente de Call Center	1,20%
Asistente de Atención al Cliente (PDF)	7,50%
Cajero/a	10%
Custodio de Valores matriz	2,50%
Asistente de Atención al Cliente	8,80%
Asistente de Operaciones	1,20%

Asistente de Soporte Técnico	3,70%
Asistente de Tesorería	1,20%
Asistente de Adquisiciones	1,20%
Auxiliar de Monitoreo de Cámara	2,50%

---

*Nota:* La tabla exhibe, mediante porcentajes, la distribución de los distintos niveles ocupacionales en la muestra recopilada a través de la encuesta.

### **6.3. Análisis e Interpretación del contenido**

En esta fase del estudio se realiza un análisis profundo e individual de las preguntas en las que se presenten mayor dificultad formuladas en el cuestionario de liderazgo y desempeño laboral. Este cuestionario fue administrado a 80 colaboradores de diversos niveles ocupacionales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, específicamente en su sede principal ubicada en Ambato.

Cada pregunta del cuestionario ha sido meticulosamente revisada junto con las respuestas proporcionadas por los participantes. El análisis individual de las preguntas revelará patrones específicos, áreas de fortaleza y posibles desafíos dentro de la organización en términos de liderazgo y desempeño laboral. Además, permitirá identificar discrepancias o similitudes notables entre las respuestas de los diferentes niveles ocupacionales, ofreciendo una visión más detallada de cómo estas percepciones pueden variar según la posición dentro de la cooperativa.

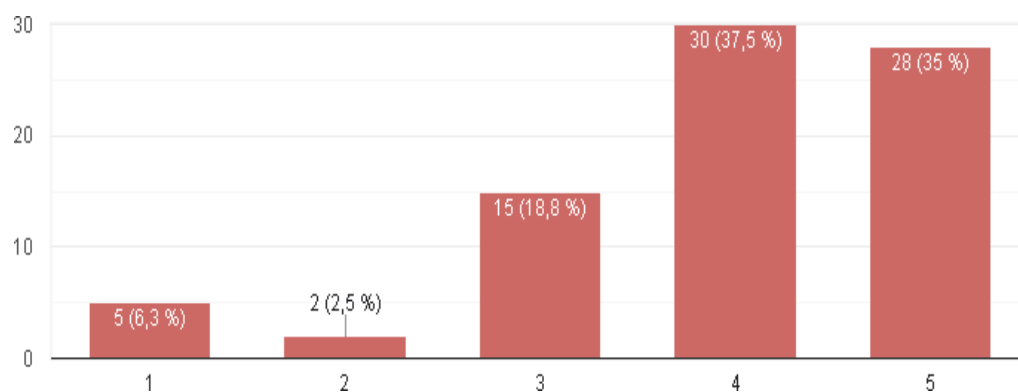
Este enfoque detallado y específico en cada pregunta contribuirá significativamente a la comprensión contextualizada de los factores que influyen en la relación entre liderazgo y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. Los resultados obtenidos de este análisis individual servirán como valiosa base para la formulación de recomendaciones concretas y la

implementación de estrategias específicas destinadas a mejorar tanto el liderazgo como el desempeño laboral en la organización. A continuación, se procede a realizar el análisis individualizado de las preguntas.

**Figura N°1.**

*Análisis de la pregunta número 1 de la variable de Liderazgo y la dimensión bienestar de los trabajadores*

**Pregunta: ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato, se muestra preocupación por mi salud y bienestar?**



**Nota:** La gráfica ofrece una perspectiva detallada de las percepciones de 80 colaboradores en la matriz de Ambato de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. Se focaliza en la manera en que la institución aborda y atiende la salud y el bienestar de su personal.

**Análisis:** El 37.5% de los participantes (30 colaboradores), expresaron que la cooperativa muestra preocupación por su salud y bienestar, indicado por la respuesta "De acuerdo" en la escala de Likert. Este hallazgo se ve complementado por el 35.0% de los encuestados (28 colaboradores) que manifestaron estar "Totalmente de

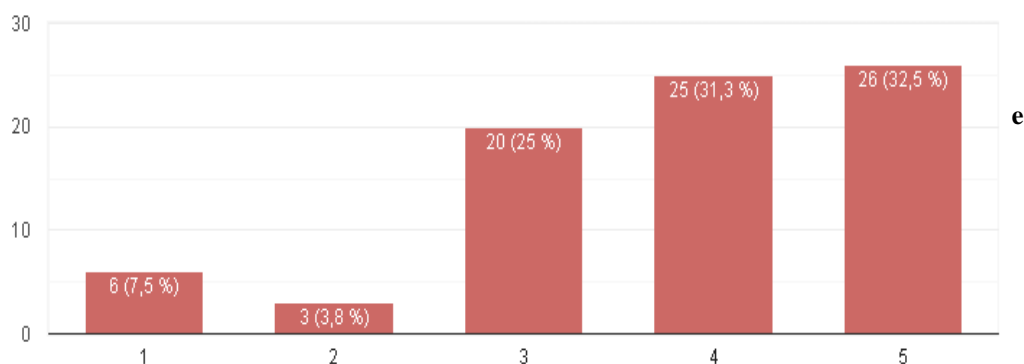
acuerdo" con la afirmación de que la cooperativa se preocupa por la salud y bienestar de los colaboradores.

Sin embargo, la revelación más notable es que el 18.8% (15 colaboradores) indicaron una respuesta de "Indiferente", señalando que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación de que la cooperativa se preocupa por la salud y bienestar de los colaboradores. Esta respuesta sugiere áreas de mejora en relación con los cuidados físicos y mentales de los trabajadores. Esta hipótesis se refuerza al observar que el 6.3% (5 colaboradores) expresaron estar "Totalmente en desacuerdo", indicando que en la cooperativa no se preocupan por su salud y bienestar.

**Interpretación:** Este hallazgo subraya la necesidad de abordar específicamente las preocupaciones relacionadas con la salud y bienestar de los empleados, señalando una oportunidad para implementar mejoras significativas en este aspecto. El autor Preffer (2021) menciona que la salud física y bienestar de los empleados contribuye de manera beneficiosa a su productividad y rendimiento laboral, al mismo tiempo que disminuye la presencia constante, las ausencias y la rotación laboral. Por lo tanto, aunque una parte sustancial de los colaboradores percibe que la cooperativa se preocupa por su salud y bienestar, la presencia de respuestas "Indiferente" y "Totalmente en desacuerdo" resalta la importancia de abordar áreas específicas para mejorar la atención y el cuidado de los aspectos físicos y mentales de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

**Figura N°2.**

*Análisis de la pregunta número 1 de la variable de Liderazgo y la dimensión capacidad para*



**Nota:** La gráfica proporciona una visión detallada de las percepciones individuales de los 80 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi en la matriz de Ambato. Se enfoca en la evaluación de si los empleados perciben que su líder organiza actividades como cursos, talleres y conferencias que impactan positivamente en su rendimiento laboral.

**Análisis:** Se destaca que un 32.5% de los participantes (26 colaboradores) expresaron estar "Totalmente de acuerdo" con la afirmación de que su líder realiza actividades formativas que motivan su rendimiento laboral, según la escala de Likert. Cercano a este porcentaje, un 31.3% de los encuestados (25 colaboradores) indicaron estar "De acuerdo" con esta afirmación.

No obstante, la revelación más destacada es que el 25% (20 colaboradores) seleccionaron la respuesta "Indiferente", indicando una posición neutral respecto a si su líder organiza talleres, cursos y/o conferencias que estimulen su desempeño laboral. Este hallazgo sugiere áreas de mejora en relación con las capacitaciones proporcionadas a los colaboradores.



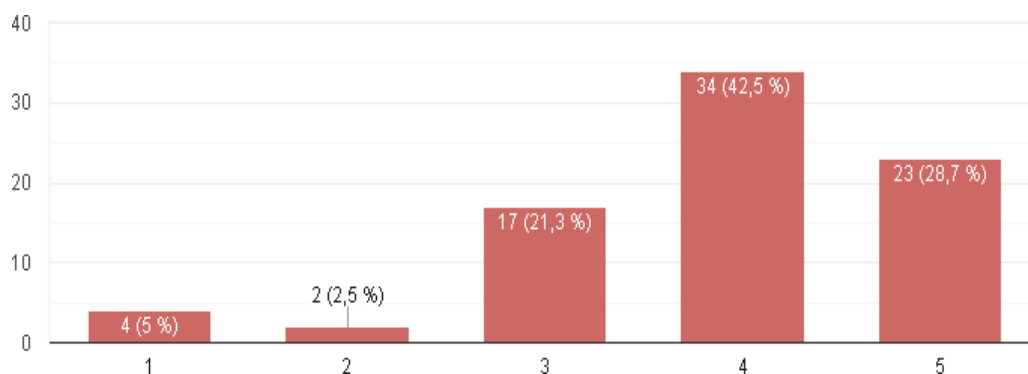
Esta hipótesis se fortalece al observar que un 7.5% (6 colaboradores) expresaron estar "Totalmente en desacuerdo" con la idea de que su líder realiza actividades formativas motivadoras. Además, un 3.8% (3 colaboradores) indicaron estar "En desacuerdo" en que los cursos ofrecidos por su líder no impulsan su desempeño.

**Interpretación:** Estos resultados subrayan la imperiosa necesidad de revisar y potencialmente mejorar las **estrategias de capacitación** actualmente implementadas. Según Pérez (2016), la capacitación contemporánea va más allá de corregir las carencias de la empresa o cumplir con políticas laborales; en la actualidad, los programas de formación y desarrollo representan una experiencia enriquecedora que permite a los colaboradores fortalecer sus intereses, pasiones y metas profesionales. Por ende, es esencial considerar una optimización en los procesos y temas de cursos, talleres y/o conferencias con el objetivo de motivar a los colaboradores y mejorar su desempeño laboral. Esto se vuelve crucial para abordar las percepciones neutrales e insatisfactorias que se han identificado con respecto a estos procesos de formación.

**Figura N°3.**

*Análisis de la pregunta número 2 de la variable de Liderazgo y la dimensión capacidad para promover el desarrollo profesional*

**Pregunta:** ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato, mi líder toma en cuenta mis ideas y sugerencias para el trabajo?



**Nota:** La gráfica ofrece una visión detallada de las percepciones individuales de los 80 colaboradores en la matriz de Ambato de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. Se focaliza en evaluar si los empleados perciben que sus ideas y sugerencias son tenidas en cuenta por su líder en el entorno laboral.

**Análisis:** En cuanto a esta evaluación, se destaca que un 42.5% de los participantes (34 colaboradores), expresaron estar "De acuerdo" con la afirmación de que su líder efectivamente tiene en cuenta sus ideas y sugerencias para el trabajo, según la escala de Likert. Asimismo, un 28.7% de los encuestados (23 colaboradores), manifestaron estar "Totalmente de acuerdo" con esta afirmación.

Por otro lado, se revela que un 21.3% de los participantes (17 colaboradores), seleccionaron la opción " Indiferente", indicando una posición neutral respecto a si su líder toma en cuenta sus ideas y sugerencias para el trabajo. Este hallazgo sugiere la existencia de áreas de mejora en la **gestión de participación** que se les brinda a los colaboradores.

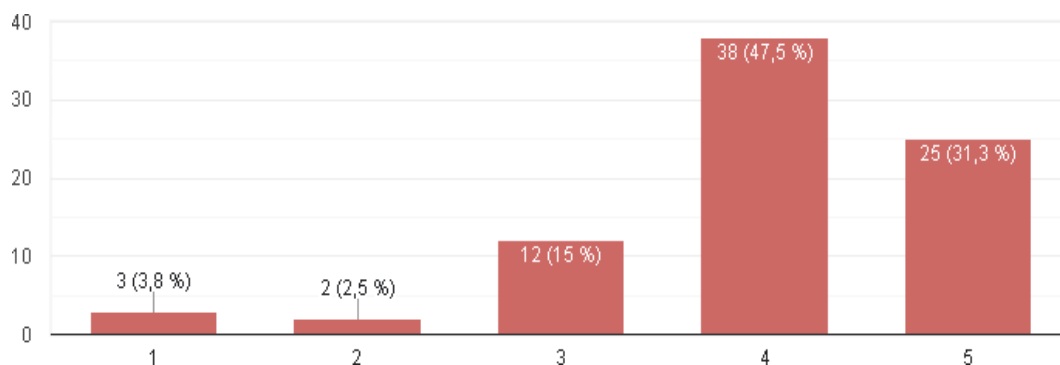
Esta hipótesis se ve respaldada al observar que un 5% de los encuestados (4 colaboradores), expresaron estar "Totalmente en desacuerdo" con la afirmación de que su líder toma en cuenta sus ideas y sugerencias para el trabajo. Además, un 2.5% de los participantes (2 colaboradores), indicaron estar "En desacuerdo" en relación con la misma afirmación.

**Interpretación:** Estos resultados subrayan la importancia de abordar posibles áreas de mejora en la gestión del liderazgo, con el fin de fomentar una mayor satisfacción y participación por parte de los colaboradores. Según MacNeil (2023), el liderazgo participativo tiene el potencial de estimular la participación activa de los empleados en la formulación de estrategias y la toma de decisiones, lo que se traduce en un fortalecimiento de la autoestima, una colaboración más sólida, una mejora en el entorno social y desempeño laboral. En consecuencia, se requiere una mejora en la gestión del liderazgo presente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi de la matriz de Ambato.

**Figura N°4.**

*Análisis de la pregunta número 2 de la variable de Desempeño Laboral y la dimensión satisfacción del empleado*

**Pregunta: ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato, las políticas implementadas por mi líder me permiten mantener un equilibrio saludable entre mi vida personal y laboral?**



**Nota:** La gráfica proporciona una representación precisa de las percepciones individuales de los 80 colaboradores en la matriz de Ambato de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. Se enfoca en evaluar si las políticas lideradas permiten a los trabajadores mantener un equilibrio saludable entre su vida personal y laboral.

**Análisis:** En cuanto a la evaluación, se destaca que el 47.5% de los participantes (38 colaboradores) expresaron estar "De acuerdo" con la afirmación de que las políticas implementadas por el líder les permiten mantener un equilibrio saludable entre su vida personal y laboral, según la escala de Likert. Además, un 31.3% de los encuestados (25 colaboradores) manifestaron estar "Totalmente de acuerdo" con esta afirmación.

Por otro lado, se revela que el 15% de los participantes (12 colaboradores) seleccionaron la opción "Indiferente", indicando una posición neutral respecto a si las políticas implementadas por el líder permiten a los trabajadores mantener un equilibrio entre su vida personal y laboral. Este hallazgo sugiere áreas de mejora en las políticas implementadas por el líder.

Esta hipótesis se ve respaldada al observar que el 3.8% de los encuestados (3 colaboradores) expresaron estar "Totalmente en desacuerdo" con la afirmación de

que las políticas implementadas por el líder permiten a los trabajadores mantener un equilibrio entre su vida personal y laboral. Además, el 2.5% de los participantes (2 colaboradores) indicaron estar "En desacuerdo" en relación con la misma afirmación.

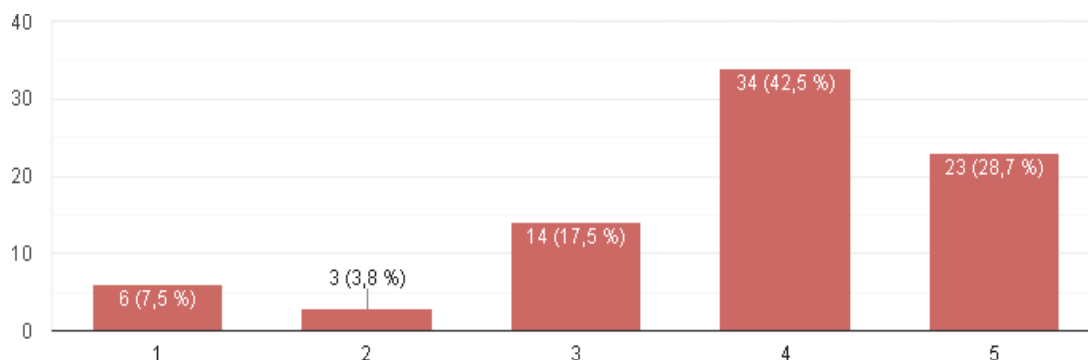
**Interpretación:** Estos resultados sugieren la necesidad de considerar mejoras en las **políticas de liderazgo** para promover un equilibrio más efectivo entre la vida personal y laboral de los colaboradores.

Según Candela (2016) la importancia de políticas de equilibrio entre vida laboral-personal en las organizaciones radica en: Mejorar la calidad de vida de los empleados al permitirles gestionar sus responsabilidades laborales y personales de manera armoniosa. Estas políticas promueven la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, aumentan la retención de talento, reducen el estrés laboral y mejoran la productividad al favorecer un ambiente laboral más saludable y equitativo. (pp.35-36).

**Figura N°5.**

*Análisis de la pregunta número 3 de la variable de Desempeño Laboral y la dimensión retención de talentos*

**Pregunta:** *¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato, he observado que la rotación laboral se debe a la influencia de un liderazgo ineficiente?*



**Nota:** La gráfica ofrece una perspectiva detallada de las opiniones de los 80 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi en la matriz de Ambato. Se enfoca de manera específica en su percepción acerca de si la rotación laboral está vinculada a un liderazgo considerado como ineficiente.

**Análisis:** El 42.5% de los participantes, equivalentes a 34 colaboradores, expresaron estar "De acuerdo" con que la rotación existente en la cooperativa financiera se debe a la influencia de un liderazgo ineficiente. Este hallazgo se ve complementado por el 28.7% de los encuestados (23 colaboradores) que manifestaron estar "Totalmente de acuerdo" con la afirmación de que la rotación laboral se debe a la influencia de un liderazgo ineficiente.

Mientras, que el 17.5% (14 colaboradores) indicaron una respuesta de "Indiferente", señalando que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación de que la rotación laboral se debe a la influencia de un liderazgo ineficiente.

**Interpretación:** La presencia de una proporción considerable de colaboradores que consideran que la rotación está relacionada con el liderazgo señala la necesidad de evaluar y mejorar las **prácticas de liderazgo** dentro de la cooperativa.

Según Andrade (2018) un liderazgo efectivo contribuirá a retener a los talentos más destacados en la empresa, fomentando su crecimiento. Por otro lado, un liderazgo deficiente tendrá el efecto opuesto: los profesionales más cualificados buscarán oportunidades en otras empresas, dejando atrás a aquellos que destacan menos.

Dadas las circunstancias, resulta imperativo desarrollar programas de mejora del liderazgo o capacitaciones específicas. Estas iniciativas no solo abordarán las inquietudes identificadas, sino que también fortalecerán las habilidades y competencias de los líderes, cultivando un entorno propicio para el crecimiento y el rendimiento óptimo del equipo.

#### **6.4. Análisis Cuantitativo**

##### **6.4.1. Prueba de normalidad**

La prueba de normalidad, conforme a Flores et al. (2021), constituye un método estadístico empleado con el propósito de evaluar si una muestra de datos se deriva de una población caracterizada por una distribución normal. En términos más sencillos, esta evaluación busca discernir si los datos exhiben una distribución simétrica en forma de campana, característica distintiva de la distribución normal. La finalidad de esta prueba radica en verificar si los datos siguen el patrón esperado de

distribución, ofreciendo así una herramienta valiosa para la validación de la asunción de normalidad en un conjunto de datos dado.

Según Ruiz (2019) la prueba de Kolmogorov-Smirnov, o prueba KS, es una herramienta estadística no paramétrica fundamental para analizar la concordancia entre una muestra y una distribución de probabilidad predefinida. Su propósito principal radica en determinar si los datos observados se ajustan a una distribución teórica conocida. Esta prueba es particularmente valiosa cuando no se dispone de información sobre la forma exacta de la población subyacente.

En la Tabla N°11 se puede visualizar los resultados del cálculo de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en el que se comparan los datos observados con una distribución teórica normal esperada. Al obtener un valor de  $p=0$  en el nivel de significancia de las dos pruebas se puede concluir que los datos de la muestra no difieren significativamente de una distribución normal.

**Tabla N°11.**

*Prueba de normalidad*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	<b>Kolmogorov-Smirnova</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>G1</b>	<b>Sig.</b>
SUMA_VL	,169	80	,000
SUMA_VD	,178	80	,000

**Nota:** La tabla presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, elaborada por las autoras utilizando los datos recopilados en el software SPSS.



#### **6.4.2. Análisis del Coeficiente de Spearman**

Con el objetivo de indagar la relación entre las variables de interés y comprender su mutuo influjo, se aplicó el coeficiente de Spearman, también denominado correlación de rangos de Spearman.

Martínez et al. (2009) señalan que el coeficiente de Spearman, una medida estadística no paramétrica, permite evaluar la intensidad y dirección de la relación monótona (ascendente o descendente) entre dos variables. Esta herramienta resulta especialmente útil en situaciones donde los datos no siguen una distribución normal o cuando las relaciones entre las variables son no lineales. Su aplicación es común en ciencias sociales, estudios de mercado, biología y otras disciplinas, ya que posibilita analizar la asociación entre variables ordinales o no paramétricas.

La fortaleza del coeficiente de Spearman radica en su capacidad para evaluar relaciones monótonas sin depender de la forma precisa de dicha relación, convirtiéndolo en una herramienta valiosa en diversas áreas de investigación y análisis de datos. En este contexto específico, se examinarán las variables de Liderazgo y Desempeño Laboral para determinar la presencia o ausencia de una correlación.

Es relevante mencionar que según Ortega (2022) el coeficiente de Spearman es una medida de correlación que oscila entre -1 y 1, ofreciendo una interpretación valiosa sobre la relación entre dos variables. Un valor de 1 señala una correlación perfectamente positiva, indicando que a medida que una variable aumenta, la otra también lo hace de manera proporcional. Por otro lado, un valor de -1 denota una correlación perfectamente negativa, sugiriendo que a medida que una variable

aumenta, la otra tiende a disminuir de manera consistente. Por último, un valor de 0 indica la ausencia de correlación, indicando que no hay una relación sistemática aparente entre las variables examinadas.

Con todo lo anteriormente explicado, se procedió a analizar la correlación entre las variables ya mencionadas, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Al aplicar este análisis a los datos recopilados en el contexto de la cooperativa, se obtuvo un coeficiente de correlación significativo de 0,805.

**Tabla N°12.**

*Análisis del Coeficiente de Spearman de las variables de estudio*

<b>COEFICIENTE DE SPEARMAN</b>				
			VL	VD
<b>Rho de Spearman</b>	SUMA_VL	Coefficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
	SUMA_VD	Coefficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	80

**Nota:** La tabla exhibe los resultados de la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, realizada por las autoras mediante el software SPSS.

La correlación de Spearman es una medida estadística que evalúa la fuerza y dirección de la relación entre dos variables, en este caso, el liderazgo y el desempeño

laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. Un coeficiente de correlación de Spearman de 0,805 indica una fuerte correlación positiva entre estas dos variables. Lo que significa que existe una relación positiva significativa entre el liderazgo dentro de la cooperativa y el desempeño laboral de sus miembros. Cuando el liderazgo en la organización es percibido o medido de manera más efectiva, existe una correspondencia directa con un mejor desempeño laboral de los empleados.

A través del análisis exhaustivo tanto cualitativo como cuantitativo llevado a cabo en este estudio, se ha logrado avanzar hacia el diseño de propuestas estratégicas específicas orientadas al liderazgo y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi de la matriz de Ambato. Se busca proponer estrategias de mejora destinadas al desempeño laboral de los colaboradores de esta cooperativa.

En el análisis cualitativo, se empleó el método de análisis de contenido para identificar debilidades a partir de respuestas individuales a preguntas específicas. Las propuestas de mejora se fundamentaron en las dimensiones seleccionadas de las preguntas, lo que permitió una aproximación detallada a áreas críticas.

Simultáneamente, el análisis cuantitativo con el coeficiente de correlación de Spearman reveló una conexión significativa y positiva entre las variables de liderazgo y desempeño laboral. Esta asociación indica que mejoras en la gestión de liderazgo se traducen en un aumento proporcional en los niveles de desempeño laboral.

Estas conclusiones orientan el diseño de propuestas estratégicas concretas destinadas a elevar el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, contribuyendo así al logro de sus objetivos organizativos.

## **7. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

**7.1. Tema:** Estrategias de Liderazgo para la mejora del Desempeño Laboral.

**7.2. Objetivo:**

- Proponer estrategias de Liderazgo que contribuyan a la mejora del Desempeño Laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

**7.3. Desarrollo:**

Los inconvenientes identificados a través del análisis cualitativo y cuantitativo de los resultados son los siguientes:

- Preocupación por la salud y bienestar de los trabajadores.
- Ausencia de programas de capacitación que fomenten la motivación de los colaboradores.
- Baja participación por parte de los colaboradores en las actividades organizativas.
- Carencia de políticas de liderazgo que promuevan un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.
- Necesidad de evaluar las prácticas de liderazgo implementadas en la organización.

En vista de estos problemas detectados se plantean estrategias de Liderazgo para la mejora del Desempeño Laboral de los colaboradores de la cooperativa.

**Tabla N°13.**

*Estrategias de Liderazgo para la mejora del Desempeño Laboral*

DIMENSIÓN	DEBILIDAD	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES O TAREAS	RESPONSABLES	TIEMPO	INVERSIÓN	OBSERVACIONES
<b>Bienestar de los trabajadores</b>	Preocupación por la salud y bienestar de los trabajadores	Talleres y capacitaciones sobre la gestión del estrés y técnicas de relajación	Fomentar un entorno laboral más saludable y productivo, impulsando el equilibrio emocional y la gestión eficaz del estrés entre los miembros del equipo.	Realizar encuestas o entrevistas para identificar las necesidades específicas de los empleados en relación con la gestión del estrés y las técnicas de relajación.	Área de Talento Humano y Compensaciones	5 días	\$1.500,00	El valor estimado es de a \$1500, considerando los temas a impartir en las capacitaciones y talleres necesarios para la correcta implementación en la matriz de la Cooperativa Kullki Wasi, ubicada en Ambato. Entre la inversión también se encuentra presente el costo por las certificaciones entregadas a los participantes.
				Identificar expertos o profesionales en psicología, salud mental o bienestar que puedan facilitar los talleres de manera efectiva.				
				Informar a los empleados sobre la implementación de los talleres y la importancia de participar.				
				Establecer un calendario de talleres que se ajuste a las necesidades y disponibilidad de los empleados.				
				Realizar sesiones interactivas y participativas que permitan a los empleados practicar las técnicas de gestión del estrés en un entorno controlado.				
Entrega de certificados a los colaboradores por su participación activa en los talleres y capacitaciones.								
				Analizar regularmente los resultados y ajustar el programa según sea necesario.				

<b>Capacidad para promover el desarrollo profesional</b>	Ausencia de programas de capacitación que fomenten la motivación de los colaboradores.	Sistema de recompensas por puntos.	Motivar y premiar a los miembros mediante un sistema de puntos, para reconocer su buen desempeño y fomentar su compromiso con la cooperativa.	<p>Identificar claramente los objetivos que se desean lograr con el sistema de recompensas por puntos en capacitaciones.</p> <p>Asignar puntos a las diferentes capacitaciones que se quieran incentivar.</p> <p>Informar a los empleados sobre el nuevo sistema de recompensas por puntos de capacitaciones de manera clara y completa.</p> <p>Identificar recompensas que sean motivadoras y significativas para los participantes.</p> <p>Medir el impacto del sistema de recompensas en la motivación y el desempeño general de los empleados.</p>	Área de Talento Humano y Compensaciones	1 semana	\$2.000,00	El valor estimado es de \$2000 para la implementación de un sistema basado en puntos es aproximado. Es importante tener en cuenta que las recompensas asignadas a los trabajadores varían según la capacitación y el empleado específico. Por lo tanto, los encargados de evaluar y determinar el presupuesto adecuado son los directivos de la Cooperativa Kullki Wasi.
	Baja participación por parte de los colaboradores en las actividades organizativas.	Implementar herramientas Tecnológicas (Teams, Asana, Google Workspace)	Mejorar la eficiencia y colaboración en la cooperativa mediante la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación, la	<p>Realizar un análisis de costos y beneficios para determinar la viabilidad económica de la implementación.</p> <p>Investigar, evaluar y seleccionar las herramientas tecnológicas disponibles en el mercado, como Microsoft Teams, Asana y Google Workspace y seleccionar la más adecuada.</p>	Área de Soporte Técnico	1 mes	\$1.000,00	El valor del uso de las aplicaciones para las corporaciones es de aproximadamente \$1000 de manera individual. Sin embargo, es responsabilidad de las autoridades realizar una verificación de los costos verdaderos.

		organización y la gestión de proyectos	<p>Diseñar programas de formación para el personal sobre el uso eficiente de las herramientas seleccionadas.</p> <p>Configurar las herramientas según las necesidades específicas de la organización.</p> <p>Asegurar la integración fluida de las nuevas herramientas con los sistemas y procesos existentes en la organización.</p> <p>Realizar evaluaciones periódicas para medir la efectividad de las herramientas implementadas.</p>				
<b>Satisfacción del empleado</b>	Carencia de políticas de liderazgo que promuevan un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal	Intercambio de turnos	<p>Facilitar la flexibilidad y equidad en la asignación de horarios de trabajo, promoviendo la colaboración y satisfacción de los miembros de la cooperativa.</p> <p>Realizar un análisis exhaustivo de las necesidades y preferencias de los empleados con respecto al intercambio de turnos.</p> <p>Identificar los momentos críticos en los que se requiere flexibilidad en los horarios.</p> <p>Establecer políticas claras para el intercambio de turnos, definiendo los criterios para la aprobación y restricciones</p> <p>Crear procedimientos detallados que indiquen cómo solicitar, aprobar y comunicar los cambios de turno.</p>	Área de Legislación Laboral y Talento Humano	2 semanas	\$3.000,00	Para desarrollar e implementar exitosamente esta estrategia, es imperativo realizar un análisis exhaustivo de las necesidades de los empleados. Asimismo, se hace indispensable la implementación de un sistema tecnológico que agilice dicho proceso. Por consiguiente, el valor es de \$3000, estimación aproximada.



				<p>Informar a los empleados sobre la nueva estrategia y proporcionar información detallada sobre cómo participar en el intercambio de turnos.</p> <p>Evaluar e implementar una plataforma o sistema tecnológico que facilite y automatice el proceso de intercambio de turnos</p>				
<b>Retención de talentos</b>	Necesidad de evaluar las prácticas de liderazgo implementadas en la organización por la rotación laboral	Evaluación de los estilos de liderazgo	<p>Evaluar y comprender los estilos de liderazgo presentes en la cooperativa para promover un liderazgo más efectivo y adaptado a las necesidades de la organización y sus miembros.</p>	<p>Investigar y seleccionar herramientas de evaluación de estilos de liderazgo, como cuestionarios, evaluaciones 360 grados o entrevistas estructuradas.</p> <p>Elaborar un plan detallado que incluya el cronograma, los participantes, las etapas y los recursos necesarios para la evaluación de los estilos de liderazgo.</p> <p>Administrar las evaluaciones a través de las herramientas seleccionadas.</p> <p>Analizar los resultados de manera objetiva y detallada.</p>	Área de Talento Humano	5 días	\$500,00	La implementación de esta estrategia es de un valor de \$500, contando los materiales como hojas, esferos, impresiones, etc. El costo es mayor debido al desarrollo de programas personalizados para los trabajadores.
<b>INVERSIÓN TOTAL ANUAL:</b>								<b>\$8.000,00</b>

#### **7.4. Importancia de la propuesta**

La propuesta de proyecto titulada "Liderazgo y Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato" reviste una significativa importancia en el contexto organizacional de la cooperativa. Su relevancia se manifiesta en múltiples dimensiones, todas ellas orientadas hacia la mejora del desempeño laboral y el bienestar integral de los colaboradores.

En primer orden, la propuesta se adentra en la vigente necesidad de velar por la salud y bienestar de los trabajadores, reconociendo su impacto directo en el rendimiento laboral. La estrategia innovadora, talleres y capacitaciones para la gestión del estrés y técnicas de relajación, se perfila como una herramienta sumamente eficaz para cultivar un entorno laboral que anteponga el bienestar integral de los colaboradores.

En un segundo plano, la propuesta focaliza sus esfuerzos en abordar la atención de capacitaciones motivadoras y personalizadas. La instalación de un sistema de recompensas basado en puntos no solo estimulará una mayor participación y compromiso, incentivando el aprendizaje continuo, sino que también robustecerá las habilidades profesionales de los colaboradores.

Asimismo, se proponen estrategias destinadas a potenciar la comunicación y la participación en actividades organizativas. La adopción de plataformas digitales colaborativas se establece como un medio para asegurar un diálogo franco y la participación activa de todos los colaboradores, fortaleciendo la cohesión interna y el sentido de pertenencia.

Además, se aborda la necesidad de establecer políticas de liderazgo que propicien un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal. La inclusión de opciones como el intercambio de turnos proporcionará a los colaboradores la flexibilidad necesaria para gestionar sus responsabilidades laborales y personales, elevando así su nivel de satisfacción en el trabajo.

Por último, se resalta la importancia de evaluar y potenciar las prácticas de liderazgo dentro de la cooperativa. La propuesta plantea la evaluación del estilo de liderazgo existente, permitiendo identificar áreas de mejora, retener a empleados talentosos y formar líderes capaces de guiar de manera efectiva al equipo hacia el logro de metas y objetivos compartidos.

En conjunto, esta propuesta se constituye como un conjunto integral de medidas que no solo abordan las áreas críticas de la cooperativa, sino que también promueven un ambiente de trabajo saludable, participativo y liderado por profesionales capacitados, contribuyendo así a la optimización del desempeño laboral y al logro de los objetivos institucionales.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1. CONCLUSIONES

- A través del análisis detenido a diversas fuentes primarias, se pudo determinar que el liderazgo se define como la capacidad de inspirar, guiar y motivar a otros con el propósito de alcanzar metas y objetivos compartidos. Por otra parte, el desempeño laboral hace referencia al rendimiento y eficacia con los que un individuo lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno laboral.
- Tras llevar a cabo una exhaustiva evaluación, tanto cualitativa como cuantitativa, se ha constatado la presencia de notables debilidades en el rendimiento laboral dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz Ambato. Estas deficiencias están estrechamente ligadas a la carencia de eficacia y eficiencia en el liderazgo, como se evidencia en los resultados del análisis cualitativo. Se destaca un 18,8% de carencias en la salud y bienestar, un 25% de los participantes señalaron la falta de programas de capacitación motivacionales, y una baja participación en actividades organizativas, registrando un 21,3%. Adicionalmente, se identificó una carencia del 15% en políticas que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal, junto con un 17,5% de necesidad de evaluar las prácticas de liderazgo. Los resultados del análisis cuantitativo respaldan estas observaciones, ya que la prueba de normalidad reveló un  $p=0$ , y se obtuvo una correlación de Spearman de 0,805.

- En el transcurso de esta investigación, se han formulado estrategias de liderazgo destinadas a no solo optimizar el desempeño laboral de los colaboradores en la matriz de Ambato de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, sino también a generar un impacto positivo en el bienestar general de los trabajadores. Estas estrategias, además de contribuir a la mejora de la gestión del liderazgo, se proyectan como un medio efectivo para fortalecer los procesos de capacitación en la institución. Asimismo, se espera que estas iniciativas desempeñen un papel clave en la retención de talento potencial dentro de la cooperativa, promoviendo así un entorno laboral más sólido y próspero.

## **8.2.RECOMENDACIONES:**

- Es fundamental que los representantes y capital humano de la institución financiera realicen procesos de investigación a fin de mejorar el desarrollo institucional y encaminar los esfuerzos profesionales hacia la innovación. Este proceso fortalecerá el conocimiento, competencias y habilidades del capital humano; en este caso sobre el tema del liderazgo eficiente para potenciar la mejora del desempeño de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, específicamente en su matriz de Ambato. Esta investigación enriquecerá la base teórica y práctica, proporcionando un entendimiento fundamental para la implementación efectiva de estrategias de liderazgo orientadas a optimizar el rendimiento laboral en la mencionada cooperativa.
- Se sugiere abordar de manera pronta la problemática relacionada con el bajo desempeño laboral, la cual está siendo influida por un liderazgo ineficiente.

Este enfoque oportuno tiene como objetivo minimizar los potenciales daños derivados de las brechas existentes, como el ausentismo, la rotación laboral, la comunicación ineficaz y las dificultades para trabajar en equipo. La implementación de acciones correctivas y mejoras en el liderazgo contribuirá significativamente a optimizar el rendimiento laboral y fomentar un ambiente de trabajo más productivo y cohesionado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, matriz de Ambato.

- Finalmente, se recomienda llevar a cabo de manera proactiva y efectiva la implementación de las estrategias propuestas en esta investigación. Estas estrategias tienen el potencial de consolidar un liderazgo sólido, lograr mejoras significativas en el desempeño laboral y contribuir sustancialmente al bienestar general de los colaboradores.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, D. (2018). *Influencia de las prácticas de liderazgo sobre la rotación del personal en una empresa de servicios de medicina prepagada*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Arias , F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: Episteme C.A.
- Arias, J, & Muñoz, H. (2021). Elaboración y validación de una escala para medir la capacidad de liderazgo en un entorno de trabajo remoto (CLETR). *Contabilidad Y Negocios*, 16(32), 23-37.  
doi:10.18800/contabilidad.202102.002
- Bacigas , M. (Junio de 2019). *Retención del Talento*. Madrid: Universidad Pontificia.
- Baptista , L., Hernández , S., & Fernández , C. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). McGraw Hill.
- Bayer, C. (2005). *Comunicación eficaz, una competencia para lograr el éxito organizacional*. Colombia: Universidad de La Sabana.
- Bennis, W. (Abril de 2000). El fin del liderazgo. *Harvard Deusto Business Review*, 95, 4-12.
- Brizuela, T. (21 de Febrero de 2019). Desarrollo profesional: una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED. *Revista Espiga*, 18(37), 99-110.
- Candela R. (1 de Junio de 2016). Equilibrio Trabajo-Vida: Proceso de transformación hacia una organización familiarmente responsable. *Ciencias Administrativas*(8), 33-41.
- Castañeda , Y., Betancourt, J., Salazar , N., & Mora , A. (2017). Bienestar Laboral y Salud Mental en las organizaciones. *Psyconex: Psicología, psicoanálisis y conexiones*, 9(14), 1-13.

- Charaja, Y., & Gamarra, J. (Junio de 2014). Satisfacción Laboral y Motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo. *Scielo*, 1(1), 5-13.
- Checa, V., & Caguana, R. (15 de Noviembre de 2017). Análisis del Liderazgo y su relación con la motivación laboral en S.E.R.L.I. sociedad pro-rehabilitación en Guayaquil. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 44, 155-170. doi:1576-3420
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). (J. Mares, Ed., S. Pilar, M. Hano Roa, & M. Obon, Trads.) California: McGRAW-HILL. doi:978-85-352-3318-6
- Colín, C. (2017). Bienestar laboral, sentido del rol y la ejecución de la estrategia. *The Anáhuac journal: Business and Economics*, 17(1), 11-32. doi:doi.org/10.36105/theanahuacjour.2017v17n1.01
- Coral, D. (Septiembre de 2016). Hacer una revisión bibliográfica. *Guías Laboratorio de pensamiento y lenguajes*, 1-6.
- Cueva, S. (2018). *Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bambos de Javier Prado*. (I. Barbara, Ed.) Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres. doi:20.500.12727/4341
- De La Cruz Suarez, D. (2022). *Estilo de liderazgo y desempeño laboral en la Municipalidad provincial de Lambayeque*. (J. Pérez Delgado, Ed.) Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo. doi:0000-0003-3909-7594
- Deusdad, B. (Agosto de 2003). El concepto de liderazgo político carismático: Populismo e identidades. *Opción*, 19(41), 9-35.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (13 de Mayo de 2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.



- Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 23(2), 83-97.
- Gamboa, E. (4 de Septiembre de 2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Revista de Psicología Cienfca*, 12(16), págs. 12-21.
- Geraldo, L. (30 de Junio de 2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. doi:doi:https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920
- Gómez, N., & Zambrano, M. (8 de Noviembre de 2022). Liderazgo Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad Educativa General Eloy Alfaro. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 6(11), 2-16. doi:2697-3456
- Gómez, H. (2015). Análisis PCI. *Gestión Estratégica*, 1-7. Obtenido de <http://gerest.es.tl/ANALISIS-PCI.htm>
- Hernández , O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 1-4.
- Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (R. del Bosque , Ed.) México: The McGraw-Hill Companies.
- Hickman , G. R. (2010). *Leading Organizations: Perspectives for a New Era* (Segunda ed.). California: SAGE Publications, Inc. doi:978-4129-3908-9
- Huaraca, C., Duran , J., Melgarejo, N., De la Cruz, M., & Parra, L. (Abril de 2023). Estrategias de retención del talento en un Contexto Internacional. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(2), 5565- 5597 .

- Infante , M., & González , C. (Junio de 2012). Estudio de la organización del trabajo en puesto de trabajo seleccionado. El caso de una agencia de viajes. *TURyDes*, 5(12), 1-13.
- isEazy. (30 de Junio de 2023). Habilidades vs. competencias. Descubre las diferencias entre ellas, para potenciarlas en tu equipo. *isEazy Corporation*, 4-8. Obtenido de <https://www.iseazy.com/es/blog/habilidades-vs-competencias-diferencias/>
- Koon , R., & Vega, M. (2006). *VI Congreso Iberoamericano de Superdotación, Talento y Creatividad*. (J. Alonso, Ed.) Argentina: Editorial Superdotados.
- López, N., & Sandoval , I. (2017). Métodos y técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa . *Repositorio UDGVirtual*, 1-23. Obtenido de Métodos y técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>
- MacNeil, C. (2023). Por qué la participación de los empleados es clave para el éxito del equipo . *Dialnet*, 14-17.
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (Enero de 2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo. *Universidad y Sociedad: Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos* , 12(1), 359-365.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez , M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 1-20.
- Miranda , A., Hernández , M., & Hernández , E. (2015). El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la introducción de resultados. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 9, 104-121.
- Molina, H. (Junio de 2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios Gerenciales*(75), 23-33.

- Mora , J. (2017). *Liderazgo y desempeño laboral en docentes de instituciones educativas del distrito de San Martín Porres* . (I. Menacho, Ed.) Perú: Universidad César Vallejo.
- Ortega, C. (23 de Abril de 2022). *QuestionPro Corporation*. Obtenido de ¿Qué es el coeficiente de correlación de Pearson?: <https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-pearson/>
- Oviedo, H., & Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Pablos , J., & Biedma, J. (Diciembre de 2013). La evaluación del rendimiento individual. Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de Recursos Humanos en las Administraciones Públicas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*(10), 1-18.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde , M. (Septiembre de 2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 12-18. doi:1315-9518
- Perdomo , Y., & Prieto, R. (2009). El Liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia del servicio. *Revista de Estudios Temáticos*, 6(2), 20-35. doi:469/1154
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas IPN*, 17(7), 1-6.
- Pérez, O. (15 de Junio de 2016). *People Next Corporation*. Recuperado el 10 de Enero de 2024, de Importancia de la capacitación para empleados de la generación millennial: <https://blog.peoplenext.com/importancia-de-la-capacitacion-para-empleados-de-la-generacion-millennial>

- Pertúz, F. (24 de Abril de 2018). Liderazgo Transformacional en Empresas Sociales Desde la perspectiva Ética de la Responsabilidad Social Empresarial. *Redalyc*, 20(2), 377-400.
- Pineda , A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON: Gestión, Organizaciones y Negocios*, 7(1), 1-17. doi:doi.org/10.22579/23463910.182
- Porrás, A. (2017). Tipos de muestreo. *Centro de Investigación en Geografía y Geomática*, 1-14.
- Preffer, J. (23 de Marzo de 2021). La importancia de la salud física y mental del empleado. *Mundo Empresarial*, 5-7. Recuperado el 10 de Enero de 2024
- Prieto, E. (16 de Noviembre de 2023). *Southern New Hampshire University*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2023, de <https://es.snhu.edu/noticias/porque-es-importante-el-liderazgo#:~:text=Se%20trata%20de%20la%20capacidad,elemento%20esencial%20para%20cualquier%20empresa>.
- Rigo, D. (2020). Compromiso y creatividad en contextos educativos: relaciones necesarias. En V. Tur , & J. Segarra, *Compromiso y educación: Redefinición del aula como contexto de aprendizaje* (págs. 1-106). España: Revista Mediteranea de Comunicación. doi:[https://www.doi.org/10.14198/MEDCOM/2020/13\\_cmd](https://www.doi.org/10.14198/MEDCOM/2020/13_cmd)
- Roca, L. (2017). Relación entre Liderazgo y Desempeño Laboral en la Oficina de Logística de la Red de Salud Pacífico Sur. (W. Bejarano Escalante, Ed.) *Scielo*, 25-32.
- Ruiz , L. (28 de Mayo de 2019). Prueba de Kolmogórov-Smirnov: qué es y cómo se usa en estadística. *Psicología y Mente* , 23-25.
- Sánchez , J., & Barraza, L. (Diciembre de 2015). Percepciones sobre Liderazgo. *Ra Ximhai*, 11(4), 161-170.

- Sanchez, N. (2022). *El liderazgo transformacional y desempeño laboral en el área de operaciones de una farmacéutica*. (G. Quispilay Joyos, Ed.) Quito.
- Santa , E., & Rodríguez , A. (2010). 40 Años de la teoría del liderazgo situacional: una revisión. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 25-39.
- Serna, H., & Díaz, A. (2016). *Serie de manuales para la pequeña y mediana empresa diagnóstico estratégico*. Medellín: Fundación Universitaria María Cano.
- Silva, M. (23 de Febrero de 2022). Las ocho características del compromiso. *Cultura Preventiva Osarten*, págs. 5-8.
- Suárez , C., Dusú , R., & Sánchez, M. d. (30 de Octubre de 2010). Las capacidades y las competencias: su comprensión para la Formación del Profesional. *Dialnet*, 30-39.
- Torcatt, T. (29 de Mayo de 2020). Liderazgo gerencial y desempeño laboral en docentes del estado Nueva Esparta. *Revista de Ciencias Sociales Venezolana*(25), 1-14. doi:1315-9518
- Toro, I., & Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa/investigación cuantitativa*. Colombia: Universidad EAFIT .
- UNDP. (2009). Desarrollo de Capacidades. *Centro Europeo para la Gestión de Políticas de Desarrollo, SNV Organización para el Desarrollo de los Países Bajos y el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas*, 6-9.
- Valles , R. (6 de Junio de 2019). ¿Liderazgo transaccional o transformacional? El discurso de cinco rectoras de universidades mexicanas: una aproximación. *Jangwa Pana: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 18(2), 324 - 348. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/16574923.3008>

- Vargas, J. (8 de Julio de 2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Revista Electrónica Nova Scientia*, 4(7), 172-204.
- Villalva, M. (25 de Marzo de 2017). El liderazgo Democrático: Una Aproximación Conceptual. *INNOVA Research Journal*, 2(4), 155-162.
- Zeb, A., Rehman, S., Saeed, G., & Ullah, H. (Julio de 2018). Study of the Relationship between Reward and Recognition and employees Job Satisfaction: A Literature Review. *Abasyn Journal of Social Sciences*, 7(2), 278-291.