



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ESTILO DE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESPERANZA
Y PROGRESO DEL VALLE”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciados
en Administración de Empresas.

AUTORES:

Guamán Toapanta Estefanía Nicole

Mejía Manotoa Edwin Israel

TUTOR:

Dr. Navas Olmedo Walter Humberto, PhD

LATACUNGA – ECUADOR

MARZO 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros Guamán Toapanta Estefanía Nicole y Mejía Manotoa Edwin Israel declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: ESTILO DE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE, siendo el Dr. Navas Olmedo Walter Humberto, PhD tutor 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, febrero 2023.

Mejía Manotoa Edwin Israel

C. C: 050472380-0

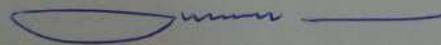
Guamán Toapanta Estefanía Nicole

C. C: 172653855-4

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: “ESTILO DE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”, de Guamán Toapanta Estefanía Nicole y Mejía Manotoa Edwin Israel, de la carrera Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero 2023



Dr. Walter Humberto Navas Olmedo, PhD.

CI: 050147505-7

TUTOR

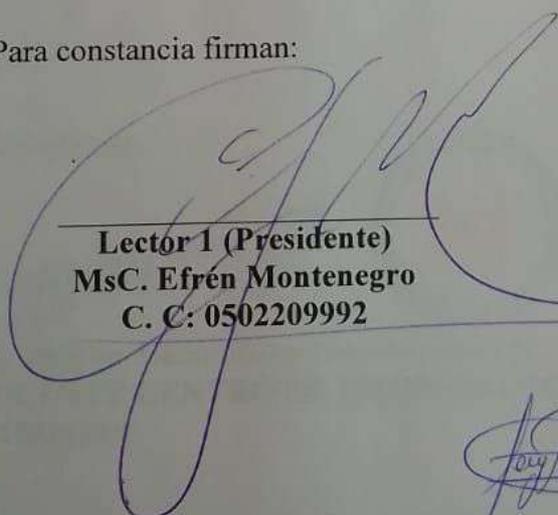
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Guamán Toapanta Estefanía Nicole y Mejía Manotoa Edwin Israel con el título de Proyecto de Investigación: "ESTILO DE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE" han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

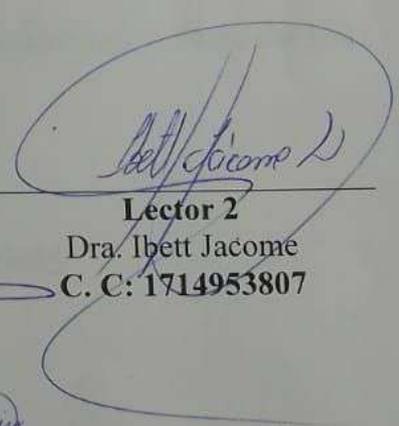
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 24 de febrero, 2023

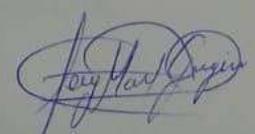
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
MsC. Efrén Montenegro
C. C: 0502209992



Lector 2
Dra. Ibett Jacomé
C. C: 1714953807



Lector 3
Dra. Jenny Guaigua
C. C: 1803061579

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado salud y vida para poder cumplir mis sueños y llegar hasta esta etapa de mi vida, por permitirme vivir cada día, por ser mi guía, brindándome sabiduría y paciencia para alcanzar con éxito mis metas propuestas, por ser mi fortaleza y mi luz en los momentos difíciles.

A mis padres y hermanos por ese apoyo brindado durante mi vida universitaria, especialmente a mi madre por su amor, su esfuerzo y apoyo incondicional. A todos mis demás familiares que han estado presente durante el transcurso de mi carrera, brindándome apoyo y ánimos para seguir adelante.

A Estefanía, mi compañera de tesis, por ser esa buena amiga que ha estado conmigo casi toda mi carrera universitaria, por brindarme su apoyo y escucharme cuando lo necesitaba, por ayudarme a culminar este proceso y porque a pesar de todo lo que hemos pasado sigue conmigo ofreciéndome su amistad y apoyo.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme sus puertas para formarme profesionalmente. A todos mis docentes tanto de la universidad, como de la escuela y del colegio quienes compartieron sus conocimientos conmigo en mi etapa académica. A mi tutor de tesis por guiarnos en el desarrollo de este proyecto. A mis amigos, compañeros y a cada una de las personas han estado junto a mí y en su momento me alentaron a culminar esta etapa.

Edwin M.

AGRADECIMIENTO

Primero, agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este punto en mi vida estudiantil brindándome su bendición con salud y vida, a mis padres Luis e Hilda, a mi hermana Galilea y mi abuelita Josefina quienes a pesar de las adversidades de la vida han estado a mi lado apoyándome a cada paso que he dado y con cada decisión que he tomado.

A personas especiales como mis mejores amigos Anthony y Andrés que con su amistad incondicional siempre han estado conmigo en el momento adecuado y necesario, a aquellas personas que llegaron a mi vida en los últimos años quienes me han brindado su amistad, lealtad y apoyo abriéndome puertas, brindándome oportunidades no solo en mi formación estudiantil si no también en mi incursión a la vida profesional, también a mis amigos de colegio que aún están presentes en mi vida.

A Edwin, mi compañero de tesis que a pesar de algunas diferencias hemos logrado concretar esta etapa de nuestras vidas juntos, y más que un compañero de tesis es un gran amigo que ha logrado tener un lugar en mi corazón, y a pesar de todo lo que ha pasado en su vida y en la mía aún está conmigo brindándome su amistad.

Gracias, a las personas que llegaron a mi vida por una u otra razón, a las que aún continúan en mi vida y a las que se fueron de igual manera, pues gracias a ustedes hoy soy una persona más fuerte que puede superar adversidades.

Estefanía G.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios por ser mi guía y fortaleza durante todas las etapas de mi vida y por la salud y vida que me ha otorgado.

A mis padres quienes me brindaron su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, por ese soporte moral y económico que permitieron que yo pueda cumplir una meta más en mi vida.

A mi abuelita Digna por su amor y cariño brindado cuando estuvo conmigo, por ser mi compañía, mi protectora y esa luz que guía mi camino desde el cielo.

Finalmente, a mí mismo por haber sido fuerte y no rendirme ante los momentos y cosas más difíciles y por haber llegado hasta aquí.

Edwin M.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a quienes me han apoyado en todo momento desde el inicio de mi vida universitaria a quienes siempre creyeron en que podía lograrlo, a Dios, a mis padres, hermana, abuelita que siempre están conmigo, a mis tíos (Rosa y Efraín) que partieron de este mundo y están mirándome desde algún lugar especial, a las personas que me han ayudado de una u otra forma para continuar con este sueño y me han facilitado recursos para que este proyecto pueda llevarse a cabo.

A mis amigos y personas que llegaron a ocupar un lugar en mi vida y corazón, por apoyarme con su cariño y aliento para continuar con esta travesía.

Estefanía G.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TÍTULO: “ESTILO DE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE.”

Autores:

Estefanía Nicole Guamán Toapanta

Edwin Israel Mejía Manotoa

Tutor:

Dr. Walter Humberto Navas Olmedo, PhD.

RESUMEN

La satisfacción laboral en la actualidad es un tema de mucha importancia en las organizaciones y que a veces a los líderes se les pasa por alto, conocer el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores en su trabajo es un elemento clave para una organización saludable que busca el éxito dentro del mundo empresarial, el presente proyecto se enfocó en el estudio del estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa seleccionada y cómo el primero puede relacionarse con la segunda, esto se desarrolló en una cooperativa ubicada en el cantón Rumiñahui, en la cual el problema era el desconocimiento del nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores y el estilo de liderazgo predominante en sus directivos, y la relación existente entre estos, por ello, el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el estilo de liderazgo organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle en el cantón Rumiñahui. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativo, explicativa y transversal, para la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, tomándose así el 100% de la población que estaba conformada por 20 personas, se aplicaron dos cuestionarios: uno para identificar el estilo de liderazgo predominante en los directivos y otro para evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, con lo que se obtuvo que el estilo de liderazgo predominante es el delegativo y que la mayoría de empleados están muy satisfechos en su trabajo, además se demostró que existe una vinculación positiva considerable entre las dos variables estudiadas (0,522), por lo que se concluyó que los líderes presentan una considerable influencia sobre la satisfacción que sentían los trabajadores respecto al trabajo que realizaban en la cooperativa.

Palabras clave: estilos de liderazgo, satisfacción laboral, influencia, líderes, relación, organización, trabajadores.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC
SCIENCES

Theme: "Organisational Leadership Style and Job Satisfaction in the Savings and Credit Cooperative "Esperanza y Progreso del Valle."

Authors: Estefanía Nicole Guamán Toapanta
Edwin Israel Mejía Manotoa

ABSTRACT

Job satisfaction is currently an important issue in organizations, and sometimes leaders are overlooked. Knowing the level of satisfaction that workers have in their work is a crucial element for a healthy organization that seeks success in the business world. This project focused on the study of leadership style and job satisfaction of workers in the selected cooperative and how the first can be related to the second, This was developed in a cooperative located in the canton of Rumiñahui, in which the problem was the lack of knowledge of the level of job satisfaction of its employees and the predominant leadership style of its managers, and the relationship between these, therefore, the objective of this study was to determine the relationship between organizational leadership style and job satisfaction of employees of the savings and credit cooperative Esperanza y Progreso del Valle in the canton of Rumiñahui. The methodology used was quantitative, explanatory, and transversal. A non-probabilistic sampling by convenience was used for the sample, thus taking 100% of the population, which consisted of 20 people: one to identify the predominant leadership style in managers and another to assess the level of job satisfaction of workers, with which it was obtained that the predominant leadership style is the delegation and that most employees are delighted in their work, it was also shown that there is a considerable positive link between the two variables studied (0.522), so it was concluded that the leaders have a considerable influence on the satisfaction that workers felt about the work they did in the cooperative.

Keywords: *Leadership Styles, Job Satisfaction, Influence, Leaders, Relationship, Organization, Workers.*



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: **“ESTILO DE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”** presentado por: **Edwin Israel Mejía Manotoa y Estefanía Nicole Guamán Toapanta**, egresados de la Carrera de: **Administración de Empresas**, 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 los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Febrero del 2023

Atentamente,



CENTRO
DE IDIOMAS

Mg. Bolívar Maximiliano Cevallos Galarza
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
0910821669

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vii
RESUMEN.....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN CENTRO DE IDIOMAS.....	xi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. BENEFICIARIOS.....	4
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
5.1. Planteamiento del problema	5
5.2. Formulación del problema.....	7
5.3. Preguntas	7
6. OBJETIVOS	7
6.1. Objetivo General	7
6.2. Objetivos Específicos	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	9
8.1. Antecedentes investigativos	9
8.2. Categorías fundamentales.....	10
9. MARCO TEÓRICO.....	11
9.1. Líder	11
9.1.1. Definición.....	11
9.2. Funciones de un líder	12
9.3. Liderazgo.....	14
9.3.1. Definición.....	14
9.4. Fundamentos del liderazgo.....	15
9.4.1. Conciencia.....	15
9.4.2. Creatividad:.....	15

9.4.3.	Voluntad:.....	16
9.4.4.	Amor incondicional:.....	16
9.5.	Importancia.....	17
9.6.	Teorías del liderazgo	18
9.6.1.	Teoría situacional del liderazgo	19
9.6.2.	Teoría participativa del liderazgo.....	19
9.6.3.	Teoría transformacional del liderazgo	20
9.7.	Estilos de liderazgo	21
9.7.1.	Estilo autocrático "Haz lo que digo"	22
9.7.2.	Estilo autoritario "Visionario" - "Sígueme"	23
9.7.3.	Estilo que marca el ritmo "¡Haz lo que yo hago!"	23
9.7.4.	Estilo democrático "¿Qué opinas?"	23
9.7.5.	Estilo de coaching "Considere esto"	24
9.7.6.	Estilo afiliativo "Las personas son lo primero"	24
9.7.7.	Estilo Laissez-Faire.....	25
9.8.	Satisfacción laboral	25
9.8.1.	Definición de satisfacción	25
9.8.2.	Definición.....	26
9.8.3.	Actitudes	29
9.8.4.	Las actitudes hacia el trabajo	30
9.8.5.	Importancia de la satisfacción laboral.....	31
9.9.	Dimensiones de la satisfacción laboral.....	31
9.10.	Motivación y satisfacción laboral	32
9.11.	Teorías de la satisfacción laboral.....	32
9.11.1.	Teoría de Lawler	33
9.11.2.	Teoría bifactorial de la satisfacción laboral de Herzberg.....	34
9.11.3.	Relación entre liderazgo y satisfacción	35
10.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
10.1.	Hipótesis de investigación	37
10.2.	Definición conceptual	37
10.2.1.	Estilos de liderazgo	37
10.2.2.	Satisfacción laboral	37
10.3.	Definición operacional.....	37

10.3.1.	Identificación e variables.....	37
10.4.	Enfoque de la investigación.....	38
10.4.1.	Cuantitativo	38
10.5.	Tipos de investigación	39
10.5.1.	Investigación de campo	39
10.5.2.	Investigación bibliográfica	39
10.5.3.	Investigación no experimental.....	39
10.6.	Método de investigación	40
10.6.1.	Descriptivo	40
10.6.2.	Explicativo.....	40
10.6.3.	Relacional / Correlacional	40
10.6.4.	Transversal	41
10.7.	Técnicas de investigación	41
10.7.1.	Encuesta.....	41
10.8.	Instrumentos de investigación	41
10.8.1.	Cuestionario.....	41
11.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
11.1.	Población	42
11.2.	Muestra	42
11.3.	Validación de instrumentos	43
11.4.	Metodología aplicada.....	45
12.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	46
12.1.	Resultados estadísticos	46
12.1.1.	Resultados de la validación del instrumento mediante el Alfa de Cronbach	46
12.1.2.	Resultados cuestionario de estilos de liderazgo	48
12.1.3.	Resultados de la encuesta de satisfacción laboral	56
12.1.4.	Resultado de la correlación de variables	59
12.2.	Comprobación de hipótesis.....	61
12.2.1.	Planteamiento de hipótesis	62
12.2.2.	Nivel de significancia	62
12.2.3.	Valor de prueba	62
12.2.4.	Comparación de p y α	62

12.2.5.	Decisión.....	62
12.2.6.	Conclusión.....	63
13.	IMPACTOS	63
13.1.	Impacto social.....	63
13.2.	Impacto económico.....	64
13.3.	Impacto administrativo	64
14.	CONCLUSIONES	65
15.	RECOMENDACIONES	68
16.	BIBLIOGRAFÍA CITADA	70
17.	ANEXOS.	79
Anexo 1.	Encuesta de estilos de liderazgo	79
Anexo 2.	Encuesta de satisfacción laboral.....	82
Anexo 3.	Cuestionario de estilos de liderazgo en Google forms	85
Anexo 4.	Cuestionario de Satisfacción Laboral en Google forms	88
Anexo 5.	Puntuación de las tendencias de estilo de liderazgo.....	92
Anexo 6.	Puntuación de las tendencias de satisfacción laboral	93
Anexo 7.	Resultados del Alfa de Cronbach en el cuestionario de satisfacción laboral	94
Anexo 8.	Grado de relación según coeficiente de correlación.....	96
Anexo 9.	Resultados totales de la aplicación del Cuestionario de Estilos de Liderazgo	97
Anexo 10.	Resultados de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficiarios directos.....	5
Tabla 2: Actividades y sistemas de tareas.....	8
Tabla 3: Operacionalización de las variables de estudio	38
Tabla 4: Instrumentos utilizados para el levantamiento de datos y autores.....	42
Tabla 5: Resultados de la prueba piloto	46
Tabla 6: Calculo del Alfa de Cronbach.....	47
Tabla 7: Problema 1 resultados obtenidos	49
Tabla 8: Problema 2 resultados obtenidos	50
Tabla 9: Problema 3 resultados obtenidos	51
Tabla 10: Problema 4 resultados obtenidos	52
Tabla 11: Problema 5 resultados obtenidos	53
Tabla 12: Problema 6 resultados obtenidos	54
Tabla 13: Estilo de liderazgo por directivo	55
Tabla 14: Resultados por dimensión de la variable Satisfacción Laboral	57
Tabla 15: Directivos asociados a cada colaborador abordado	60
Tabla 16: Resultado del cálculo de correlación de Spearman.....	60
Tabla 17: Resultados del cálculo de correlación de Spearman arrojados en SPSS ...	61
Tabla 18: Estilo de liderazgo.....	61
Tabla 19: Nivel de satisfacción	62

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Componentes de la actitud.....	30
Ilustración 2: Modelo de Herzberg	31
Ilustración 3: Resultado estilo de liderazgo predominante por directivo.....	55
Ilustración 4: Dimensiones promediadas de la variable satisfacción.....	57
Ilustración 5: Resultados finales del nivel de satisfacción de los colaboradores	58

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“Estilo de liderazgo organizacional y la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle.”

Fecha de inicio: Octubre 2022

Fecha de finalización: Marzo 2023

Lugar de ejecución: Barrio Cordobés – Parroquia Fajardo – Cantón Rumiñahui – Provincia Pichincha – Cooperativa de Ahorro y Crédito Esperanza y Progreso del Valle.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Administración de Empresas

Proyecto de investigación generativo vinculado: No corresponde.

Equipo de Trabajo:**Tutor:**

Dr. Walter Humberto Navas Olmedo, PhD.

C. C: 050147505-7

Estudiantes:

Estefanía Nicole Guamán Toapanta

C. C: 172653855 – 4

Edwin Israel Mejía Manotoa

C. C: 050472380 – 0

Área de Conocimiento:

Administración, Negocio y Legislación, Negocio y Administración.

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Estrategias administrativas, productividad y emprendimiento.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación muestra un amplio interés en el estudio de dos variables importantes dentro de las organizaciones, como lo son el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral, en este caso específicamente en la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle.

Los diferentes estilos de liderazgo pueden influir positiva o negativamente en las empresas, por lo que su estudio es fundamental para mejorar aspectos generales dentro de ellas (Jiménez y Villanueva, 2018). De la misma manera, la satisfacción laboral resulta imprescindible en las organizaciones, dado que los colaboradores satisfechos pueden presentar un mayor rendimiento en sus labores, entre otros beneficios directamente deseables por la empresa (Mora y Mariscal, 2019). De ahí la razón de que estas dos variables hayan sido tomadas como base para el presente trabajo de investigación.

Claramente, es comprensible, desde lo racional y lo empírico, que la dinámica de ambas variables será diferente por cada organización existente. La variedad de factores únicos para cada empresa, como su cultura organizacional, su misión y visión, sus valores, su comunicación, entre otros, hace que la realidad tras ella pueda discrepar sustancialmente, con lo que la manera de entender el liderazgo y la satisfacción laboral también difiere. Aquello se ha demostrado en trabajos como el de Melo (2020), donde se denota que la dinámica empresarial, en aspectos como el ambiente laboral, pueden diferenciarse por los factores incidentes en ellas, que serán distintos según su enfoque y ámbito de operación.

Lo mencionado anteriormente consolida la pertinencia del estudio de estas variables de forma concreta y específica en cada empresa u organización, siendo esto

lo que se pretende realizar en este trabajo. La idea de evaluar los estilos de liderazgo y su relación con la satisfacción laboral, resultó aplicable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esperanza y Progreso del Valle de la ciudad de Quito, en la cual no se tenían datos sobre estos dos elementos. En base a esta necesidad, se desarrolla la investigación científica.

El trabajo investigativo se desarrolló bajo el tipo de investigación explicativa, descriptiva y bibliográfica; bajo un enfoque cuantitativo, mediante la técnica de la encuesta, lo que permitió la recolección de la información relacionada a las variables analizadas, para dar cumplimiento a los objetivos planteados se ejecutó la utilización de un instrumento como el cuestionario, luego seguidamente analizar la información recopilada. El desarrollo de este proyecto de investigación se desglosa, a continuación.

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se elabora con la finalidad de analizar la relación entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esperanza y Progreso del Valle en el año 2023, con el fin de identificar el estilo de liderazgo presente y relacionarlo con la satisfacción laboral de todos sus colaboradores en sus diferentes áreas de trabajo, permitiendo identificar los problemas que puedan existir a nivel interno, la cooperativa cuenta con 20 trabajadores.

En la actualidad es de vital importancia que las organizaciones gocen, entre otras cosas, de una buena satisfacción laboral, debido a que su insuficiencia aporta al aumento de factores adversos, que conllevan consecuencias costosas para la

organización, los cuales pueden disminuir si los líderes de la empresa manejan una adecuada dirección y gestión que favorezcan la satisfacción en el trabajo y así lograr la consecución de los objetivos empresariales.

La importancia de desarrollar este análisis es debido a que tanto el estilo de liderazgo como la satisfacción laboral se tornan importantes en las organizaciones; así, la segunda se vuelve indispensable puesto que los individuos satisfechos se sienten más motivados y por lo tanto ejecutan eficientemente sus tareas contribuyendo al desarrollo y éxito empresarial, de igual manera si se tiene un líder que sabe dirigir adecuadamente su empresa y sus integrantes aporta a lo mencionado anteriormente.

Chiavenato (2008) argumenta que permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los trabajadores es un punto primordial para los líderes. El hecho de sentirse felices en la organización y satisfechos en el trabajo determina en gran medida el éxito organizacional.

Ante ello podemos indicar que, sin el liderazgo, las organizaciones están condenadas a fracasar, sin el liderazgo no existe la capacidad para dirigir los esfuerzos generales hacia un objetivo común, la ausencia de líderes genera insatisfacción e incapacidad directiva (Velázquez, 2011, p. 89).

4. BENEFICIARIOS

El proyecto de investigación tiene dos grupos principales de beneficiarios, los cuales están identificados de la siguiente manera: beneficiarios directos e indirectos. En primer lugar, los beneficiarios directos corresponden principalmente a los

colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle, mientras que se podría considerar como beneficiarios indirectos a las demás entidades financieras del cantón, estudiantes que requieran y hagan uso de la información, los estudiantes que ejecutan el proyecto, y la ciudadanía en general del cantón Rumiñahui. La clasificación de beneficiarios se detalla a continuación:

Tabla 1: Beneficiarios directos

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle	Instituciones financieras del cantón
Colaboradores de la Cooperativa	Estudiantes de la carrera de Administración de Empresas
	Autores del proyecto de investigación
	Ciudadanía en general

Elaborado por: Los Autores

5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

5.1. Planteamiento del problema

En las organizaciones de hoy en día, los líderes deben actuar y pensar como animadores para que su equipo de trabajo despegue a gran velocidad hacia el éxito. Tomando como referencia este concepto consideramos la importancia del liderazgo en los últimos años para la obtención del compromiso y motivación de los colaboradores orientado al logro de metas.

En los últimos años hemos podido evidenciar la constante emergencia y creación de nuevas empresas y organizaciones en el Ecuador. Pero, así como pueden nacer y desarrollarse, también pueden morir y esto depende en gran parte del esfuerzo colectivo de sus integrantes. Según Olivares (2015) es necesario que la

organización se encuentre abierta al aprendizaje y que tome consciencia de que una de las mejores alternativas para enfrentar los desafíos es tener un personal totalmente motivado y altamente capacitado por un líder, lo cual se verá reflejado en la calidad del servicio y en la preocupación por mantener a más clientes satisfechos. Esto constituye el valor competitivo de una organización.

Desde todo lo expuesto anteriormente, se puede llegar al planteamiento del problema. En este sentido, el problema que se aborda en este trabajo de investigación parte del desconocimiento que posee la Cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle sobre los estilos de liderazgo que aplican sus directivos y cómo estos pueden estar influyendo en la satisfacción laboral de sus colaboradores. Esto parte desde la observación de quien suscribe este documento de problemas latentes dentro de esta institución financiera en la gestión del talento humano, sobre todo en estos últimos años cuya situación se ha acentuado a raíz de la pandemia.

El desconocimiento de la caracterización de ambas variables dentro de esta entidad financiera hace que el gerente de esta carezca de suficiente información para tomar decisiones que remedien los problemas inherentes que se pueden presentar en el día a día, este desconocimiento pasa, en cierta medida, por la carencia de sistemas de recopilación de información en dicha organización. En estudios como el de Alvarado et al. (2018) se destaca la importancia de los sistemas de información para la toma de decisiones, debido a que, sin estos el desconocimiento de problemas y sus orígenes no permite el tratamiento de estas vicisitudes que, a largo plazo, afectan al rendimiento organizacional.

5.2. Formulación del problema

¿Existe una relación entre el estilo de liderazgo organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esperanza y Progreso del Valle?

5.3. Preguntas

- ¿Cuál es el estilo de liderazgo existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esperanza y Progreso del Valle?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle?

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el estilo de liderazgo organizacional y la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle en el cantón Rumiñahui.

6.2. Objetivos Específicos

- Realizar una revisión bibliografía sobre estilos de liderazgo y satisfacción laboral.
- Identificar el estilo de liderazgo predominante en la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle en el año 2023.

- Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa mediante un cuestionario de percepción con escala de Likert.
- Analizar la vinculación de ambas variables de estudio medidas mediante estadística descriptiva y correlacional.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

Tabla 2: Actividades y sistemas de tareas

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Realizar una revisión bibliografía sobre estilos de liderazgo y satisfacción laboral.	Indagar libros, revistas, proyectos, donde se pueda encontrar relacionada con el tema.	Fundamentación científica técnica del presente proyecto.	Revisión bibliográfica y documental
Identificar el estilo de liderazgo predominante en la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle en el año 2023.	Buscar instrumentos de recolección de información Aplicar el instrumento. Tabular y analizar los resultados obtenidos.	Conocimiento del estilo de liderazgo predominante en la institución financiera.	Encuesta a los directivos de la cooperativa Cuestionario de estilos de liderazgo
Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa mediante un cuestionario de percepción con escala de Likert.	Buscar instrumentos de recolección de información Aplicar el instrumento. Tabular y analizar los resultados obtenidos.	Conocimiento del nivel de satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la cooperativa.	Encuesta dirigida a los trabajadores de la cooperativa Cuestionario de satisfacción laboral escogido.
Analizar la vinculación de ambas variables de estudio medidas mediante estadística descriptiva y correlacional.	Procesar y analizar los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas. Aplicar el coeficiente de correlación de Spearman.	Grado de correlación de las variables de estudio analizadas.	Análisis de los resultados. Coeficiente de correlación de Spearman.

Elaborado por: Los Autores

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes investigativos

El presente proyecto está sustentado en investigaciones que presentan estructuras similares cuyo enfoque está direccionado al tema de investigación, dichos resultados fueron obtenidos de diversos repositorios, otorgando los siguientes datos:

Mendoza y Cerna (2021) en su trabajo titulado “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores de Corporación & Inversiones CYSA S.R.L., 2021” en el cual se buscó determinar la relación que existe entre el estilo de liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Corporación & Inversiones CYSA S.R.L., Cajamarca 2021, así como cuál es el estilo de liderazgo que predomina en la organización, también el nivel de satisfacción laboral y como se relacionan cada una de las dimensiones entre ambos. Se trató de un estudio no experimental, transversal y estadístico descriptivo. La muestra estuvo constituida por 21 colaboradores de la empresa. Entre los resultados obtenidos se demostró que existe una relación fuerte entre ambas variables de estudio, además, el estilo de liderazgo con mayor nivel de percepción fue el estilo transformacional con un valor del 76% en el nivel alto y por último se encontró que el nivel de satisfacción laboral está en un valor alto con un porcentaje del 81%.

Ponce y Solorzano (2022) en su proyecto titulado “El estilo de liderazgo en la satisfacción laboral de los equipos de trabajo en una empresa del sector farmacéutico en el cantón Guayaquil” cuyo propósito fue analizar el estilo predominante de liderazgo contemporáneo existente en los líderes de mandos medios y la influencia

en la satisfacción de los trabajadores de una empresa del sector farmacéutico dedicada al desarrollo, fabricación y comercialización de medicamentos de consumo humano. Se realizó un estudio mixto, descriptivo correlacional, transversal, mediante la técnica de la encuesta. Se aplicó a una muestra de 143 personas. Los principales resultados que se obtuvieron fueron que el estilo de líder predominante es el liderazgo transformacional y se determinó que este estilo de liderazgo incide en una gran mayoría en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Plata (2022) en su trabajo titulado “Influencia del estilo de liderazgo organizacional sobre la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. en la ciudad de Quito” cuyo objetivo fue determinar la influencia del estilo de liderazgo organizacional sobre la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. en la ciudad de Quito, República del Ecuador. La metodología del estudio fue de tipo cuantitativo, explicativa y transversal, tomándose al 100% de la población de la institución seleccionada (25 colaboradores y 8 directivos). Se demostró a través del cálculo de correlación de Spearman que existía una vinculación positiva significativa entre las dos variables estudiadas y que los líderes tenían mucha influencia sobre la satisfacción que sentían los colaboradores respecto al trabajo que llevaban a cabo.

8.2. Categorías fundamentales

- Estilos de liderazgo
- Satisfacción laboral

9. MARCO TEÓRICO

9.1.Líder

9.1.1. Definición

Según la Real Academia de la Lengua Española (2005) “un líder es aquella persona que dirige u orienta a un grupo, que reconoce su autoridad y persona, equipo o empresa situados a la cabeza en una clasificación”.

Según Enciclopedia Concepto (2013):

Un líder es una persona que dirige a un grupo, desde un equipo hasta la población de un territorio, y que tiene la capacidad de influenciar, estimular e incentivar a los integrantes para dar lo mejor de cada uno, con el propósito de alcanzar los objetivos comunes.

Líder es aquella persona con “un poder personal que le permite influir en otros por medio de las relaciones existentes. La influencia implica una transacción interpersonal, en la que un individuo actúa para provocar o modificar un comportamiento de otra persona” (Chiavenato, 2009, p. 336).

Características del líder

Enciclopedia Concepto (2013) menciona que las características comunes entre las personas que cumplen el rol de liderazgo son las que se detallan a continuación:

- **Dirigir.** El líder dirige desde un lugar de hermandad y empatía, no desde la superioridad.
- **Guiar.** El líder brinda herramientas a los integrantes del grupo, a través del acompañamiento y el ejemplo, en vez de solo dar órdenes autoritarias.

- **Escuchar.** El líder hace partícipes a los demás integrantes en las decisiones para que formen parte y se sientan motivados.
- **Ser confiable.** El líder se vuelve una autoridad en quien se puede confiar, y no en alguien a quien temer.
- **Empoderar y delegar.** El líder invita a participar, brinda herramientas y da libertad de acción a cada integrante, en lugar de ser desconfiado y aplicar estrictos sistemas de control.
- **Asumir las responsabilidades.** El líder toma como propios los problemas y los conflictos y no desliga su responsabilidad, aunque todo el equipo se involucra para encontrar una solución.
- **Celebrar los logros en conjunto.** El líder actúa en representación de un grupo y, en cada meta alcanzada, habla en nombre de todos los integrantes, no asume los logros como un mérito personal.

9.2. Funciones de un líder

De acuerdo a Schmitman (2020) las seis funciones básicas de un líder son las que se mencionan a continuación:

- **Planificar:** Para que un líder pueda planificar es importante que obtenga toda la información posible por parte de su superior, compañeros y colaboradores, además, deberá tener información sobre el mercado o competencia y una vez se tiene información su función será la de definir la tarea de su grupo o equipo, dejar claro que propósito o meta tienen que alcanzar.
- **Informar:** Un líder debería asegurarse de informar a su equipo de trabajo, clarificar el plan a seguir y aclarar dudas sobre las tareas que tienen que

realizar, y mantener al corriente a todas las personas implicadas en el plan diseñado anteriormente.

- **Actuar:** Explicar el objetivo, la necesidad de actuar ya o con posterioridad y el timing esperado, es importante que todos sepan cuáles son sus tareas y cuando deben comenzar a realizarlas para que alcancen los objetivos establecidos individuales o de grupo.
- **Supervisar:** La clave es estar pendientes de que el ritmo sea el adecuado, que todas las acciones se realizan y limitar los debates y dudas a lo relevante para el plan trazado, en este seguimiento y supervisión se ejerce control de los equipos incitándoles a pasar a la acción o a tomar decisiones.
- **Apoyar:** Es importante que todos sientan que son parte del equipo, crear el llamado “espíritu de equipo”, cuando surjan tensiones o desavenencias tratar de aliviarlas antes de que degeneren las relaciones mediante el uso del humor.
- **Evaluar:** Un líder debe analizar continuamente cómo va el plan propuesto y las tareas, es importante ir evaluando a lo largo del proceso por si la viabilidad del mismo hubiera cambiado, al finalizar deberá evaluar el rendimiento del grupo y sus miembros y ayudarles a evaluarse para que puedan mejorar y ser cada vez más eficientes y productivos.

9.3.Liderazgo

9.3.1. Definición

El liderazgo ha sido definido por Northouse (2018) en su libro Liderazgo: teoría y práctica como “un proceso mediante el cual un individuo influye en un grupo de individuos para lograr objetivos comunes”. Por otro lado, Arias et al. (2020) consideran que el liderazgo es un proceso mediante el cual un ejecutivo puede dirigir, guiar e influir en el comportamiento y el trabajo de otros hacia el logro de objetivos específicos en una situación dada además el liderazgo es la capacidad de un gerente para inducir a los subordinados a trabajar con confianza y entusiasmo. En resumen, el liderazgo es un proceso mediante el cual una persona con autoridad puede dirigir, guiar e influir en el comportamiento y el trabajo de otros hacia el logro de objetivos específicos en una situación determinada. “El liderazgo es la capacidad de un gerente para inducir a los subordinados a trabajar con confianza y celo” (Villaflores, 2019).

Según Robbins y Judge (2009) se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directiva en una organización. De acuerdo con Etzioni, el liderazgo es “la capacidad basada en las cualidades personales del líder, para inducir la aceptación voluntaria de los seguidores a un amplio rango de aspectos”. Así entonces, el desafío del liderazgo trata de cómo un líder moviliza a otras personas para que quieran hacer realidad cosas extraordinarias en una organización (Kouzes y Posner, 2018).

9.4.Fundamentos del liderazgo

El autor Martínez (2009) nos habla sobre 4 fundamentos del liderazgo verdadero:

9.4.1. Conciencia

Significa co-conocimiento o conocimiento con uno mismo, es la capacidad que tiene la persona de mirarse a sí mismo y ver lo que está bien y lo que está mal, en el líder se alimenta a través de la sabiduría universal que se encuentra en la buena literatura, algunas recomendaciones son: La Biblia, Voltaire, Cervantes, Pablo Coelho, Miguel Ángel Cornejo, Deepak Chopra, Jonh Maxwell y Stephen Covey quien dice: “Escucha tu conciencia para encontrar algo que realmente debas hacer”. Definitivamente el fin no justifica los medios, es la conciencia la que permite hacer lo correcto.

9.4.2. Creatividad:

Es la capacidad que tiene el líder para soñar y construir su visión, Covey lo llama “Comenzar con un fin en mente”, Joel Barker lo llama “El poder de una visión”, esa capacidad de imaginar de ver el sueño como si ya lo hubiese conseguido: Un ejemplo estupendo de lograr sueños es la obra de Disney con su poder de visionar todo lo que representa en la actualidad. Walt Disney murió antes de ser inaugurado su primer parque en el Estado de Florida, el discurso de apertura lo hizo su hermano, alguien se le acercó y le dijo “Que lástima que Walt nunca vio su parque terminado”, a lo que el hermano respondió: “¿Quién dijo que no lo vio?”. Pablo Coelho cita en varias de sus obras: “cuando deseas algo, el universo conspira para que lo logres”.

9.4.3. Voluntad:

Se define como la capacidad de llevar a cabo acciones contrarias a nuestras tendencias inmediatas en un momento dado, es vital para poder conseguir nuestros sueños, es solo con voluntad que podemos alcanzar nuestros objetivos. Covey afirma: “Comienza poco a poco, haz una promesa y mantenla. Después da un paso más, haz una promesa mayor y mantenla. Con el tiempo descubrirás que tu sentido del honor es superior a tu disposición hacia la acción, esto aumentará tu nivel de confianza y motivación, te hará moverte a otras facetas en las que necesites hacer mejoras, esto también tiene que ver con aprender de los errores y ver en cada fracaso una oportunidad”. El ejemplo más usado de voluntad es el de Thomas Alva Edison que es considerado el más grande inventor de todos los tiempos y cuyos fracasos lo llevaron al éxito. John Maxwell en su libro llamado El lado positivo del fracaso cuenta: “He aprendido a hacer del fracaso un amigo”.

9.4.4. Amor incondicional:

El verdadero líder desarrolla amor incondicional, hace el bien porque desea hacerlo y sirve a los demás con verdadera vocación, sin esperar recompensa, esto contrariamente a lo que se piensa lo llena de felicidad y pasión para hacer las cosas, al respecto Miguel Ángel Cornejo expresa: “Trata a cada persona como es, un ser singular e irrepetible”. En su libro: La Paradoja, el Dr. James Hunter, explica que amar tiene que ver con identificar y satisfacer las necesidades legítimas de los liderados. De esta forma estamos sirviendo e incluso sacrificándonos por ellos, forjando nuestra autoridad o influencia y ganándonos así el papel de líderes. La gran paradoja es: para que te sigan debes servir.

9.5.Importancia

Según Paredes (2020) menciona que el liderazgo es una función importante de la gestión que ayuda a maximizar la eficiencia y lograr los objetivos de la organización. Los siguientes puntos justifican la importancia del liderazgo en una empresa:

- **Inicia la acción:** el líder es una persona que comienza el trabajo comunicando las políticas y los planes a los subordinados desde donde realmente comienza el trabajo.
- **Motivación:** Motiva a los empleados con recompensas económicas y no económicas y, por lo tanto, obtiene el trabajo de los subordinados. 3. Proporcionar orientación: un líder no solo debe supervisar, sino también desempeñar un papel de guía para los subordinados.
- **Generar confianza:** La confianza es un factor importante que se puede lograr expresando los esfuerzos laborales a los subordinados, explicándoles claramente su rol y dándoles pautas para lograr las metas de manera efectiva.
- **Fomentar la moral:** Un líder puede ser un estímulo moral al lograr una cooperación total para que se desempeñe con lo mejor de sus habilidades mientras trabaja para lograr sus metas.
- **Genera un ambiente de trabajo:** Un entorno de trabajo eficiente ayuda a un crecimiento sólido y estable. Por lo tanto, un líder debe tener en cuenta las relaciones humanas.
- **Coordinación:** la coordinación se puede lograr conciliando los intereses personales con los objetivos de la organización.

9.6. Teorías del liderazgo

Según Fonseca y Lisintuña (2022) a medida que el interés en la psicología del liderazgo ha aumentado en los últimos 100 años, se han introducido varias teorías de liderazgo diferentes para explicar exactamente cómo y por qué ciertas personas se convierten en grandes líderes. Las principales teorías de liderazgo son:

- El gran hombre (1840): El pensamiento de que los Grandes Líderes nacen, no se desarrolla. Rasgo del liderazgo (1930-1940): El pensamiento de que existen características ideales para los líderes.
- Las habilidades del liderazgo (1940-1950): La idea de que existen habilidades técnicas, personales y conceptuales ideales tanto para Gerentes como para Líderes.
- Estilo del liderazgo (1940-1950): El pensamiento de adoptar estilos como ser autocrático y exigente, democrático y participativo o laissez faire y no comprometido. Ex. Rejilla gerencial; gente amigable y orientada al desempeño.
- Liderazgo situacional (1960): La idea de que no existe un modelo único para todos, los líderes deben adaptarse.
- La contingencia (1960): La idea de que, dado que no existe un modelo único para todos, las organizaciones deben elegir un líder adecuado.
- Liderazgo transaccional (1970): La idea de que la gente sigue a los líderes basándose en 'transacciones' dentro de una combinación de recompensas, incentivos y castigos. Liderazgo transformacional (1970): El pensamiento de

que los líderes se ganan el compromiso de los demás inspirándolos, alentándolos y cuidándolos.

- Teoría del intercambio líder-miembro (1970): El pensamiento similar a la teoría transaccional, pero enfatiza la presencia de un endogrupo y un exogrupo.
- Liderazgo de servicio (1970-1980): El pensamiento de que el líder comienza por identificar las necesidades de los seguidores y considera que su función principal es servir a los demás (Bravo, 2020)

9.6.1. Teoría situacional del liderazgo

Dentro de la amplia variedad de teorías relacionadas al liderazgo, una de las más importantes para este estudio es la Teoría Situacional del Liderazgo. Según Rozo et al. (2019) esta teoría considera que “el liderazgo eficaz depende de las metas y conocimientos de los seguidores. Adopta dos estilos de liderazgo: orientado a la tarea y orientado hacia las personas” (pág. 65). Esta teoría, por ende, engloba a los tres estilos de liderazgo posteriormente explicados, como el estilo directivo, el estilo participativo o democrático, y el estilo delegativo.

9.6.2. Teoría participativa del liderazgo

Ordóñez Coello (2018) expone que esta teoría “sostiene que el mejor liderazgo es el que toma en cuenta las sugerencias y aportes de otros, con un carácter interactivo y cooperado, produciéndose así un mayor sentido de pertenencia y un liderazgo colectivo” (pág. 15). Por esta razón, la teoría participativa del liderazgo se

hilvana con la teoría situacional del liderazgo resaltando la importancia de la democratización de la dirección mediante el liderazgo empresarial.

Gracias a estudios recientes, se ha podido demostrar que, ciertamente, la participación de los colaboradores dentro del proceso de liderazgo de las organizaciones puede traer consecuencias positivas para su rendimiento y salud mental (Kumar, 2019). Esto responde, en cierta medida, a la necesidad de logro y reconocimiento que ya se mencionaron en la Teoría de Lawler sobre la satisfacción laboral. Sin embargo, se debe acotar que como explican Geraldo, Mera y Rocha (2020), pese a que el liderazgo participativo pueda ser beneficioso, no todos los contextos empresariales y económicos permiten su aplicación, sobre todo cuando existen problemas importantes en las empresas que requieren una toma de decisiones rápida.

9.6.3. Teoría transformacional del liderazgo

Para un estudio sobre el liderazgo resulta actualmente imprescindible el enunciar la teoría del liderazgo transformacional, dado que se perfila como una de las más importantes para el futuro (Olivera, 2020). Para Perilla y Gómez (2017) la teoría del liderazgo transformacional responde a una concepción del liderazgo en la que se busca borrar la línea divisoria entre los líderes y los colaboradores, generándose nuevos liderazgos individuales en la acción del líder principal. En este sentido, el liderazgo transformacional contempla que la influencia de un líder, cuando este delega correctamente las funciones y responsabilidades de los trabajadores, así como cuando logra estimularlos a hacerse responsables de sus labores y de su rendimiento, puede lograr que los colaboradores se transformen en

líderes propios dentro de sus departamentos. Esta teoría del liderazgo ha dado muy buenos resultados en procesos operativos complejos en donde un líder individual no podría lograr ser lo suficientemente eficiente por sí solo (Martínez et al., 2017).

9.7. Estilos de liderazgo

El estilo de liderazgo puede ser entendida como una variable con definiciones muy diversas, por cuanto cada investigador puede delimitarla de maneras divergentes. Por ejemplo, García et al. (2017) definen al estilo de liderazgo como la conducta que un directivo de una organización toma en términos de las necesidades de manejo y estimulación de sus colaboradores, donde los rasgos pueden variar y que permiten la aparición de dichos estilos. Según estos investigadores, los estilos de liderazgo se delimitan en base a los rasgos de conducta del superior en sí mismo, lo que hace que se pueda distinguir un líder de otro, o lo que es lo mismo, el estilo de liderazgo.

Por su parte, Correa y Cuevas (2017) consideran que los estilos de liderazgo pueden destilarse de dos rasgos únicos: la dirección y la participación. El liderazgo de dirección sería aquel en donde el directivo ejerce todo el control sobre la situación limitando al mínimo la participación de los trabajadores y apostando por el autoritarismo. Por otro lado, la participación modelaría un estilo de liderazgo más democrático, donde existiría la verdadera figura del líder al frente de un grupo de trabajadores para motivarlos de cara a una meta. Por supuesto, los estilos de liderazgo no son únicos ni inequívocos más allá de la estabilidad de su utilización, por lo que es posible que se mezclen diferentes rasgos y se generen, en consecuencia, estilos de liderazgo únicos (García et al., 2017).

Estos estilos de liderazgo pueden combinarse entre sí para, de tal forma, delimitar un estilo nuevo que no necesariamente tendría un nombre. Como ejemplo de ello, un líder puede tener un alto porcentaje de estilo democrático, pero también demostrar rasgos de liderazgo delegativo y directivo. Estas proporciones de usos de estilos de liderazgo, además, puede variar según el contexto de la empresa. Esto se asienta en lo mencionado por Neira et al. (2018) quienes mencionan que el estilo de liderazgo puede cambiar entre personas según su personalidad y la situación o contexto al que se enfrenten.

Según Jiménez y Villanueva (2018) hay siete estilos principales de liderazgo, los cuales son:

9.7.1. Estilo autocrático "Haz lo que digo"

Generalmente, un líder autocrático cree que sabe más que los demás. Toman todas las decisiones con poca participación de los miembros del equipo. Este enfoque de comando y control es típico del pasado y no se sostiene con el talento actual. El estilo aún puede ser apropiado en ciertas situaciones. Por ejemplo, puede sumergirse en un estilo de liderazgo autocrático cuando es necesario tomar decisiones cruciales en el lugar y usted tiene el mayor conocimiento sobre la situación. También funciona cuando se trata de miembros del equipo nuevos y sin experiencia, y no hay tiempo para esperar a que los miembros del equipo se familiaricen con su función.

9.7.2. Estilo autoritario "Visionario" - "Sígueme"

El estilo de liderazgo autoritario es la marca de líderes seguros que trazan el camino y establecen expectativas, mientras atraen y energizan a los seguidores en el camino. En un clima de incertidumbre, estos líderes levantan la niebla para la gente. Les ayudan a ver hacia dónde se dirige la empresa y qué sucederá cuando lleguen allí. A diferencia de los líderes autocráticos, los líderes autoritarios se toman el tiempo para explicar su pensamiento: no se limitan a dar órdenes. Sobre todo, permiten la opinión de las personas. (Zuzama, 2017)

9.7.3. Estilo que marca el ritmo "¡Haz lo que yo hago!"

Por su parte Ojeda (2017) indica que este estilo describe a un líder muy motivado que marca el ritmo como en las carreras. Los líderes ponen el listón alto y empujan a los miembros de su equipo a correr duro y rápido hasta la línea de meta. Si bien este estilo es eficaz para hacer las cosas y generar resultados, es un estilo que puede dañar a los miembros del equipo. Incluso los empleados más motivados pueden estresarse trabajando bajo este estilo de liderazgo a largo plazo. Este estilo aún puede serle útil si, por ejemplo, es un emprendedor enérgico que trabaja con un equipo de ideas afines para desarrollar y anunciar un nuevo producto o servicio. Este es un estilo a corto plazo.

9.7.4. Estilo democrático "¿Qué opinas?"

Zuzama (2017) expresa que los líderes demócratas comparten información con los empleados sobre cualquier cosa que afecte sus responsabilidades laborales y también buscan las opiniones de los empleados antes de aprobar una decisión final.

Existen numerosos beneficios en este estilo de liderazgo participativo. Puede generar confianza y promover el espíritu de equipo y la cooperación de los empleados.

Permite la creatividad y ayuda a los empleados a crecer y desarrollarse. Un estilo de liderazgo democrático hace que la gente haga lo que usted quiere que se haga, pero de la manera que ellos quieren hacerlo.

9.7.5. Estilo de coaching "Considerare esto"

Un líder que coaching ve a las personas como una reserva de talento a desarrollar. Un enfoque de entrenador busca desbloquear el potencial de las personas. Los líderes que utilizan un estilo de coaching abren sus corazones y puertas a las personas. Creen que todos tienen poder dentro de sí mismos. Un líder de coaching les da a las personas una pequeña dirección para ayudarlos a aprovechar su capacidad para lograr todo lo que son capaces de hacer. (Pérez, 2019)

9.7.6. Estilo afiliativo "Las personas son lo primero"

El enfoque de liderazgo afiliativo es aquel en el que el líder se acerca y se relaciona personalmente con las personas. Un líder que practica este estilo presta atención y apoya las necesidades emocionales de los miembros del equipo. El líder se esfuerza por abrir una tubería que lo conecte con el equipo. Este estilo se trata de fomentar la armonía y formar relaciones de colaboración con los equipos. Es particularmente útil, por ejemplo, para suavizar los conflictos entre los miembros del equipo o para tranquilizar a las personas en momentos de estrés.

9.7.7. *Estilo Laissez-Faire*

Este estilo de liderazgo implica la menor cantidad de supervisión. Por un lado, el líder del estilo autocrático se mantiene firme como una piedra en los problemas, mientras que el líder del laissez-faire deja que la gente nade con la corriente. En la superficie, un líder del laissezfaire puede parecer que confía en las personas para saber qué hacer, pero llevado al extremo, 16 un líder no involucrado puede terminar pareciendo distante. Si bien es beneficioso brindar a las personas la oportunidad de extender sus alas, con una falta total de dirección, las personas pueden desviar involuntariamente en la dirección equivocada, alejándose de los objetivos críticos de la organización. Este estilo puede funcionar si está liderando empleados altamente calificados y experimentados, emprendedores y motivados. (Olguín, 2017)

9.8.Satisfacción laboral

9.8.1. *Definición de satisfacción*

Según la RAE satisfacción significa:

“Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”.

Para hablar de satisfacción laboral debemos de igual forma hablar de insatisfacción laboral que es un tema que preocupa a la mayoría de los empresarios actualmente. Cada vez es más importante tener en cuenta las fuentes de insatisfacción laboral para eliminarlas y de esta manera evitar problemas posteriores. La insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la

imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios e influir en el enlentecimiento del crecimiento y el desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad, provocando de esta manera descontento en el cliente final y hasta su posible pérdida para la empresa (Fornero, 2011).

9.8.2. Definición

La satisfacción laboral es un concepto mucho más sencillo de comprender cuando se le compara con el de estilos de liderazgo, dado que su enfoque es más natural al estado cotidiano de una persona para con su entorno, en este sentido, Sánchez, et al. (2020) definen la satisfacción laboral como aquella actitud que posee un colaborador para con su trabajo, demostrando positividad hacia este y estando dispuesto a cumplir agradablemente con sus responsabilidades, es decir, cuando un trabajador se siente satisfecho con su trabajo, presentará un comportamiento más positivo hacia este, accionando de manera agradable a las necesidades relacionadas con su puesto. Esta satisfacción, como resulta interpretable, mejoraría la salud mental del trabajador, dado que su trabajo le resulta gratificante.

De manera similar, Chiang y Candía (2021) aseguran que la satisfacción laboral son los sentimientos que un individuo experimenta, ya sean positivos o negativos, respecto al trabajo que realiza. Con ellos, estos autores consideran que la satisfacción laboral puede o bien ser positiva (satisfacción) o negativa (insatisfacción). Esta polaridad de posibles resultados de la satisfacción se debe a la retribución que un trabajo debe brindar a las personas por su realización. En este sentido, “el trabajo debería proporcionar, además de su función económica, un

sentido de identidad, significado, autoestima, un sentimiento de autovaloración, relaciones sociales, respeto de otros y en general, buenas condiciones de trabajo” (Chiang y Candía, 2021, pág. 18). Esto quiere decir que la satisfacción laboral no se alcanza únicamente con la justa remuneración monetaria, sino que también depende de la integración de la labor con la vida personal y la autorrealización del individuo colaborador. Para la evaluación de la satisfacción laboral, se suelen emplear cuestionarios que permitan entender dimensionalmente la forma en la que un colaborador se siente con su trabajo. Esto se debe a que no todos los factores que influyen en la satisfacción laboral poseen el mismo peso dentro del resultado final, por lo que resulta pertinente el discriminar aquellas de mayor relevancia y, además, clasificarlas correctamente (Soto et al., 2017).

Se trata de una percepción subjetiva positiva fruto, principalmente, de la experiencia del empleado. La satisfacción laboral no solo es una de las garantías del bienestar laboral de los trabajadores, sino que repercute en la productividad y el rendimiento. Un empleado contento rendirá más y estará más comprometido con la organización, mientras que uno que no lo esté generará todo lo contrario.

Además de en la productividad, la satisfacción laboral también se refleja en la rotación de la plantilla, la fuga de talento o retención, y el absentismo.

Considerando para la ello el Cuestionario sobre Satisfacción Laboral diseñado por la National Association of County and City Health Officials (s.f.) establece cinco dimensiones para la satisfacción laboral, que se explican de la siguiente manera:

- **Trabajo y lugar de trabajo:** factores relacionados con la responsabilidad laboral y el clima de trabajo donde el colaborador se desempeña. Es la de mayor peso.
- **Supervisión y administración:** se vincula con las prácticas en valores y éticas de los líderes de la institución, así como las políticas departamentales. Es la segunda de mayor importancia dentro de las dimensiones.
- **Beneficios y recompensas:** se vincula con el pago que recibe el colaborador, los beneficios que recibe, las horas trabajadas, entre otros. Es la tercera dimensión más importante.
- **Reconocimiento:** se basa en el aprecio que el colaborador siente que los líderes tienen hacia su trabajo, la justicia con la que se evalúa su rendimiento, entre otros. Es la cuarta dimensión más importante dentro de la satisfacción laboral.
- **Comunicación:** se relaciona con la capacidad que tiene el colaborador para participar en la toma de decisiones, la exposición de ideas, entre otros. Es igual de importante que el reconocimiento.

Las mencionadas dimensiones serán las que se consideren para la evaluación de la satisfacción laboral en este trabajo, partiendo directamente de la encuesta de la National Association of County and City Health Officials (s.f.) y ajustándola a las necesidades concretas que puedan surgir para su uso dentro de la institución financiera de la economía popular y solidaria objeto de estudio de este trabajo.

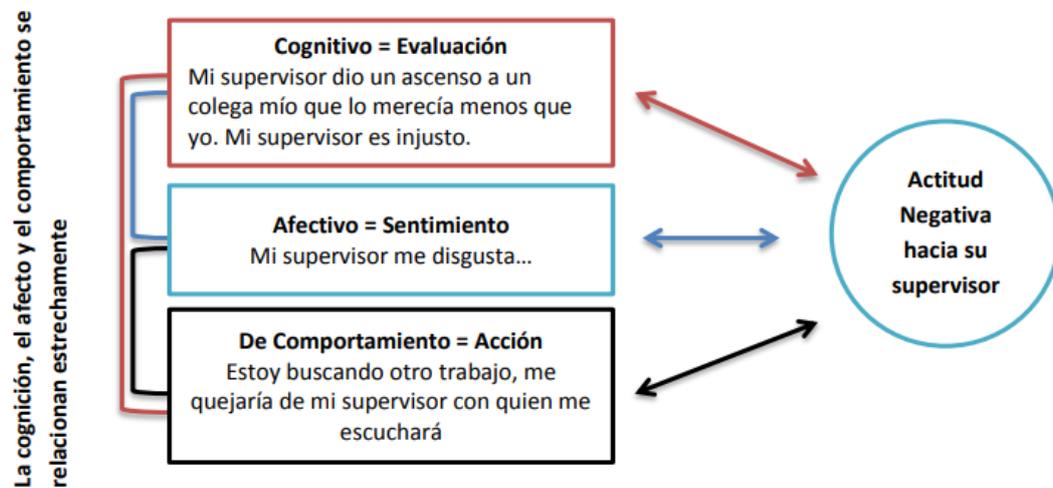
9.8.3. *Actitudes*

Según lo enunciado por el tratado Handbook of social Psychology, de 1935, mencionado por Peñarreta (2014) define a la actitud como un “estado mental y nervioso de preparación, organizado por la experiencia, que ejerce una influencia directiva o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona” (p. 54). En cambio, Robbins (2007) menciona que las actitudes son: “enunciados de evaluación favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos; o sea, el reflejo de cómo se siente alguien respecto de algo” (p. 75).

Según Robbins (2009) las actitudes están conformadas por tres elementos principales:

- **Cognición:** Es un aspecto que describe a una actitud, o la creencia de cómo son las cosas. Ejemplo “Mi sueldo es poco”
- **Afecto:** Es la parte más crítica de una actitud, se ve reflejada en la parte emocional o sentimental de la persona. Ejemplo “Estoy desmotivado por el bajo sueldo que percibo”
- **Comportamiento:** Dentro de la actitud, es la intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o hacia algo. Ejemplo “Voy a renunciar a mi trabajo”

Ilustración 1: Componentes de la actitud



Fuente: Robbins (2009).

9.8.4. Las actitudes hacia el trabajo

Según Robbins (2009) podemos tener muchas actitudes, pero laboralmente nos concentramos en tres principalmente, las que se detallan a continuación:

- **Satisfacción en el Trabajo:** Se definirá más adelante en esta investigación.
- **Involucramiento en el trabajo:** “Mide el grado que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para él. Los empleados con un alto nivel de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa.”
- **Compromiso Organizacional:** “El grado con el que un empleado se identifica con una organización particular y las metas de esta, y desea mantener la relación con ella.

9.10. Motivación y satisfacción laboral

La mayoría de personas suele confundir la motivación con la satisfacción laboral y les resulta difícil diferenciar estos dos conceptos, por lo que muchas veces lo toman como si fueran sinónimos o le relacionan directamente como causa-efecto, siendo esto erróneo.

Si revisamos el término motivación proviene del latín *motivus* o *motus* con un significado de “causa del movimiento”, con esto podemos decir que la motivación es previa a una acción, a la ejecución de determinada tarea o la cobertura de determinada necesidad. Dependiendo el grado de motivación se puede o no llegar a la acción, puede ayudar a la consecución de la meta, pero no garantiza al cien por ciento que se llevará a cabo, ya que pueden requerirse otros factores como son las herramientas necesarias, el apoyo de su equipo de trabajo, el conocimiento técnico y la experiencia, etc. Se considera entonces como la causa de un evento futuro, mientras que la satisfacción se da luego de realizada la tarea, y esta dependerá de las expectativas, resultados y recompensas que se obtengan. (Blanchard et al., 1998).

9.11. Teorías de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral se ha convertido en un tema de gran interés en diversos trabajos de investigación, debido a las nuevas teorías de la administración brindan una mayor importancia a temas relacionados con los recursos humanos de las organizaciones; se sabe que el usuario interno (en decir los trabajadores de las organizaciones) deben tener buena satisfacción laboral para poder demostrar sus habilidades y rendir al máximo en sus funciones. (Susanibar, 2022)

A lo largo de los años, diversas investigaciones han desarrollado el tema de satisfacción laboral, es este trabajo se ha tomado como base la teoría bifactorial de Herzberg, descrita en 1959, explicada por Quenta y Silva (2016) de la siguiente manera:

A partir de los efectos de la investigación y los registros sobre la satisfacción de la demanda, Herzberg concluyó que la motivación proviene de dos grupos de factores: el primero está relacionado con las emociones positivas sobre el trabajo y está relacionado con el contenido del trabajo, llamándolos una motivación que casi siempre trae satisfacción interna. Llamó factores de mantenimiento al segundo grupo de factores, que no produce satisfacción, y simplemente evita la insatisfacción, lo que lleva a una insatisfacción externa, estos factores son los factores externos del propio trabajo. (p. 32)

9.11.1. Teoría de Lawler

La Teoría de Lawler, también denominada como Modelo de Lawler, se enfoca en entender las expectativas que tienen un trabajador sobre su puesto de trabajo y lo que debe recibir de él. Según Gutiérrez et al. (2019) esta teoría explica que la “satisfacción del empleado tiene dos determinantes, la primera se basa en el valor y dimensión de la gratificación que obtiene el trabajador por la realización de su trabajo, y la segunda es lo que supone el empleado que debería conseguir” (pág. 150). De tal manera, la teoría comprende que un empleado puede tener expectativas de lo que debe obtener por su trabajo, siendo estas las que lo motivan a esforzarse para rendir lo suficiente. Además, se determina que la remuneración debe ser justa,

de tal forma que el empleado comprenda que su esfuerzo es recompensado y, desde ahí, trazarse nuevas metas y nuevas expectativas que repetirán el ciclo.

9.11.2. Teoría bifactorial de la satisfacción laboral de Herzberg

Frederick Herzberg es un famoso psicólogo que luego se convirtió en una de las figuras más decisivas en el campo de la gestión empresarial. Esta hazaña se atribuye a su famosa teoría de la condensación y su teoría de la motivación y la higiene. Publicó su libro "¿Cómo motivar a sus empleados?" en 1968. En su libro, el autor habló sobre lo que llamó la teoría de la motivación y la higiene, conocida como la "teoría de los dos factores". La teoría cree que las personas se ven afectadas por dos factores, estos son: los factores de motivación conducen principalmente a la satisfacción, son factores que ayudan a incrementar la satisfacción de las personas, pero no tienen ningún efecto sobre la insatisfacción. Los factores de higiene tienen un impacto directo sobre los insatisfactorios, es decir, si estos factores no están presentes o son insuficientes, causarán insatisfacción, pero su existencia no tendrá un mayor impacto en la satisfacción de las personas.

En esta teoría Frederick Herzberg ayuda a entender el comportamiento de las personas en el entorno laboral, topando dos temas relacionados directamente en esta investigación la satisfacción y la insatisfacción: esta teoría tiene su base en los sustentos teóricos que Maslow proponía en su modelo de la pirámide o jerarquía de necesidades, la cual nos indica que el ser humano está guiado por necesidades y las agrupa desde un nivel básico o elemental hasta la cúspide.

Según Maslow citado por Korman (1978) podemos decir que con esta estructuración plantea que las personas buscan satisfacer en primer lugar sus

necesidades más básicas y así ir gradualmente subiendo de nivel, de esta forma el autor plantea que las necesidades humanas más básicas son las fisiológicas (alimentación, descanso, etc.) luego se escala a las necesidades de seguridad (seguridad física, protección de sus bienes, vivienda, etc.), luego cobran importancia las necesidades sociales (función de relación, amistad, amor, etc.), continúan con las necesidades de estima (autoestima, independencia, cumplimiento de metas, etc.), una vez cubiertas todas las necesidades anteriores se busca satisfacer la necesidad de autorrealización (motivación de crecimiento, necesidad de ser).

Inicialmente Herzberg plantea que si cubrimos las necesidades básicas no obtendremos un alto índice de satisfacción, ya que en si la sociedad da las garantías necesarias para esto y no requiere un esfuerzo adicional ni del empleado ni de la organización, pero en cambio si tomamos en cuenta las necesidades de orden superior, estima y autorrealización, específicamente si son cubiertas producirán efectos positivos en la satisfacción. (Suárez, 2015)

De esta manera Herzberg plantea que la satisfacción no se debe concebir como el opuesto a la insatisfacción y viceversa. La satisfacción encuentra su opuesto en la “no satisfacción”, así como, la insatisfacción en “no insatisfacción” planteando así su teoría de dos factores.

9.11.3. Relación entre liderazgo y satisfacción

Según Robbins y Judge (2017) mencionan que las actitudes de los empleados generalmente se relacionan con la satisfacción laboral, que describe un sentimiento positivo sobre un trabajo que se deriva de una evaluación de las características que posee, las personas con una alta satisfacción laboral tienen sentimientos y energías

positivas sobre su trabajo, mientras que las que están insatisfechas tienen sentimientos negativos acerca de lo que hacen y el ambiente que dinamiza e influencia a los demás.

El liderazgo conforma el grupo de los temas con mayor interés a nivel global que son parte de la ciencia del comportamiento organizacional, en gran parte determinado por el papel fundamental que se le ha asignado a este factor determinante en la productividad y el desarrollo potencial de la organización (Gómez, 2018). Las empresas buscan un logro muy grande en el mercado comercial. El cual se refleja en la búsqueda constante de talentos y personas competentes para vincularlas y alcanzar las metas estratégicas de una empresa, otro aspecto en que favorecen es en la creación de ventaja competitiva, este factor es la suma de prácticas que buscan la satisfacción de los grupos de interés, entre los principales, los empleados.

En este contexto, el liderazgo sigue siendo uno de los temas más abordados en la administración. Como consecuencia de ello, existen variedad de estudios científicos que plantean una discusión de la capacidad que puede tener una persona para influir en los grupos e indistintamente cómo resuelve las necesidades de las personas hasta alcanzar un grado de satisfacción con solo tomar decisiones acordes a las necesidades de sus trabajadores y la influencia que puede tener para estimular a un trabajador o grupo de trabajadores.

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

10.1. Hipótesis de investigación

Ho: No existe relación significativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle.

Hi: Existe relación significativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle.

10.2. Definición conceptual

10.2.1. Estilos de liderazgo

“El liderazgo se define como el proceso de influenciar las actividades de un individuo o grupo hacia el logro de ciertos objetivos y los estilos serán la forma específica de influencia hacia un grupo o una persona”

10.2.2. Satisfacción laboral

“Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo”

10.3. Definición operacional

10.3.1. Identificación e variables

- Variable independiente: Estilos de liderazgo
- Variable dependiente: Satisfacción laboral

Tabla 3: Operacionalización de las variables de estudio

Variable	Definición breve	Dimensiones	Ítem e instrumento
Estilos de liderazgo	Forma en la que un directivo de una empresa dirige a sus colaboradores para alcanzar un objetivo organizacional (García, et al., 2017).	Rasgos autoritarios.	Cuestionario de estilos de liderazgo (ver Anexo1). Ítems 1 a 6.
		Rasgos democráticos.	Cuestionario de estilos de liderazgo (ver Anexo1). Ítems 1 a 6.
		Rasgos delegativos.	Cuestionario de estilos de liderazgo (ver Anexo1). Ítems 1 a 6.
Satisfacción laboral	Percepción del trabajador sobre aspectos de su entorno de trabajo que le hacen sentir más o menos cómodo con este y con el cumplimiento de sus responsabilidades (Chiang y Candía, 2021).	Trabajo y lugar de trabajo.	Cuestionario de satisfacción laboral (ver Anexo 2). Ítems 1 a 21.
		Supervisión y administración.	Cuestionario de satisfacción laboral (ver Anexo 2). Ítems 22 a 32.
		Supervisión y administración.	Cuestionario de satisfacción laboral (ver Anexo 2). Ítems 33 a 37.
		Reconocimiento	Cuestionario de satisfacción laboral (ver Anexo 2). Ítems 38 a 41.
		Comunicación.	Cuestionario de satisfacción laboral (ver Anexo 2). Ítems 42 a 45.

10.4. Enfoque de la investigación

10.4.1. Cuantitativo

Este proyecto de investigación se definió como cuantitativo, dado que, se recopiló la información en base a datos numéricos relacionados a las variables de estudio, a través del uso de la encuesta como técnica de investigación y como instrumento el cuestionario, para determinar el estilo de liderazgo predominante en la

cooperativa, el nivel de satisfacción de los trabajadores, y la influencia del liderazgo sobre la satisfacción laboral y su correlación.

10.5. Tipos de investigación

10.5.1. Investigación de campo

La investigación realizada se ha determinado de campo pues la fuente de información procede de los trabajadores y directivos de la institución financiera los que se consideran fuentes primarias de información para el fin específico de la investigación.

10.5.2. Investigación bibliográfica

El proyecto desarrolló una investigación bibliográfica dado que la información presentada fue recopilada de una búsqueda realizada en libros, revistas, periódicos e informes relacionados al tema principal de investigación, de la misma manera en recursos en línea como repositorios de universidades, sitios web, blogs y bases de datos bibliográficas, con la finalidad de respaldar la argumentación y al mismo tiempo demostrar la veracidad del contenido en el desarrollo del trabajo, a fin de enriquecer y brindar más información sobre liderazgo y su relación con la satisfacción laboral en la organización objeto de investigación.

10.5.3. Investigación no experimental

Este proyecto también se desarrolla bajo una investigación no experimental dado que no se manipularon ni controlaron ninguna de las variables, sino que se

realizó un estudio de la realidad existente. Lo cual nos permitirá y facilitará el análisis de las variables, estilos de liderazgo y satisfacción laboral.

10.6. Método de investigación

10.6.1. Descriptivo

Esta investigación trabaja sobre la realidad de las variables estudiadas concentrándose en la interpretación correcta de los datos obtenidos de la encuesta puntualiza las características del objeto de estudio, este método también es de gran ayuda pues mide y evalúa diversos aspectos , dimensiones o componentes.

10.6.2. Explicativo

Para el presente trabajo, la explicación del vínculo entre las dos variables de estudio se evaluará mediante correlación.

10.6.3. Relacional / Correlacional

Se denomina de esta manera pues este proyecto de investigación identifica dos variables y su relación, las variables estudiadas son estilos de liderazgo organizacional y satisfacción laboral para lo que se requerirá de la aplicación de procedimientos estadísticos en busca de una correlación existente entre estas variables, y conocer cómo se vinculan entre sí.

10.6.4. Transversal

Se denomina transversal pues se aplicó una única vez los instrumentos de recolección de datos, pues se trata de conocer la relación existente entre las variables estudiadas y obtener un resultado específico de fuentes de primarias de información.

10.7. Técnicas de investigación

10.7.1. Encuesta

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó la técnica de la encuesta con el objetivo de recopilar datos concretos con los cuales se conoció de manera más precisa el estilo de liderazgo predominante en los directivos de la cooperativa, así como también el nivel de satisfacción de sus colaboradores. En el estudio se midió la variable “Estilo de liderazgo” y la variable de “Satisfacción laboral”, con la finalidad de establecer una relación entre ambas.

10.8. Instrumentos de investigación

10.8.1. Cuestionario

Para el estudio se utilizaron dos cuestionarios, uno de estilos de liderazgo que fue aplicado a los directivos de la cooperativa y el otro cuestionario sobre la satisfacción laboral que fue aplicado a los colaboradores de la misma.

Tabla 4: Instrumentos utilizados para el levantamiento de datos y autores

Instrumentos utilizados	Autores originales
Cuestionario de Estilos de Liderazgo	Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de la Asistencia Humanitaria (2013)
Cuestionario de Satisfacción Laboral	National Association of County and City Health Officials (s.f.)

Elaborado por: Los autores

Las dos variables que configurarían los instrumentos a aplicarse para la recolección de datos fueron operacionalizadas en la Tabla 4, siendo estas el “Estilo de Liderazgo” y la “Satisfacción Laboral”. Los resultados que se obtengan de la aplicación de ambos instrumentos serán analizados según las tablas de cotejo de resultados para el Cuestionario de Estilos de Liderazgo (ver Anexo 5) y para el Cuestionario de Satisfacción Laboral (ver Anexo 6).

11. POBLACIÓN Y MUESTRA

11.1. Población

La población del presente proyecto de investigación está conformada por los 12 colaboradores y 8 directivos de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle, ubicado en el cantón Rumiñahui.

11.2. Muestra

Por presentarse una población pequeña y muy limitada, se consideró a las 20 personas que integran la empresa utilizando la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, resultando ser considerada a la misma población (el 100%) como muestra para el presente trabajo de investigación, para así tener la posibilidad de conocer la perspectiva sobre el problema de cada colaborador y líder de la empresa.

11.3. Validación de instrumentos

Los instrumentos empleados en este proyecto investigativo ya fueron aplicados con anterioridad en otros estudios y, además, se desarrollaron por instituciones de gran reputación en las indagaciones científicas, la validez de los mismos se asumió por corroborada. Cabe señalar que la Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de la Asistencia Humanitaria, así como la National Association of County and City Health Officials emplean sus instrumentos para sus operaciones cotidianas, por lo que ciertamente son dos cuestionarios que efectivamente son capaces de medir la conducta de las variables en cuestión.

Para la confiabilidad de los datos obtenidos, se aplicó a los datos recopilados el coeficiente denominado Alfa de Cronbach. El Alfa de Cronbach es un coeficiente que permite medir la confiabilidad de las respuestas obtenidas en la aplicación de un instrumento cuantitativo a través del cálculo de sus varianzas. (Ponce et al., 2021)

4.1. Procesamiento y análisis de la información

Se utilizará el software SPSS STATICS para la captura y análisis de datos, además que también permite la creación de ilustraciones y tablas a partir de los datos que se obtuvieron con la aplicación de las encuestas. Es importante señalar que los datos se presentan en tablas, ilustraciones y/o figuras según convenga para una mejor comprensión de los datos recopilados. Para la exposición de los resultados generales de ambas variables se emplearía estadística descriptiva convencional, así como para el estudio de la confiabilidad de los resultados obtenidos, en este sentido, la estadística descriptiva permitirá la caracterización individual de las variables, lo que

facilitará el análisis de los resultados y mejorará el contraste de lo determinado mediante los instrumentos de recolección de información.

Para el análisis de datos, se decidió realizarlo mediante estadística correlacional, esta puede ser comprendida como la determinación numérica del grado de vinculación, mediante las variaciones de sus estados, de dos variables cuantificables (Baladrón, 2017). La correlación estadística se puede realizar de diversas maneras según las características de los datos obtenidos, siendo en este caso escogida la Correlación de Spearman como la más pertinente.

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba bivariada no paramétrica que nos sirve para medir la relación entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de dichos valores. Dado que las variables son ordinales y no tienen una distribución normal, resultó pertinente la selección de este coeficiente ya que es el más adecuado para analizar la correlación de las variables estudiadas.

Para la exposición de los resultados generales de ambas variables se emplearía estadística descriptiva convencional, así como para el estudio de la confiabilidad de los resultados obtenidos, en este sentido, la estadística descriptiva permitirá la caracterización individual de las variables, lo que facilitará el análisis de los resultados y mejorará el contraste de lo determinado mediante los instrumentos de recolección de información.

11.4. Metodología aplicada

Para definir la relación que existe entre el estilo de liderazgo organizacional y satisfacción laboral en esta investigación se ha tomado en cuenta la aplicación de una encuesta digital a través de dos cuestionarios que son técnicas de investigación para obtener información objetiva, cuantificable y que estadísticamente sea fácil de procesar entre las variables estudiadas, uno de esos cuestionarios es: Cuestionario de Estilos de Liderazgo desarrollado por la Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de la Asistencia Humanitaria y publicado por la Universidad del Estado de California del Norte (2013), el segundo: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral diseñado por la National Association of County and City Health Officials (s.f.), ambos cuestionarios han sido modificados ligeramente para cumplir las necesidades de esta investigación. Con ambos instrumentos que se usaran para el levantamiento de datos se estima que las respuestas obtenidas con la aplicación de estos sea lo más acertada posible para las conclusiones de este tema de investigación, pues se espera conocer la relación entre ambas variables estudiadas es decir entre liderazgo y satisfacción laboral en el lugar o sitio determinado en el tema de la presente investigación.

Con y para la aplicación de las encuestas se tomó en cuenta también el Alfa de Cronbach, pues se relaciona con la variación de los ítems en el instrumento que fueron expuestos en base a las necesidades de la investigación misma.

12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

12.1. Resultados estadísticos

12.1.1. Resultados de la validación del instrumento mediante el Alfa de Cronbach

Tabla 5: Resultados de la prueba piloto

Ítem	CO1	CO2	CO3	Varianzas
1	5	5	5	0,00
2	4	5	4	0,22
3	5	5	3	0,89
4	5	5	5	0,00
5	4	3	2	0,67
6	5	5	5	0,00
7	5	5	4	0,22
8	5	5	4	0,22
9	5	5	4	0,22
10	5	4	4	0,22
11	3	5	3	0,89
12	4	4	4	0,00
13	5	5	5	0,00
14	4	3	4	0,22
15	4	3	2	0,67
16	4	4	3	0,22
17	5	5	4	0,22
18	5	5	4	0,22
19	5	5	5	0,00
20	5	4	5	0,22
21	5	4	5	0,22
22	4	4	4	0,00
23	5	5	5	0,00
24	5	5	5	0,00
25	5	5	4	0,22
26	4	5	5	0,22

27	5	5	4	0,22
28	4	4	2	0,89
29	5	5	4	0,22
30	4	4	3	0,22
31	5	5	4	0,22
32	5	4	4	0,22
33	3	4	3	0,22
34	4	4	3	0,22
35	4	4	4	0,00
36	2	3	5	1,56
37	5	4	3	0,67
38	5	4	4	0,22
39	5	5	4	0,22
40	5	4	2	1,56
41	3	4	4	0,22
42	4	4	3	0,22
43	5	4	4	0,22
44	5	5	4	0,22
45	5	4	5	0,22
Varianzas	203	198	176	137,556

Elaborado por: Los autores

Tabla 6: Calculo del Alfa de Cronbach

Fórmula	Número de ítems	Sumatoria de varianza de los ítems	Varianza de la suma de los ítems	Cálculo
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	45	13,78	137,56	$\alpha: (45 / (45-1)) * (1 - (13,78 / 137,56))$ $\alpha: 0,9202$

K: El número de ítems
 S_i^2 : Sumatoria de varianzas de los ítems
 S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Como primer punto a destacar está el de la aplicación de los instrumentos para su validación mediante el Alfa de Cronbach, debe recordarse que este coeficiente, por relacionarse con la varianza de los ítems de un instrumento, resulta más o menos perceptivo en base a la sensibilidad de la propia escala utilizada, se obtuvo un resultado de 0,9202 por lo que se puede decir que es un valor excelente, dando a entender que el instrumento utilizado si es confiable, también se debe considerar que este sólo fue aplicado al instrumento de “satisfacción laboral”, por cuanto era el de mayor cantidad de indicadores.

La prueba de validez se aplicó a tres colaboradores de un mismo departamento, el resultado obtenido permitió la aplicación del instrumento a todos los colaboradores de la cooperativa, este instrumento se aplicó, a su vez, junto con el instrumento sobre estilos de liderazgo a los directivos escogidos como la muestra de líderes de la organización.

No se aplicó al cuestionario de estilos de liderazgo por ser muy breve y con una escala muy poco sensible, siendo así ineficiente la aplicación de dicho coeficiente al no ser capaz de ofrecer un resultado creíble para el tipo de instrumento en cuestión, no obstante, la validez del mismo ya se había aclarado en el apartado metodológico.

12.1.2. Resultados cuestionario de estilos de liderazgo

Cabe mencionar que para la elaboración de las tablas que muestran los resultados por problema cuestionado se utilizó el programa SPSS STATICS, para

facilitar la interpretación de los datos obtenidos de la encuesta aplicada, para la recolección de estos resultados se aplicó la encuesta de estilos de liderazgo elaborada por “Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de la Asistencia Humanitaria. *Leadership style questionnaire*. North Carolina State University, Faculty Development, Carolina del Norte.” al total de la población de directivos, pues la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esperanza y Progreso del Valle cuenta con 8 directivos, los que ayudaron a esta investigación brindando su tiempo para responder la presente encuesta (ver anexo 1) y a su vez con esta encuesta sabremos cual es el estilo de liderazgo que predomina en la , dando como resultado lo siguiente:

Tabla 7: Problema 1 resultados obtenidos

PROBLEMA 1: Su grupo tiene problemas para comenzar una tarea. Usted ha intentado que todos se sientan cómodos. Usted les proporcionó el tiempo suficiente para familiarizarse entre ellos y la tarea a realizar. Por ello, todos parecen interesados y cooperativos, pero son reacios a hablar sobre el proyecto a realizar. Usted:

	# de respuestas	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a. Espera a que sus colaboradores estén listos para hablar al respecto.	1	12,5%	12,5%
b. Sugiere al grupo que vote sobre qué hacer a continuación	2	25,0%	37,5%
c. Hace asignaciones de tareas a diferentes colaboradores y les ayuda a completarlas.	5	62,5%	100,0%
Total	8	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Tanto en la tabla 7 se presentan los resultados obtenidos para el Problema 1 del Cuestionario de estilos de Liderazgo aplicado a los 8 directivos de la Cooperativa

de Ahorro y Crédito Esperanza y Progreso del Valle, ante esta problemática los encuestados respondieron favorablemente hacia la opción C, con una total del 62,5%, lo que equivale a 5 directivos encuestados, este problema hace referencia a la designación de tareas y de prestar ayuda para resolver dichas tareas.

Este favoritismo indica un liderazgo delegativo y este se caracteriza por la designación de tareas a los colaboradores, pues esto permite que el colaborador sienta más confianza por parte de su superior, además de reducir el nivel de estrés generado con el trabajo abundante que suele parecer interminable, además de ser una herramienta de comunicación y desarrolla habilidades que tanto de manera personal como profesional incrementaran sus oportunidades.

Tabla 8: Problema 2 resultados obtenidos

	# de respuestas	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a. Usted reduce su liderazgo y deja que los miembros del grupo sean los que dirijan las tareas tanto como esto sea posible.	0	0%	0%
b. Usted le recuerda al grupo que, antes de continuar con cualquier labor, deben llegar a un acuerdo sobre aquello	5	62,5%	62,5%
c. Usted, con sus acciones, busca mantener al grupo firmemente bajo su control para que este no pierda el impulso	3	37,5%	100,0%
Total	8	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Para el problema 2 plantea el siguiente supuesto “El grupo de trabajo está funcionando bien. Los miembros del grupo se llevan bien entre ellos y discuten animadamente sobre el trabajo. Todo el mundo está contribuyendo al grupo y la tarea macro que deben completar. Usted quiere asegurarse que esto continúe así, por lo que:”, para esta problemática 5 de los 8 directivos encuestados que equivalen al 62,5% respondieron que le recordarán al grupo que, antes de continuar con cualquier labor, deben llegar a un acuerdo sobre aquello que desean realizar, esto implica que el grupo deberá ser democrático en sus decisiones. La cantidad de respuestas obtenidas para cada literal se puede observar en la tabla 8.

Tabla 9: Problema 3 resultados obtenidos

PROBLEMA 3: El grupo de trabajo ha sido muy productivo. Del grupo, sólo dos o tres miembros del mismo han hecho la mayor parte del trabajo y eran los que más participaban y decidían durante las discusiones. Todos los trabajadores del grupo parecen felices, pero a usted, como líder, le gustaría hacer cambios en la forma del trabajo del grupo para que más miembros se involucren. Por ello:

	# de respuestas	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a. Usted le dice directamente al grupo qué no le está gustando de su forma de trabajo	4	50,0%	50,0
b. Usted propone cambios al grupo de trabajo para que operen de forma distinta.	3	37,5	87,5
c. Usted no realiza ningún cambio, dado que no quiere alterar la productividad del grupo, la cual se ha mostrado muy buena	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Las respuestas del problema 3 se pueden observar claramente en la tabla 9 donde el 50% de encuestados respondió que hablaría directamente con el grupo sobre lo que le disgusta, el 37,5% dijo que propondría cambios en el grupo de trabajo y la minoría con un 12,5% respondió que no realizaría cambios, para este problema se observa una tendencia de liderazgo autocrático por parte de 4 del total de directivos encuestados de la cooperativa estudiada,

Tabla 10: Problema 4 resultados obtenidos

PROBLEMA 4: El grupo está funcionando bien y las relaciones que han establecido entre ellos son muy positivas. No obstante, usted, como líder, se siente algo inseguro sobre la falta de capacidad de liderazgo que usted posee sobre su grupo. A consecuencia de ello, usted decide:

	# de respuestas	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a. No hacer nada y dejar al grupo en paz.	0	0%	0%
b. Ser más férreo en sus órdenes y exigencias para que el grupo tenga mejor dirección.	3	37,5%	37,5%
c. Preguntarle al grupo si desean que usted les dé más instrucciones y cumple los deseos del grupo en base a la respuesta	5	62,5%	100,0%
Total	8	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Para la problemática 4: “El grupo está funcionando bien y las relaciones que han establecido entre ellos son muy positivas. No obstante, usted, como líder, se siente algo inseguro sobre la falta de capacidad de liderazgo que usted posee sobre su grupo. A consecuencia de ello, usted decide:” para lo cual el 0% de encuestados respondió el literal a, el 37,50% respondió la opción del literal b, y la mayoría de

encuestados se volcó por la opción c, la cual se basa en preguntar a los trabajadores si desean que él les dé más instrucciones mostrando un estilo delegativo. Estos resultados se pueden observar en la tabla 10 estos datos son resultado de la encuesta de estilos de liderazgo aplicada a los directivos de la institución estudiada.

Tabla 11: Problema 5 resultados obtenidos

PROBLEMA 5: Su grupo de trabajo estaba funcionando muy bien, pero ahora se está desmoronando. Los miembros del grupo han empezado a pelear entre ellos. Al grupo les resulta difícil mantenerse enfocado en sus objetivos. Uno de los miembros del grupo de trabajo acaba de sugerir que el equipo de trabajo debería disolverse y tomar un descanso sobre el trabajo grupal por un par de meses. Usted, como líder:

	# de respuestas	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a. No se involucra en la discusión y deja que todos expresen su opinión.	0	0%	0%
b. Participa y vota por que el grupo se disuelva y se tome un descanso de este.	1	12,5%	12,5%
c. Propone un nuevo curso de acción para el grupo. Si nadie está totalmente en desacuerdo, hace asignaciones y verifica que se llevan a cabo.	7	87,5%	100,0%
Total	8	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos para el problema 5 de la encuesta de estilos de liderazgo aplicada, en la que los resultados son los siguientes, el 87,5% de encuestados es decir 7 de los directivos respondieron que propondrían un nuevo curso de acción para el grupo, siendo esta una tendencia tener un estilo delegativo de liderazgo. Estos resultados se ven expresados estadísticamente en la tabla 11.

Tabla 12: Problema 6 resultados obtenidos

PROBLEMA 6: Su grupo de trabajo ha completado una excelente discusión sobre un tema que eligieron, pero nadie quiere tomar ninguna medida. No obstante, varias actividades que se mencionaron en la discusión serían apropiadas de aplicar, pero nadie parece estar del todo convencido. Usted, como líder:

	# de respuestas	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a. Sugiere que el grupo pase a otro tema. Si nadie está en desacuerdo, enumere los posibles temas.	2	25,0%	25,0%
b. Elije una actividad de las discutidas, la asigna al grupo y designa tareas individuales para cada colaborador.	6	75,0%	100,0%
c. No participa y se queda callado hasta que su grupo pueda tomar una decisión.	0	0%	
Total	8	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

“Problema 6: Su grupo de trabajo ha completado una excelente discusión sobre un tema que eligieron, pero nadie quiere tomar ninguna medida. No obstante, varias actividades que se mencionaron en la discusión serían apropiadas de aplicar, pero nadie parece estar del todo convencido. Usted, como líder:”; para este problema 2 (25%) encuestados respondieron que sugerirían cambiar de tema al grupo si no están de acuerdo todos, 6 (75%) de los encuestados respondió que elegiría alguna de las actividades o temas discutidos y designaría temas individuales para cada colaborador, y el 0% de los encuestados eligió la respuesta del literal c.

Los resultados de la aplicación del cuestionario de estilos de liderazgo para determinar el estilo de liderazgo que predomina en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esperanza y Progreso del Valle se pueden detallar en la ilustración 3, donde

se clasifican los datos obtenidos en base a las dimensiones del instrumento y la cantidad de coincidencias del rasgo en cuestión para cada directivo. Se decidió usar una ilustración a manera de grafico de barras por colores predominantes para una visualización más fácil y rápida del estilo de liderazgo predominante para cada uno de los directivos.

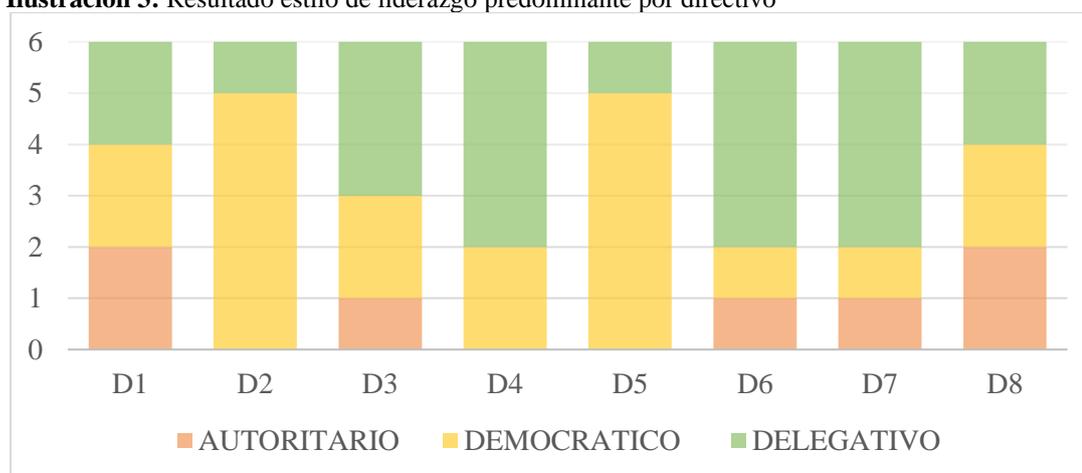
Tabla 13: Estilo de liderazgo por directivo

	Directivo 1	Directivo 2	Directivo 3	Directivo 4	Directivo 5	Directivo 6	Directivo 7	Directivo 8
AUTORITARIO	2	0	1	0	0	1	1	2
DEMOCRÁTICO	2	5	2	2	5	1	1	2
DELEGATIVO	2	1	3	4	1	4	4	2

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos

Elaborado por: Los autores

Ilustración 3: Resultado estilo de liderazgo predominante por directivo



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

De acuerdo a las tablas presentadas de la recolección de datos para determinar el estilo de liderazgo predominante sobre los directivos de la cooperativa, se puede observar que el directivo 1 (D1) y 8 (D8) tienen tendencias hacia los tres estilos de liderazgo, es decir no tienen bien definido su carácter con los trabajadores.

Los directivos 2 y 5 (D2, D5) tienden a estar en un estilo más democrático, los directivos 3, 4, 6 y 7 (D3, D4, D6, D7) tienen un estilo delegativo.

De esto se puede deducir que el estilo de liderazgo predominante entre los directivos de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle tiende a ser del estilo delegativo, es decir piensan más que el delegarles la autoridad de realizar lo que ellos como trabajadores y conocedores de su entorno creyeran más conveniente para solucionar sus problemas en las actividades realizadas diariamente.

12.1.3. Resultados de la encuesta de satisfacción laboral

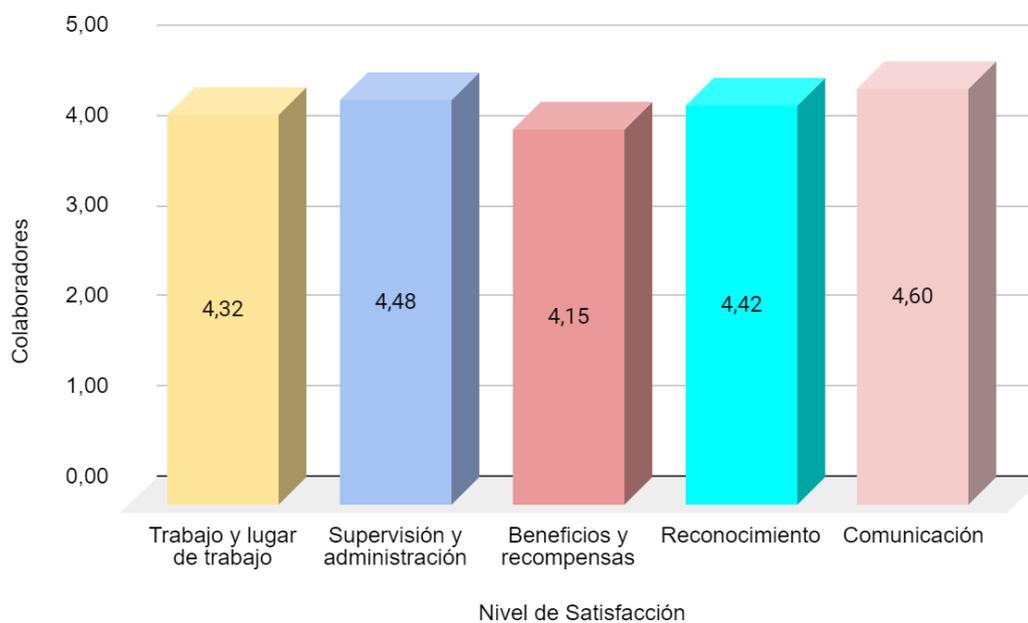
Sobre los resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral, en la Tabla 14 se pueden detallar los resultados, por dimensión, de cada uno de los colaboradores (los resultados ítem por ítem para cada colaborador pueden observarse en el Anexo 1). En la Ilustración 4, además, se graficaron los resultados promediados de cada dimensión para los 12 colaboradores encuestados.

Tabla 14: Resultados por dimensión de la variable Satisfacción Laboral

Promedio	Trabajo y lugar de trabajo	Supervisión y administración	Beneficios y recompensas	Reconocimiento	Comunicación
C01	4,62	4,64	3,60	4,50	4,75
C02	4,50	4,64	3,80	4,25	4,25
C03	3,95	4,00	3,60	3,50	4,00
C04	4,55	5,00	5,00	5,00	5,00
C05	4,75	4,64	5,00	4,25	4,50
C06	4,35	4,45	5,00	5,00	5,00
C07	4,60	4,18	4,00	4,00	4,50
C08	4,40	4,82	3,60	5,00	5,00
C09	4,20	4,55	4,40	4,50	4,50
C10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
C11	3,50	4,00	3,80	4,50	5,00
C12	4,40	4,82	4,00	4,50	4,75

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la cooperativa

Elaborado por: Los Autores

Ilustración 4: Dimensiones promediadas de la variable satisfacción

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la cooperativa

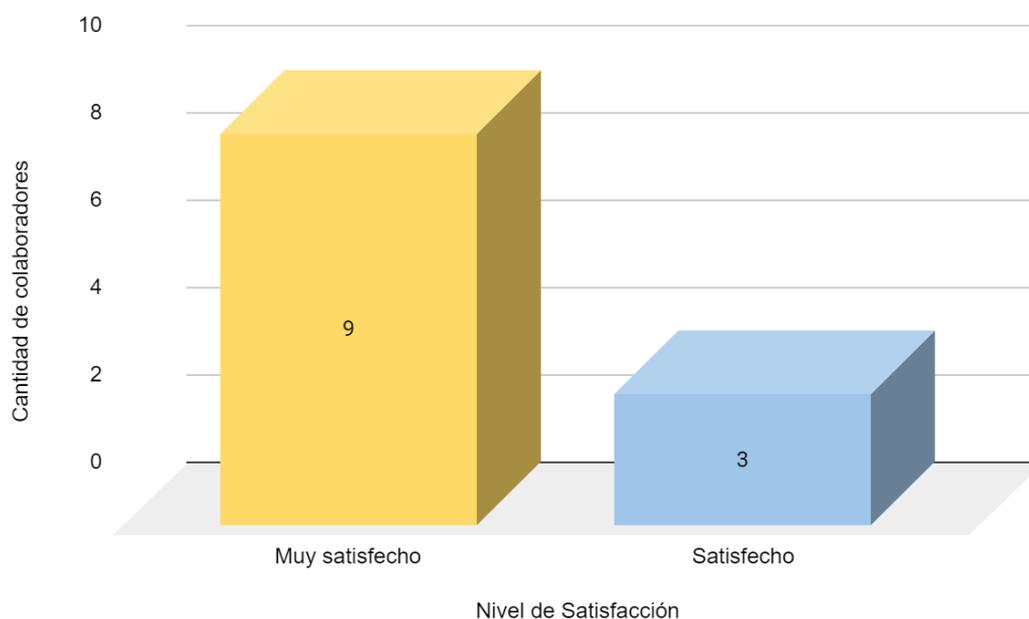
Elaborado por: Los Autores

Análisis e interpretación

Como se muestra en la ilustración la mayoría de colaboradores está satisfecho en su lugar de trabajo en relación a la dimensión de comunicación con un promedio de 4,60 seguido de la dimensión supervisión y administración con un promedio de 4,48, reconocimiento con 4,42, la dimensión de trabajo y lugar de trabajo con 4,32 y por último la sección de beneficios y recompensas con un promedio de 4,15.

A raíz del promedio de los resultados por dimensión de cada colaborador, se pudo obtener el nivel final de satisfacción laboral de los encuestados, de tal forma que se pudiese cuantificar cuántos colaboradores se encontraban satisfechos o no con el trabajo dentro de la cooperativa. Esto se muestra en la ilustración 5.

Ilustración 5: Resultados finales del nivel de satisfacción de los colaboradores



Fuente: Encuesta a los trabajadores de la cooperativa

Elaborado por: Los Autores

Análisis e interpretación

Como se detalla en dicha ilustración, la mayoría de colaboradores están muy satisfechos con el trabajo en la cooperativa de ahorro y crédito (9 colaboradores), mientras que los demás se presentaron satisfechos con su labor (3 colaboradores). No hubo colaboradores que se mostraran ni satisfechos ni insatisfechos, insatisfechos y muy insatisfechos con su trabajo en la empresa estudiada.

12.1.4. Resultado de la correlación de variables

Una vez obtenidos los resultados estadísticos de ambas variables, se procedió a realizar una concreción de los valores obtenidos para la realización del cálculo de la correlación de Spearman. En la tabla 15 se procedió a asociar a cada directivo con los colaboradores a su cargo, para lo cual se dará valores a los tipos de líderes que se determinaron en la encuesta aplicada a los directivos de la institución financiera objeto de la presente investigación entonces el líder autoritario tendrá un valor equivalente a “1”, el líder democrático equivaldrá a “2” y para el líder delegativo se le dará un valor equivalente a “3”, con estos valores se podrá determinar la relación del directivo con su colaborador o trabajador. De modo tal que pudiese aplicarse la correlación de Spearman en base a la relación de cada directivo de la empresa sobre los respectivos colaboradores.

Tabla 15: Directivos asociados a cada colaborador abordado

Directivo		Colaborador	
D02	2	C02	4,29
D05	2	C03	3,81
D05	2	C04	4,91
D04	3	C05	4,63
D06	3	C06	4,76
D02	2	C07	4,26
D03	3	C08	4,56
D07	3	C09	4,43
D02	2	C10	4,00
D03	3	C12	4,49

Elaborado por: Los autores

A partir de los datos ordenados de la tabla anterior, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman que se muestran en la tabla 16. El coeficiente resultante fue de 0,522 puntos, correspondiente a un valor positivo. Este resultado se asocia a una correlación positiva considerable, dado que el valor obtenido esta entre el rango de +0,51 a +0,75, como se muestra en el apartado de anexos (Véase anexo 2). Tal resultado demuestra, estadísticamente, que existe una correlación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral. Así, a más libre se vuelve el estilo de liderazgo (tiende a ser más delegativo), el colaborador tiende a tener mayor satisfacción por su trabajo.

Tabla 16: Resultado del cálculo de correlación de Spearman

Coefficiente	Valor	Tipo	Significancia
Correlación de Spearman	0,522	Positiva	Considerable

Nota: Cálculo realizado a partir de los valores expuestos en la tabla anterior

Elaborado por: Los autores

Tabla 17: Resultados del cálculo de correlación de Spearman arrojados en SPSS

Correlaciones				
			Estilo de liderazgo	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Estilo de liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	0,522
		Sig. (bilateral)	.	0,122
		N	10	10
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0,522	1,000
		Sig. (bilateral)	0,122	.
		N	10	10

Nota: Cálculo realizado a partir de los valores expuestos en la tabla anterior

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, se puede determinar que las variables estudiadas, como son, el estilo de liderazgo de los directivos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle tienen una relación positiva considerable, lo que demuestra que los líderes de la cooperativa mencionada sí pueden influir en el nivel de satisfacción de los trabajadores.

12.2. Comprobación de hipótesis

Tabla 18: Estilo de liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Democrático	5	50,0%	50,0%
	Delegativo	5	50,0%	100,0%
	Total	10	100,0%	

Elaborado por: Los autores

Tabla 19: Nivel de satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Satisfecho	2	20,0%	20,0%
	Muy satisfecho	8	80,0%	100,0%
	Total	10	100,0%	

Elaborado por: Los autores

12.2.1. Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle.

Hi: Existe relación significativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle.

12.2.2. Nivel de significancia

$\alpha=5\%$

12.2.3. Valor de prueba

Coefficiente de correlación de Spearman = **0,522**

12.2.4. Comparación de p y α

p valor = 0,0122 < 0,05

12.2.5. Decisión

Rechazo Ho.

12.2.6. Conclusión

Existe relación lineal positiva considerable y significativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito “Esperanza y Progreso del Valle”.

13. IMPACTOS

13.1. Impacto social

Se puede mencionar que el impacto social que alcanza el desarrollo del presente proyecto de investigación se relaciona principalmente con los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle, debido a que frecuentemente se sienten atraídos por organizaciones, en este caso, instituciones de la economía popular y solidaria que una larga tradición de responsabilidad social, una tradición de satisfacer las necesidades de la sociedad como también ofrecer una buena experiencia con un trato agradable y buena atención al cliente para que estos se sientan satisfechos, además de ello, se centra en los colaboradores de la cooperativa porque se sienten atraídos por el buen trato de sus directivos, y de esta manera se sienten más satisfechos, por ende más motivados en el desarrollo de sus labores diarias, permitiéndoles competir, alentándoles a asumir riesgos, involucrarlos en el proceso de toma de decisiones brindándoles medios de felicidad y seguridad en el lugar de trabajo para que de esta manera se desenvuelvan eficientemente en la organización.

13.2. Impacto económico

La satisfacción laboral favorable o positiva es la clave para desarrollar los rasgos necesarios para el éxito empresarial y esta se ve reflejada en los resultados económicos de modo que si los colaboradores de la organización se sienten satisfechos con su trabajo y todo lo que ello implica ejecutarán sus funciones adecuadamente permitiendo que se logre el alcance de los objetivos empresariales y por lo tanto incrementar la rotación de sus servicios lo cual ayuda a que la organización obtenga una mayor rentabilidad y ganancias, resultando beneficiados todos los miembros de la misma.

13.3. Impacto administrativo

En cuanto al impacto administrativo que conlleva la investigación efectuada se concentra en que la cooperativa de ahorro y crédito puede mejorar el proceso administrativo en términos liderazgo para lograr la mejor satisfacción de los colaboradores y que se sigan manteniendo en ese nivel, dado que la satisfacción laboral está presente durante la distribución de poder e influencia, la división de equipos de trabajo dentro de la empresa, el acuerdo sobre las formas de realizar las operaciones financieras y la elaboración de políticas para el trato con los empleados y clientes, así como el trato de la empresa con los problemas de la comunidad y los desafíos ambientales que se pueden presentar a lo largo de su vida organizacional.

14. CONCLUSIONES

- De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada se determinó que el estilo de liderazgo que predomine en cualquier organización afecta directamente a la satisfacción laboral en cuanto a el estado en el que cada uno de los colaboradores de dicha organización trabajan y se desempeñan en su cotidianidad.
- De acuerdo a los resultados obtenidos por parte del cuestionario de estilos de liderazgo aplicado a los directivos de la institución financiera se obtuvo que dos de los directivos no tienen bien definido su estilo, mientras que el estilo predominante entre los directivos de la organización es el estilo delegativo de liderazgo, el cual se caracteriza por darle la confianza a los subordinados de tomar sus propias decisiones brindándoles motivación e intrínsecamente haciéndoles saber que son capaces de hacer lo correcto por la organización.
- En la aplicación del cuestionario de liderazgo dirigido a los directivos de la institución financiera estudiada se presentaron 6 problemas obteniendo resultados por problema lo que facilitó la interpretación de las respuestas obtenidas, entonces aquí se presentó una tendencia a un liderazgo delegativo en el problema 1, 4 y 5, el problema 2 y 6 en cambio tienden a ser del tipo de liderazgo democrático y para el problema 3 la tendencia encontrada es del estilo autocrático, dando como resultado que en la mayoría de problemáticas los directivos tomarían acciones del tipo de estilo delegativo brindándoles la confianza de tomar sus propias decisiones a fin de cumplir sus objetivos y teniendo en cuenta sus responsabilidades con la organización.

- En cuanto a la encuesta aplicada a los trabajadores sobre su satisfacción laboral se encontró resultados como muy satisfechos y satisfechos, dando un resultado positivo para la organización en relación con su trabajo, beneficiando tanto a la institución financiera como a los socios de la misma pues el trabajador será más productivo, leal y brindará servicios y atención de calidad.
- La correlación establecida mediante el método Spearman muestra que el coeficiente de correlación es positivo lo cual tiene una significancia considerable, en cuanto a la relación que se establece con las variables estudiadas y sus resultados muestra que el estilo de liderazgo delegativo influye de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores de esta institución financiera específicamente; contradiciendo la hipótesis planteada al inicio de esta investigación pues se hablaba de un estilo de liderazgo democrático y los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas muestran que el estilo delegativo de los directivos de la cooperativa estudiada en esta investigación les brinda mayor satisfacción a los trabajadores de esta institución financiera en particular.
- Con la validación de los instrumentos aplicados en esta investigación mediante el Alfa de Cronbach se obtuvo un resultado favorable para la aplicación de los mismos, dando a entender que los instrumentos usados son confiables, lo cual permitió tener resultados confiables para el cuestionario aplicado.
- Para la prueba de hipótesis se planteó una hipótesis nula y otra alternativa, donde se realizó una comprobación dando como resultado de esta la decisión

de rechazar la hipótesis nula la cual dice “No existe relación significativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle” y por ende aceptando la hipótesis alternativa que se planteó al inicio de este trabajo de investigación.

15. RECOMENDACIONES

- Los directivos deben desarrollar sus competencias para pasar de un estilo de liderazgo centrado en la delegación y asignación de tareas a un estilo democrático o participativo para que todos los trabajadores o casi todos se sientan realmente satisfechos en cada uno de sus cargos que ocupan en la organización.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción laboral se debe dar mayor importancia a lo relacionado con los beneficios y recompensas, y poner énfasis en mejorar los niveles de satisfacción de los colaboradores en este componente.
- La gerencia de la cooperativa debe promover y garantizar acciones para seguir manteniendo o mejorar aún más el nivel de satisfacción laboral tanto de los factores internos como externos, considerando el lugar de trabajo, reconocimiento del personal, la comunicación, la seguridad laboral, etc., se recomiendan acciones como ayudar y guiar a sus colaboradores en la toma de decisiones, detectar necesidades y mejorar los procesos que se crean necesarios y continuar con la gestión que se ha realizado con los trabajadores pues se muestran muy satisfechos con su trabajo y los componentes que se analizaron mediante el cuestionario de satisfacción laboral aplicado.
- En cuanto a la empresa, se da como sugerencia que, a pesar de la designación formal de las posiciones de dirección, la empresa debería promover la autonomía suficiente para que puedan ejercer su rol de liderazgo dentro del grupo de trabajo.

- Para futuras investigaciones se recomienda a los investigadores que deseen profundizar sobre la empresa estudiada o alguna similar que se tomen en cuenta más variables de estudio, en el rol de variables de confusión, para determinar cómo se relacionan el estilo de liderazgo y también el grado de afectación que realmente posee la primera sobre la segunda. De igual manera, se tomen datos adicionales como el sueldo de los empleados, el cargo que ocupan, las edades, los años de trabajo en la empresa, su realidad familiar, entre otros, que pueden ser muy útiles para el estudio de las variables.

16. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Alvarado, R., Acosta, K., y Mata, Y. (2018). Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones. *Inter Sedes*, 19(39). <http://dx.doi.org/10.15517/isucr.v19i39.34067>
- Anaya, J., Miranda, J., y Ramírez, B. (2020): Análisis del liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, n. 13.
<https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/13/liderazgo-satisfaccion-laboral.html>
- Arias, O., Osorio, C., y Uzurriaga, M. (2020). *Liderazgo: Definiciones y estilos*. Santiago de Cali, Distrito Colombiano, Colombia: GISESA.
- Baladrón, C. (2017). *Evaluación de impactos de la implementación de metodologías lean en proyectos de desarrollo minero en construcción*. Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Ingeniería, Santiago de Chile.
<https://www.proquest.com/openview/1188701793078d695b07b8be7eb93b4e/1?pqorigsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- Blanchard, K., Hersey, P. y Johnson, D. (1998). *Administración del comportamiento organizacional liderazgo situacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Bungacho, D. y Molina, M. (2022). *Diseño de un sistema de control de inventarios para la empresa Trialmech Cia. Ltda, ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Rumiñahui, parroquia Sangolquí*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8848>

- Calderón, J., y Alzamora, L. (2018). Diseños de investigación para tesis de posgrado. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 7(2), 71-76.
<http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/660/581>
- Cannice, M., Koontz, H. y Weihrich, H. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. Mexico D. F.: McGraw Hill.
- Cerna, W. y Mendoza, C. (2021). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores de Corporación & Inversiones CYSA S. R. L. Cajamarca, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/29522>
- Chiang, M., y Candía, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1).
<https://revista.ucsact.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/67/50>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Cohen, N., y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Teseo.
- Correa, A., y Cuevas, M. (2017). Liderazgo docente y percepción de felicidad en estudiantes de educación superior. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 20(1), 20-26.
<http://revistas.unam.mx/index.php/vertientes/article/download/64543/56673>
- Cunuhay, L. (2022). *Prácticas administrativas y su relación con el cumplimiento de objetivos organizacionales en las Pymes comerciales: Caso tres comisariatos del cantón La Maná*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de

Cotopaxi]. Repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8652>

Editorial Etecé. (2023). *Líder*. Concepto. <https://concepto.de/lider/>

<http://www.scielo.org.co/pdf/ader/n31/1692-0279-ader-31-00025.pdf>

Fonseca, M. y Lisintuña, A. (2022). *Gestión de liderazgo y la cultura organizacional de los comisariatos del cantón la maná, 2021*. [Tesis de licenciatura,

Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8657>

García, M., Salas, L., y Gaviria, E. (2017). Estilos de liderazgo de hombres y mujeres en las PYMES. *Ad Minister*, 31, 25-46.

Geraldo, L., Mera, A., y Rocha, E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 10(4), 156-174. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>

Gómez, C. (2018). *Liderazgo o poder en las organizaciones: perspectivas teóricas, análisis crítico e implicaciones para las organizaciones*. En “Actualizaciones en psicología organizacional”, García, M. (eds.). Colección Logos Signum. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

<https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/logos-signumactualizaciones-en-psicologia-organizacional.pdf>

Gutiérrez, M., Piñón, L., y Sapién, A. (2019). *Teletrabajo como estrategia de satisfacción laboral*. En F. Flores, R. Alonzo, J. Flores, y K. González, *Innovación, Educación y Tecnologías Aplicadas: soporte para generar competitividad sostenible* (págs. 145-158). Ciudad de México, México: Casia

Creaciones, S.A. de C.V.

<http://ecacampusix.unach.mx/images/publicaciones/1-Innovacin-educacin-conISBN.pdf#page=169>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta ed.)*. Ciudad de México, México: McGraw Hill Educación.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jiménez, A., y Villanueva, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: estudio de casos en el Campo de Gibraltar. *Gestión Joven* (18), 183-195. http://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf

Kumar, M. (2019). Championing Equity, Empowerment, and Transformational Leadership in (Mental Health). *Research Partnerships: Aligning Collaborative Work With the Global Development Agenda. Frontier Psychiatry*. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00099>

Laza, C. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados*. TUTOR FORMACIÓN.

Martínez, J. (2009). *Liderazgo y mercadeo*.

<http://www.liderazgoymercadeo.com/articulocont.asp?a=1598>

Martínez, J., Cardeño, E., Ramírez, W., y Durán, S. (2017). Liderazgo transformacional como estrategia de adaptación en la gestión logística empresarial. *Revista Desarrollo Gerencial*, 9(2).

<https://doi.org/10.17081/dege.9.2.2980>

Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vazques, M., y Díaz, C. (2021). *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia*.

<https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>

Mora, J., y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 7(Especial).
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i.1307>

Montuori, R. (2015). *Las 6 funciones básicas de un líder*. Schmitman HR; Schmitman.com. <https://schmitman.com/las-6-funciones-basicas-de-un-lider/>

Moreno, E. (2016). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*.
<https://tesis-investigacioncientifica.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion-cientifica.html>

National Association of County and City Health Officials. (s.f.). *Job Satisfaction Survey*. Repositorio de Recursos, Washington.
<https://www.naccho.org/uploads/downloadable-resources/Boone-County-Employeesatisfaction-Final-general-summary.pdf>

Neira, D., Cárdenas, H., y Balseca, N. (2018). Influencia de la personalidad en los estilos de liderazgo. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1).
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-331.pdf>

Northouse, P. (2018). *Leadership. Theory and practice*. 8th edition. SAGE Publications.

Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de la Asistencia Humanitaria. (2013). *Leadership style questionnaire*. North Carolina State University, Faculty Development, Carolina del Norte.

https://ofd.ncsu.edu/wordpress/wpcontent/uploads/2013/01/Leadership_Style_Questionnaire_Reading.pdf

Ojeda, L. (2017). *core.ac.uk*. <https://k/download/pdf/154797604.pdf>

Olguín, P. (2017). *Tipos de liderazgo*. <https://www.lifeder.com/tipos-de-liderazgo/>

Olivera, W. (2020). *La importancia del liderazgo transformacional en las organizaciones multinacionales*. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas, Bogotá. <http://hdl.handle.net/10654/37050>

Ordóñez, R. (2018). *La gestión educativa universitaria en carreras de la modalidad semipresencial de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, extensión Babahoyo, Ecuador*. [Tesis doctoral, Universidad de Matanzas] <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478055154010>

Palomino, S. (2019). *Estilos de liderazgo y nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial de un Hospital de las Fuerzas Armadas*. Lima 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29633>

Paredes, V. (2020). Comprensión y desarrollo de la cultura organizacional. *SCielo*, 52-78

Plata, B. (2022). *Influencia del estilo de liderazgo organizacional sobre la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. en la ciudad de Quito* [Tesis de maestría, Universidad Internacional del Ecuador]. Repositorio de la Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/5073>

- Pérez, J. (2019). *Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración pública mexicana*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Perilla, L., y Gómez, V. (2017). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 95-108. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.02.005>
- Ponce, H., Cervantes, D., y Robles, A. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach? *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 5(3), 2438- 2462. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.463
- Ponce, M. y Solorzano, A. (2022). *El estilo de liderazgo en la satisfacción laboral de los equipos de trabajo en una empresa del sector farmacéutico en el cantón Guayaquil*. [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.
<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/55982>
- Quenta, R., y Silva, K. (2016). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa*. (Tesis de titulación), Arequipa.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional - 17ª edición*. México: Pearson Education.
- Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-148.

https://www.researchgate.net/profile/FredyMendivelso/publication/329051321_Disenos_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf

Rozo, A., Flórez, A., y Gutiérrez, C. (2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 62-67.

<https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/download/1669/1859>

Sánchez, A., Azuara, V., y Flores, I. (2020). *La Ciencia Administrativa para la Gestión Organizacional Sustentable*. San Luis de Potosí, México: Coordinación Académica Región Altiplano Oeste Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. <https://www.researchgate.net/profile/Armando-Sanchez->

Soria, M. (2018). *Relación entre los estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral en los empleados de una empresa de servicios en Ambato*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

<http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2446>

Soto, P., Barrios, S., y Molina, Y. (2017). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria. *Ciencia y enfermería*, 23(3). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532017000300099>

Susanibar, L. (2022). *Estilo de liderazgo y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Paramonga, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino

Sánchez Carrión.

[https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6004/SUSANIBAR%20ANDRADE%20\(2\).pdf?sequence=1](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6004/SUSANIBAR%20ANDRADE%20(2).pdf?sequence=1)

Velázquez, A. (2011). *El liderazgo organizacional un elemento clave para el desarrollo*. México: Pax.

Villacres, I. (2015). *El estilo de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7310>

Villaflores, A. (2019). Cultura organizacional y desempeño empresarial: un estudio empírico. *Revista Internacional de Economía y Gestión*, 1-12.

Whetten, D., y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. México D. F.: Pearson Educación.

Zuzama, J. (2017). *Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real*. Palmas, España: Universidad de les Illes Balears

17. ANEXOS.

Anexo 1. Encuesta de estilos de liderazgo

Cuestionario de estilos de liderazgo

El siguiente cuestionario tiene la finalidad que usted, como líder, exponga la forma en la que resolvería diferentes problemas que podrían presentarse con su equipo de trabajo. Por favor, considerando lo anterior, responda a las siguientes situaciones con la solución que considere más pertinente para cada caso. Recuerde escoger sólo una de las opciones que se dan por cada pregunta planteada. Marque con una X encima de la letra de la opción que considere más oportuna.

Problema 1. *Su grupo tiene problemas para comenzar una tarea. Usted ha intentado que todos se sientan cómodos. Usted les proporcionó el tiempo suficiente para familiarizarse entre ellos y la tarea a realizar. Por ello, todos parecen interesados y cooperativos, pero son reacios a hablar sobre el proyecto a realizar. Usted:*

- a. Espera a que sus colaboradores estén listos para hablar al respecto.
- b. Sugiere al grupo que vote sobre qué hacer a continuación.
- c. Hace asignaciones de tareas a diferentes colaboradores y les ayuda a completarlas.

Problema 2. *El grupo de trabajo está funcionando bien. Los miembros del grupo se llevan bien entre ellos y discuten animadamente sobre el trabajo. Todo el mundo está contribuyendo al grupo y la tarea macro que deben completar. Usted quiere asegurarse que esto continúe así, por lo que:*

- a. Usted reduce su liderazgo y deja que los miembros del grupo sean los que dirijan las tareas tanto como esto sea posible.
- b. Usted le recuerda al grupo que, antes de continuar con cualquier labor, deben llegar a un acuerdo sobre aquello que discuten para que no haya problemas futuros.

(___) c. Usted, con sus acciones, busca mantener al grupo firmemente bajo su control para que este no pierda el impulso que lleva.

Problema 3. *El grupo de trabajo ha sido muy productivo. Del grupo, sólo dos o tres miembros del mismo han hecho la mayor parte del trabajo y eran los que más participaban y decidían durante las discusiones. Todos los trabajadores del grupo parecen felices, pero a usted, como líder, le gustaría hacer cambios en la forma del trabajo del grupo para que más miembros se involucren. Por ello:*

(___) a. Usted le dice directamente al grupo qué no le está gustando de su forma de trabajo. Así, resume los cambios que aplicarán de ahora en adelante y se asegura que los pongan en marcha.

(___) b. Usted propone cambios al grupo de trabajo para que operen de forma distinta. Le explica al grupo por qué son necesarios y les permite decidir a su grupo si implementarlos o no.

(___) c. Usted no realiza ningún cambio, dado que no quiere alterar la productividad del grupo, la cual se ha mostrado muy buena.

Problema 4. *El grupo está funcionando bien y las relaciones que han establecido entre ellos son muy positivas. No obstante, usted, como líder, se siente algo inseguro sobre la falta de capacidad de liderazgo que usted posee sobre su grupo. A consecuencia de ello, usted decide:*

(___) a. No hacer nada y dejar al grupo en paz.

(___) b. Ser más férreo en sus órdenes y exigencias para que el grupo tenga mejor dirección.

(___) c. Preguntarle al grupo si desean que usted les dé más instrucciones y cumple los deseos del grupo en base a la respuesta que le den (sea afirmativa o positiva).

Problema 5. *Su grupo de trabajo estaba funcionando muy bien, pero ahora se está desmoronando. Los miembros del grupo han empezado a pelear entre ellos. Al grupo les resulta difícil mantenerse enfocado en sus objetivos. Uno de los miembros del*

grupo de trabajo acaba de sugerir que el equipo de trabajo debería disolverse y tomar un descanso sobre el trabajo grupal por un par de meses. Usted, como líder:

(___) a. No se involucra en la discusión y deja que todos expresen su opinión.

(___) b. Participa y vota por que el grupo se disuelva y se tome un descanso de este.

(___) c. Propone un nuevo curso de acción para el grupo. Si nadie está totalmente en desacuerdo, hace asignaciones y verifica que se llevan a cabo.

Problema 6. *Su grupo de trabajo ha completado una excelente discusión sobre un tema que eligieron, pero nadie quiere tomar ninguna medida. No obstante, varias actividades que se mencionaron en la discusión serían apropiadas de aplicar, pero nadie parece estar del todo convencido. Usted, como líder:*

(___) a. Sugiere que el grupo pase a otro tema. Si nadie está en desacuerdo, enumere los posibles temas.

(___) b. Elige una actividad de las discutidas, la asigna al grupo y designa tareas individuales para cada colaborador.

(___) c. No participa y se queda callado hasta que su grupo pueda tomar una decisión.

Muchas gracias por su participación. La información que se recopilará mediante este cuestionario será de gran utilidad para la organización y los avances científicos-académicos del Ecuador. ¡Feliz día!

Anexo 2. Encuesta de satisfacción laboral

Cuestionario de Satisfacción Laboral

A continuación, se le presenta un cuestionario para conocer la satisfacción que usted posee por su trabajo. Cada aseveración tiene cinco opciones, que corresponden a lo siguiente:

5 – Muy de acuerdo.

4 – De acuerdo.

3 – Ni acuerdo ni en desacuerdo.

2 – En desacuerdo.

1 – Muy en desacuerdo.

Por favor, marque con una X en una única opción de respuesta por pregunta, según sea la que mejor se ajuste a su percepción sobre el trabajo, el departamento, sus actividades, sus líderes, entre otros. Recuerde resolver el cuestionario sin dejar preguntas vacías y con la mayor sinceridad. Ninguno de los resultados individualmente obtenidos será revelado a sus supervisores, de tal forma que no se comprometa su privacidad en términos de la opinión sobre el tema abordado.

N °	Aseveración	Trabajo y lugar de trabajo				
		Respuestas				
		5	4	3	2	1
01	Las reglas y procedimientos de la cooperativa son simples y entendibles.					
02	Me gusta la gente con la que trabajo.					
03	Me esfuerzo lo justo y necesario en mi trabajo dado que los compañeros de mi departamento y equipo no son incompetentes.					
04	Me gusta realizar las actividades que se me piden.					
05	No tengo demasiados deberes y responsabilidades.					
06	La cooperativa me permite participar en capacitaciones, seminarios web, reuniones y otros.					
07	Recibo las herramientas y recursos informativos que requiero para hacer mi trabajo eficientemente.					
08	Sé lo que se espera de mí en el trabajo.					

- Los líderes de mi departamento me permiten o me animan a
- 09 tomar decisiones para resolver problemas en mi trabajo autónomamente.
 - 10 Sé medir la calidad de mi trabajo.
 - 11 Las personas con las que trabajo saben cooperar como equipo.
 - 12 Tengo un lugar de trabajo cómodo y seguro.
 - 13 Quiero conservar y permanecer en mi trabajo.
 - 14 No consideraría dejar mi trabajo por otros con mayores beneficios.
 - 15 No consideraría dejar mi trabajo por otro con mayor salario.
 - 16 No consideraría dejar mi trabajo por otro con mayor capacidad de avance profesional
 - 17 Todos los empleados tienen las mismas oportunidades de su educación. continuar
 - 18 Siento que mi trabajo tiene un valor para la comunidad.
 - 19 Quiero aprender nuevas cosas sobre mi trabajo para hacerlo mejor.
 - 20 Me gustaría recibir capacitaciones en otros cargos de la empresa.
 - 21 No me preocupa la posibilidad de perder mi trabajo por cambios en la directiva.

Supervisión y administración

	Respuestas				
N ° Aseveración	5	4	3	2	1
22 Mi departamento cuenta con las personas y habilidades adecuadas para que el trabajo se realice correctamente.					
23 En mi departamento se practican labores estandarizadas y con la ética siempre presente.					
24 Mi supervisor es bastante competente en el desempeño de su trabajo.					
25 Mi supervisor muestra interés en mis sentimientos y reconoce mis preocupaciones.					
26 Mi supervisor me trata con dignidad y respeto.					
27 En mi departamento se demuestra constantemente apoyo a la fuerza de trabajo es diversa.					
28 Mi supervisor no me responsabiliza a mí, ni a mis compañeros, por los problemas que puedan surgir o por los errores cometidos.					
29 Confío en mi supervisor.					
30 Nunca he sentido que no sé lo que está pasando con la empresa.					

31 Siento que puedo contar con la alta gerencia para imponer reclamos cuando mi supervisor no sea capaz de escucharme.

32 El departamento ofrece suficientes servicios de ayuda a los colaboradores para que se sientan cómodos en el trabajo.

Beneficios y recompensas

N° **Aseveración**

Respuestas
5 4 3 2 1

33 Siento que me pagan la cantidad justa por lo que hago en el trabajo.

34 Estoy satisfecho con los beneficios que recibo.

35 Creo que actualmente trabajo las horas justas.

36 No considero que sea necesario un representante sindical que luche por nuestros derechos como trabajadores.

37 Hay recompensas suficientes en la empresa para premiar el trabajo bien realizado o la proactividad

Reconocimiento

N° **Aseveración**

Respuestas
5 4 3 2 1

38 Siento que se valora el trabajo que hago.

39 Evalúan mi desempeño para que pueda conocer cómo me he desenvuelto en la organización y como puedo mejorar.

40 Se me reconoce cuando cumpla aniversario en la empresa, Felicitándome por ello.

41 Siento que la gerencia y los supervisores reconocen a los empleados y nos aprecian por lo que hacemos.

Comunicación

N° **Aseveración**

Respuestas
5 4 3 2 1

42 La comunicación dentro de la empresa es buena.

43 Para planificar el futuro, la empresa o mi departamento piden que exprese mis ideas al respecto.

44 Tengo la oportunidad de opinar sobre las decisiones que afectan mi trabajo.

45 Sé cómo la empresa mide su éxito.

Anexo 3. Cuestionario de estilos de liderazgo en Google forms

Cuestionario de estilos de liderazgo

El siguiente cuestionario tiene la finalidad que usted, como líder, exponga la forma en la que resolvería diferentes problemas que podrían presentarse con su equipo de trabajo. Por favor, considerando lo anterior, responda a las siguientes situaciones con la solución que considere más pertinente para cada caso. Recuerde escoger solo una de las opciones que se dan por cada pregunta planteada. Seleccione la letra de la opción que considere más oportuna.

edwin.mejia3800@utc.edu.ec (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

Problema 1. *Su grupo tiene problemas para comenzar una tarea. Usted ha intentado que todos se sientan cómodos. Usted les proporcionó el tiempo suficiente para familiarizarse entre ellos y la tarea a realizar. Por ello, todos parecen interesados y cooperativos, pero son reacios a hablar sobre el proyecto a realizar. Usted:*

- a. Espera a que sus colaboradores estén listos para hablar al respecto.
- b. Sugiere al grupo que vote sobre qué hacer a continuación.
- c. Hace asignaciones de tareas a diferentes colaboradores y les ayuda a completarlas.

Problema 2. *El grupo de trabajo está funcionando bien. Los miembros del grupo se llevan bien entre ellos y discuten animadamente sobre el trabajo. Todo el mundo está contribuyendo al grupo y la tarea macro que deben completar. Usted quiere asegurarse que esto continúe así, por lo que:*

- a. Usted reduce su liderazgo y deja que los miembros del grupo sean los que dirijan las tareas tanto como esto sea posible.
- b. Usted le recuerda al grupo que, antes de continuar con cualquier labor, deben llegar a un acuerdo sobre aquello que discuten para que no hayan problemas futuros.
- c. Usted, con sus acciones, busca mantener al grupo firmemente bajo su control para que este no pierda el impulso que lleva.

Problema 3. *El grupo de trabajo ha sido muy productivo. Del grupo, sólo dos o tres miembros del mismo han hecho la mayor parte del trabajo y eran los que más participaban y decidían durante las discusiones. Todos los trabajadores del grupo parecen felices, pero a usted, como líder, le gustaría hacer cambios en la forma del trabajo del grupo para que más miembros se involucren. Por ello:*

- a. Usted le dice directamente al grupo qué no le está gustando de su forma de trabajo. Así, resume los cambios que aplicarán de ahora en adelante y se asegura que los pongan en marcha.
- b. Usted propone cambios al grupo de trabajo para que operen de forma distinta.

Cuestionario de estilos de lider: x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeAjDcho8ISVE0WLDk8qE0CCLx6Um2gzL9QM0hno3daRKw/viewform

Problema 3. El grupo de trabajo ha sido muy productivo. Del grupo, sólo dos o tres miembros del mismo han hecho la mayor parte del trabajo y eran los que más participaban y decidían durante las discusiones. Todos los trabajadores del grupo parecen felices, pero a usted, como líder, le gustaría hacer cambios en la forma del trabajo del grupo para que más miembros se involucren. Por ello:

- a. Usted le dice directamente al grupo qué no le está gustando de su forma de trabajo. Así, resume los cambios que aplicarán de ahora en adelante y se asegura que los pongan en marcha.
- b. Usted propone cambios al grupo de trabajo para que operen de forma distinta. Les explica al grupo por qué son necesarios y les permite decidir a su grupo si implementarlos o no.
- c. Usted no realiza ningún cambio, dado que no quiere alterar la productividad del grupo, la cual se ha mostrado muy buena.

Problema 4. El grupo está funcionando bien y las relaciones que han establecido entre ellos son muy positivas. No obstante, usted, como líder, se siente algo inseguro sobre la falta de capacidad de liderazgo que usted posee sobre su grupo. A consecuencia de ello, usted decide:

- a. No hacer nada y dejar al grupo en paz.
- b. Ser más férreo en sus órdenes y exigencias para que el grupo tenga mejor dirección.

Buscar

3:20 13/2/2023

Cuestionario de estilos de lider: x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeAjDcho8ISVE0WLDk8qE0CCLx6Um2gzL9QM0hno3daRKw/viewform

Problema 4. El grupo está funcionando bien y las relaciones que han establecido entre ellos son muy positivas. No obstante, usted, como líder, se siente algo inseguro sobre la falta de capacidad de liderazgo que usted posee sobre su grupo. A consecuencia de ello, usted decide:

- a. No hacer nada y dejar al grupo en paz.
- b. Ser más férreo en sus órdenes y exigencias para que el grupo tenga mejor dirección.
- c. Preguntarle al grupo si desean que usted les dé más instrucciones y cumple los deseos del grupo en base a la respuesta que le den (sea afirmativa o positiva).

Problema 5. Su grupo de trabajo estaba funcionando muy bien, pero ahora se está desmoronando. Los miembros del grupo han empezado a pelear entre ellos. Al grupo les resulta difícil mantenerse enfocado en sus objetivos. Uno de los miembros del grupo de trabajo acaba de sugerir que el equipo de trabajo debería disolverse y tomar un descanso sobre el trabajo grupal por un par de meses. Usted, como líder:

- a. No se involucra en la discusión y deja que todos expresen su opinión.
- b. Participa y vota por que el grupo se disuelva y se tome un descanso de este.
- c. Propone un nuevo curso de acción para el grupo. Si nadie está totalmente en desacuerdo, hace asignaciones y verifica que se llevan a cabo.

Buscar

3:20 13/2/2023

Cuestionario de estilos de lider: x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeAjdcho8ISVE0WLDk8qE0CFLx6Um2gzIL9QM0hno3daRKw/viewform

- a. No se involucra en la discusión y deja que todos expresen su opinión.
- b. Participa y vota por que el grupo se disuelva y se tome un descanso de este.
- c. Propone un nuevo curso de acción para el grupo. Si nadie está totalmente en desacuerdo, hace asignaciones y verifica que se llevan a cabo.

Problema 6. *Su grupo de trabajo ha completado una excelente discusión sobre un tema que eligieron, pero nadie quiere tomar ninguna medida. No obstante, varias actividades que se mencionaron en la discusión serían apropiadas de aplicar, pero nadie parece estar del todo convencido. Usted, como líder:*

- a. Sugiere que el grupo pase a otro tema. Si nadie está en desacuerdo, enumere los posibles temas.
- b. Elije una actividad de las discutidas, la asigna al grupo y designa tareas individuales para cada colaborador.
- c. No participa y se queda callado hasta que su grupo pueda tomar una decisión.

Enviar Borrar formulario

Este formulario se creó en PORTAL TECNOLÓGICO. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

Windows taskbar: Buscar, Edge, File Explorer, Word, Excel, PowerPoint, Chrome, System tray: ESP, 3:21, 13/2/2023

Anexo 4. Cuestionario de Satisfacción Laboral en Google forms

The image shows two screenshots of a Google Forms survey. The top screenshot displays the introductory text and a required email field. The bottom screenshot shows the first section of the survey, 'Trabajo y lugar de trabajo', with five Likert-scale items.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

A continuación se le presenta un cuestionario para conocer la satisfacción que usted posee por su trabajo. Cada aseveración tiene cinco opciones, que corresponde a lo siguiente:

- 5- Muy de acuerdo.
- 4- De acuerdo.
- 3- Ni acuerdo ni en desacuerdo.
- 2- En desacuerdo.
- 1- Muy en desacuerdo.

Por favor, escoja una única opción de respuesta por pregunta, según sea la que mejor se ajuste a su percepción sobre el trabajo, el departamento, sus actividades, sus líderes, entre otros. Recuerde resolver el cuestionario con la mayor sinceridad posible. Ninguno de los resultados individualmente obtenidos será revelado a sus supervisores, de tal forma que no se comprometa su privacidad en términos de la opinión sobre el tema abordado.

edwin.mejia3800@utc.edu.ec [Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

Trabajo y lugar de trabajo *

	5	4	3	2	1
1. Las reglas y procedimientos de la cooperativa son simples y entendibles.	<input type="radio"/>				
2. Me gusta la gente con la que trabajo.	<input type="radio"/>				
3. Me esfuerzo lo justo y necesario en mi trabajo dado que los compañeros de mi departamento y equipo no son incompetentes.	<input type="radio"/>				
4. Me gusta realizar las actividades que se me piden.	<input type="radio"/>				
5. No tengo					

Cuestionario de Satisfacción Lab. x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSemix0f6MPVyDtywXBdNjxh8l-3mGaQ3dPhqOHunOIK51-g/viewform

5. No tengo demasiados deberes y responsabilidades.

6. La cooperativa me permite participar en capacitaciones, seminarios web, reuniones y otros.

7. Recibo las herramientas y recursos informativos que requiero para hacer mi trabajo eficientemente.

8. Sé lo que se espera de mí en el trabajo.

9. Los líderes de mi departamento de permiten o me animan a tomar decisiones para

10. Sé medir la calidad de mi trabajo.

11. Las personas con las que trabajo saben cooperar como equipo.

12. Tengo un lugar de trabajo cómodo y seguro.

13. Quiero conservar y permanecer en mi trabajo

14. No consideraría dejar mi trabajo por otro con mayores beneficios.

15. No consideraría dejar mi trabajo por otro con mayor salario.

Buscar

3:25 13/2/2023

The image shows two identical screenshots of a Google Forms survey. The survey is titled "Supervisión y administración" and contains five questions, each with a five-point Likert scale (5 to 1). The questions are:

- 22. Mi departamento cuenta con las personas y habilidades adecuadas para que el trabajo se realice correctamente.
- 23. En mi departamento se practican labores estandarizadas y con la ética siempre presente.
- 24. Mi supervisor es bastante competente en el desempeño de su trabajo.
- 25. Mi supervisor

The interface includes a Windows taskbar at the bottom with the search bar and various application icons. The browser address bar shows the Google Forms URL. The form is displayed on a light orange background.

The image shows two screenshots of a Google Forms survey. The top screenshot is titled "Supervisión y administración" and contains four questions (22-25) with a 5-point Likert scale. The bottom screenshot is titled "Comunicación" and contains three questions (42-45) with the same 5-point scale. The browser address bar shows the form ID: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSemix0f6MPVyDtYwXBdNjxh8l-3mGaQ3dPhqOHunOIK51-g/viewform. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 13/2/2023 and the time as 3:25.

Supervisión y administración *

	5	4	3	2	1
22. Mi departamento cuenta con las personas y habilidades adecuadas para que el trabajo se realice correctamente.	<input type="radio"/>				
23. En mi departamento se practican labores estandarizadas y con la ética siempre presente.	<input type="radio"/>				
24. Mi supervisor es bastante competente en el desempeño de su trabajo.	<input type="radio"/>				
25. Mi supervisor	<input type="radio"/>				

Comunicación *

	5	4	3	2	1
42. La comunicación dentro de la empresa es buena	<input type="radio"/>				
43. Para planificar el futuro, la empresa o mi departamento piden que exprese mis ideas al respecto.	<input type="radio"/>				
44. Tengo la oportunidad de opinar sobre las decisiones que afectan mi trabajo.	<input type="radio"/>				
45. Sé cómo la empresa mide	<input type="radio"/>				

Anexo 5. Puntuación de las tendencias de estilo de liderazgo

Tipo de liderazgo			
Problema	Directivo	Democrático	Delegativo
1	C	B	A
2	C	B	A
3	A	B	C
4	B	C	A
5	C	B	A
6	B	A	C

Anexo 6. Puntuación de las tendencias de satisfacción laboral

No	Puntuación	Resultado
01	De 5 puntos a 4,2 puntos.	El colaborador está muy satisfecho con su trabajo o con la dimensión evaluada del mismo.
02	De 4,19 puntos a 3,4 puntos.	El colaborador está satisfecho con su trabajo o con la dimensión evaluada del mismo
03	De 3,39 puntos a 2,6 puntos.	El colaborador siente que su trabajo (o dimensión evaluada) ofrece, casi a partes iguales, satisfacción e insatisfacción a la vez.
04	De 2,59 puntos a 1,8 puntos.	El colaborador está insatisfecho con su trabajo o con la dimensión evaluada del mismo
05	De 1,79 puntos a 1 punto.	El colaborador está insatisfecho con su trabajo o con la dimensión evaluada del mismo

**Anexo 7. Resultados del Alfa de Cronbach en el cuestionario de
satisfacción laboral**

Ítem	CO1	CO2	CO3
1	5	5	5
2	4	5	4
3	5	5	3
4	5	5	5
5	4	3	2
6	5	5	5
7	5	5	4
8	5	5	4
9	5	5	4
10	5	4	4
11	3	5	3
12	4	4	4
13	5	5	5
14	4	3	4
15	4	3	2
16	4	4	3
17	5	5	4
18	5	5	4
19	5	5	5
20	5	4	5
21	5	4	5
22	4	4	4
23	5	5	5
24	5	5	5
25	5	5	4
26	4	5	5
27	5	5	4
28	4	4	2
29	5	5	4
30	4	4	3
31	5	5	4
32	5	4	4
33	3	4	3
34	4	4	3
35	4	4	4

36	2	3	5
37	5	4	3
38	5	4	4
39	5	5	4
40	5	4	2
41	3	4	4
42	4	4	3
43	5	4	4
44	5	5	4
45	5	4	5

Anexo 8. Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Anexo 9. Resultados totales de la aplicación del Cuestionario de Estilos de Liderazgo

	Problema 1	Problema 2	Problema 3	Problema 4	Problema 5	Problema 6
D1	c	b	a	b	c	a
D2	b	b	b	b	c	b
D3	c	c	a	b	c	b
D4	c	b	c	c	c	b
D5	b	b	b	c	b	b
D6	c	c	a	c	c	b
D7	c	c	b	c	c	a
D8	a	b	a	c	c	b

Anexo 10. Resultados de la aplicación del cuestionario de satisfacción

laboral

Ítem	C01	C02	C03	C04	C05	C06	C07	C08	C09	C10	C11	C12
1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3
3	5	5	3	1	5	5	4	3	5	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	4	3	2	1	4	4	5	3	3	4	2	3
6	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5
7	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
8	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3
9	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5
10	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
11	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5
12	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
14	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	2	5
15	4	3	2	5	5	4	4	3	3	4	2	3
16	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	2	3
17	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	5
18	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5
19	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5
20	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5
21	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	3
22	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
24	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
25	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
26	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
27	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
28	4	4	2	5	4	4	4	3	3	4	2	3
29	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
30	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5
31	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
32	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
33	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	3
34	4	4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4
35	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3

36	2	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5
37	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5
38	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
39	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
40	5	4	2	5	4	5	4	5	3	4	5	4
41	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
42	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4
43	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
44	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
45	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5