



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
LIDERAZGO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO CREDICOOP AREQUIPA -
AGENCIA MOQUEGUA - 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. CACHAY ROMERO CARLOS MANUEL

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MÉNDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, y a mi familia.

AGRADECIMIENTO

A todos, quienes, de alguna manera, contribuyeron a la culminación del presente trabajo y que me permitieron, continuar avanzando en la vida.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Liderazgo y nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua - 2020, tuvo como objetivo general, determinar la influencia del Liderazgo en el Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua: 2020.

La investigación, se ha desarrollado con el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básico, de nivel descriptivo correlacional; se utilizó un diseño no experimental con casos prácticos y observación naturalista; el tipo de muestreo fue censal debido a que el conjunto que representa la población estaba conforma por los mismos trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo con las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0.885801 y 0.776811 respectivamente, siendo este de un nivel aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos, según la prueba estadística de rho de Spearman aplicada a las variables liderazgo y satisfacción laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, encontrándose que, existe una correlación de 0.350 con un nivel de significancia bilateral de 0.093 lo cual indica que, existe una correlación directa poco significativa entre las dos variables, con lo cual, descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Palabras clave: liderazgo, satisfacción laboral, cooperativa de ahorro y crédito.

ABSTRACT

The present research work entitled: Leadership and Level of Job Satisfaction in the workers of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua - 2020, has as a general objective, to determine the influence of Leadership on the Level of Job Satisfaction in Workers of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua: 2020.

The research has a quantitative approach, being a type of research it is basic, of a correlational descriptive level; A non-experimental design with practical cases and naturalistic observation was used; The type of sampling was census because the group that represents the population is made up of the same workers, to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0.885801 and 0.776811 respectively, this being an acceptable level.

Among the most important results obtained, according to the Spearman Rho statistical test applied to the variables Leadership and Job Satisfaction of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, we find that there is a correlation of 0.350 with a level of significance bilateral of 0.093, which indicates that there is a direct correlation of little significance between the two variables, with which we discard the null hypothesis and accept the alternative hypothesis.

Keywords: Leadership, Job satisfaction, Savings and Credit Cooperative.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.3.1. Justificación teórica	16
1.3.2. Justificación práctica	17
1.3.3. Justificación metodológica	17
1.3.4. Justificación social.....	18
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.1.3. Antecedentes locales	26
2.2. Base teórica	27
2.2.1. El liderazgo en organizaciones y empresas del Perú.....	27

2.2.2.	Satisfacción laboral	31
2.2.3.	Las cooperativas	32
2.3.	Terminología básica	38
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	43
3.1.	Hipótesis de la investigación	43
3.1.1.	Hipótesis general.....	43
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	43
3.2.	Variables de estudio	43
3.2.1.	Definición conceptual	43
3.2.2.	Definición de operacionalización	44
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	44
3.3.1.	Tipo de investigación.....	44
3.3.2.	Nivel de investigación.....	44
3.3.3.	Método de Investigación	46
3.4.	Diseño de la investigación	46
3.4.1.	Diseño no experimental.....	46
3.4.2.	Enfoque de la investigación	47
3.4.3.	Corte transversal	47
3.5.	Población y muestra de estudio.....	47
3.5.1.	Población	47
3.5.2.	Muestra censal.....	47
3.5.3.	Muestreo	48
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.6.1.	Técnica de recolección de datos	48
3.6.2.	Instrumento de recolección de datos.....	49
3.6.2.	Escala de medición	50
3.7.	Métodos de análisis de datos	52
3.8.	Aspectos éticos	52
IV.	RESULTADOS	53
4.1.	Resultados descriptivos.....	53
4.2.	Prueba de Hipótesis	58
V.	DISCUSIÓN	62
VI.	CONCLUSIONES	64

VII. RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS	69
Anexo 1. Matriz de consistencia	70
Anexo 2. Matriz de operacionalización	72
Anexo 3. Instrumento.....	74
Anexo 4. Validación del instrumento.....	79
Anexo 5. Matriz de datos	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman	45
Tabla 2.	Ficha técnica del Cuestionario	49
Tabla 3.	Calificación y evaluación del cuestionario de Liderazgo y el Nivel de Satisfacción Laboral	50
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos	51
Tabla 5.	Escala de interpretación de la confiabilidad	51
Tabla 6.	Nivel de confiabilidad de la variable Liderazgo.....	51
Tabla 7.	Nivel de confiabilidad de la variable Satisfacción laboral	52
Tabla 8.	Niveles de liderazgo	53
Tabla 9.	Niveles de Satisfacción laboral.....	54
Tabla 10.	Niveles de Competitividad y Control.....	55
Tabla 11.	Niveles de Innovación y Emprendimiento.....	56
Tabla 12.	Niveles de Orden y Racionalidad	57
Tabla 13.	Prueba de Hipótesis General	58
Tabla 14.	Prueba de Hipótesis 1	59
Tabla 15.	Prueba de Hipótesis 2	60
Tabla 16.	Prueba de Hipótesis 3	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de liderazgo	53
Figura 2. Niveles de Satisfacción laboral	54
Figura 3. Niveles de Competitividad y Control.....	55
Figura 4. Niveles de Innovación y Emprendimiento	56
Figura 5. Niveles de Orden y Racionalidad	57

INTRODUCCIÓN

Mucho se ha dicho respecto al liderazgo, y principalmente dentro de las empresas, pero en sí, se hace necesario conocer de cerca, cuál es la influencia que este tiene al interior de cada organización, si bien es cierto, todas son distintas, es factible encontrar rasgos que nos indiquen cuál es el efecto que causa en ellas.

Por otro lado, la satisfacción laboral, se ha convertido en tu tema de interés para las organizaciones, ya que de ella depende en gran medida el rendimiento y productividad en sus actividades, es por ello que, es conveniente conocer en qué medida, esta se ve afectada por el comportamiento de sus líderes.

En el capítulo I, procederemos a plantear el problema sujeto de estudio, determinando el problema general a investigar, así como los aspectos específicos del mismo, justificando tanto teórica, metodológica y prácticamente, su formulación.

Determinaremos los objetivos tanto el general como específicos en el capítulo II, para proceder a desarrollar el marco teórico de la investigación, identificando los antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como su base teórica y conceptual.

En el capítulo III, describiremos los aspectos metodológicos de la investigación, la formulación de las hipótesis, variables de estudio, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Finalmente, en el capítulo IV y subsiguientes, procederemos a exponer los resultados, contrastar las hipótesis y formular las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

El autor

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel Internacional, en los últimos años, el liderazgo dentro de las empresas y organizaciones, se ha convertido en un tema crucial para el desarrollo de las mismas, es así que encontramos diversas investigaciones que resaltan su importancia cuando se trata de alcanzar los objetivos organizacionales trazados.

Es así que, desde un punto de vista administrativo, se manifiesta que “el liderazgo se orientó al cómo y cuándo dar directrices y órdenes que obedecerán los subordinados” (Vega y Zavala, 2004, p.15). Esta característica tiene mucha influencia en las personas, en su comportamiento y nivel de satisfacción, tal es así que Villalobos (2010), manifiesta que “el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de las relaciones de un área”.

En el Perú, principalmente a lo largo de las últimas décadas, esta situación no ha sido ajena, ni en el ámbito empresarial ni gubernamental, sobre todo en el ámbito de las cooperativas de ahorro y crédito, en donde, la presión que se ejerce por la consecución de resultados, debido a la alta competencia que existe en el sector, hace se haya convertido en un tema de vital importancia.

El sistema cooperativo en el Perú, se estableció a mediados del siglo pasado, sin embargo, fue en la década del 1980, en que se reguló a través de la Ley General de Cooperativas, la cual se aprobó vía Decreto Legislativo N° 85 del 20 de mayo de 1981 y sus posteriores modificaciones en el Texto Único Ordenado y aprobado por Decreto Supremo N° 074-90-TR publicado en 1990.

Desde su creación, estas han tenido gran auge entre la población debido a su carácter solidario, favoreciendo a miles de personas, que de alguna manera pudieron verse favorecidas con el acceso a un crédito de forma inmediata. En la actualidad, según el Primer Censo Nacional de Cooperativas, se determinó que en el Perú existen 1,245 cooperativas, de las cuales, el 90.4% son micro y pequeñas empresas.

Este desarrollo y posicionamiento en la sociedad, no hubiese sido posible, si estas no fueran administradas con transparencia y eficiencia, es por ello, que necesitan de contar con directivos idóneos y confiables, así como de contratar personal administrativo que brinde una adecuada atención, pero al mismo tiempo lleve firmemente las riendas de estas instituciones.

En este contexto, el liderazgo, es una virtud fácil de formular pero difícil de poner en práctica debido a la complejidad humana, si bien es cierto las personas mantienen cierto nivel de comportamiento en la sociedad, el modo de afrontar situaciones de trabajo, familiares, sociales económicas, etc., son diversas, más aún cuando estas se someten a profundos y acelerados cambios manteniendo un ambiente motivado y estimulante.

Es por ello, que el líder debe mantener un cúmulo de virtudes que le permitan gestionar adecuadamente todo el capital humano de la empresa, manteniendo en todo momento el diálogo.

Por otro lado, debemos tener en cuenta que, al hablar de liderazgo, estamos refiriéndonos a una relación de un grupo de individuos y no de uno en particular, y consiste en la influencia que pueden algunos de ellos sobre un grupo a fin de llevarlos hacia un determinado fin. Lamentablemente en el caso peruano, se estima que el 53% de sus líderes, generan ambientes de trabajo desmotivantes.

Esto trae consigo, el problema de la insatisfacción laboral en las empresa, y con esta, un sin número de interrogantes relacionados al cómo se sienten los empleados al trabajar en este tipo de ambientes, que según un sondeo realizado el 2019, sobre satisfacción laboral, el 76% de peruanos manifestó no ser feliz en su trabajo, y solo 24% manifestó lo contrario; de estos, el 33%, manifestó poder aportar nuevas ideas, el 25% dijo que su trabajo es desafiante, el 17% tiene un buen clima laboral, el 17% señala que su jefe es un líder motivador, el 8% su empresa le retribuye en logros, siendo estos los principales motivos de su felicidad.

En el ámbito local, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, no se encuentra exenta de esta problemática; durante los últimos años ha venido implementando un modelo de liderazgo transformacional el cual indica “el líder transformacional es capaz de distinguir el estilo apropiado de

acuerdo con el contexto, y llevar a cabo acciones que se ajusten a este, dado que posee un amplio repertorio de conductas”. (Vega y Zavala, 2004, p. 32).

Siendo esta institución, una reconocida entidad financiera de la región, la cual, en los últimos años, ha venido participando activamente de su desarrollo social, principalmente en la ciudad de Moquegua, se hace necesario conocer, cómo es que el liderazgo influye en el nivel de satisfacción laboral de sus empleados.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la influencia del liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Existe una relación entre el liderazgo y la satisfacción en el trabajo al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua?

PE 2. ¿Existe una relación entre el Liderazgo y el nivel de cooperación entre los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua?

PE 3. ¿Existe una relación entre el liderazgo y el nivel de supervisión de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Según Méndez (2012), hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. A la fecha, no se cuenta con información que permita determinar la influencia del liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, la cual nos permitiría conocer, cómo realmente viene afectando a la empresa y formar un marco conceptual sobre la influencia del liderazgo en las empresas del sector cooperativo financiero.

Se hace necesario la generación de una base de conocimientos respecto a como el liderazgo en la institución, se ve reflejado en el nivel de satisfacción laboral y el porqué este se da de esa manera y cuáles son los fundamentos teóricos que lo sustentan.

1.3.2. Justificación práctica

Méndez (2012), indica que existe una justificación práctica, cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo, por ello, es importante conocer y establecer una línea base en el análisis de la aplicación del liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, a fin de conocer su real impacto y su efectividad para el logro de sus objetivos.

En ese sentido, la obtención de datos a través de las encuestas aplicadas, nos permiten obtener un cúmulo de información útil para la correcta medición de cuánto afecta el liderazgo en la institución y cómo esta afecta el nivel de satisfacción, permitiendo que se puedan formular las estrategias necesarias para mejorar estos aspectos afin de obtener una mayor aceptación dentro de la misma.

1.3.3. Justificación metodológica

De acuerdo con Bernal (2010) y Blanco y Villalpando (2012), una investigación se justifica metodológicamente cuando se propone o desarrolla un nuevo método o estrategia que permita obtener conocimiento válido o confiable, en ese sentido, es necesario establecer una metodología y lineamientos básicos que permitan la adecuada orientación del estudio del grado de satisfacción laboral al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua que tienden a fortalecer el liderazgo de la institución.

Teniendo en cuenta este aspecto, vemos que el presente trabajo de investigación, nos permite formular y aplicar una propuesta metodológica basada en la observación y exploración de los sentimientos que generan las variables sujetas de estudio, tanto a nivel de liderazgo como del nivel de satisfacción, reorientando los resultados obtenidos para una mejor aceptación en la institución.

1.3.4. Justificación social

Según Hernández et al. (2010), una investigación puede ser conveniente por diversos motivos: tal vez ayude a resolver un problema social o a construir una nueva teoría, es por ello, que es importante conocer, desde un punto de vista social, cómo el ejercicio del liderazgo contribuye con la satisfacción de los trabajadores, cuyos efectos, muchas veces, se reflejan en el ambiente familiar.

Esto, a simple vista, puede parecer el estudio basado en los sentimientos y aspectos netamente laborales, sin embargo, a veces, no tenemos en cuenta que estos niveles de satisfacción laboral, no solo afectan la productividad de la empresa, sino que se trasladan al ámbito de la sociedad en general, ya que muchas veces determinan el comportamiento de los individuos en esta.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia del liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua: 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- OE 1. Determinar la existencia de una relación entre el liderazgo y la satisfacción en el trabajo al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.
- OE 2. Determinar la existencia de una relación entre el liderazgo y el nivel de cooperación entre los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.

OE 3. Determinar la existencia de una relación entre el liderazgo y el nivel de supervisión de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Cjahua y López (2018). “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los enfermeros del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud-Callao 2018”. Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.

En este trabajo de investigación, se planteó como objetivo, determinar la relación que existe entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital “Alberto Sabogal Sologuren”. Su metodología fue cuantitativa, observacional, descriptiva, correlacional, de corte transversal.

La muestra de estudio de la población, estuvo conformada por 150 enfermeros, y como resultado, se evalúa los siguientes estilos de liderazgo: transformacional, transaccional y laissez faire y la encuesta de satisfacción laboral SL – SPC, conformada por 27 preguntas. Los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron procesados con el programa SPSS. Los resultados indicaron que los enfermeros del Hospital “Alberto Sabogal Sologuren”, están de acuerdo con el estilo de liderazgo de la gestión, siendo el estilo de liderazgo transaccional, el que predomina.

Los autores, luego de realizar el contraste de hipótesis, llegaron a la conclusión que existe una relación directa y baja, entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral.

Campos y Ludeña (2017), “El liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral en la Empresa Librerías Crisol S.A.C. en el período, 2017”, Universidad Peruana de Las Américas, Lima, Perú.

Los autores se plantearon como objetivo, considerar el liderazgo, como una herramienta valiosa para que todos los profesionales, técnicos y personal operativo, quienes se desempeñan en diferentes áreas en la empresa Librerías Crisol SAC. El método empleado fue de carácter básico, en un nivel descriptivo y un diseño correlacional. La población estuvo enmarcada por $n = 36$ empleados, cumpliendo

los criterios de inclusión y exclusión la muestra fue $n = 36$, siendo un muestreo probabilístico.

Como resultado tenemos que, la importancia de la investigación, consistió en mejorar el desempeño laboral y así obtener mayor orden en la distribución de actividades, detallado en el manual de funciones. Las técnicas para la recopilación que se usaron fue la encuesta. El material utilizado mediante un cuestionario. Aplicando microsoft office excel para el procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación, registro manual, y el proceso computarizado. En el análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión de gráficos.

Empleando las palabras del autor, su conclusión fue que el 90 por ciento de los encuestados aceptó que el liderazgo fue necesario para el desempeño laboral y así nos ayuda a facilitar la toma de decisiones en la empresa librerías crisol SAC.

López y Magallanes (2017) "Estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral del personal obrero de la Empresa Manuelita FyH, Ubicada en el distrito de Los Aquijes-Ica, 2016". Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

El objetivo planteado por los autores fue determinar influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral del personal obrero de la empresa Manuelita FyH, distrito de Los Aquijes- Ica, 2016. Su metodología fue descriptivo-correlacional con un diseño no experimental. La muestra de la población fue aleatoria simple. Se utilizó una encuesta de elaboración propia como instrumento de evaluación, el cual fue aplicado a 66 trabajadores de la empresa.

Los resultados plantean que la muestra fue aleatoria simple. Se utilizó una encuesta de elaboración propia como instrumento de evaluación, el cual fue aplicado a 66 trabajadores de la empresa, llegando a la conclusión que, al correlacionar los datos, se determinó que existe una correlación estadística positiva significativa entre los estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral, sobre todo que existe mayor influencia del estilo autocrático que el democrático y liberal.

Pacheco (2019), "Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una Empresa Privada de Lima Metropolitana", Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

Pacheco, planteó como objetivo: establecer la relación entre liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de Lima Metropolitana. Metodológicamente se aplicó la escala de liderazgo transformacional de Rafferty y Griffin (2004) la misma que cuenta con 5 dimensiones de medición, y la escala de satisfacción laboral del Palma (2005) que también posee 7 factores de medición, las mismas que tienen un tiempo de aplicación de 20 minutos. La hipótesis general indica que existe relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el personal de esta empresa privada. La significancia bilateral fue de 0.522. en una muestra de estudio conformada por 300 colaboradores que forman parte del personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

Como resultado se obtuvo que no existen diferencias significativas entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral, observándose que mientras más alto es el estilo de liderazgo transformacional, más bajo son los puntajes en la escala de satisfacción laboral. De otro lado, se registra una correlación muy baja, el Rho Spearman tuvo un valor de 0.037.

En conclusión, se puede afirmar que no existen diferencias significativas entre la aplicación del liderazgo transformacional y el grado de satisfacción laboral, según la edad y el sexo del personal de una empresa privada de Lima Metropolitana.

Huaquipaco y Navarro (2019) en su tesis denominada "La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018", Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú.

Los autores, plantean como objetivo: determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de un OPA del MINAGRI en Majes, 2018. En la metodología plantearon como hipótesis general que "es probable que exista relación positiva entre la satisfacción laboral y el

desempeño laboral de los colaboradores de un OPA del MINAGRI – Majes, 2018”. El enfoque del estudio es cuantitativo, no experimental, retrospectivo y transversal.

La muestra de la población estuvo conformada por 66 colaboradores entre hombres y mujeres, obteniendo como resultado que existe una relación débil entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. En conclusión, si “la satisfacción laboral” aumenta “el desempeño laboral” también aumentará, pero no será un aumento significativo en el desempeño de cada colaborador.

2.1.2. Antecedentes internacionales

En la actualidad existen diversos trabajos de investigación alrededor del mundo, en los cuales se estudia la relación entre liderazgo y clima laboral, es así que encontramos algunos de ellos, como los siguientes.

Niño y Parra (2019) “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en personal operativo en seguridad privada. Perspectiva psicosocial intralaboral”. Perspectiva psicosocial intralaboral. Revista Verba Iuris, 14 (42). pp. 99-111.

Este estudio tuvo por objetivo: determinar la relación entre los estilos de liderazgo y niveles de satisfacción laboral en personal operativo en una empresa de vigilancia y seguridad privada en Cali, 2018.

Según refieren los autores, la metodología representa un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra de su población fue aleatoria al azar de representación estadística de 147 guardas de seguridad. Obteniéndose como resultado que el estilo de Liderazgo predominante fue el transformacional (44.3 %), seguido del transaccional (37.7 %). Existe correlación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral fueron: satisfacción laboral general (0.461), satisfacción con la supervisión (0.656), satisfacción con las prestaciones recibidas (0.595) y satisfacción con la participación (0.656).

Llegaron a la conclusión: el estilo de liderazgo participativo, carismático y transformador es un aspecto determinante en la satisfacción laboral.

Vallellano (2019), "La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención". Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.

El objetivo de esta tesis es conocer el grado de satisfacción laboral en un grupo de trabajadores sociales, en comparación con profesiones de la educación social y docencia. La metodología empleada fue comparativa, predictiva. La población fue de 88 mujeres (M = 43.67 años, DT = 9.21). En el proceso de evaluación de la satisfacción laboral se empleó la Job Satisfaction Scale (Warr et al., 1979; α en este estudio = .87); mientras que, para la evaluación de la carga mental se empleó el CarMen-Q (Rubio et al., 2017; α en este estudio = .89).

En la segunda parte del estudio, se incluyó a hombres, tomando como base las dos variables dependientes (120 mujeres y 43 hombres, M = 42.48 años, DT = 9.57). Finalmente, en el tercer estudio predictivo de la satisfacción laboral, se empleó el cuestionario de expectativas laborales (α en este estudio = .72) y el cuestionario de significado del trabajo (α en este estudio = .90). Teniendo la participación de 250 mujeres y 27 hombres (M = 40.04 años, DT = 9.65).

Como resultado conjunto se determinó la existencia de diferencias significativas interprofesionales, tanto a nivel de satisfacción laboral como en estrés o carga mental, siendo los profesionales del trabajo social, los que obtuvieron menos puntuación en satisfacción laboral, pero con una mayor carga mental que los docentes. En conclusión, basados en los resultados descritos, en comparación con las propuestas teóricas de esta área de investigación, se propone la aplicación de un programa de intervención a fin de mejorar la satisfacción laboral en el trabajo social. Se plantea que este programa abarque tres aspectos importantes:

- La reconexión con el significado del trabajo.
- El reajuste de expectativas laborales, y
- El manejo de la carga mental.

Díaz-Fúnez et al (2016), "Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel". Universidad de Almería, Revista de Psicología, 34(2), 387-412. <https://doi.org/10.18800/psico.201602.007>. España.

En este trabajo de investigación se tuvo por objetivo, examinar el efecto mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la ambigüedad de rol y la conducta de ciudadanía organizacional (CCO) en dos corporaciones locales basándonos en el modelo “HEalthy & Resilient Organization” (HERO; Salanova, Llorens, Cifre & Martínez, 2012).

Como metodología se empleó el modelo de mediación multinivel entre estas variables. Con una población de 340 empleados públicos participaron en la muestra. Luego de evaluar los resultados podemos confirmar la existencia de un efecto mediador total de la satisfacción laboral entre la ambigüedad de rol y la conducta de ciudadanía organizacional.

Desde el punto de vista del autor, en conclusión, este resultado tuvo importantes implicaciones en el bienestar de los empleados, al reducir los efectos negativos de la ambigüedad de rol en el desempeño de los empleados públicos.

Calderón (2016), “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango”. Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.

Para Calderón, el trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, en todas sus áreas laborales. Para ello, empleó una metodología descriptiva cualitativa, contando con una población de cuarenta colaboradores del área administrativa, con un mínimo de un año de actividades en la misma, graduados de nivel medio y estudios universitario, y para el caso de estudio, todos ocupan puestos operativos, con rango de edades de entre los veinte y cincuenta y cinco años.

Luego del proceso investigador, como resultado de la investigación, se obtuvo que estos demuestran que la mayoría de los colaboradores presentan niveles altos de satisfacción laboral, llegando así a la conclusión que, del total de colaboradores evaluados del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango (a través del test de satisfacción laboral), estos se encuentran satisfechos con su trabajo en un 40% , mientras que el 60% manifestó estar

totalmente satisfecho con su empleo; sorprendentemente, ningún evaluado demostró ningún grado de insatisfacción laboral.

Betancur (2019) “Influencia del liderazgo en el Clima laboral de la corporación colombiana de investigación Agropecuaria Agrosavia - Centro de Investigación el NUS”. Universidad de Antioquía, Colombia.

El autor planteó el objetivo de analizar la Influencia del liderazgo en el clima laboral de la corporación colombiana de investigación Agropecuaria Agrosavia - Centro de Investigación el NUS. La metodología empleada es descriptiva, explicativa, experimental cuantitativo del clima laboral de la corporación colombiana de investigación Agropecuaria Agrosavia - Centro de Investigación el NUS. Y su población fue censal de la corporación colombiana de investigación Agropecuaria Agrosavia - Centro de Investigación el NUS.

Como resultado, se analizaron los factores de liderazgo de credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería orgullo y buena comunicación a fin de determinar su influencia en el Clima laboral; en conclusión, el liderazgo tiene un alto impacto en el clima laboral, ya que hoy en día el líder debe tener la capacidad y habilidad de construir relaciones con sus colaboradores, recalcando la importancia de las habilidades del líder.

2.1.3. Antecedentes locales

En el ámbito local, no se encuentran muchos trabajos de investigación referidos al tema, sin embargo, se encontró el siguiente trabajo de investigación:

Cabrera (2017), “Influencia del estilo de liderazgo de la supervisora de enfermería en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Ilo”, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.

Esta tesis que tiene por objetivo: determinar las frecuencias de satisfacción laboral, tipos de liderazgo e influencia del estilo de liderazgo en la satisfacción laboral del personal de enfermería. Plantean en su metodología que, el estudio fue de tipo cuantitativo según su finalidad cognoscitiva es explicativo, prospectivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 80 personas entre enfermeros y técnicos de enfermería, la técnica fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron:

Cuestionario de estilos de liderazgo (CELID-S de Castro y Nader) Escala de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y la encuesta NSE-VL (APEIM) los cuales fueron aplicados previo consentimiento informado.

El resultado fue que, la población estudiada, el 47.5% son enfermeros. El estilo de liderazgo que más se percibe en la supervisora de enfermería es el Laissez Faire (83.80%), en cuanto al liderazgo transaccional el 76.30% perciben que a veces se aplica el liderazgo transaccional (dirección por excepción), el 75.00% a veces recompensa contingente. El 56.30% indican que nunca se aplica el liderazgo transformacional (carisma). El 67.50% menciona que a veces se aplica estimulación intelectual. El 65.00% piensan que nunca aplica inspiración. El 58.80% indica que a veces se aplicaba consideración individualizada con referente a la satisfacción laboral el 48.80% del personal de enfermería están regularmente satisfechos, el 46.30% presentan satisfacción laboral baja y solo un 5 % están altamente satisfechos. El 80% de los que tienen satisfacción laboral baja, perciben la existencia de a veces un liderazgo transaccional de la supervisora (dirección por excepción) ($P > 0.05$). El 64.9% de trabajadores con satisfacción laboral baja a veces perciben recompensa contingente ($P < 0.05$). El 67.60% con satisfacción laboral baja percibieron que su supervisora nunca tuvo un liderazgo transformacional: carisma ($P > 0.05$). El 83.30 % de trabajadores con satisfacción laboral baja percibieron que su supervisora aplica Liderazgo Laissez-Faire. En conclusión, la frecuencia de satisfacción laboral 48.80% es media, El estilo de liderazgo que predomina es liderazgo laissez faire con el 83.30%, el 67.60% refieren satisfacción laboral baja, relacionada con liderazgo transformacional (Carisma).

2.2. Base teórica

2.2.1. El liderazgo en organizaciones y empresas del Perú

2.2.1.1. El liderazgo

Hablar de liderazgo como concepto, es muy complejo, ya que generalmente lo asociamos como las características peculiares de un individuo cuando en realidad estamos intentando describir una relación de individuos y como estas influyen en un determinado grupo, el cual será orientado hacia los fines que el líder

determina, siendo estos convenientes para la empresa, en caso de ser positivos, como inconvenientes si son de índole negativa.

La imagen absoluta del líder sería un error, porque un líder se adapta una condición social, política, económica, bélica, etc., dependiendo del carácter del grupo a dirigir, por lo que los liderazgos son absolutamente distintos dependiendo de la región y el contexto donde se ejerzan.

Entonces, podemos decir que el liderazgo debe entenderse como una acción y no como un conjunto de características. Sin embargo, hay un mínimo de condiciones que deben llevar consigo los líderes si quieren serlo.

El ser líder se encuentra más relacionado con el uso del poder que con la autoridad ya que la autoridad viene dada por una investidura encargada por la sociedad, a través de una ley o reglamento, que a un individuo para que ostente dicho poder y los dirija.

Sin embargo, el poder, tiene otra definición y se dice que es la fuerza que motiva el cambio de conducta de las personas, por ende, el líder, es un ser que tiene poder y hace uso correcto de él, en forma recta, hacia los fines óptimos para el bienestar del grupo que dirige.

Este concepto debe desligarse e de los llamados líderes de cabecilla, que son personas que saben dirigir grupos de modo incorrecto, con medios y fines nada santos, calificados negativamente por la sociedad, como puede ser el caso de un líder terrorista, por ejemplo.

Las bases del poder podrían resumirse, teóricamente, en las siguientes:

- Poder de recompensa, con el cual el líder tiene la posibilidad de negociar algo, generalmente dinero, a cambio de su obediencia.
- Poder de coerción, que le da la facultad de coaccionar el comportamiento de sus empleados.
- Poder de referencia, por el cual es líder se constituye en una fuente de referencia e inspiración, sea solo en apariencia, en forma material o de modo espiritual.

- Poder legítimo, que viene a ser otorgado por la ley y las normas y no existe cuestionamiento en ella, es la imposición de la autoridad y la cadena de mando dentro de una organización.
- Poder de experiencia, basado en las vivencias y experiencia acumulada del líder.
- Poder de información, se constituye por el acceso irrestricto y exclusivo de información dentro de la organización.

2.2.1.2. El Liderazgo en organizaciones y empresas del Perú

Hablar de liderazgo en el Perú, es hablar de un tema que lleva muchos años puesto en el tapete, sin embargo, a la fecha, aún se constituye de actualidad por las implicancias del mismo.

La palabra líder es una castellanización de la palabra inglesa leader, que significa “conductor”, así, se puede decir que el líder es un conductor, pero de uno o varios grupos humanos, por ello, el hecho de que se hable de liderazgo hoy más que antes, resaltando su importancia en una sociedad tan globalizada, y más aún, en las empresas como organizaciones básicamente humanas ha vuelto la atención sobre el este tipo de persona.

Actualmente, se ha creado una rama especial de la psicología denominada psicología gerencial, la cual analiza los rasgos del líder y enseña que los seres humanos que se encuentran en las empresas, al igual que todos los otros seres humanos, son el producto de un proceso vivencial que los va moldeando y tallando.

Por este proceso, las personas se entremezclan en la empresa, más como grupo que como agregado, distintas personas, con distintas vivencias y experiencias. Así, no es lo mismo tener una empresa en la cual el 100% de los empleados son menores de 22 años, y otra en la cual la gran mayoría de los trabajadores son hombres o adulto mayores.

Por ende, podemos decir que la fuerza laboral, no constituye un simple y es necesario distinguir esto en la realidad del Perú y dentro de las virtudes del líder está en entender este aspecto y orientar su actuar hacia una mejor solución al interior de las empresas y que beneficien al país.

2.2.1.3. Características principales

Muchas veces el tema de liderazgo es muy manoseado, llegándose a considerar que se puede llegar a convertir el líder a cualquier persona, sin embargo, lo cierto es que se deben considerar determinadas virtudes que una persona que aspire a ser líder, dentro de estas tenemos:

El don de mando, que es una cuestión innata en el líder y la expresa no necesariamente cuando esta embestido de autoridad. Por esta virtud, sabe reconocer las potencialidades y deficiencias de su grupo y administra tales cualidades.

Prudencia, virtud por la cual el líder es contemplativo y tiende al control de sus emociones a fin de evitar reacciones que comprometan la unidad del grupo, implica identificar las cosas buenas y malas y dar solución a estas últimas. Es proporcional entre los objetivos que persigue y los medios de los que dispone tomando las decisiones adecuadas para tal fin.

La tercera virtud es la empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de los demás y entender su situación para así poder ayudarlos resolver los problemas que el día a día acarrea.

Esta última, está asociada a una cuarta virtud que es la vocación de servicio, la cual es necesaria en líder para que pueda desempeñar sus funciones sin esperar un beneficio a cambio y tan solo por el hecho de ser útil a la consecución de los fines.

Una quinta virtud es la templanza, es decir, tener vocación de no desperdiciar los recursos de los que dispone y hacerlo de una forma mesurada, a fin de que la organización responda a los fines para los cuales fue concebida. Eso le garantiza a la empresa, disponer de recursos en el largo plazo.

Finalmente, la sexta virtud es la del respeto, en todo el sentido de la palabra, respetando siempre la dignidad de su grupo considerándolos sus principales colaboradores y creadores de valor para la institución o empresa, capacitándolos adecuadamente hasta que alcancen su máximo potencial y teniendo en cuenta que cada ser humano, es un mundo en sí, con sus propias virtudes y sus propias falencias.

Estas virtudes hacen que el líder, sea visto como un ser virtuoso, valga la redundancia, y un modelo al que seguir por respeto y no por obligación.

2.2.2. Satisfacción laboral

Hoy en día, la satisfacción laboral se constituye en un tema de mucha importancia ya que existe una relación directa entre su nivel de satisfacción y productividad.

Al respecto, diversas empresas e instituciones del Perú, se han abocado a identificar el sentir de sus trabajadores y las principales causas de insatisfacción, encontrándose resultados poco alentadores ya que solo el 24% manifiesta estar contento o feliz en su centro de trabajo.

Increíble y paradójicamente, se encontró que “el 53% de los líderes de las empresas peruanas genera ambientes de trabajo desmotivantes y solo el 20% de las empresas peruanas invierte en identificar y hacer seguimiento al crecimiento de sus potenciales líderes, quienes deben tener una inteligencia emocional adecuada” (Cruz y HayGroup, 2014).

También, se pone en evidencia los diferentes puntos de vista, tanto de los líderes como de los subordinados; mientras que los líderes creen que crean espacios de concertación y motivación a sus colaboradores, estos, por el contrario, piensan que sus líderes solo actúan de forma coercitiva sobre ellos y solo se dedican a corregir más que a motivar.

Esto denota que las empresas e instituciones, no son conscientes o no toman en cuenta que, a la hora de elegir a un líder, más que en sus capacidades académicas o de trabajo, también deben centrar en su inteligencia emocional y su capacidad para dirigir grupos de trabajo.

Respecto al sentimiento de felicidad, se estima que un trabajador feliz es hasta un 40% más productivo y el 80% más creativo e innovador (Redacción: La República, 24, enero, 2020).

Frente a esta situación, las oficinas de recursos humanos (RRHH) tienen el gran reto de innovar en sus procesos y procedimientos de selección de personal, a fin de garantizar la productividad y satisfacción de sus trabajadores.

Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International (2020), comenta que “las empresas ya no solo priorizan la experiencia del cliente sino también, la experiencia del empleado porque todo parte desde adentro”.

En una encuesta realizada por sub representada, se encontró que del 76% de peruanos que respondió negativamente ante la pregunta: ¿eres feliz en tu trabajo?, el 22% indica que es porque no está en un trabajo desafiante, el 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que su empresa no le retribuye adecuadamente sus logros, el 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, el 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso.

De las edades de los entrevistados, un 29% tiene entre 18 – 25 años y 22 – 35 años respectivamente, entre 46 – 55 años y entre 36 -45 años un 17% para ambos y un 8% más de 55 años.

Por otro lado, del 24% que, si se siente feliz en su trabajo, el 33% manifestó que es porque si puede aportar nuevas ideas, el 25% dice que su trabajo es desafiante, 17% tiene un buen clima laboral, otro 17% su jefe es un líder motivador y solo un 8% su empresa le retribuye en logros.

Los rangos de edades de este grupo, un 33% tiene entre 36 -45 años, un 25% entre 18 – 25 años de 46 – 55 años y entre 26 – 35 años un 17% respectivamente y solo un 8% más de 55 años.

2.2.3. Las cooperativas

Según datos históricos, el cooperativismo nació a mediados del siglo XIX en Inglaterra, teniendo como pilares la voluntaria adhesión de sus socios, la autogestión de la empresa, la no intromisión de agentes externos y la asignación de todas las ganancias a favor de sus socios.

Este modelo societario, en la actualidad, se estima genera alrededor de 100 millones de empleos agrupando a un total aproximado de 1,000 millones de socios.

En Perú, la Ley General de Cooperativas fue aprobada por Decreto Legislativo N° 85 del 20 de mayo de 1981 y sus modificaciones se recogen en el

Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo N° 074-90-TR publicado en 1990.

Existen diversos tipos de cooperativas, entre las más reconocidas tenemos a las cooperativas agrarias, pesqueras, artesanales, industriales, de vivienda, de servicios educativos, entre otras, y las cooperativas de ahorro y créditos (Coopac) las cuales son objeto de estudio del presente trabajo.

Las cooperativas de ahorro y crédito – Coopac, son supervisadas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), que se encarga de cuidar la solidez financiera y económica de las Coopac no autorizadas a captar fondos públicos vía supervisiones in y extra situ.

Estas Coopac tienen como finalidad captar ahorros de los socios y generar préstamos para cualquier finalidad, emprendimiento, educación, gastos y otros fines. No administran fondos públicos, solo el capital aportado por los socios constituyendo fondos absolutamente privados. Cualquier persona natural o jurídica puede acceder a estos fondos, siempre y cuando esté debidamente afiliado.

Como cualquier entidad crediticia, las Coopac, se efectúan préstamos y captan ahorros a tasa de interés, generalmente más competitivas que otras entidades del sector financiero.

En el Perú, existen un total de 1,245 entidades de ahorro y crédito, debidamente registradas, que cumplen con la normatividad básica, esto sin considerar el sector informal que siempre ha existido e incluso, algunas fueron presuntamente creadas para lavado de activos entre otros delitos. De este total, el 78% pertenecen a la zona urbana, lo que corresponde a 971 cooperativas y el 22% se encuentra en la zona rural, lo que equivale a 274 cooperativas.

Así mismo, según FENACREP, 84 Coopac cuentan con activos mayores a 1,500 UITs, administrando más de 12 mil millones de Soles; si las comparamos con el Sistema financiero tradicional representan solo el 3% del total de activos. Sin embargo, si desglosamos esta cifra, el total de activos administrados por las Coopac es similar al volumen de activos que tienen las financieras y la mitad de activos que las cajas municipales (CMAC) manejan en conjunto.

Las principales cooperativas de las Coopac son:

- Están exoneradas del IGV.
- La mayoría de sus operaciones no están gravadas con Impuesto a la renta.
- Están exoneradas de ITF, salvo aquellas captaciones de ahorros del público, y
- A diferencia del sistema financiero tradicional que goza del Fondo de Seguro de Depósito (FSD), algunas Coopac cuentan con el Fondo de Garantía de Depósitos (FGDE) que cubre los depósitos de los socios hasta por S/ 20,000.00.

Diversos estudios de FENACREP, recomiendan que este tipo de asociatividad debe ser promovido en el Perú ya que se estima que el 97% de unidades productivas son mypes y se benefician de este sistema.

Al mismo tiempo, estas se constituyen en un gran desafío para la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS, quienes deben velar por la salvaguarda de los fondos del sistema financiero nacional.

Es necesario destacar que las cooperativas generan un promedio más de 17,000 puestos de trabajo formales en el Perú y unos ingresos promedio de 2,541 millones de Soles. Las cooperativas tienen unos 2.4 millones de socios, de ellos cerca 40% son mujeres.

2.2.3.1. Ranking de cooperativas de ahorro y crédito del Perú

Hace algunos años el Ministerio de la Producción (Produce), realizó el Primer Censo Nacional de Cooperativas identificando de esta manera, el universo de entidades dedicadas a este rubro en el Perú; es en base a esta identificación que se elaboró el siguiente ranking de cooperativas:

a) Ranking Cooperativas por distribución geográfica

- Lima y Callao concentran el (34.9%) de cooperativas
- Junín (7.6%)
- Cusco (6.7%)
- Puno (6.7%)
- Cajamarca (6%)
- Arequipa (5.1%).

b) Ranking por tipo de cooperativas

- Cooperativas agrarias, A nivel nacional, 29.7% (395). Cooperativas de ahorro y crédito 26.1% (347)
- Cooperativas de servicios múltiples 11% (155)
- Cooperativas de servicios especiales 9.9% (132)
- Otros tipos de cooperativas 23.3 (216)

c) Ranking de acuerdo con el activo total

Según el último ranking publicado por la FENACREP, correspondiente al 2019, nos muestra las diez primeras posiciones de acuerdo al activo total de cada cooperativa:

- Pacífico
- Abaco
- AELU
- Santa María Magdalena LTDA. N° 219
- Santo Cristo de Bagazan
- San Cristóbal de Huamanga
- Quillabamba LTDA N° 295 - Quillacoop
- San Martín de Porres LTDA.
- EFIDE
- San Isidro

2.2.3.2. Esquema de supervisión COOPAC

Las cooperativas de ahorro y crédito - Coopac, se encuentran supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS, según la Ley N° 30822, que entró en vigencia el 1 de enero de 2019). Mediante esta ley se crea el marco legal para que estas cooperativas que no perciben o captan dinero del público puedan garantizar los fondos que administran.

2.2.3.3. Principales aspectos de la Ley Coopac

Esta ley crea una serie de disposiciones tendientes a garantizar un óptimo funcionamiento de estas, dentro de un marco legal apropiado, tal es así que dispone:

- a) El registro obligatorio de las cooperativas en el denominado Registro Nacional de Coopac, procediendo a la clausura de las que no cumplan con este registro.
- b) Creación del Fondo de Seguro de Depósitos Cooperativo exclusivo para el sistema Coopac, el cual cubre, según las condiciones que regulan su funcionamiento, los ahorros de los socios de las Coopac que se hayan integrado al fondo, y hayan efectuado aportaciones a éste durante, al menos 24 meses.
- c) La supervisión de la SBS a las Coopac en función a un esquema modular que clasifica a las COOPAC en niveles, y que las exigencias de regulación y supervisión: estos niveles son:
 - COOPAC Nivel 3: cuyo monto total de activos es mayor a 65,000 UIT.
 - COOPAC Nivel 2: cuyo monto total de activos es menor a 65,000 UIT.
 - COOPAC Nivel 1: cuyo monto total de activos es de hasta 600 UIT.

2.2.3.4. Supervisión de las Coopac

Según el nivel determinado de Coopac, la supervisión se dará bajo el siguiente protocolo:

a) Coopac nivel 1

- La SBS contará con el apoyo de colaboradores técnicos como la FENACREP u otros organismos cooperativos de grado superior.
- Su actividad se centrará en verificar que la COOPAC mantengan actualizados los requisitos que le fueron exigidos para su inscripción en el Registro COOPAC.

- Contará con la supervisión de la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú - UIF, respecto al sistema de prevención contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (LAFT).

b) Coopac nivel 2

- La SBS contará con el apoyo de colaboradores técnicos como la FENACREP u otros organismos cooperativos de grado superior.
- Contará con la supervisión de la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú - UIF, respecto al sistema de prevención contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (LAFT).

c) De las Coopac nivel 3

- La SBS supervisa directamente a las Coopac, incluido el sistema LAFT, una vez transcurridos los 6 años de adecuación previstos en la norma.
- El riesgo será evaluado acorde las operaciones que realicen.

2.2.3.5. Marco legal y normativo de las COOPAC

Las principales leyes y normas que rigen el sistema cooperativo de ahorro y crédito en el Perú son:

- Ley N° 30822, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito.
- Reglamento de Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a captar recursos del público y de sus centrales
- Reglamento del Fondo de Seguro de Depósitos Cooperativo (FSDC) y sus modificatorias.
- Reglamento General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas para operar con recursos del público u operar con terceros y sus modificatorias.
- Entre otras.

2.3. Terminología básica

Actitud de liderazgo: es la actitud que asume quien emprende su capacidad de liderazgo, o su capacidad para liderar el negocio, asumiendo el rol de líder, motivando al grupo para continuar por el camino del éxito, manteniendo la confianza de sus empleados para mejorar el rendimiento y gestionando al máximo los recursos con cada decisión.

Liderazgo: el liderazgo, es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores aceptados por la sociedad.

Nivel de satisfacción laboral: el nivel de satisfacción laboral, es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo, generalmente medido a través de encuestas u otros métodos de recopilación de información.

Capacidad laboral: es la habilidad que tiene una persona para realizar una actividad laboral o trabajo determinado, por la cual es remunerada. Esta es determinada en diferentes grados, de acuerdo a las actividades que realiza un individuo.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua: Institución financiera en la modalidad de cooperativa que otorga préstamos a sus socios, constituyéndose en una alternativa altamente competitiva para préstamos y ahorros con diferentes sistemas de créditos en la región.

Compromiso: obligación contraída, palabra dada. Referida al poder de la palabra del líder. También referida a la decisión voluntaria de los individuos en la consecución de un fin.

Condiciones de trabajo: están referidas a cualquier aspecto del trabajo, físico o lógico, con posibles consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores, esto incluye aspectos ambientales, tecnológicos, organización y ordenación del trabajo.

Beneficios laborales: conjunto de prestaciones, remuneración en efectivo y otros servicios adicionales al pago por el trabajo realizado tales como el disfrute de días

festivos o permisos o licencias con goce de sueldo, beneficios de seguridad social, atención médica, servicios de salud, y varios diferenciales y bonos, vivienda, instalaciones educativas o recreativas.

Contrato de trabajo: acuerdo de voluntades entre dos personas con el objeto de que una de ellas trabaje en forma subordinada a favor de la otra, realizando actividades acordes un determinado conjunto de cualidades física y/o intelectuales.

Compensación: la remuneración total, en efectivo o en especie, pagadera por la empresa al trabajador a cambio de trabajo realizado por este último durante un período de tiempo específico. La compensación de trabajadores tiene dos componentes principales:

- Sueldos y salarios pagaderos en efectivo;
- Beneficios complementarios o contribuciones sociales pagaderas por las empresas como seguro social de financiamiento privado para procurar beneficios sociales para sus trabajadores.

Comportamiento del trabajador: conductas y actitudes de las personas al interior de las organizaciones que inciden en las relaciones individuales, grupales y la interacción entre las personas y la organización. Estas conductas necesitan ser encaminadas de manera positiva hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Disposición: orden que es plasmada y ejecutada por medio de una norma, la cual es interpretada, como la que constituye el poder del mecanismo para hacer efectiva la intención de la misma. Las disposiciones, generalmente, conllevan a nuevas acciones, dentro de las cuales se prevén el seguimiento de su ejecución.

Ejecución: acto de llevar a cabo una acción previamente concebida o planificada, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden, la misma que consta, o al menos debería, de un conjunto de pasos o actividades.

Empleador: entidad o persona que contrata bajo su dependencia a otra, a cambio del pago de una remuneración o salario, constituyéndose este en un «trabajador» o empleado.

Empresa: cualquier organización o entidad de negocio responsable de contratar a trabajadores y cumplir con las legislaciones laborales, asignándoseles una

determinada función dentro de la misma a cambio de una contraprestación económica.

Evaluación de satisfacción: método por el cual se mide el grado de complacencia de un determinado trabajador, en función de los beneficios y atenciones percibidas en un determinado tiempo y lugar.

Intención: determinación de la voluntad hacia un fin. Lo intencional es consciente, pudiendo ser posible distinguir entre la buena intención y la mala intención, en este caso. de quien lidera, lo cual pone de manifiesto los valores morales del mismo.

Jornada laboral: la jornada laboral es la cantidad de horas que, al día, por semana o al mes, el trabajador labora bajo la dirección de una empresa, a cambio de un salario. Dentro de los límites máximos de la jornada de trabajo se el derecho al descanso. Estos límites son semanales, diarios y anuales y dependen de si la jornada se realiza durante el día, por la noche o tanto en horas del día como de la noche (jornada mixta).

Normas internacionales del trabajo: el conjunto de convenios y recomendaciones que establecen los principios y los derechos básicos en los trabajos adoptados de forma tripartita por la OIT.

Organización Internacional del Trabajo – OIT: agencia especializada de la ONU que se encarga de las cuestiones relacionadas con el trabajo en el mundo; se encarga de la ejecución y seguimiento de las disposiciones internacionalmente aceptadas respecto al trabajo en los países del mundo.

Parte interesada: individuo o grupo interesado en, o afectado por, el desempeño social de la empresa. También se le denomina como grupo interesado o Stakeholder en inglés, por lo que sus intereses, muchas veces, trascienden el interés económico.

Recursos humanos: empleados, trabajadores y colaboradores son quienes conforman lo que se conoce como recursos humanos de una entidad. Su disponibilidad está estrechamente ligada a factores de carácter técnico – administrativo, lo mismo que la retribución que se les asigne, estará acorde con la función encomendada.

Resultados: corolario, consecuencia o fruto de una determinada acción o proceso. Generalmente, los resultados se consideran como el logro de los objetivos en base al cumplimiento de metas cuantificables, en un periodo de tiempo determinado.

Trabajador: toda persona individual que presta sus servicios a un patrono en virtud de un contrato o relación de trabajo. Denominación que también se utiliza para identificar al empleado; ambos conceptos, se podría decir, son los mismo, aunque generalmente se les asocia con la naturaleza del trabajo que realizan.

Trabajador eventual: el trabajador eventual es aquel que realiza trabajo sin un período de duración fijo y a los que la empresa convoca solamente cuando requiere. Puede tratarse de una actividad a tiempo completo o a tiempo parcial durante un lapso de tiempo variado.

Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua: conjunto de personas que desempeñan labores, bajo cualquier modalidad de contratación, al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.

Jornada de trabajo: la jornada máxima legal prevista en la Constitución Política del Perú es de ocho (08) horas diarias o de cuarenta y ocho (48) horas semanales. Se entiende como horas semanales, aquellas comprendidas en un período de siete (07) días. horario de trabajo, no pudiendo otorgarlo, ni antes ni luego del mismo

Horario de trabajo: el Horario de trabajo, constituye la distribución temporal de la jornada de trabajo en un día, pudiendo esta variar, dependiendo al naturaleza y funciones encomendadas, además están do sujetas a las disposiciones y normas legales vigentes

Horas extras: se consideran horas extras cuando el trabajador labora por encima de su jornada ordinaria, es decir, es el tiempo adicional que dispone un trabajador para dedicarlos a las labores propias de su trabajo dentro de la empresa u organización.

Marco legal: es un conjunto de leyes, normas y reglamentos que son aplicables a las funciones o actividades que se planea llevar a cabo y que deben ser

identificados para que las actividades se realicen de manera armónica, sin incurrir en riesgos de tipo legal.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. El liderazgo influye en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe una relación entre el liderazgo y la satisfacción en el trabajo al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.

HE 2. Existe una relación entre el liderazgo y el nivel de cooperación entre los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.

HE 3. Existe una relación entre el liderazgo y el nivel de supervisión de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable independiente: liderazgo.

Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

Generalmente, es medida por el grado de compromiso, ejecución, intención, disposición y resultados.

Variable dependiente: satisfacción laboral.

Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

3.2.2. Definición de operacionalización

Definición de operacionalización V1:

La variable liderazgo está conformado por las dimensiones, competitividad y control, innovación y emprendimiento, orden y racionalidad las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

Definición de operacionalización V2:

La variable satisfacción laboral está conformada por las dimensiones, satisfacción en el trabajo, cooperación y supervisión los cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

El tipo descriptivo correlacional fue aplicado, ya que reseña y describe rasgos y atributos de los objetos de estudio; pretende analizar y describir los procesos asociativos entre el liderazgo, nivel de satisfacción y los trabajadores de la cooperativa y no experimental, debido a los casos de estudio que no influye en los resultados e indicadores propuestos.

3.3.2. Nivel de investigación

1) Descriptivo

Según Hernández, et al (2014), indica que:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir,

únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p. 92).

2) Correlacional

Hernández, et al (2014), también manifiestan:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p. 93).

Donde

m = muestra

ox = Liderazgo

oy = Satisfacción laboral

r = relación entre las variables

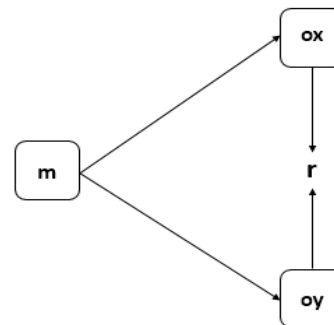


Tabla 1.

Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2006).

3.3.3. Método de Investigación

De acuerdo con Bernal (2010), no obstante, la consideración anterior, para efectos del presente texto, y siguiendo a Bonilla y Rodríguez (2000), el método científico se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida. En un sentido más global, el método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los métodos del proceso de investigación científica, instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación (Bunge, 1979)". (p. 58,59).

Así mismo, Bernal (2010), indica:

Método cuantitativo o método tradicional: se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (p. 60)

3.4. Diseño de la investigación

3.4.1. Diseño no experimental

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013a, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Kalaian, 2008).

Hernández (2010), indica:

La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural. (p. 153)

3.4.2. Enfoque de la investigación

Hernández, et al (2010), ponen de conocimiento que:

En la aproximación cuantitativa los planteamientos que se van a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. Además, las hipótesis se establecen antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis, en procedimientos estadísticos. (p. 19).

También indica que “La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible, evitando que afecten las tendencias del investigador u otras personas. En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (población). (p. 19).

3.4.3. Corte transversal

Hernández (2010) manifiesta que "Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (p. 154).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Hernández, et al (2010), haciendo mención a Lepkowski, manifiestan que la “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008b)”. (p. 174). Por tanto, la población, ha estado constituida por la totalidad de trabajadores de la Agencia Moquegua de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa (24 trabajadores).

3.5.2. Muestra censal

Según Hayes (1999), el método censal es “cuando la muestra es toda la población, este tipo de método es utilizado cuando es necesario saber las opiniones

de todos los clientes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo, los costos al utilizar este método, pueden ser muy altos”

Censal: se considerará como unidad de análisis del proyecto de investigación que se propone a la totalidad de trabajadores de la Agencia Moquegua de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa (24 trabajadores), por lo tanto, será un muestreo no probabilístico y propositivo.

3.5.3. Muestreo

Según Hernández, et al (2010), indica que “categorizamos las muestras en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas.”. (p.175)

Destacando que “las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008b). Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación”.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

Técnica: la encuesta

De acuerdo con García (1993), «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características».

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Instrumento: cuestionario

Hernández, et al (2010) un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013). (p. 217)

Tabla 2.

Ficha técnica del CUEstionario

Título:	Cuestionario sobre el liderazgo y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua
---------	--

Ficha técnica:

Autor: Carlos Manuel Cachay Romero

Institución: Universidad Privada Telesup

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario

Duración: 20 minutos

Cantidad de preguntas: 38 preguntas

Ámbito de aplicación: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua

Forma de administración: Encuesta virtual

El cuestionario constara de 6 dimensiones:

1. Competitividad y control
 2. Innovación y emprendimiento
 3. Orden y racionalidad
 4. Satisfacción en el trabajo
 5. Cooperación
 6. Supervisión
-

Fuente: Elaboración Propia

3.6.2. Escala de medición

Bertran (2008) señala que “las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional”.

Tabla 3.

Calificación y evaluación del cuestionario de liderazgo y el nivel de satisfacción laboral

Alternativas	Puntuación	Afirmación
TD	1	Totalmente en desacuerdo
MD	2	Muy en desacuerdo
ED	3	En desacuerdo
DA	4	De acuerdo
MA	5	Muy de acuerdo
TA	6	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración Propia

A) Validez del instrumento

Para Hernández, et al (2010) “Este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento (Jackson, 2011 y The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009c). Cuánto más se relacionen los resultados del instrumento de medición con los del criterio, la validez será mayor”. (p. 202)

Así también, Escobar y Cuervo (2008) mencionan que “la validez de contenido generalmente se evalúa a través de un panel o un juicio de expertos, y en muy raras ocasiones la evaluación está basada en datos empíricos (Ding & Hershberger, 2002). En concordancia con esto, Utkin (2005) plantea que el juicio de expertos en muchas áreas es una parte importante de la información cuando las observaciones experimentales están limitadas.”

Tabla 4.
Validación de juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Ms. Elías Filiberto Revollar Rodríguez	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

B) Confiabilidad del instrumento

Hernández et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández Sampieri et al., 2013; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2009). (p. 200)

Análisis de fiabilidad:

Tabla 5.
Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	Escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable	-1	a	0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

Tabla 6.
Nivel de confiabilidad de la variable Liderazgo
Estadísticos de Liderazgo

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.885801	24

Fuente: Alfa de Cronbach

En la prueba realizada a 24 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, para la variable liderazgo, se obtuvo 0.885801 evidenciando, según la escala de interpretación, una fuerte confiabilidad.

Tabla 7.

Nivel de confiabilidad de la variable satisfacción laboral

Estadísticos de Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.776811	24

Fuente: Alfa de Cronbach

En la prueba realizada a 24 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, para la variable satisfacción laboral, se obtuvo 0.776811 evidenciando, según la escala de interpretación, una fuerte confiabilidad.

3.7. Métodos de análisis de datos

Los datos recolectados se registraron primero en una ficha electrónica debidamente programada para calcular el valor del índice correspondiente a cada variable, en base a las fórmulas e índices consignadas en la operacionalización de las variables; luego se ingresaron esos datos a una base de datos y hojas de cálculo especializadas.

3.8. Aspectos éticos

Toda la información recopilada fue verídica y de uso exclusivamente académico.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Variable: liderazgo

Tabla 8.
Niveles de liderazgo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	9	2.08
Muy en desacuerdo	5	1.16
En desacuerdo	66	15.28
De acuerdo	224	51.85
Muy de acuerdo	66	15.28
Totalmente de acuerdo	62	14.35
Total	432	100.00

Fuente: Elaboración propia.

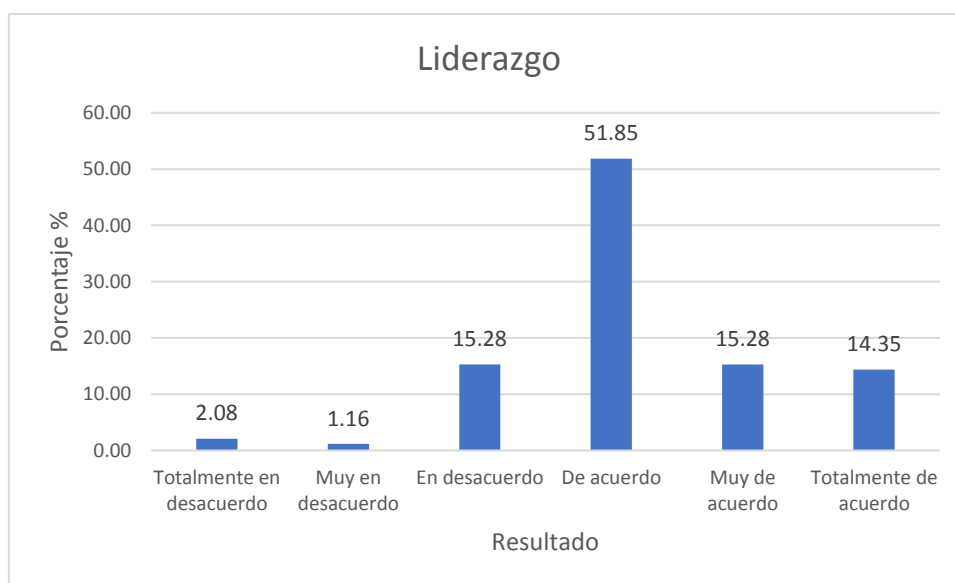


Figura 1. Niveles de liderazgo

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar, el liderazgo tiene una gran aceptación dentro de la empresa, ya que el 51.85% se muestra de acuerdo con él, es decir que, la percepción del líder es buena, en contraposición con el 15.28% que no está de acuerdo con el mismo. En este punto, debemos tener en cuenta que tenemos un 15.28% y 14.35% que está muy de acuerdo o totalmente de acuerdo respectivamente.

Variable: satisfacción laboral

Tabla 9.
Niveles de satisfacción laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	39	9.03
Muy en desacuerdo	16	3.70
En desacuerdo	111	25.69
De acuerdo	166	38.43
Muy de acuerdo	64	14.81
Totalmente de acuerdo	36	8.33
Total	432	100.00

Fuente: Elaboración propia.

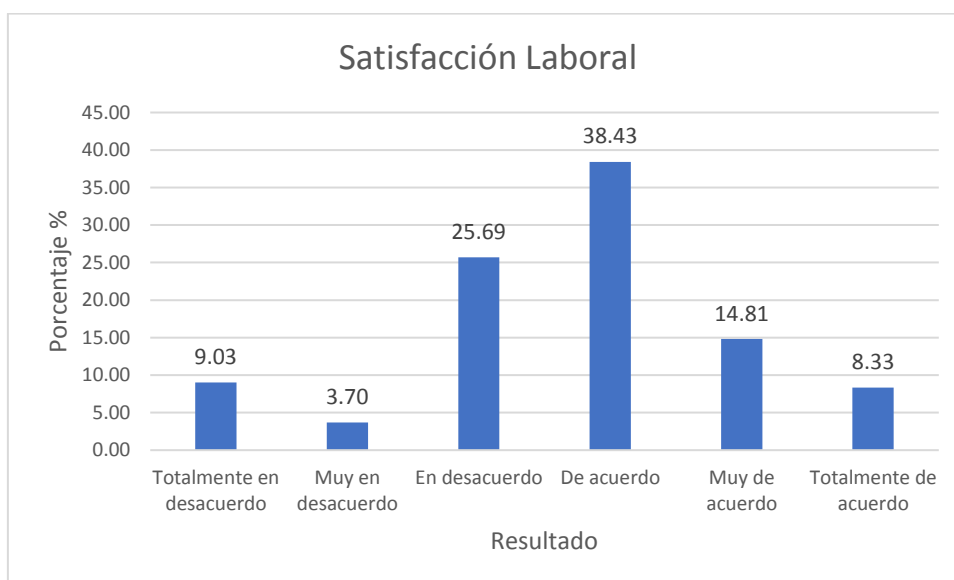


Figura 2. *Niveles de satisfacción laboral*

Fuente: Elaboración propia.

En términos generales, respecto a la satisfacción laboral, podemos apreciar que el 38.43% de los trabajadores responden que está de acuerdo y satisfechos dentro de la empresa, mientras que el 25.69% está en desacuerdo, esto sumado al 3.70% y el 9.03% que definitivamente no está conformes.

Dimensión: competitividad y control

Tabla 10.

Niveles de competitividad y control

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	5	3.47
Muy en desacuerdo	4	2.78
En desacuerdo	23	15.97
De acuerdo	75	52.08
Muy de acuerdo	22	15.28
Totalmente de acuerdo	15	10.42
Total	144	100.00

Fuente: Elaboración propia.

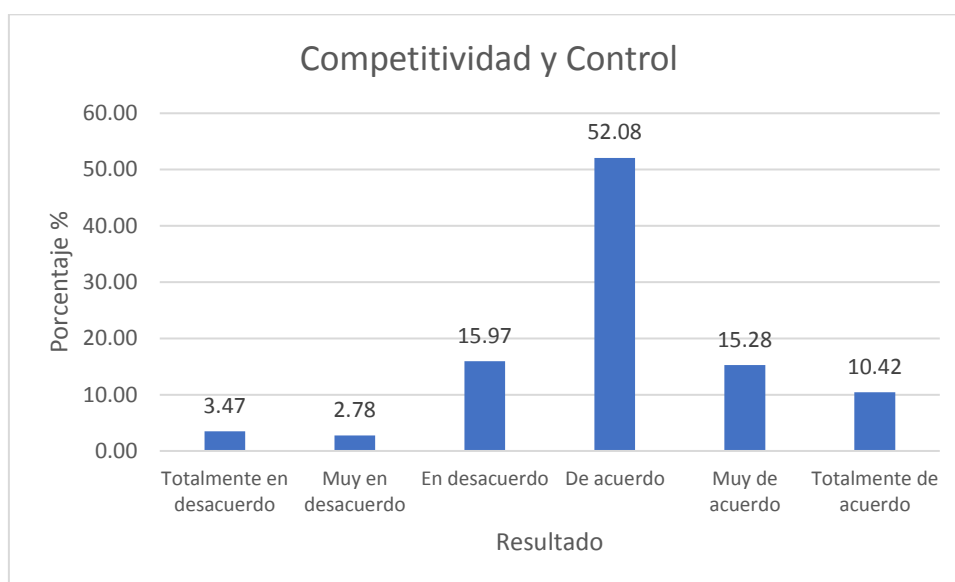


Figura 3. Niveles de competitividad y control

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la competitividad y control en el trabajo, las cifras muestran que la mayor parte de trabajadores está de acuerdo con su implementación en la empresa (52.08%), siendo muy superior a los que se encuentran de desacuerdo que solo representan el 15.97%, lo que indica que este aspecto debe ser preservado y repotenciado.

Dimensión: innovación y emprendimiento

Tabla 11.
Niveles de innovación y emprendimiento

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	0.69
Muy en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	14	9.72
De acuerdo	75	52.08
Muy de acuerdo	26	18.06
Totalmente de acuerdo	28	19.44
Total	144	100.00

Fuente: Elaboración propia.

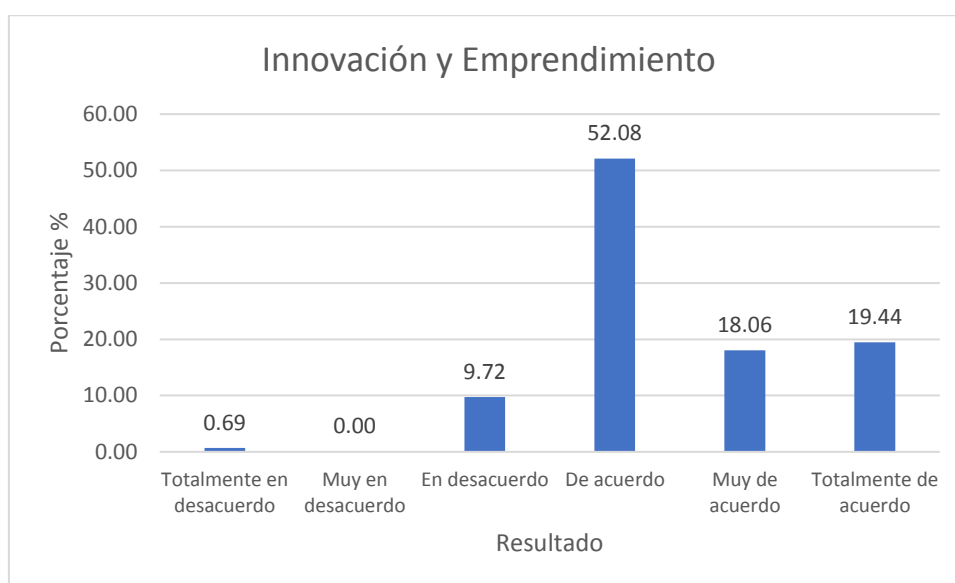


Figura 4. Niveles de innovación y emprendimiento
Fuente: Elaboración propia.

En el ámbito de la innovación y emprendimiento, podemos apreciar que gran parte de los encuestados (52.08%), está de acuerdo con que se vive un ambiente de innovación y emprendimiento al interior de la cooperativa, contra un 9.72% que definitivamente está en desacuerdo.

Dimensión: orden y racionalidad

Tabla 12.
Niveles de orden y racionalidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	3	2.08
Muy en desacuerdo	1	0.69
En desacuerdo	29	20.14
De acuerdo	74	51.39
Muy de acuerdo	18	12.50
Totalmente de acuerdo	19	13.19
Total	144	100.00

Fuente: Elaboración propia.

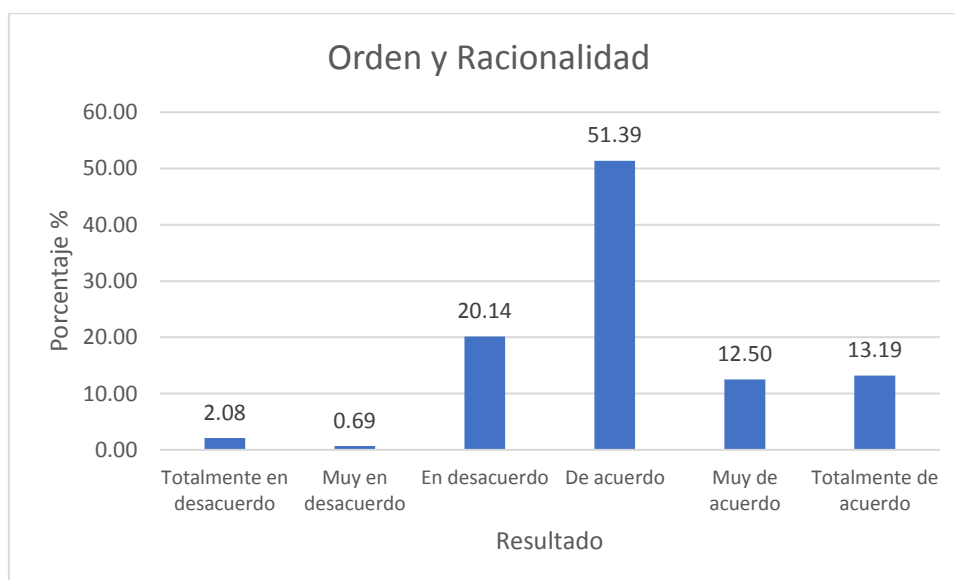


Figura 5. Niveles de orden y racionalidad

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la orden y racionalidad, vemos que también es otro aspecto positivo de la cooperativa, ya que el 51.39% de los trabajadores está de acuerdo con ella, mientras que solo el 20.14% se muestra reacio a ella.

4.2. Prueba de Hipótesis

Prueba de hipótesis general

- H0. El liderazgo no influye en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua: 2020.
- H1. El liderazgo influye en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua: 2020.

Tabla 13.
Prueba de hipótesis general

			Correlaciones	
			Liderazgo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,350
		Sig. (bilateral)	.	,093
		N	24	24
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,350	1,000
		Sig. (bilateral)	,093	.
		N	24	24

Fuente: Elaboración propia. SPSS ver24

Existe una correlación de 0.350 con un nivel de significancia bilateral de 0.093 lo cual indica que existe una correlación directa poco significativa entre las dos variables por lo que descartamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 1

- H0. No existe una relación entre el liderazgo y la satisfacción en el trabajo al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.
- H1. Existe una relación entre el liderazgo y la satisfacción en el trabajo al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.

Tabla 14.
Prueba de hipótesis 1

			Correlaciones	
			Liderazgo	Satisfacción en el Trabajo
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	24	24
Spearman	Satisfacción en el Trabajo	Coeficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	24	24

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia. SPSS ver24

Existe una correlación de 0.525 con un nivel de significancia bilateral de 0.008, lo cual indica que existe una correlación directa significativa en el nivel 0.01 entre las dos variables por lo que aceptamos la hipótesis nula que indica que no existe una relación entre el liderazgo y la satisfacción en el trabajo.

Prueba de hipótesis específica 2

- H0. No existe una relación entre el liderazgo y el nivel de cooperación entre los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.
- H1. Existe una relación entre el liderazgo y el nivel de cooperación entre los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.

Tabla 15.
Prueba de hipótesis 2

			Correlaciones	
			Liderazgo	Cooperación
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,098
	Liderazgo	Sig. (bilateral)	.	,649
		N	24	24
		Coeficiente de correlación	,098	1,000
	Cooperación	Sig. (bilateral)	,649	.
	N	24	24	

Fuente: Elaboración propia. SPSS ver24

Existe una correlación de 0.098 con un nivel de significancia bilateral de 0.649, lo cual indica que, en este caso en particular, existe una correlación directa poco significativa entre las dos variables por lo que aceptamos la hipótesis alterna que indica que existe una relación entre el liderazgo y el nivel de cooperación.

Prueba de hipótesis específica 3

- H0. No existe una relación entre el liderazgo y el nivel de supervisión de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua
- H1. Existe una relación entre el liderazgo y el nivel de supervisión de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua

Tabla 16.
Prueba de hipótesis 3

			Correlaciones	
			Liderazgo	Supervisión
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,219
		Sig. (bilateral)	.	,303
	N	24	24	
	Supervisión	Coeficiente de correlación	,219	1,000
		Sig. (bilateral)	,303	.
	N	24	24	

Fuente: Elaboración propia. SPSS ver24

Existe una correlación de 0.219 con un nivel de significancia bilateral de 0.303, lo cual indica que existe una correlación directa poco significativa entre las dos variables por lo que aceptamos la hipótesis nula que indica que no existe una relación entre el liderazgo y el nivel de supervisión.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación son significativamente relevantes para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, teniendo en cuenta que se emplearon instrumentos válidos y confiables, empleados en múltiples investigaciones.

Las encuestas fueron aplicadas respetando los principios de libertad y sinceridad, con pleno conocimiento de los encuestados, para posteriormente analizar la información con las herramientas estadísticas adecuadas para este fin.

En lo que respecta a la hipótesis general, observamos que la significancia obtenida en esta relación fue de 0.093; lo que permitió rechazar la hipótesis alterna y afirmar que existe correlación poco significativa entre el liderazgo y el grado de Satisfacción Laboral, siendo una relación de tipo positiva y de grado bajo, según Guillén (2016), lo cual, en términos generales significa que el efecto del liderazgo sobre la satisfacción no es tan alto, como se esperaba.

Estos resultados deberían llevar a tomar medidas respecto a cómo llevan a la práctica el liderazgo dentro de la empresa y cómo este no tiene mayor relevancia en los empleados, lo cual debería servir para que se convierta en un ente motivador al interior de la misma.

En cuanto a la hipótesis específica 1, podemos denotar un nivel de significancia de 0.008, lo cual nos permite aceptar la hipótesis nula, permitiendo afirmar, al mismo tiempo que, no existe una relación entre el liderazgo y la satisfacción en el trabajo, siendo que los trabajadores, de alguna manera, sienten reconocimiento por parte de sus líderes cuando existen logros de por medio.

Por otro lado, la hipótesis específica 2, se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= . 0.649), siendo mayor al valor teórico esperado $p < 0.05$; constituyéndose en una relación de tipo positivo y de grado bajo según Guillén (2016), lo cual nos indica la relación que existe entre el liderazgo y la cooperación en la empresa, determinando que este tipo de relaciones, propician el trabajo en equipo en la cooperativa.

De igual manera, en la prueba de hipótesis 3, se denota un nivel de significancia de (Sig.= 0.303), siendo menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; lo que también nos conlleva a señalar la poca relación que existe entre el liderazgo y la supervisión de los trabajadores, ya que, la presión de la supervisión, si ésta no es manejada adecuadamente, generalmente tiende a afectar a los trabajadores en forma negativa.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Se determinó que la influencia del liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua: 2020, es poco significativa (0.093) y con un rho de Spearman de 0.350, descartándose la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula, que indica que el liderazgo no influye realmente en el grado de satisfacción laboral.
- 2) La relación existente entre el liderazgo y la satisfacción en el trabajo al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, es una correlación con un Rho de Spearman de 0.525 y un nivel de significancia bilateral de 0.008, siendo ésta, una correlación directa significativa en el nivel 0.01 entre las dos variables, permitiéndonos aceptar la hipótesis nula que indica que no existe una relación entre el liderazgo y la satisfacción en el trabajo.
- 3) Existe una relación entre el liderazgo y el nivel de cooperación entre los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, ya que el rho de Spearman alcanza un 0.098 con un nivel de significancia bilateral de 0.649, lo cual indica que existe una correlación directa significativa entre las dos variables por lo que aceptamos la hipótesis alterna que indica que existe una relación entre el liderazgo y el nivel de cooperación.
- 4) La relación entre el liderazgo y el nivel de supervisión de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, mantiene un rho de Spearman de 0.219 con un nivel de significancia bilateral de 0.303, lo cual indica que no existe una correlación directa significativa entre las dos variables por lo que aceptamos la hipótesis nula que indica que no existe una relación entre el liderazgo y el nivel de supervisión.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Deberán mejorarse las técnicas de liderazgo que se aplican en la organización, tendientes a que esta se considere un verdadero pilar dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua y esto pueda traer múltiples beneficios a la organización.
- 2) Si bien es cierto, que el grado de liderazgo al interior de la cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, es muy considerable, no se deben descuidar los aspectos que conducen a un mejor grado de satisfacción en el trabajo.
- 3) Siendo la colaboración, un aspecto importante dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, se deben propiciar mayores eventos o actividades tendientes a unir más los lazos de compañerismo dentro de la está a fin de motivar y mantener una adecuada cooperación.
- 4) Mantener y mejorar el nivel de supervisión de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua, aplicando un programa de mejora continua en todos los aspectos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, J. A., y Pedrejas, M. A. (2011). *Estrategia de Crecimiento y Promoción del Tejido Empresarial*. Lima Perú. Lerko Print, S.A.
- Andrade, G. (2011). *Economía Solidaria*. México D.F. Tigre.
- Bernal, C, (2010). *Metodología de la Investigación*. 3ra Edición. Santa Fe de Bogotá. Edit. Pearson Educación.
- Bunge, M. (2000). *La Investigación Científica, su estrategia y su filosofía*. México. Siglo XXI Editores.
- Bunge, M. (2007). *Racionalidad y realismo*. Barcelona: Gedisa.
- Chandler, A.D. Jr (1962). *Strategy and Structure: Trabajo de investigación sobre los cambios de organización y estrategia en empresas norteamericanas*. Garden City, NY: Doubleday
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta Edición. Santa Fe de Bogotá. Edit. McGraw-Hill.
- Dailey, R, (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edinbrough Reino Unido. Escuela de Negocios de Edimburgo. Heriot-Watt University
- Estado Peruano. (1993). *Constitución Política del Perú*. Promulgada el 29 de Diciembre de 1993. Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 30 de Diciembre de 1993 y entró en vigencia el 31 de Diciembre de 1993.
- Estado Peruano. (1997). *Ley General de Sociedades Ley N° 26887*. Dada el 19 de Noviembre de 1997.
- Fayol y Taylor (1984). *Administración industrial y general: Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires. Argentina. Edit. El Ateneo.
- Feigenbaum A.V. (1994). *Control total de la calidad (3 ed.)* México: Editorial Continental.
- Flores, J. (2005). *Metodología de la Investigación*. Moquegua, Perú. Edit. UNAM.

- Ford, H. y Jones, A. (1995). *La supervizione dei tirocini nel servizio sociale*. Trento: Erickson.
- Hernández, R. C.-C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2010), *Metodología de la investigación*, México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S. A. de C.V.
- Hernández Meléndrez. E. (2006). *Como escribir una Tesis*. México. Escuela Nacional de Salud Pública.
- Lardent, A. R. (2001). *Sistemas de Información para la Gestión Empresarial. Planeamiento, Tecnología y Calidad*. Buenos Aires. Rep. Argentina. Edit. Pearson Education S.A.
- Lee, Y. y Chang, H. (2008). *Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees: A Factor Analytic Study*. *International Journal of Management*, 25, (3), pp. 732- 739.
- Lussier, R. & Achua, C. *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. México, México. CENGAGE Learning.
- Méndez, C., (2012), *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México D.F., México: Limusa S. A.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, México. Pearson Educación de México.
- Santa Cruz, F. (29 de setiembre de 2015). *Justificación de la investigación [Mensaje de un blog]*. Recuperado de: <http://florfanyasantacruz.blogspot.pe/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>
- Stoner, J. (1996). *Administración*. Sexta Edición. Prentice Hall. Hispanoamericana S.A. México.
- Senlle, A. (2011). *Reingeniería Humana*. Barcelona, España. Grupo Magro Editores.

- Villajuana, C. (2001). *El Tablero de gestión Estratégica*. Lima, Perú. Edit. Industria Gráfica Zárate S.A.
- Villalobos G. (2010). Factores de riesgo Psicosocial. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia.
- Villarán, F. (1998). *Las PYMEs en la estructura empresarial peruana*. Lima, Perú. Edit. SASE.
- Wayne, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México, México. Pearson Educación de México.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.
Liderazgo y Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua - 2020	¿Cuál es la influencia del Liderazgo en el Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua: 2020?	Determinar la influencia del Liderazgo en el Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua: 2020.	El Liderazgo influye en el Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua: 2020.	Liderazgo	Competitividad y Control	Objetivos	P1-P2	Básica Descriptivo No experimental Transversal de Corte Trasversal Cuantitativo.
	Eficacia	P3-P4						
	Eficiencia	P5-P6						
	Innovación y Emprendimiento	Creatividad	P7-P8					
		Proactividad	P9-P10					
		Optimismo	P11-P12					
	Orden y Racionalidad	Organización	P13-P14					
		Planificación	P15-P16					
		Flexibilidad	P17-P18					
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Variable	Dimensiones	Indicadores	
¿Existe una relación entre el Liderazgo y la	Determinar la existencia de una relación entre el	Existe una relación entre el Liderazgo y la Satisfacción en el	Satisfacción Laboral	Satisfacción en el Trabajo	Promociones y ascensos	P19-P20		
					Beneficios	P21-P22		

	Satisfacción en el trabajo al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua?	Liderazgo y la Satisfacción en el trabajo al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.	trabajo al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.			Recompensa	P23-P24	
	¿Existe una relación entre el Liderazgo y el nivel de Cooperación entre los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua?	Determinar la existencia de una relación entre el Liderazgo y el nivel de Cooperación entre los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.	Existe una relación entre el Liderazgo y el nivel de Cooperación entre los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.		Cooperación	Afinidad	P25-P26	
	¿Existe una relación entre el Liderazgo y el nivel de Supervisión de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua?	Determinar la existencia de una relación entre el Liderazgo y el nivel de Supervisión de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.	Existe una relación entre el Liderazgo y el nivel de Supervisión de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua.			Comunicación	P27-P28	
						Burocracia	P29-P30	
					Supervisión	Justicia	P31-P32	
						Empatía	P33-P34	
						Control	P35-P36	

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Operacionalización de variable Liderazgo

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Liderazgo	<p>Villalobos (2010), manifiesta que:</p> <p>El Liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de las relaciones de un área.</p>	<p>El Liderazgo, el cual se encuentra conformada por las dimensiones de Competitividad y Control, Innovación y Emprendimiento y Orden y Racionalidad, las cuales son los atributos del cuestionario llamado encuesta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competitividad y Control. 2. Innovación y Emprendimiento. 3. Orden y Racionalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos. - Eficacia. - Eficiencia. - Creatividad. - Proactividad. - Optimismo. - Organización. - Planificación. - Flexibilidad. 	<p>1= Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2= Muy en desacuerdo.</p> <p>3= En desacuerdo.</p> <p>4= De acuerdo.</p> <p>5= Muy de acuerdo.</p> <p>6= Totalmente de acuerdo.</p>

Operacionalización de variable Satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Satisfacción Laboral	Según Lee y Chang (2008), la satisfacción laboral es: Una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo. (p. 733)	La Satisfacción Laboral, la cual se encuentra conformado por las dimensiones de Satisfacción en el Trabajo, Cooperación y Supervisión, las cuales son los atributos del cuestionario llamado encuesta.	1. Satisfacción en el Trabajo. 2. Cooperación. 3. Supervisión.	- Promociones y ascensos. - Beneficios. - Recompensa. - Afinidad. - Comunicación. - Burocracia. - Justicia. - Empatía. - Control.	1= Totalmente en desacuerdo. 2= Muy en desacuerdo. 3= En desacuerdo. 4= De acuerdo. 5= Muy de acuerdo. 6= Totalmente de acuerdo.

Anexo 3. Instrumento

INSTRUCCIONES: La encuesta busca recoger información respecto al “Liderazgo y el Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - Agencia Moquegua”.

A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE REPUESTA:

Totalmente en desacuerdo	1
Muy en desacuerdo	2
En desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5
Totalmente de acuerdo	6

TESIS: LIDERAZGO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOOP AREQUIPA - AGENCIA MOQUEGUA - 2020
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	Dimensiones / Ítems Variable: Liderazgo	Valor de Escala					
		1 Totalmente en desacuerdo	2 Muy en desacuerdo	3 En desacuerdo	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo	6 Totalmente de acuerdo
	Objetivos						
01	El líder tiene claro los objetivos.						
02	Las metas de esta empresa no me son claras.						
	Eficacia						
03	El líder es eficaz.						
04	El líder es bastante competente en la ejecución de su trabajo.						
	Eficiencia						
05	El líder es eficiente						
06	Encuentro que debo trabajar más duro en mi trabajo de lo que debería, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.						
	Creatividad						
07	El líder es creativo						
08	El líder propone formas creativas de mejorar el desempeño de sus trabajadores						
	Proactividad						
09	El líder es proactivo						
10	El líder propone						
	Optimismo						
11	El líder es optimista						

12	El líder confía en las capacidades de sus empleados						
	Organización						
13	El líder sabe organizar su trabajo.						
14	El líder fomenta la organización del trabajo						
	Planificación						
15	El líder planifica su trabajo.						
16	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.						
	Flexibilidad						
17	El líder es flexible						
18	El líder sede a los requerimientos y exigencias de los empleados						

TESIS: LIDERAZGO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOOP AREQUIPA - AGENCIA MOQUEGUA - 2020
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	Dimensiones / Ítems Variable: Satisfacción Laboral	Valor de Escala					
		1 Totalmente en desacuerdo	2 Muy en desacuerdo	3 En desacuerdo	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo	6 Totalmente de acuerdo
	Promociones y ascensos						
19	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.						
20	Las personas ascienden aquí tan rápido como en otras empresas.						
	Beneficios						
21	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los de la mayoría de las otras Cooperativas.						
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.						
	Recompensa						
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.						
24	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.						
	Afinidad						
25	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.						
26	Siento orgullo de hacer mi trabajo.						
	Comunicación						
27	La Comunicación aparenta ser buena en esta Cooperativa.						

28	A menudo siento que no sé lo que está pasando en la compañía.						
	Burocracia						
29	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan hacer un buen trabajo.						
30	Mis esfuerzos por hacer un buen trabajo, raramente son bloqueados por la burocracia.						
	Justicia						
31	Mi Supervisor no es justo conmigo.						
32	El líder sabe reconocer los logros.						
	Empatía						
33	Me gustan las personas con las cuales trabajo.						
34	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.						
	Control						
35	El líder controla los indicadores de gestión.						
36	La Cooperativa controla adecuadamente el desempeño de sus trabajadores.						

Anexo 4. Validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 LIDERAZGO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE 1: Liderazgo	1						
	DIMENSIÓN 1: Competitividad y Control	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El líder tiene claro los objetivos.	√		√		√		
2	Las metas de esta empresa no me son claras.	√		√		√		
3	El líder es eficaz.	√		√		√		
4	El líder es bastante competente en la ejecución de su trabajo.	√		√		√		
5	El líder es eficiente	√		√		√		
6	Encuentro que debo trabajar más duro en mi trabajo de lo que debería, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Competencias Específicas Gerenciales	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El líder es creativo	√		√		√		
8	El líder propone formas creativas de mejorar el desempeño de sus trabajadores	√		√		√		
9	El líder es proactivo	√		√		√		
10	El líder propone	√		√		√		
11	El líder es optimista	√		√		√		
12	El líder confía en las capacidades de sus empleados	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Competencias Específicas por Área	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El líder sabe organizar su trabajo.	√		√		√		

14	El líder fomenta la organización del trabajo	√		√		√		
15	El líder planifica su trabajo.	√		√		√		
16	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	√		√		√		
17	El líder es flexible	√		√		√		
18	El líder sede a los requerimientos y exigencias de los empleados	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres de juez validador. Mg: Michel Jaime Mendez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magister en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

²**Revelancia:** El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE 2: Satisfacción Laboral	1						
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción en el Trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	√		√		√		
20	Las personas ascienden aquí tan rápido como en otras empresas.	√		√		√		
21	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los de la mayoría de las otras Cooperativas.	√		√		√		
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	√		√		√		
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	√		√		√		
24	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	√		√		√		
26	Siento orgullo de hacer mi trabajo.	√		√		√		

27	La Comunicación aparenta ser buena en esta Cooperativa.	√		√		√		
28	A menudo siento que no sé lo que está pasando en la compañía.	√		√		√		
29	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan hacer un buen trabajo.	√		√		√		
30	Mis esfuerzos por hacer un buen trabajo, raramente son bloqueados por la burocracia.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Mi Supervisor no es justo conmigo.	√		√		√		
32	El líder sabe reconocer los logros.	√		√		√		
33	Me gustan las personas con las cuales trabajo.	√		√		√		
34	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.	√		√		√		
35	El líder controla los indicadores de gestión.	√		√		√		
36	La Cooperativa controla adecuadamente el desempeño de sus trabajadores.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres de juez validador. Mg: Michel Jaime Mendez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 LIDERAZGO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE 1: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competitividad y Control	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El líder tiene claro los objetivos.	√		√		√		
2	Las metas de esta empresa no me son claras.	√		√		√		
3	El líder es eficaz.	√		√		√		
4	El líder es bastante competente en la ejecución de su trabajo.	√		√		√		
5	El líder es eficiente	√		√		√		
6	Encuentro que debo trabajar más duro en mi trabajo de lo que debería, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Competencias Específicas Gerenciales	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El líder es creativo	√		√		√		
8	El líder propone formas creativas de mejorar el desempeño de sus trabajadores	√		√		√		
9	El líder es proactivo	√		√		√		
10	El líder propone	√		√		√		
11	El líder es optimista	√		√		√		
12	El líder confía en las capacidades de sus empleados	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Competencias Específicas por Área	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El líder sabe organizar su trabajo.	√		√		√		

14	El líder fomenta la organización del trabajo	√		√		√	
15	El líder planifica su trabajo.	√		√		√	
16	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	√		√		√	
17	El líder es flexible	√		√		√	
18	El líder sede a los requerimientos y exigencias de los empleados	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres de juez validador. Mg: Elías Filiberto Revollar Rodríguez

DNI: 04742578

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias Contables y Financieras

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica

Del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteado son suficientes para medir la dimensión.

21 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
	VARIABLE 2: Satisfacción Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción en el Trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	√		√		√		
20	Las personas ascienden aquí tan rápido como en otras empresas.	√		√		√		
21	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los de la mayoría de las otras Cooperativas.	√		√		√		
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	√		√		√		
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	√		√		√		
24	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	√		√		√		
26	Siento orgullo de hacer mi trabajo.	√		√		√		
27	La Comunicación aparenta ser buena en esta Cooperativa.	√		√		√		
28	A menudo siento que no sé lo que está pasando en la compañía.	√		√		√		
29	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan hacer un buen trabajo.	√		√		√		
30	Mis esfuerzos por hacer un buen trabajo, raramente son bloqueados por la burocracia.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Mi Supervisor no es justo conmigo.	√		√		√		

3 2	El líder sabe reconocer los logros.	√		√		√		
3 3	Me gustan las personas con las cuales trabajo.	√		√		√		
3 4	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.	√		√		√		
3 5	El líder controla los indicadores de gestión.	√		√		√		
3 6	La Cooperativa controla adecuadamente el desempeño de sus trabajadores.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres de juez validador. Mg: Elías Filiberto Revollar Rodríguez

DNI: 04742578

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias Contables y Financieras

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado


²Revelancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica

Del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteado son suficientes para medir la dimensión.

21 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Matriz de datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE LIDERAZGO

Trabajador	Competitividad y Control						Innovación y Emprendimiento						Orden y Racionalidad					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
01	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
02	6	6	6	4	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
04	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
05	4	5	4	5	6	4	4	1	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3
06	4	4	6	5	6	3	6	6	6	4	6	6	6	6	6	3	5	4
07	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3
08	6	2	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	4	3
09	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
10	6	2	6	6	6	1	4	4	5	4	4	6	6	6	4	4	6	4
11	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	3	5	5	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	5	5
16	4	3	5	5	5	3	6	6	6	4	5	5	4	4	6	1	4	6
17	4	1	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	5
18	4	1	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	5
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	6	4	4	4	4	2	3	3
21	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
22	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3
24	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Trabajador	Satisfacción en el Trabajo						Cooperación						Supervisión					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
01	4	4	3	4	3	3	6	6	3	4	4	3	3	4	6	5	4	5
02	5	1	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
03	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3
04	1	3	1	1	1	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	4	1
05	4	4	3	4	3	1	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4
06	4	4	3	3	4	3	6	6	2	2	6	4	3	6	6	3	6	6
07	4	6	3	3	4	3	6	6	3	4	4	4	6	4	6	3	5	4
08	4	3	3	4	3	4	4	6	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
09	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5	2	5	5
10	6	2	1	3	4	4	6	5	6	3	4	4	5	4	6	3	4	6
11	3	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	3	1	1
12	4	3	2	3	2	4	6	5	5	4	3	3	3	1	5	3	4	3
13	4	3	2	3	2	1	1	5	5	4	3	3	3	4	1	3	4	3
14	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	6	4	4
15	4	3	4	4	3	5	6	6	3	3	3	4	3	5	6	3	5	4
16	4	3	2	4	3	4	5	5	4	4	4	1	1	5	6	4	4	4
17	5	5	4	4	4	5	5	5	1	4	1	1	1	5	5	1	5	5
18	1	5	4	4	4	5	5	1	1	4	1	1	1	5	5	1	1	5
19	3	2	1	3	5	1	5	5	3	5	5	6	3	5	5	3	4	5
20	5	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4
21	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
22	6	3	1	3	4	3	6	6	4	6	4	4	4	3	6	6	3	6
23	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
24	3	1	2	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3