

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COHORTE 2019

Tema: “El liderazgo transformacional y su influencia en el estrés laboral”

Trabajo de titulación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión de Talento Humano

Autor: Ingeniero Wilson Fernando Salazar Ortiz

Director: Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: *Ingeniero José Bernardo Herrera Herrera, MBA., y Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster,* designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “*El liderazgo transformacional y su influencia en el estrés laboral*” elaborado y presentado por *Ingeniero Wilson Fernando Salazar Ortiz,* para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

Presidente y Miembro del Tribunal



Firmado electrónicamente por:
**JOSE BERNARDO
HERRERA HERRERA**

Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.

Miembro del Tribunal



Firmado electrónicamente por:
**JORGE
FRANCISCO
ABRIL FLORES**

Dr. Jorge Francisco Abril Flores Mg.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación presentados con el tema: “El liderazgo transformacional y su influencia en el estrés laboral”, le corresponde exclusivamente al Ingeniero Wilson Fernando Salazar Ortiz, Autor bajo la Dirección del Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA. Director del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

.....
Ing. Wilson Fernando Salazar Ortiz
C.C. 0503046575
AUTOR



Firmado electrónicamente por:
SANTIAGO XAVIER
PENAHERRERA
ZAMBRANO

.....
Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
C.C. 1802246346
DIRECTOR

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo de titulación, con fines de discusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato.

.....
Ing. Wilson Fernando Salazar Ortiz
C.C. 0503046575

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
EXECUTIVE SUMMARY	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	4
1.1 Justificación.....	4
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 General	4
1.2.2 Específicos	5
CAPÍTULO II.....	6
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.2.1 El Liderazgo	8
2.2.2 Liderazgo Transformacional	8
2.2.3 Dimensiones del Líder Transformacional	9
2.2.4 Características Personales del Líder Transformacional	10
2.2.5 Variables del Liderazgo Transformacional	12
2.2.6 ESTRÉS LABORAL	12
2.2.7 Dimensiones del Estrés Laboral	13
2.2.8 Factores estresantes de riesgo	14
2.2.9 Impacto del estrés.....	14
CAPÍTULO III.....	16
MARCO METODOLÓGICO.....	16
3.2 Equipos y Materiales.....	16
3.3 Tipo de Investigación	17
3.4 Prueba hipótesis pregunta científica.....	17
3.4.1 Comprobación de hipótesis	18

3.5 Población y Muestra	18
3.6 Recolección de Información	18
3.7 Procesamiento de la información	20
CAPÍTULO IV	22
4.1 Caracterización de la muestra de estudio	22
4.2 Resultados de la identificación del grado de aceptación que tienen los colaboradores sobre el liderazgo transformacional	23
4.2.1 Puntaje de Liderazgo Transformacional	27
4.2.2 Niveles de Liderazgo Transformacional	27
4.3 Resultados de la valoración del nivel de estrés laboral en el que se encuentran los colaboradores de la institución.	28
4.3.1 Puntaje de Estrés Laboral	33
4.3.2 Nivel de Estrés Laboral	34
4.4 Resultados del análisis de la relación entre la aceptación del liderazgo transformacional y el nivel de estrés laboral en que se encuentran los colaboradores de la institución.	34
4.5 Verificación de hipótesis de investigación	35
CAPÍTULO V	37
5.1 Conclusiones	37
5.2 Recomendaciones	38
5.3 BIBLIOGRAFÍA	39
5.4 ANEXOS	42
ANEXO A: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN	42
ANEXO B: ACEPTACIÓN DE SOLICITUD	43
ANEXO C: REDUCCIÓN DE DIMENSIONES	44
ANEXO D: ENCUESTA	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadística de Fiabilidad	21
Tabla 2. Caracterización de la muestra de estudio	22
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión 1	24
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión 2	25
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión 3	25
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión 4	26
Tabla 7. Puntaje de liderazgo transformacional por dimensiones y de manera general	27
Tabla 8. Niveles de liderazgo transformacional	28
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión 1	28
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión 2	29
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión 3	30
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión 4	30
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión 5	31
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión 6	32
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión 7	32
Tabla 16. Puntaje de estrés laboral por dimensiones y de manera general	33
Tabla 17. Niveles de estrés laboral	34
Tabla 18. Relación entre el nivel de liderazgo transformacional y el nivel de estrés laboral en la muestra de estudio	34
Tabla 19. Comprobación de hipótesis de investigación	35

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación primeramente agradezco a Dios por darme salud
y permitirme disfrutar el día a día de todos los que me rodean.

A mi familia que ha sido mi fortaleza y mi soporte en esta etapa de mi vida.

A mi compañera de vida Irma, quien ha estado conmigo en las buenas y malas
apoyándome en los momentos de angustia.

A mis hijos Danna, Guadalupe, Zuleika y Gael quienes son la razón de mi vida y la
inspiración de superación.

Finalmente, a mis padres, hermanos, tíos y amigos por llenarme de ánimo e
impulsarme a culminar una etapa más de mi vida profesional.

Wilson Fernando Salazar Ortiz

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas sus infinitas bendiciones que ha derramado en mi durante mis años de existencia, A mi esposa e hijos que han sabido acompañarme en este proceso de aprendizaje donde han estado impulsándome en aquellos momentos de debilidad para cumplir con la meta planteada de un inicio.

Mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato quien me abrió las puertas para enriquecerme de conocimientos y experiencias de todos los docentes que me enseñaron en el proceso de la Maestría.

A mi director de tesis el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA. por su generosidad al brindarme su confianza y la oportunidad de acudir a su capacidad y experiencia científica para la culminación de este trabajo de titulación.

A mi querida Institución Financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., quien me dio la oportunidad de encuestar al personal para mi trabajo de investigación.

Wilson Fernando Salazar Ortiz

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2019

**TEMA: EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU INFLUENCIA
EN EL ESTRÉS LABORAL**

AUTOR: *Ingeniero Wilson Fernando Salazar Ortiz*

DIRECTOR: *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*

FECHA: *04 de abril del 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de investigación se plantea como objetivo principal determinar la influencia del Liderazgo Transformacional sobre el Estrés Laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Ltda., la evidencia bibliográfica corrobora que estas dos variables se interrelacionan en base a la conducta del líder y sus consecuencias para los colaboradores, presentándose como un problema que ha recibido una atención creciente por parte de muchos investigadores. El liderazgo transformacional se estudió en base a cuatro dimensiones: influencia idealizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual y consideración individualizada, de la misma manera al estrés laboral con siete dimensiones: el clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología y la influencia de un Líder, falta de Cohesión y respaldo de grupo; para lo cual se aplicó una investigación cuantitativa con un diseño no experimental sin manipulación de variables, bajo la modalidad bibliográfica -documental, con énfasis en el estudio de caso. La muestra de estudio estuvo conformada por 91 colaboradores del área administrativa, operativa y comercial, de ocho agencias a nivel nacional, utilizando como técnica de recopilación de información la encuesta y como instrumento 2 cuestionarios con escala de Likert previamente validados. El análisis de los resultados determino que el nivel de liderazgo transformacional dentro de la Cooperativa San Francisco Ltda. es alto (56 por ciento) , y los colaboradores se sienten comprometidos con el líder y la institución, además se

valoró que el nivel de estrés laboral es bajo (58.2 por ciento), evidenciando que los gerentes deben aplicar un liderazgo transformacional hacia sus colaboradores, lo que generaría motivación y un mejor desempeño laboral en ellos, manteniendo el nivel de estrés bajo en la institución financiera. Se aplicó un análisis estadístico de correlación simple a través de la prueba Chi-Cuadrado obteniendo una correlación positiva de $P < 0.05$ entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral, determinando la influencia entre las variables de estudio, donde el nivel de liderazgo transformacional dentro de la Cooperativa San Francisco Ltda. es alto, y los colaboradores se sienten comprometidos con el líder y la institución, además el nivel del estrés laboral en los colaboradores de la institución financiera es bajo debido a que existe un buen liderazgo, y la mayoría de los empleados están satisfechos en la forma como su líder fomenta el espíritu de equipo.

DESCRIPTORES: *CLIMA ORGANIZACIONAL, CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA, ESTIMULACIÓN INTELECTUAL, ESTRÉS LABORAL, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, FALTA DE COHESIÓN, INFLUENCIA DEL LIDER, INFLUENCIA IDEALIZADA, LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL, MOTIVACIÓN INSPIRADORA, TECNOLOGÍA, TERRITORIO ORGANIZACIONAL.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2019

**THEME: TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND ITS INFLUENCE
ON LABOR STRESS**

AUTHOR: *Ingeniero Wilson Fernando Salazar Ortiz*

DIRECTED BY: *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*

DATE: *04 de abril del 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

The main objective of this research study is to determine the influence of Transformational Leadership on the Labor Stress of the collaborators of the Cooperative San Francisco Ltda. The bibliographic evidence corroborates that these two variables are interrelated based on the leader's behavior and its consequences for the collaborators, presenting itself as a problem that has received increasing attention from many researchers. Transformational leadership was studied based on four dimensions: idealized influence, inspiring motivation, intellectual stimulation, and individualized consideration, in the same way, the labor stress with seven dimensions: the organizational climate, organizational structure, organizational territory, technology, and the influence of a leader, lack of Cohesion and group support. Quantitative research was applied with a non-experimental design without manipulation of variables, under the bibliographic-documentary modality, with emphasis on the case study. The sample for this study was integrated by 91 collaborators of administrative area, commercial and operative, eight agencies around the country, the survey was used as a technique to collect the information, two questionnaires as tools that were validated with Likert scale. The result analysis determined that the level of Transformational Leadership into Cooperative San Francisco Ltda. is high (56 percent), the collaborators compromised with the leader and institution, besides, it measured that the stress labor is low (58.2 percent), showing

that the managers must apply Transformational Leadership to their collaborators, generating motivation, and better labor development to them, so that keep low stress in the financial institution. The statistical analysis was a simple correlation through Chi-Square getting a positive correlation of $P < 0.05$ between Transformational Leadership and labor stress, determining the influence among variables of the study, the coworkers feel committed to the leader and the institution, in addition, the level of work stress in the collaborators of the financial institution is low because there is good leadership, as most employees are satisfied with the way their leader fosters team spirit.

KEYWORDS: *IDEALIZED INFLUENCE, INDIVIDUALIZED CONSIDERATION, INSPIRED MOTIVATION, INTELLECTUAL STIMULATION, LABOR STRESS, LACK OF COHESION, LEADER INFLUENCE, ORGANIZATIONAL CLIMATE, ORGANIZATIONAL STRUCTURE, ORGANIZATIONAL TERRITORY, TECHNOLOGY AND TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP.*

INTRODUCCIÓN

El Comité Mixto de Organización Internacional del trabajo (OIT), define los componentes de peligro psicosocial como las relaciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización, las habilidades del trabajador, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo que por medio de percepciones y vivencias influye en su salud, rendimiento y satisfacción laboral y personal (Díaz, 2011).

Cualquier situación o pensamiento que haga sentir a una persona furiosa, frustrada o nerviosa se denomina estrés. El estrés vinculado con el trabajo es denominado profesional u ocupacional, se ha destacado en muchas indagaciones, debido a que el trabajo podría ser tanto una fuente de satisfacción de distintas necesidades humanas, como la autorrealización, el sostenimiento de interacciones interpersonales o la permanencia, como además una fuente de patología para los trabajadores (Cirera, 2012). El estrés psicológico es una interacción particular entre la persona y el ámbito que es evaluado por éste como amenazante de sus recursos y que pone en riesgo su bienestar. Se menciona además que, es un proceso psicológico complejo con tres elementos principales; situación inicial, acontecimiento y activación del organismo (González, 2006).

Se han realizado varias investigaciones dentro del liderazgo transformacional y el estrés laboral recientemente, la interrelación entre el comportamiento del líder y sus consecuencias para los seguidores ha recibido una atención creciente por parte de investigadores y profesionales, así como consecuencias relacionadas con el estrés de los comportamientos del líder frente al patrón de comportamiento de liderazgo de rango completo (Politicarum, 2016). El comportamiento de liderazgo transformacional a nivel diario con el nivel de estrés diario de los empleados, se introduce un marco de mediación moderado de primera etapa que consiste en la cooperación del equipo, el conflicto de roles y el tipo de comunicación diaria para especificar cómo y cuándo el comportamiento transformacional de los líderes se relaciona con el estrés diario de los seguidores (Diebig, 2017).

En las investigaciones se ha estudiado la influencia del liderazgo transformacional sobre el estrés laboral (Politicarum, 2016) y (Diebig, 2017). Estas indagaciones no han considerado las diferentes dimensiones que se presentan dentro del liderazgo transformacional y estrés laboral que afectan directamente al colaborador.

Por tal motivo la presente investigación tiene como finalidad estudiar la influencia del liderazgo transformacional sobre el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa San Francisco Ltda. donde se podrá evidenciar si el líder cumple con los diferentes roles como autoridad y esto podría incidir de una manera positiva o negativa en los trabajadores de dicha entidad.

Así, ante lo expuesto, se responderán a la siguiente pregunta: 1. ¿De qué manera influye el liderazgo transformacional sobre el estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Ltda.?

En este trabajo se aplicará una investigación de tipo no experimental, en el cual es imposible manipular las variables de Liderazgo Transformacional y Estrés Laboral y de enfoque cuantitativo que estudia los hechos observables, medibles y replicables. Se formularon las siguientes hipótesis:

H0: La influencia del Liderazgo Transformacional tiene una relación negativa con el estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Ltda.

H1: La influencia del Liderazgo Transformacional tiene una relación positiva con el estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Ltda.

Se aplicó una encuesta a los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Ltda. Donde se estableció contacto con el personal de las agencias. Adicionalmente se realizó el instrumento para recolectar la información. El cuestionario está compuesto por preguntas desarrolladas por Dueñas (2009), sobre el liderazgo transformacional, también se complementa con ítems del Estrés Laboral basados en la investigación de Graneros (2017). El instrumento fue reducido mediante reducción de dimensiones a través del programa SPSS versión 25. Con el propósito de establecer la correlación de

las dos variables, Liderazgo Transformacional y Estrés Laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Ltda. Utilizando la técnica estadística de fiabilidad mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, la validez de fiabilidad del instrumento, la prueba de hipótesis con el supuesto de normalidad Rho de sperman. El instrumento se aplicó a través de medios digitales como Google forms, desarrollado en línea, con una posterior recolección de los datos obtenidos en una matriz de Microsoft Excel.

El trabajo de titulación ha sido estructurado a partir del Capítulo I, en el que se aborda el Problema de Investigación desde una visión general y resumida. En el Capítulo II se exponen los antecedentes investigativos en el que se analiza desde el plano teórico del Liderazgo Transformacional y el Estrés Laboral. El Capítulo III presenta el marco metodológico aplicado en la presente investigación. En el Capítulo IV se presentan los resultados y su consecuente discusión. Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

Las limitaciones de la investigación se relacionan con: La institución seleccionada para este estudio fue una institución privada la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. La recolección de datos se realizará mediante la aplicación de un instrumento que se desarrolló en línea a través de medios digitales como Google forms.

CAPÍTULO I

1.1 Justificación

Esta investigación es importante debido a que contribuirá con información verídica sobre la influencia del Liderazgo Transformacional en el Estrés Laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Ltda. En investigaciones anteriores como Politicarum (2016) y Diebig (2017) no se ha realizado una correlación de las dos variables. Además, tales estudios fueron desarrollados en contextos diferentes por lo que esta investigación, tendría un gran impacto dentro de las agencias de Salcedo, Latacunga, Saquisilí, Pelileo, Píllaro, Patate, Tisaleo, Quero donde el líder transformacional deberá guiar a sus colaboradores y a la vez fomentar el compromiso y la entrega de su personal para el mejor desenvolvimiento dentro de cada área.

La presente investigación contribuirá y ayudará a generar un entendimiento científico que posibilite agrandar y profundizar el estudio del liderazgo transformacional y su influencia en el estrés laboral. La investigación ayuda con sus hallazgos a fortalecer y agrandar la literatura inherente sobre el Liderazgo Transformacional y Estrés Laboral. Es importante desarrollar un estudio profundo de tales variables, para que el líder transformacional guíe a sus colaboradores y a la vez fomente el compromiso y la entrega de su personal para el mejor desenvolvimiento dentro de cada área. Los resultados de la investigación permitirán plantear o implementar un proceso que conlleve a disminuir el grado de estrés en los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

1.2 Objetivos

1.2.1 General

- Determinar la influencia del Liderazgo Transformacional sobre el Estrés Laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Ltda.

1.2.2 Específicos

- Fundamentar teóricamente la relación entre el estilo de Liderazgo Transformacional y el Estrés Laboral.
- Identificar el grado de aceptación que tienen los colaboradores sobre el liderazgo transformacional.
- Valorar el nivel de estrés laboral en el que se encuentran los colaboradores de la institución.
- Analizar la relación entre la aceptación del liderazgo transformacional y el nivel de estrés laboral en que se encuentran los colaboradores de la institución.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

A partir de las primeras investigaciones que fueron realizadas en los años 70 y 80 por varios autores Burns (1978); deduce que el liderazgo es un proceso, donde las entidades empresariales necesitan personas que guíen los esfuerzos motivacionales de los colaboradores hacia un objetivo en común. La primera teoría sobre el Liderazgo Transformacional se centra en los seguidores, el líder transformacional es capaz de motivar a sus seguidores para desarrollar sus capacidades y seguir su implicación Burns (1978). Se desarrolló una investigación sobre este tipo de liderazgo. Bass (1985); manifiesta que el liderazgo transformacional es el proceso de crear conciencia en la dirección acertada a los requerimientos de la organización.

Una de las investigaciones que se realizó en la Universidad de Guajira Colombia sobre el liderazgo transformacional como estrategia de adaptación en la región logística empresarial fue una investigación de tipo descriptivo y documental bajo un enfoque del paradigma positivista. Los resultados indican que el dinamismo del entorno logístico actual, con rápidos y continuos cambios, ha creado la necesidad de que los directivos que se hallan al frente de organizaciones gocen más de las cualidades de un líder transformacional. “Se concluyó que el liderazgo transformacional representa una estrategia para la adaptación de la gestión logística en las empresas” (Martínez-Ventura, 2017, p. 152). “Es recomendable el impulso en los centros docentes de educación secundaria de políticas de recursos humanos orientadas a la formación de líderes transformacionales, como factor determinante en la mejora de los niveles de salud ocupacional, eficacia y rendimiento organizacional” (López-Vílchez, 2018, p. 229).

Karasek (1989) concluye que el nivel del estrés laboral se produce de acuerdo con la exigencia inadecuada del dirigente de dicha organización, menciona también, que el individuo posterior a esta situación debe pasar por un proceso de recuperación tras el periodo estresante. La teoría Ivancevich y Matteson (1989); revelan que el estrés

laboral está delimitado por las características individuales del colaborador y por la acción de una situación extrema que se presenta en la organización.

Las evidencias muestran que “El estrés laboral podría ser originado, entre otras causas, por el deterioro de las relaciones de trabajo; éste, a su vez, disminuye la creencia de eficacia que subyace al bienestar laboral de los trabajadores mexicanos” donde recomiendan que las relaciones de trabajo en México generen condiciones relacionadas con elevados niveles de estrés laboral que pueden ser moduladas y atenuadas (Mafud, 2017, p. 75).

2.1 Marco Teórico

El liderazgo se revela como el proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los miembros de un grupo y se reconoce como componente fundamental que define la efectividad general de una organización.

La primera Teoría de liderazgo transformacional fue propuesta por Burns (1978) donde manifiesta que el liderazgo transformacional involucra la formación de una interacción de estimulación y altura mutuas que convierte a los seguidores en dirigentes y puede transformar a los líderes en agentes morales. Bass (1985), define al liderazgo transformacional como el proceso de aumentar la conciencia de los seguidores de lo que es justo e importante y de motivarlos a desempeñarse, más allá de las posibilidades. Para Bass & Avolio (1997) basándose en esta teoría propusieron tres principales conductas del liderazgo, liderazgo transformacional, liderazgo transaccional y conductas del liderazgo laissez faire, Bass & Avolio (1997) en el documento de investigación muestra cuatro factores del liderazgo transformacional como son: Influencia individualizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual y consideración individual.

La investigación del Estrés Laboral se basa en la Teoría de esfuerzo -recompensa, esta teoría determina que las características contextuales de la situación laboral son relevantes en el proceso del estrés; tales como la cultura organizacional y ética, el estilo de dirección, la estructura jerárquica, la implicación de los sindicatos, la seguridad en

el trabajo, la perspectiva de la trayectoria laboral, el salario y la tarea. El estrés se define como una respuesta adaptable no específica del organismo a cualquier cambio, demanda, presión, reto o amenaza. La Teoría de Karasek revela que el estrés laboral consiste en el equilibrio entre la demanda y el nivel de control del estímulo en un momento determinado Rodríguez Carvajal (2011), para los investigadores Ivancevich y Matteson (1989) citado en Vargas (2011) desarrollaron un modelo de instructivo de estrés ocupacional, plantea que el estrés está delimitado por las características individuales del trabajador, y su respuesta adaptativa se midió en las siguientes dimensiones; clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia de un líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 El Liderazgo

El liderazgo es la capacidad que tiene una persona para guiar, motivar, ser capaz de organizar y llevar a cabo acciones de una organización con fines de lograr sus objetivos.

La palabra “liderazgo” en sí misma puede significar un grupo colectivo de líderes, son características especiales de una figura célebre (como un héroe). También existen otros usos de esta palabra en la que el líder no distingue, sino que se trata de una figura de respeto. Un uso más superficial de la palabra liderazgo puede designar a entidades innovadoras, aquellas que durante un período toman la delantera en algún ámbito (Arévalo, 2017, p. 3).

2.2.2 Liderazgo Transformacional

Se entiende que el liderazgo transformacional comprende es un proceso de dirección para Bracho & García (2013) afirma que:

El liderazgo transformacional representa un aspecto fundamental, lo cual es posible a través de la acción del líder quien inspira y motiva a sus seguidores; siendo pertinente considerar estas acciones de los líderes en cualquier tipo de organización, por cuanto indistintamente de las actividades llevadas a cabo, es requerido un proceso de dirección focalizado a la transformación, el cual se relaciona con el logro del objetivo. (p.4)

El liderazgo transformacional ha sido vinculado al compromiso del empleado con la organización, satisfacción en el trabajo y satisfacción con el líder y bajo nivel de estrés en el trabajo. Pero esto no siempre es así ya que la mayor parte de líderes por alcanzar o cumplir metas no se dan cuenta el estrés que generan en su subordinada (Hermosilla et al., 2016). La investigación ha mostrado que el liderazgo transformacional está relacionado con el logro organizacional y “comportamientos cívicos”, así como con el compromiso, satisfacción y confianza por parte de los subordinados. Más allá de los niveles individuales, también ha sido documentada su efectividad en equipos y organizaciones transformacionales.

En la presente investigación López et al. (2017) habla sobre la capacidad de contagiar emociones es una característica de los líderes transformacionales ampliamente aceptada.

Sin embargo, el impacto que pueden causar en la inteligencia emocional de sus subordinados es un aspecto poco explorado, por tanto, el desarrollo de líderes transformacionales emocionalmente competentes producirá grupos emocionalmente competentes que podrían mejorar su rendimiento, su efectividad y otros procesos relacionados en su compromiso. (p. 528)

2.2.3 Dimensiones del Líder Transformacional

Según (Perilla, 2017) el liderazgo transformacional motiva a los seguidores a conseguir un manejo que supera las expectativas al cambiar las reacciones y los valores de los seguidores. Este estilo de liderazgo involucra un proceso de predominancia por medio del cual los dirigentes promueven en los seguidores una totalmente nueva forma de verse tanto a ellos mismos como a los desafíos y oportunidades de su ámbito. Los dirigentes buscan optimizar el desarrollo y la innovación personal, en grupo y organizacional, usando una o bastante más de las 4 magnitudes comportamentales que caracterizan:

La influencia idealizada. Para Bass y Avolio (2006), sostienen que el líder transformacional implica dar sentido de propósito a sus seguidores. La consideración individual trata a cada colaborador individualmente, proporcionando apoyo, entrenamiento, oportunidades de mejora; el líder se gana el respeto, así como la

confianza de sus seguidores. Establece altos niveles de conducta moral y ética, Se basa en la misión y visión organizacional.

La motivación inspiradora. Bass y Avolio (2006), plantean que este tipo de líder tiene la capacidad de motivar a los colaboradores para mejorar su desempeño, inspirado en el logro de esfuerzo extra para lograr los objetivos planteados. Infunde una visión clara y atractiva sobre el espíritu del equipo.

La estimulación intelectual. Bass y Avolio (2006), indican que el líder transformacional empodera a otros para que piensen acerca de los problemas y desarrollen sus propias habilidades. Incide en el aspecto motivacional, a la creación de nuevas ideas y a la resolución de problemas, el equipo debe tomar sus propias decisiones.

La consideración individualizada. Perrilla (2017), esta dimensión incluye el cuidado, la empatía, competencia para proveer desafíos y oportunidades para otros. un ambiente de apoyo. El líder transformacional conoce las necesidades específicas de cada uno de sus colaboradores, siendo un facilitador prestando atención a las necesidades individuales de logro, así como de crecimiento de cada uno de sus seguidores.

2.2.4 Características Personales del Líder Transformacional

En los últimos años, el fomento de cambios y transformaciones en las organizaciones con el objetivo de que éstas sean innovadoras se ha generalizado. El papel que el liderazgo juega en ello ha sido objeto de la atención de los investigadores en el tema. En concreto, el liderazgo transformacional ha sido considerado como uno de los tipos de liderazgo más adecuados para impulsar los procesos de cambio e innovación en las organizaciones. Los líderes transformacionales comunican una visión clara, inspiran al compromiso con esa visión y logran confianza y motivación de los subordinados (Hermosilla, et al., 2016).

En consecuencia, los subordinados tienden a actuar más allá de sus propias expectativas de tal modo que fomentan la efectividad organizacional.

Para Bas y Avolio (2006), los componentes principales del liderazgo transformacional son:

Carisma: Un modelo a seguir, posee una conducta ética y moral demostrando características de proactividad.

Creatividad: Capacidad de asumir riesgos, demostrar competencias, contribuir con nuevas ideas y tener una visión orientada al progreso.

Interactividad: Capacidad de relacionarse con su equipo de trabajo, buscar la formación y el desarrollo de sus colaboradores basándose en el crecimiento profesional.

Visión: Cualidad de informar, guiar y orientar de una manera atractiva y estimulante a los trabajadores que les permita identificarse con los objetivos y valores de la empresa.

Ética: Ser auténtico, niveles elevados en lo moral como profesional, respetando normas, ideales y comportamientos por decisión propia.

Empatía con las personas: Capacidad de atender las necesidades de sus colaboradores, actuando como un mentor y teniendo comunicación efectiva que permita la resolución de conflictos.

Coherencia: Elevada capacidad de adaptabilidad y armonía entre lo que piensa para poder orientar su entorno laboral.

La capacidad del líder para inspirar, motivar y crear compromiso con los objetivos comunes es crucial. Estas destrezas son similares a aquellas descritas en el liderazgo transformacional. A diferencia de las teorías del liderazgo tradicional, las cuales se focalizan sobre todo en los procesos racionales, las teorías del liderazgo transformacional y carismático enfatizan las emociones y los valores y dan por hecho que líderes y subordinados se impulsan mutuamente hacia niveles más altos de

moralidad y motivación. Así, los líderes transformacionales amplían y elevan el interés de los subordinados, generando conciencia y aceptación entre los seguidores y motivando a los subordinados a ir más allá del interés personal por el bien del grupo.

2.2.5 Variables del Liderazgo Transformacional

Para Bracho & García (2013) el líder puede considerar el resultado de sus acciones tomando como referencia tres aspectos:

Satisfacción: Provoca gratificación en el grupo de trabajo, los empleados se sienten conformes con las decisiones del líder generando un clima organizacional sano, el mismo que permite cumplir con los objetivos propuestos en la empresa.

Esfuerzo extra: Estimular constantemente a los seguidores a participar activamente en actividades que estén basadas en la visión y misión de la empresa, tomando en cuenta el esfuerzo de un trabajador que es un factor esencial para generar productividad y el desarrollo de la empresa.

Efectividad: Las acciones realizadas por el líder, provocan que los colaboradores logren los objetivos y metas en forma conjunta, trabajando de manera eficiente y eficaz.

2.2.6 ESTRÉS LABORAL

Cuando el estrés se presenta en el ámbito laboral, afecta en lo emocional, físico y psicológico, que ocurren una vez que las exigencias del trabajo no igualan las habilidades, los recursos o necesidades del trabajador. Una vez que el estrés laboral se acumula y se mantiene en el tiempo lo definiremos como estrés crónico, este puede generar un desgaste en la salud, actuación profesional pobre repercusión en la estabilidad del trabajador, repercusión en la vida familiar y social (Calabrese, 2006).

El estrés laboral puede generarse por diferentes situaciones que se dan cuando una persona se ve envuelta por un exceso de trabajo que supera sus recursos, en estos casos

el individuo experimenta una sobrecarga que puede influir en su bienestar tanto físico como mental.

El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. “En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite, pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud” (Castro, 2016, p. 16).

2.2.7 Dimensiones del Estrés Laboral

En una compañía los estresores de orden poseen particular interés, tiene la posibilidad de crear problemas en el manejo gremial y en la interrelación entre los trabajadores con sus compañeros y la composición empresarial Chacín (2002). Se detalla las medidas de prevención para el control de estrés:

Clima Organizacional: Se refiere a la conducta que tienen todos los individuos dentro de la organización, una atmósfera propia de su esquema productivo. Condiciona la conducta de los individuos que la integran.

Estructura Organizacional: Es el sistema jerárquico escogido por una empresa para la posición del individuo dentro de esa organización.

Territorio Organizacional: Es un término usado para describir el espacio personal o el escenario de actividades de una persona, donde puede desenvolverse con normalidad.

Tecnología: Disponibilidad de recursos con los que la organización dota a sus empleados para que realicen sus actividades pertinentes al trabajo.

Influencia de un Líder: es la habilidad de persuadir a alguien para pensar o actuar del modo que uno desea, la forma de aplicarla puede ser vista como estresor en diferentes momentos.

Falta de Cohesión: Cuando los trabajadores perciben que ya no forma parte del grupo y eso dificulta para el cumplimiento de objetivos además de ser un factor estresante.

Respaldo del grupo: Sentir apoyo cuando se propone metas particulares en beneficio personal o colectivo.

2.2.8 Factores estresantes de riesgo

Factores personales. Calabrese (2006), el alto estrés se caracteriza por puntualidad en el trabajo, se realizan varias tareas al mismo tiempo, amplia dedicación laboral, son ambiciosos, responsables competitivos, precisos, detallistas encuentran situaciones frustrantes. Además de la falta de concreción en las metas y el papel protagónico en su ámbito del trabajo con valorización en la personalidad.

Factores profesionales. Calabrese (2006), el no desarrollar una profesión en un ambiente sano, se basa en el perfil del tipo de trabajador donde existe una intensa carga física y psicológica, la modalidad laboral es un factor importante como generador de estrés en la actualidad.

Factores institucionales. Calabrese (2006), la estructura jerárquica dentro de la organización es rígida, lo que dificulta la comunicación entre autoridades y subordinados, afectando directamente a los colaboradores tanto en el aspecto de seguridad laboral y aspecto salarial.

2.2.9 Impacto del estrés

Según (Calabrese, 2006), el estrés se considera una respuesta a una amenaza o peligro percibido en cualquier aspecto de la vida cotidiana del ser humano, existen diferentes tipos de impacto del estrés y se clasifican en:

Impacto laboral: Cuando los componentes estresantes se acumulan y sobrepasan la tolerancia del organismo nace el estrés desmesurado y perjudicial el que puede tener un efecto abrupto sobre la salud.

Impacto en la salud: Produce un desgaste paulatino y permanente en los sistemas biológicos provocando enfermedades físicas.

Impacto familiar: Se caracteriza por las dificultades para balancear la vida familiar.

Impacto laboral: La falta de interés laboral, insatisfacción laboral

El efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral, como fenómeno asociado al proceso de industrialización. “Es causa frecuente de saturación física y mental, provocando una reducción de la efectividad productiva y la calidad de la vida de sujeto; en la intervención de este proceso influye, entre otros aspectos, el índice de actividad física y social que posee el individuo y su entorno” (Obando, 2017, p. 344). El estrés laboral es una problemática constante, presente en los contextos laborales que afecta el desarrollo del trabajador en las esferas fisiológicas, comportamental, intelectual y psicoemocional. Existe evidencia del origen laboral del estrés, pero se requieren mayores estudios para determinar el factor psicosocial que incide en cada dimensión del estrés.

Los factores psicosociales con mayor exposición negativa fueron las exigencias laborales, el contenido y características de la tarea y la carga de trabajo. “Los siete factores psicosociales estudiados fueron consistentemente factor de riesgo para los síntomas fisiológicos e intelectuales; en ningún caso se mostraron como factor de riesgo para los síntomas psicoemocionales del estrés, y para los síntomas comportamentales solo el factor de papel laboral y desarrollo de la carrera” (Pando, 2019, p. 3).

La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar no va a permitir bajar los altos niveles de estrés basándonos en las diferentes actividades que se pueden desarrollar para combatir a esta nueva enfermedad del milenio.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Su Matriz está ubicada en la Ciudad de Ambato, a nivel Nacional tiene 31 agencias con un total de 400 empleados y 342 mil socios.

La cooperativa se encuentra en el puesto número 8 a nivel nacional entre las 10 instituciones más grandes y rentables del Segmento 1, está encaminada a ofrecer productos financieros y no financieros para grandes, medianos y pequeños productores del Ecuador.

Para el proyecto de investigación se realizó en las siguientes agencias: Salcedo, Latacunga, Saquisilí, Pelileo, Píllaro, Patate, Tisaleo, Quero, que cuenta con el personal del área administrativa, área operativa y área comercial.

3.2 Equipos y Materiales

Para el desarrollo de esta investigación se contó con diferentes insumos y materiales bibliográficos, como libros, artículos científicos, los mismos que permitieron recolectar toda la información necesaria para establecer la realidad del liderazgo transformacional dentro de la entidad financiera y a su vez identificar los componentes que causan el estrés laboral.

En cuanto a los equipos se utilizó una computadora portátil personal a la cual se instaló la aplicación de programa estadístico SPSS versión 25 (Statistical Package for Social Sciences), con el propósito de realizar las contrastaciones de las dos variables y obtener resultados para la verificación de la hipótesis.

Se planteó como técnica de investigación a la encuesta y como instrumento al cuestionario, el cual fue diseñado para el desarrollo de la investigación, y constó de

diferentes ítems relacionados a los componentes de liderazgo transformacional y estrés laboral.

3.3 Tipo de Investigación

Para este estudio se utilizó el enfoque de investigación cuantitativo, enfocado en hechos observables, medibles y replicables, basados en instrumentos para la recolección de información estandarizada y medición de variables estructuradas, donde se manejan modelos estadísticos de codificación numérica (Rodríguez, 2017).

En esta investigación, se ha aplicado un diseño no experimental, sin manipulación de variables, en este caso Liderazgo Transformacional y Estrés Laboral. En el diseño no experimental los sujetos de estudio son observados en su ambiente natural y en su realidad para después ser analizados (Agudelo, 2008).

Es un estudio de alcance transversal correlacional que permitió la recolección de datos en un solo momento. El estudio correlacional tiene como propósito establecer el nivel de relación entre dos variables: Liderazgo Transformacional y Estrés Laboral. Se establecen por la medición de variables, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas que definen la correlación (Valle, 2009).

Como técnica de investigación se utilizó la encuesta, es un procedimiento rápido y eficaz que permite obtener datos verídicos de manera clara y precisa (Anguita, 2003).

3.4 Prueba hipótesis pregunta científica

El Liderazgo Transformacional se basa en impulsar a los colaboradores a que sus intereses personales sean reconfortarse en el lugar que se encuentren laborando con el propósito de que la organización cumpla con sus objetivos, un buen líder evitaría que sus empleados se sientan presionados, estresados en el ámbito laboral, o presenten alguna situación que afecte su salud física y psicológica.

Por lo que a continuación se plantea las siguientes interrogantes:

H0: La influencia del Liderazgo Transformacional tiene una relación negativa con el estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Ltda.

H1: La influencia del Liderazgo Transformacional tiene una relación positiva con el estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Ltda.

3.4.1 Comprobación de hipótesis

Para dicho proceso se aplicó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, el análisis de frecuencias y porcentajes de los diferentes ítems, en base a las dimensiones por variables de estudios y la aplicación de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson para la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas.

3.5 Población y Muestra

Según Ventura (2017), la población es el conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretende estudiar, por esta razón, entre población y la muestra existe un carácter inductivo que va de lo general a lo particular, esperando que la parte observada sea representativa de la realidad. En virtud del presente estudio la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. Empresa privada controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y de las agencias seleccionadas para la investigación. La población de estudio está conformada por 400 colaboradores a nivel nacional y se aplicará un muestreo no probabilístico por conveniencia a los colaboradores del área administrativa, área operativa y área comercial del organismo central de estudio.

3.6 Recolección de Información

En la presente investigación se utilizó instrumentos validados y aplicados en investigaciones anteriores para recolectar la información, el cuestionario está compuesto por preguntas desarrolladas por Dueñas (2009), sobre el liderazgo

transformacional, también se complementó con ítems del estrés laboral basados en la investigación de Graneros (2017).

El instrumento para medir el liderazgo transformacional fue utilizado en estudios como: Autoevaluación del Liderazgo Transformacional Basado en las Competencias del Equipo y una adaptación del instrumento en la Influencia del Liderazgo Transformacional en el compromiso Organizacional (Dueñas, 2009). Este instrumento denominado Multifactorial de Liderazgo” MLQ Forma 5X Corta” está conformado por (24 ítems), valoradas mediante la escala de Likert de 5 categorías, donde 1 (Nunca) a 5 (Frecuentemente). Las dimensiones son las siguientes: Estimulación Intelectual (4 ítems), Consideración Individualizada (7 ítems), Inspiración Motivacional (5 ítems) e Influencia Idealizada (8 ítems).

El instrumento para medir el estrés laboral fue utilizado en la investigación: Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral (Graneros, 2017). Este instrumento nombrado Organización Internacional del Trabajo -OIT OMS, consta de (25 ítems), valorado en una escala de Likert en 5 categorías, donde 1 (Nunca) a 5 (Frecuentemente). Las dimensiones son las siguientes: Clima Organizacional (4 ítems), Estructura Organizacional (4 ítems), Territorio Organizacional (3 ítems), Tecnología (3 ítems), Influencia del líder (4 ítems), Falta de Cohesión (4 ítems) y Respaldo de Grupo (3 ítems).

El presente instrumento de medición fue sometido a una prueba piloto aplicada a 19 colaboradores de la Coop. San Francisco Ltda. Entre ellos del área administrativa, área operativa y área comercial, con los datos obtenidos se procedió a verificar la consistencia interna de los ítems mediante el coeficiente del Alpha de Cronbach permitiendo recopilar la información correcta, y saber si es un instrumento es fiable para ser mediciones estables y consistentes obteniendo una fiabilidad del 0.956.

La coordinación para la presente recolección de información se realizó mediante un oficio emitido por la universidad y dirigido al Sr. Gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., el cual fue revisado por el departamento de Recursos

humanos y autorizado por el Gerente General a los cuales se les explicó el objetivo de estudio.

La encuesta se aplicó a través de medios digitales como Google forms que permitió enviar a través de correos electrónicos el instrumento y desarrollarlo en línea, con una posterior recolección de los datos obtenidos en una matriz de Microsoft Excel.

3.7 Procesamiento de la información

Se utilizó el análisis descriptivo que tiene como fin describir un conjunto de datos, obteniendo así los parámetros que distinguen las características de un conjunto de datos. Se limita a realizar deducciones directamente a partir de los datos y parámetros obtenidos (Montes 2018). Además, se emplea también un análisis causal que permite relacionar las causas con los efectos y el grado en el que se afectan mutuamente. En este nivel se puede predecir y además se puede identificar el por qué se actúa de esa manera. El uso de técnicas de modelado e inferencia causal es clave para investigar y resolver eficazmente problemas que resultan ser la causa de incidencias que están afectando a uno o varios servicios (Montes 2018).

3.8 Variables respuestas o resultados alcanzados

La relación del liderazgo transformacional sobre el estrés laboral se ha convertido en los últimos años en una contrastación muy importante con el propósito de establecer que el liderazgo tiene una influencia en el estrés laboral en los colaboradores de la organización.

Con este propósito se utilizó el método de análisis de homogeneidad de los ítems, y la aplicación IBM SPSS Statistics 25, con el propósito de utilizar el Rho de Pearson ya que es una prueba que mide la relación estadística entre dos variables continuas el coeficiente de correlación puede tomar un rango de valores de +1 a -1, un valor de 0 indica que no hay asociación entre las 2 variables, y un valor mayor a 0 indica una asociación positiva.

Una vez recolectada la información necesaria se preparó la matriz para su análisis en el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 25, realizando un análisis descriptivo de los resultados sociodemográficos con valores mínimos, máximos y, medios, para la validez de fiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach con un resultado de 0.956 en el instrumento de 49 ítems con sus respectivas desviaciones estándares de las variables cuantitativas como un análisis de frecuencia y porcentajes que caracterizan a la muestra de estudio para el análisis general de los resultados de la investigación, se aplicó un estudio de frecuencias y porcentajes de las respuestas a los diferentes ítems que fueron sometidos a la reducción de análisis de componentes, donde quedo el instrumento de liderazgo transformacional con 16 ítems y del estrés laboral de 19 ítems, teniendo un total de 35 ítems y dando una validez de fiabilidad de 0.935.

Tabla 1. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,935	,939	35

Alfa de Cronbach

El coeficiente Alfa de Cronbach, sirvió para comprobar si el instrumento que se estaba evaluando podía recopilar información correcta, y si se trataba de un instrumento fiable para hacer mediciones estables y consistentes.

$$a = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{ST^2} \right]$$

Donde;

K=El número de ítems

$\sum S^2$ = Sumatoria de varianza de los ítems

ST²= Varianza de la suma de los ítems

a=Coeficiente de alfa de Cronbach

CAPÍTULO IV

En el presente capítulo de investigación se presentarán los resultados obtenidos por medio del instrumento utilizado para determinar el Liderazgo Transformacional sobre el Estrés Laboral que se presentan a continuación.

4.1 Caracterización de la muestra de estudio

El apartado que a continuación se presenta, contiene la caracterización de la muestra de objeto de estudio a partir de la revisión de los siguientes factores demográficos: (a) área de desempeño, (b) género, (c) formación académica, (d) edad, (e) años de servicio. Cabe señalar que la muestra está conformada por un total de 91 colaboradores que han sido partícipes de esta investigación. Esta información está expuesta en la (tabla No 2).

Tabla 2. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA DE ESTUDIO

Área de desempeño	Género	Formación académica	Edad	Años de servicio
Área administrativa (n 3 - 3.3%)	Masculino (n 2 - 66.7%)	Bachillerato (n 2 - 66.7%)	25 – 35 años (n 2 - 66.7%)	1 – 5 años (n 2 - 66.7%)
	Femenino (n 1 - 33.3%)	Tercer nivel (n 1 - 33.3%)	46 – 60 años (n 1 - 33.3%)	6 – 15 años (n 1 - 33.3%)
	Total (n 3 - 100%)			
Área comercial (n 54 - 59.3%)	Masculino (n 33 – 61.1%)	Bachillerato (n 6 - 11.1%)	25 – 35 años (n 24 - 44.4%)	1 – 5 años (n 20 - 37.0%)
	Femenino (n 21 - 38.9%)	Tercer nivel (n 45 - 83.3%)	36 – 45 años (n 25 - 46.3%)	6 – 15 años (n 28 - 51.9%)
		Cuarto nivel (n 3 - 5.6%)	46 – 60 años (n 5 - 9.3%)	16 – 30 años (n 6 - 11.1%)
Total (n 54 - 100%)				
Área operativa (n 34 - 37.4%)	Masculino (n 11 - 32.4%)	Bachillerato (n 4 - 11.8%)	25 – 35 años (n 21 - 61.8%)	1 – 5 años (n 15 - 44.1%)
	Femenino (n 23 – 67.6%)	Tercer nivel (n 29 - 85.3%)	36 – 45 años (n 12 - 35.3%)	6 – 15 años (n 19 - 55.9%)
		Cuarto nivel (n 1 - 2.9%)	46 – 60 años (n 1 - 2.9%)	

Total (n 34 - 100%)			
	Bachillerato	25 – 35 años	1 – 5 años
Total (n 91 – 100%)	Masculino (n 46 - 50.5%)	(n 12 - 13.2%)	(n 47 - 51.6%)
	Femenino (n 45 – 49.5%)	(n 75 - 82.4%)	(n 37 - 40.7%)
	Tercer nivel	36 – 45 años	6 – 15 años
	Cuarto nivel	46 – 60 años	16 – 30 años
		(n 4 - 4.4%)	(n 7 - 7.7%)
			(n 6 - 6.6%)
Total (n 91 - 100%)			

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

En los factores demográficos, se aprecia que en las áreas laborales existe mayor personal, específicamente en el área comercial con un porcentaje (59.3%) , es el personal de negocios quienes se encargan de brindar los servicios financieros, además se deduce que persiste un alto porcentaje de población femenina con un (67.6%) dentro de la entidad financiera, el nivel de formación académica en los colaboradores es de un (83.3%) con títulos de Tercer Nivel lo que permite desenvolverse con facilidad dentro del campo , de igual manera, se denota claramente que la mayoría de individuos se encuentran en un rango de edad de 25-35 años con porcentaje (61.8%), donde se concluye que es una población joven, el personal vinculado a la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. en su compleción van de 6-15 años de servicio dentro de la institución esto se debe al crecimiento institucional con apertura de nuevas agencias y la necesidad de contratar personal, brindando oportunidades a personas con y sin experiencia.

4.2 Resultados de la identificación del grado de aceptación que tienen los colaboradores sobre el liderazgo transformacional.

Dando cumplimiento al objetivo planteado y aplicando la metodología establecida para aquello se obtuvieron las respuestas a los diferentes ítems específicos para valorar el grado de aceptación de los colaboradores sobre el liderazgo transformacional, los cuales fueron agrupados en base a las dimensiones establecidas dentro del mismo instrumento.

Dimensión 1: Consideración individualizada.

Esta dimensión unifico a los ítems 1, 2, 3, 4 y 11, observando los siguientes resultados (tabla No 3).

Tabla 3.DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN 1

Ítem	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Frecuentemente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	3	3.3	10	11	19	20.9	30	33	29	31.9		
2	0	0	1	1.1	8	8.8	36	39.6	46	50.5		
3	3	3.3	11	12.1	24	26.4	28	30.8	25	27.5	91	100
4	2	2.2	14	15.4	21	23.1	35	38.5	19	20.9		
11	6	6.6	15	16.5	26	28.6	27	29.7	17	18.7		

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

En la dimensión 1 que habla sobre la consideración individualizada se presentan los siguientes ítems: 1 (El líder ayuda a los demás a desarrollar sus fortalezas), en un (33%) manifiesta que a menudo el líder les motiva a desarrollar sus fortalezas lo que es considerando un rango alto,2 (El líder considera que cada persona tiene necesidades, habilidades y aspiraciones únicas), en un (50.5%) deduce que frecuentemente el líder conoce específicamente al personal que labora con él, 3 (El líder se relaciona personalmente con cada uno de sus colaboradores), el (30.8%) revela que el líder a menudo se relaciona con el personal de trabajo creando un vínculo amigable con los colaboradores,4 (El líder busca la manera de desarrollar las capacidades de los demás), el (38.5%) de colaboradores muestra que su líder a menudo busca estrategias de capacitación hacia el personal,11 (El líder le dedica tiempo a enseñar y orientar), el (29.7%) concluye que a menudo el líder se toma tiempo para explicar las diferentes disposiciones generales que la institución requiere.

Dimensión 2: Estimulación intelectual.

Esta dimensión unifico a los ítems 5, 7, 8 y 9, observando los siguientes resultados (tabla No 4).

Tabla 4.DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN 2

Ítem	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Frecuentemente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5	2	2.2	13	14.3	24	26.4	33	36.3	19	20.9	91	100
7	3	3.3	12	13.2	23	25.3	28	30.8	25	27.5		
8	1	1.1	13	14.3	24	26.4	33	36.3	20	22.0		
9	4	4.4	12	13.2	26	28.6	35	38.5	14	15.4		

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

En la dimensión 2 que es Estimulación Intelectual se presentan los siguientes ítems: 5 (El líder tiende a estimular a los demás a expresar sus ideas y opiniones sobre el método de trabajo), el (36.3%) de los colaboradores manifiesta que su líder a menudo motiva a sus seguidores a expresar sus opiniones sin embargo no todos están de acuerdo ,7 (El líder ayuda a los demás a mirar los problemas desde distintos puntos de vista),el (30.8%) que no es porcentaje alto asume que a menudo el líder ayuda a resolver los problemas,8 (El líder sugiere a los demás nuevas formas de hacer su trabajo), en un (30.3%) de los trabajadores ostentan que a menudo el líder presenta estrategias para realizar un mejor desempeño laboral, 9 (El líder expresa su interés a los demás por lo valioso de sus aportes para resolver problemas), el (38.5%) concluye que el líder presta atención a los colaboradores que están en la capacidad de resolver problemas dentro de la entidad financiera.

Dimensión 3: Inspiración Motivacional.

Esta dimensión fue valoradas a través del ítem 10 observando los siguientes resultados (tabla No 5).

Tabla 5.DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN 3

Ítem	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Frecuentemente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10	2	2.2	9	9.9	19	20.9	38	41.8	23	25.3	91	100

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

En la dimensión 3 que es Inspiración Motivacional se presenta en el siguiente ítem: 10 (El líder es capaz de exponer a los demás los beneficios que para cada uno acarrea el alcanzar las metas organizacionales), el (41.8%) de colaboradores deduce que a menudo el líder informa los incentivos que se brindan cuando se cumplen las metas, sin embargo, las metas son casi inalcanzables y no se cumplen los beneficios antes expuestos.

Dimensión 4: Influencia idealizada.

Esta dimensión unifico a los ítems 6, 12, 13, 14, 15 y 16, observando los siguientes resultados (tabla No 6).

Tabla 6. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN 4

Ítem	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Frecuentemente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6	0	0	9	9.9	32	35.2	32	35.2	18	19.8		
12	3	3.3	6	6.6	24	26.4	35	38.5	23	25.3		
13	2	2.2	3	3.3	28	30.8	33	36.3	25	27.5		
14	4	4.4	8	8.8	23	25.3	36	39.6	20	22.0	91	100
15	3	3.3	8	8.8	20	22.0	38	41.8	22	24.2		
16	3	3.3	11	12.1	26	28.6	27	29.7	24	26.4		

Nota. Análisis de frecuencias (f) y porcentajes (%)

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

En la dimensión 4 que es Influencia Idealizada se presentan los siguientes ítems: 6 (El líder expresa sus valores y creencias más importantes), en un (35.2%) los colaboradores concluyeron que el líder a veces y a menudo dice lo que para la entidad financiera en ese momento importante, 12 (Quienes trabajan con él, tienen confianza en sus juicios y decisiones), el (38.5%) de sus seguidores expresan que a menudo pueden contar con el respaldo de su liderazgo en situaciones adversas que se pueden presentar en el trabajo, 13 (Intenta mostrar coherencia entre lo que dice y hace), en un (36.3%) se deduce que su líder en el momento de trabajar a menudo cumple a cabalidad con la toma de decisiones que se presentan en la entidad financiera, 14 (El

líder hace que los demás se sientan orgullosos de trabajar con él), es importante resaltar que el (39.6%) concluye que la Cooperativa de ahorra y crédito San Francisco Ltda. brinda estabilidad y seguridad a los colaboradores y eso permite que exista confianza con el líder, 15 (El líder enfatiza la importancia de tener una misión compartida), el (41.8%) de los colaboradores son conscientes de su misión dentro de la institución, 16 (El líder intenta ser un modelo a seguir para los demás), el (29.7%) responde que a menudo el líder trata de realizar las cosas bien para evitar inconvenientes dentro y fuera del entorno laboral.

4.2.1 Puntaje de Liderazgo Transformacional

Con el objetivo de establecer un grado categorizado sobre el liderazgo transformacional se calcularon los puntajes establecidos por dimensiones de estudio y de manera general (tabla No7).

Tabla 7. PUNTAJE DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL POR DIMENSIONES Y DE MANERA GENERAL

Parámetros evaluados	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Dimensión 1.					
Consideración individualizada		8.00	25.00	18.84	4.24
Dimensión 2. Estimulación intelectual		6.00	20.00	14.36	3.87
Dimensión 3. Inspiración motivacional	91	1.00	5.00	3.78	1.01
Dimensión 4. Influencia idealizada		10.00	30.00	22.29	5.19
Puntaje general de liderazgo transformacional		30.00	80.00	59.26	13.60

4.2.2 Niveles de Liderazgo Transformacional

En base a los resultados alcanzados, se establecieron los niveles de liderazgo transformacional presentado por la muestra de estudio (tabla No 8).

Tabla 8. NIVELES DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	6.6%
Medio	34	37.4%
Alto	51	56.0%
Total	91	100.0

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

El nivel de liderazgo transformacional dentro de la Cooperativa San Francisco Ltda. es alto con un porcentaje del (56.0%), donde, los colaboradores están de acuerdo con el tipo de liderazgo que se viene presentando en la entidad financiera.

4.3 Resultados de la valoración del nivel de estrés laboral en el que se encuentran los colaboradores de la institución.

Siguiendo con la metodología planteada se procedió a valorar el nivel de estrés laboral en la muestra de estudio, estableciendo en primer lugar la distribución de frecuencias y porcentajes por dimensiones estudiadas según el instrumento aplicado.

Dimensión 1: Clima organizacional.

Esta dimensión unifico a los ítems 1, 10 y 16, observando los siguientes resultados en base a la escala de respuestas establecida (tabla No 9).

Tabla 9. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN 1

Ítem	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Frecuentemente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	11	12.1	27	29.7	30	33.0	17	18.7	6	6.6		
10	22	24.2	27	29.7	27	29.7	13	14.3	2	2.2	91	100
16	46	50.5	24	26.4	14	15.4	3	3.3	4	4.4		

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

En la dimensión que es Clima Organizacional se presenta los siguientes ítems: 1(La gente no comprende la misión y las metas de la organización), el (30.0%) del personal encuestado manifiesta que a veces el trabajo realizado por los colaboradores no es suficiente para la empresa, 10 (La estrategia de la organización no es bien comprendida),en un (29.7%) piensan que rara vez o a veces las estrategias que utiliza la entidad financiera no favorece dentro del ambiente laboral por la diversidad de pensamientos e interpretaciones que se pueden dar,16 (La organización carece de dirección y objetivo),en un (50.5%) que es la mayoría deduce que nunca la organización ha trabajado sin plantearse metas.

Dimensión 2: Estructura Organizacional.

Esta dimensión unifico a los ítems 2, 11, 14 y 18, observando los siguientes resultados (tabla No 10).

Tabla 10.DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN 2

Ítem	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Frecuentemente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2	14	15.4	19	20.9	33	36.3	17	18.7	8	8.8		
11	32	35.2	29	31.9	17	18.7	9	9.9	4	4.4	91	100
14	8	8.8	16	17.6	40	44.0	17	18.7	10	11.0		
18	38	41.8	21	23.1	15	16.5	12	13.2	5	5.5		

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

Se puede identificar que dentro de la dimensión de Estructura Organizacional se tomaron en cuenta los siguientes ítems: 2(La forma de rendir informes entre superior y subordinado, me hace sentir presionado), en un(36.6%) siente que a veces la manera de pedir la información no es la correcta o no se tiene el tiempo establecido para entregarla, eso implica malestar en los colaboradores, 11(Una persona en mi posición tiene poco control en el trabajo), el (35.2%) estima que nunca han perdido el control en el trabajo pese a las metas que hay que cumplir,14 (La estructura formal tiene demasiado papeleo),el (44.0%) manifiesta que a veces para ejecutar ciertos procesos

conlleven demasiado tiempo y eso implica perdida de operaciones, 18 (La cadena de mando no se respeta), en un (41.8%) donde la mayoría piensa que nunca se procede a realizar o ejecutar algún procedimiento sin antes consultar.

Dimensión 3: Territorio Organizacional.

Esta dimensión fue valoradas a través de los ítems 3 y 13 observando los siguientes resultados (tabla No 11).

Tabla 11. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN 3

Ítem	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Frecuentemente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3	50	54.9	27	29.7	6	6.6	4	4.4	4	4.4	91	100
13	29	31.9	16	17.6	29	31.9	10	11.0	7	7.7		

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

Dentro de la de la dimensión Territorio organizacional se tomaron en cuenta los siguientes ítems: 3 (No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo), donde el (54.9 %) asegura que no brindan el suficiente respaldo para poder organizar las cosas de mejor manera, 13 (No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo), en un (31.9%) piensan que nunca o a veces se sienten tranquilos en su puesto de trabajo, esto se da por las diferentes disposiciones hacen que el trabajo de oficina se lleve al campo.

Dimensión 4: Tecnología.

Esta dimensión fue valoradas a través de los ítems 4 y 19 observando los siguientes resultados (tabla No 12).

Tabla 12. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN 4

Ítem	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Frecuentemente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4	14	15.4	27	29.7	35	38.5	10	11.0	5	5.5	91	100
19	29	31.9	34	37.4	17	18.7	7	7.7	4	4.4		

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

En la dimensión 4 que es Tecnología se presentan los siguientes ítems :4 (El equipo disponible para poder llevar a tiempo el trabajo es limitado), (38.5%) expresa que a veces no se puede efectuar con lo solicitado por las restricciones que se presentan dentro y fuera de la institución, el horario para el uso del sistema crea complicaciones en el momento de cumplir con las tareas, 19 (No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia) (37.4%) de los colaboradores expresa que rara vez carecen del tecnología, y esto implica un retraso para efectuar un trabajo de excelencia.

Dimensión 5: Influencia del Líder.

Esta dimensión unifico a los ítems 5 ,6 y 12 observando los siguientes resultados (tabla No13).

Tabla 13.DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN 5

Ítem	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Frecuentemente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5	28	30.8	21	23.1	25	27.5	11	12.1	6	6.6		
6	55	60.4	10	11.0	7	7.7	8	8.8	11	12.1	91	100
12	28	30.8	25	27.5	20	22.0	13	14.3	5	5.5		

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

Se puede analizar la dimensión de Influencia del Líder en los siguientes ítems que :5 (Mi jefe inmediato no da la cara por mi ante los jefes) , (30.8%) de los trabajadores manifiestan que nunca el jefe superior respalda al colaborador ante una situación que se presenta dentro del ámbito laboral, 6 (Mi jefe inmediato no me respeta), el (60.4%) en su mayoría siente que el jefe nunca respeta las decisiones o circunstancias que se dan durante la jornada de trabajo, 12 (Mi jefe inmediato no se preocupa de mi bienestar personal) , (30.8%) ,siente que su jefe nunca tiene un acto de cordialidad por saber si sus colaboradores se encuentran en un buen estado emocional para trabajar.

Dimensión 6: Falta de Cohesión.

Esta dimensión unifico a los ítems 7, 9, 15 y 17, observando los siguientes resultados (tabla No 14).

Tabla 14.DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN 6

Ítem	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Frecuentemente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7	30	33.0	23	25.3	21	23.1	11	12.1	6	6.6		
9	32	35.2	24	26.4	16	17.6	13	14.3	6	6.6	91	100
15	37	40.7	29	31.9	13	14.3	9	9.9	3	3.3		
17	19	20.9	26	28.6	27	29.7	15	16.5	4	4.4		

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

Como se puede observar en la tabla 13, dimensión de Falta de cohesión en ,los siguientes ítems; 7 (No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha),(33.0%) de los colaboradores no se siente incluido de una manera espontánea y sin repercusiones de lo que se tiene que hacer; 9 (Mi equipo no disfruta de estatus ni prestigio dentro de la organización), el (35.2%) expresa que nunca han sido motivados por el cumplimiento de su trabajo;15(Mi equipo se encuentra desorganizado),en esta pregunta los colaboradores que son (40.7%) manifiestan que la organización dentro de la entidad financiera no cumple con la misión y visión de la empresa;17 (Mi equipo me presiona demasiado), el (29.7%) siente que las personas que trabajan en un mismo sitio se apoyan de diferente manera para cumplir con las metas.

Dimensión 7: Respaldo de grupo.

Esta dimensión unifico al ítem 8, observando los siguientes resultados (tabla No 15).

Tabla 15.DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN 7

Ítem	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Frecuentemente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8	37	40.7	23	25.3	18	19.8	9	9.9	4	4.4	91	100

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

En la presente dimensión de Respaldo de Grupo con el ítem: 8 (Mi Equipo no respeta mis metas profesionales) se determina que el (40.7%) de colaboradores no ha podido cumplir con sus metas profesionales, la institución no brinda oportunidades de superación personal y mucho menos permite escalar por los resultados obtenidos.

4.3.1 Puntaje de Estrés Laboral

Con el objetivo de establecer un grado categorizado sobre el liderazgo transformacional se calcularon los puntajes establecidos por dimensiones de estudio y de manera general (tabla No 16).

Tabla 16. PUNTAJE DE ESTRÉS LABORAL POR DIMENSIONES Y DE MANERA GENERAL

Parámetros valorados	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Dimensión 1. Clima organizacional	91	3.00	15.00	7.03	2.58
Dimensión 2. Estructura organizacional		4.00	20.00	10.24	3.22
Dimensión 3. Territorio organizacional		2.00	10.00	4.19	1.93
Dimensión 4. Tecnología		2.00	10.00	4.77	1.78
Dimensión 5. Influencia del líder	91	3.00	15.00	6.78	3.18
Dimensión 6. Falta de cohesión		4.00	20.00	9.23	3.49
Dimensión 7. Respaldo de grupo		1.00	5.00	2.12	1.18
Puntaje general de estrés laboral		20.00	95.00	44.36	14.46

4.3.2 Nivel de Estrés Laboral

En base a los resultados alcanzados, se establecieron los niveles de Estrés Laboral presentado por la muestra de estudio (tabla No17).

Tabla 17. NIVELES DE ESTRÉS LABORAL

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	53	58.2%
Medio	34	37.4%
Alto	4	4.4%
Total	91	100

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

El nivel de Estrés Laboral dentro de la Cooperativa San Francisco Ltda. es bajo con un porcentaje del (58.2%), donde, los colaboradores se sienten tranquilos en el momento de desempeñar sus funciones que se les encarga en la entidad financiera.

4.4 Resultados del análisis de la relación entre la aceptación del liderazgo transformacional y el nivel de estrés laboral en que se encuentran los colaboradores de la institución.

En base a los niveles alcanzados en cada una de las variables estudiadas se pudo plantear una tabla cruzada con el objetivo de analizar la relación existente entre estas (tabla No18).

Tabla 18. RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA MUESTRA DE ESTUDIO

Nivel de liderazgo transformacional	Nivel de estrés laboral			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	0	6	0	6
Medio	20	14	0	34
Alto	33	14	4	51
Total	53	34	4	91

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

Se valoro el nivel de Estrés laboral y Liderazgo Transformacional, observando que a menor nivel de liderazgo transformacional existe un nivel medio de estrés laboral; además se analizó que el nivel medio de liderazgo transformacional da un nivel bajo de estrés laboral; mientras que el nivel de liderazgo transformacional es alto se obtendrá un nivel de estrés laboral bajo, donde el mayor porcentaje cae en la fuerza de estudio investigada en los colaboradores de la entidad financiera, dando cumplimiento de manera sistemática y siguiendo los procedimientos establecidos que le permiten no salirse de los rangos habituales de trabajo, cumpliendo con todas las normativas de la institución.

4.5 Verificación de hipótesis de investigación

Para el proceso de verificación de las hipótesis de investigación se aplicó la prueba Chi-cuadrado de Pearson (tabla No19).

Tabla 19.COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Estadísticos	Valor crítico	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13.277	14.774	4	0.005*

Nota. Significación estadística en un nivel de $P < 0.05$ (*)

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA:

Los resultados de la prueba estadística aplicada determinaron que el valor crítico de aceptación de hipótesis de investigación basado en un nivel de significación de $\alpha=0.01$ con 4 grados de libertad que presenta el estudio es igual a 13.277, valor inferior al obtenido por la prueba Chi-Cuadrado para el presente estudio de 14.774, el cual se encuentra a la derecha del mismo y permite rechazar la hipótesis nula de investigación y al mismo tiempo aceptar la hipótesis alternativa, además esta aceptación se encuentra

respaldada por el valor de significación asintótica bilateral que se encuentra en un nivel de $P < 0.05$.

En tal virtud se acepta la hipótesis alternativa que determina:

H1: El nivel de liderazgo transformacional incide en el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Cooperativa San Francisco limitada.

CAPÍTULO V

5.1 Conclusiones

El presente estudio permitió resolver los objetivos planteados en el problema de investigación, llegando a las siguientes conclusiones:

Se determinó que el nivel de liderazgo transformacional dentro de la Cooperativa San Francisco Ltda. es alto, y los colaboradores se sienten comprometidos con el líder y la institución, además se valoró que el nivel de Estrés Laboral dentro de la Cooperativa San Francisco Ltda. es bajo, la influencia de estas dos variables ha permitido reflejar resultados positivos en el crecimiento de la cooperativa, encontrándose entre las 10 mejores instituciones a nivel nacional.

Se ha podido evidenciar que la teoría existente sobre las variables de estudio constituye un aporte a la investigación desarrollada, los resultados encontrados, identifican que el nivel de liderazgo transformacional es calificado de forma positiva dentro de la institución sin embargo cuando el líder ejerce mayor presión sobre sus colaboradores el nivel de estrés aumenta. Es importante tener un buen líder que cumpla con todas las condiciones adecuadas, esto permitirá que el grado de estrés en los trabajadores disminuya.

Se valoró que el nivel del estrés laboral en los colaboradores de la institución financiera es bajo debido a que existe un buen liderazgo, ya que la mayoría de los empleados están satisfechos en la forma como su líder fomenta el espíritu de equipo teniendo al personal comprometido en cada una de las funciones, es así que los equipos laborales son fundamentales para llevar a cabo las tareas que conducen hacia las metas que se tienen fijadas.

5.2 Recomendaciones

Los directivos junto con los gerentes deben aplicar un liderazgo transformacional hacia sus colaboradores, lo que generaría motivación y un mejor desempeño laboral en ellos, manteniendo el nivel de estrés bajo en la institución financiera.

Es necesario que el líder transformacional conozca a fondo las habilidades y debilidades de cada colaborador, esto permitirá distribuir al personal en los puestos idóneos que generen mayor aporte en el crecimiento y cumplimiento de metas institucionales.

Se debería mantener y mejorar el compañerismo la comunicación, para que el trabajo sea eficaz, generando un clima de confianza y agradable que permita entablar buenas relaciones interpersonales y afianzar el compromiso con la institución.

5.3 BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, G. A. (2008). Experimental y no-experimental. *La sociología en sus escenarios*, (18).
- Anguita, J. C. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 527-538.
- Areválo, A. (12 de 2017). *steemit*. Obtenido de steemit: <https://steemit.com/life/@adrian.arevalo/el-liderazgo-tipos-y-su-clasificacion>
- Bass & Avolio, B. M. (1997). Full range leadership development: Manual for the Multifactor Leadership Questionnaire. *Mind Garden*.
- Bass, B. (1985). *Liderazgo y rendimiento mas alla de las expectativas*. Nueva York.
- Bracho, P. O., & García, G. J. (2013). Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 165-177.
- Burns, J. (1978). *Leadership*. Harper & Row, New York : Google Scholar.
- Calabrese, G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. . *Revista Colombiana de Anestesiología*, 34(4), 233-240.
- Cardeño, E. R.-C.-V. (2017). Liderazgo transformacional como estrategia de adaptación en la gestión logística empresarial. *Desarrollo gerencial*, 140-157.
- Castro. (4 de 10 de 2016). *cuidate plus*. Obtenido de cuidate plus: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>
- Chacín, A. B.-A.-G.-C.-R. (2002). Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Investigación Clínica*, 271-289.
- Chiang Vega, M. M. ((2018).). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. . *Ciencia & trabajo*,, 178-186.
- Cirera, Y. E. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las investigaciones. *Análisis de investigaciones publicadas Invenio*, 67-80.
- Díaz, D. (2011). Estrés Laboral y sus Factores de Riesgo Psicosocial. *Revista CES Salud Pública* , 80-84.
- Diebig, M. B. (2017). Day-level transformational leadership and followers' daily level of stress: A moderated mediation model of team cooperation, role conflict, and type of communication. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 26(2), 234-249.

- Dueñas, S. D. (2009). Autoevaluación del liderazgo transformacional basado en las competencias del equipo directivo de laprimaria lasallista Colegio Gerardo Monier para el ciclo escolar. *Revista del Centro de Investigación.*, 1-18.
- Ferri, J. M. (2020). Efecto de la satisfacción de los residentes entre los impactos percibidos y las intenciones futuras respecto a la celebración de un evento de pequeña escala. . *Revista iberoamericana de psicología del ejercicio y el deporte*, 81-91.
- González, R. M. (2006). Síntomas Psicosomáticos Y Teoría Transaccional Del Estrés. *Ansiedad y estrés*, 12(1), 1-18.
- Graneros, T. J. (2017). *Factores Psicosociales En El Trabajo Y Estrés Laboral En Colaboradores De Una Empresa De Ingeniería*. Lima Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Hermosilla et al . (2016). El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo. *scielo*, 107.
- López-Vílchez. (12 de 10 de 2018). *acciones e investigaciones sociales*. Obtenido de acciones e investigaciones sociales: <https://papiro.unizar.es/ojs/index.php/ais/article/view/3239>
- Mafud, J. L. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *Psicología y Salud*, 71-78.
- Martínez, M. (2007). Dos décadas de investigación y desarrollo en Liderazgo Transformacional . *revista centro de investigacion*, 2-18.
- Martínez-Ventura, J. C.-P.-C. (2017). Liderazgo transformacional como estrategia de adaptación en la gestión logística empresarial. . *Desarrollo Gerencial*, 140-157.
- Obando, C. M. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 342-351.
- Pando, M. G.-S.-V.-B. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos.//Exposure to occupational psychosocial factors and stress symptomato. *Ciencia Unemi*, 1-8.
- Perilla, V. G. (2017). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 95-106.
- Perilla-Toro, L. E.-O. (2017). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder. . *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 95-100.
- Politicarum, D. R. (2016). Leadership and Work Stress: A Three Study Investigation on Stress-Related. *Doctoral dissertation, TU Dortmund University*.

- Rodríguez Carvajal, R. &. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 72-88.
- Rodríguez, E. M. (2017). Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales. . *In Crescendo*, 115-121.
- Sánchez, S. A. (2016). Una escala para la evaluación de la calidad percibida por participantes en eventos deportivos populares (CAPPEP V2. 0). . *Journal of Sports Economics & Management*,, 69-84.
- Seijas-Solano, D. E. (2020). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 102-108.
- Valle, E. G. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/usmac2005/metodologa-de-la-investigacin-proyecto-de-grado-12506310>.
- Vargas, R. (2011). *Estrés laboral en el personal de una empresa de estudios a distancias*. . Venezuela. : Universidad Rafael Urdaneta.
- Vega, C. G. (2004). *Adaptación del cuestionario multifactorial de liderazgo (mlq forma 5x corta) de b. Bass y b. Avolio al contexto organizacional chileno*. Santiago de Chile: facultad de ciencias sociales departamento de psicología.
- Ventura, L. J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*,, 43(4), 0-0.
- Verdesoto, B. C. (13 de 04 de 2013). *Repositorio UCE*. Obtenido de Repositorio UCE: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1848>

5.4 ANEXOS

ANEXO A: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN



Ambato, 27 de julio de 2021
Oficio FCA-PM-C-038-2021


Ing. Estuardo Paredes
Gerente General
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.
Presente.-

De mi consideración:

Con un atento y afectuoso saludo, me permito solicitar muy comedidamente se sirva autorizar al Ingeniero SALAZAR ORTIZ WILSON FERNANDO, con CC. **0503046575**, estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano cohorte 2019, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para que desarrolle su trabajo de investigación con fines académicos con el tema: "El Liderazgo transformacional y su influencia en el Estrés Laboral"

Por la gentil atención que brinde al presente, me es grato suscribir.

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:

**DIANA CRISTINA
MORALES URRUTIA**
Diana Morales Urrutia, PhD.
COORDINADORA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DM/vp

ANEXO B: ACEPTACIÓN DE SOLICITUD



SAN FRANCISCO LTDA.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Ing. Diana Morales

COORDINADORA DE POSGRADO FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

De mis consideraciones:

Reciban un cordial y atento saludo de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA. Por medio de la presente les informamos que la Institución ha ACEPTADO y autorizado realizar el trabajo de titulación en la Institución ante la solicitud del 27/07/2021 al Sr. **SALAZAR ORTIZ WILSON FERNANDO**, con C.I. 0503046575 alumno de la Maestría en Gestión del Talento Humano Cohorte 2019, con el Tema: "EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL"

Información que pongo a su disposición para los fines pertinentes.

Ambato, 28 de marzo del 2022

Atentamente,

Ing. Estuardo Paredes

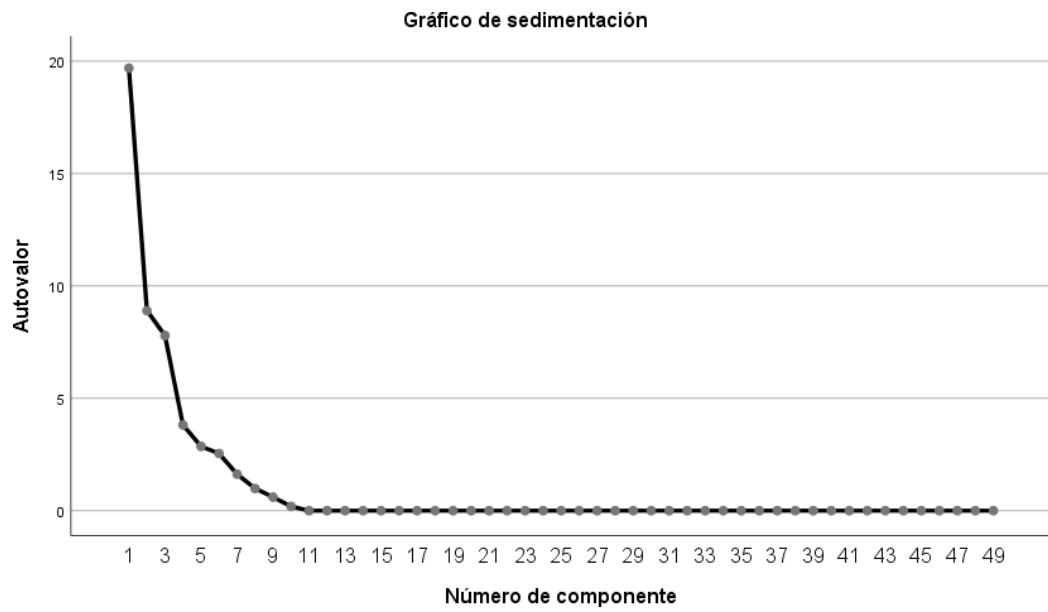
GERENTE



Ep/jq
Revisado por: Soraya López

"La información contenida en el presente certificado es confidencial y de uso netamente académico. Solo puede ser utilizada por el individuo o la institución educativa a la cual está dirigida. La información es de carácter provisional y referente. No debe ser distribuida, copiada total o parcialmente, por ningún medio sin la autorización de COAC SAN FRANCISCO LTDA."

ANEXO C: REDUCCIÓN DE DIMENSIONES



Matriz de componente rotado

	Componente						
	1	2	3	4	5	6	7
13. Le dedica tiempo a enseñar y orientar	,955			-,188		,170	
18. Intenta mostrar coherencia entre lo que dice y hace	,916					,246	
5.- Mi jefe inmediato no da la cara por mí ante los jefes.	,897	,247	,135		-,249		,205
7. Ayuda a los demás a mirar los problemas desde distintos puntos de vista	,878		,371		,187		-,129
19. Hace que los demás se sientan orgullosos de trabajar con él	,855	,124	,187	-,111	-,228	-,186	,338
1. Ayuda a los demás a desarrollar sus fortalezas	,833	,457	,111	-,113	,191		
10. Expresa su interés a los demás por lo valioso de sus aportes para resolver problemas	,830	,182	-,120			-,461	
11. Es capaz de exponer a los demás los beneficios que para cada uno acarrea el alcanzar las metas organizacionales	,816	-,340	,434				
23. Enfatiza la importancia de tener una misión compartida	,804		-,435	-,149			-,222
5. Tiende a estimular a los demás a expresar sus ideas y opiniones sobre el método de trabajo	,801	,205	,314		,382	-,122	,143
16. Quienes trabajan con él, tienen confianza en sus juicios y decisiones	,786	-,226	-,460				,271
3. Se relaciona personalmente con cada uno de sus colaboradores	,760	,173	,228	,187		-,136	-,173

13.- Mi jefe inmediato no se preocupa de mi bienestar personal.	,735	,603	,244			,115	-,104
4. Busca la manera de desarrollar las capacidades de los demás	,723	,404	,463			,116	
24. Intenta ser un modelo a seguir para los demás	,704					-,458	,394 ,348
9. Informa permanentemente a los demás sobre las fortalezas que poseen	,691	,510	,190			,226	-,354
14.-No cuento con los conocimientos técnicos para seguir siendo competitivo.	,682	,572	,200			,307	-,257
12. Trata de mostrar el futuro de modo optimista	,678	-,253	,501			-,398	
22. Construye una visión motivante del futuro	,624	-,144	,420			-,165	,601 ,115
20. Por el bienestar del grupo, es capaz de ir más allá de sus intereses	,578	,460	,495			,390	-,110
17. Motiva a los demás a tener confianza en sí mismos	,566	-,501	,341	,164			,530
2.-La forma de rendir informes entre superior y subordinado, me hace sentir presionado.		,969				,157	
7.-No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	,120	,941	-,164	,249			
12.-Una persona en mi posición tiene poco control en el trabajo.	,171	,841	-,135	,347			,323 -,132

2. Considera que cada persona tiene necesidades, habilidades y aspiraciones únicas		,483	,706	,231	,388	,137	
14. Tiende a hablar con entusiasmo sobre las metas		-,106	,667		-,210	,342	,603
19.-Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	,370	,622	,662	-,132			
21. Actúa de modo que se gana el respeto de los demás	,318	-,476	,638	,296	-,302	,168	
6.-Mi jefe inmediato no me respeta.	-,106	,169	,293	,899			-,194
3.- No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.		,543	-,130	,771		-,297	
4.-El equipo disponible para poder llevar a tiempo el trabajo es limitado.		-,345	,347	,702	-,211	,393	-,133
15. Trata a los demás como individuos y no sólo como miembros de un grupo	,562	,335		,622	,177	,369	
25.-No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.			-,321		,867	-,143	
24.-La cadena de mando no se respeta		,123	,681		,702	,154	
11.-Las políticas generales de gerencia impiden el buen desempeño.	-,443	,154	,239	,284	-,188	,647	,395
16.-La estructura formal tiene demasiado papeleo.	,212	-,114		-,336			,846

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

a. La rotación ha convergido en 19 iteraciones.

ANEXO D: ENCUESTA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA

OBJETIVO: Determinar la influencia del Liderazgo Transformacional y el Estrés Laboral.

Instrucciones generales:

La presente evaluación le llevara unos minutos, para lo cual se le solicita llenar con la mayor sinceridad, cabe mencionar que la información es anónima y se realizara mediante una escala de Likert.

DONDE:

1=Nunca

2=Rara vez

3=A veces

4=A menudo

5=Frecuentemente

De antemano anticipo mi agradecimiento.

1. ¿Cuál es su grupo de edad?

- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-60 años

2. ¿Género?

- Masculino
- Femenino

3. ¿Formación Académica?

- Bachillerato
- Tercer Nivel
- Cuarto Nivel

4. ¿Años de servicio en la institución?

- 1-5 Años
- 6-15 Años
- 16-30 Años

5. ¿A qué agencia pertenece?

6. ¿Área en la que se desempeña?

- Área Administrativa
- Área Operativa
- Área Comercial

7. ¿El líder ayuda a los demás a desarrollar sus fortalezas?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 Nunca | 2 Rara vez | 3 A veces | 4 A menudo | 5 Frecuentemente |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. ¿Considera usted que cada persona tiene necesidades, habilidades y aspiraciones únicas?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 Nunca | 2 Rara vez | 3 A veces | 4 A menudo | 5 Frecuentemente |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. ¿El líder se relaciona personalmente con cada uno de sus colaboradores?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 Nunca | 2 Rara vez | 3 A veces | 4 A menudo | 5 Frecuentemente |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. ¿El líder busca la manera de desarrollar las capacidades de los demás?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

11. ¿El líder tiende a estimular a los demás a expresar sus ideas y opiniones sobre el método de trabajo?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

12. ¿El líder expresa sus valores y creencias más importantes?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

13. ¿El líder ayuda a los demás a mirar los problemas desde distintos puntos de vista?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

14. ¿El líder sugiere a los demás nuevas formas de hacer su trabajo?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

15. ¿El líder expresa su interés a los demás por lo valioso de sus aportes para resolver problemas?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

16. ¿El líder es capaz de exponer a los demás los beneficios que para cada uno acarrea el alcanzar las metas organizacionales?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

17. ¿El líder le dedica tiempo a enseñar y orientar?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

18. ¿Quiénes trabajan con él, tienen confianza en sus juicios y decisiones?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

19. ¿Intenta mostrar coherencia entre lo que dice y hace?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

20. ¿Hace que los demás se sientan orgullosos de trabajar con él?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

21. ¿El líder enfatiza la importancia de tener una misión compartida?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

22. ¿El líder intenta ser un modelo a seguir para los demás?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

23. ¿La gente no comprende la misión y las metas de la organización?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

24. ¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado, me hace sentir presionado?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

25. ¿No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

26. ¿El equipo disponible para poder llevar a tiempo el trabajo es limitado?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

27. ¿Mi jefe inmediato no da la cara por mi ante los jefes?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

28. ¿Mi jefe inmediato no me respeta?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

29. ¿No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

30. ¿Mi Equipo no respeta mis metas profesionales?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

31. ¿Mi equipo no disfruta de estatus ni prestigio dentro de la organización?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

32. ¿La estrategia de la organización no es bien comprendida?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

33. ¿Una persona en mi posición tiene poco control en el trabajo?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

34. ¿Mi jefe inmediato no se preocupa de mi bienestar personal?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente
-

35. ¿No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?

- 1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

36. ¿La estructura formal tiene demasiado papeleo?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

37. ¿Mi equipo se encuentra desorganizado?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

38. ¿La organización carece de dirección y objetivo?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

39. ¿Mi equipo me presiona demasiado?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

40. ¿La cadena de mando no se respeta?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente

41. ¿No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?

1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Frecuentemente