UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas

TEMA: "Liderazgo ético y el desempeño laboral en la Asociación de Pequeños Comerciantes Las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato"

AUTORA: Andrea Pamela Guerrero Freire

TUTOR: Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

AMBATO – ECUADOR

Julio 2025

APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación "**Liderazgo ético y el desempeño laboral en la Asociación de Pequeños Comerciantes Las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato**" presentado por la señorita **Andrea Pamela Guerrero Freire** para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

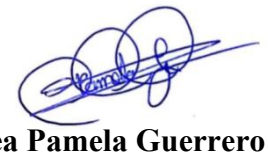
Ambato, 8 de julio del 2025



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

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Andrea Pamela Guerrero Freire,** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Andrea Pamela Guerrero Freire

C.I.1804896601

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.

C.I. 1102481148



Ing. Héctor Enrique Hernández Altamirano, PhD.

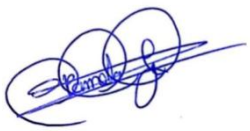
C.I. 1803448271

Ambato, 8 de julio del 2025

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Andrea Pamela Guerrero Freire

C.I.1804896601

DEDICATORIA

Agradezco a Dios, por ser mi fuerza y mi fortaleza. Gracias por darme la vida, la sabiduría y las fuerzas necesarias para alcanzar esta meta. En cada paso, sentí tu presencia y guía.

A mi madre, por tu amor incondicional, tus palabras de aliento y tu ejemplo de lucha constante. Gracias por creer en mí y estar a mi lado en cada momento, celebrando mis logros y enseñándome que no hay meta imposible.

A mi hija, mi motor, mi mayor inspiración y mi razón de ser. Este logro también es tuyo, porque cada esfuerzo lo hice pensando en ti. Gracias por enseñarme el verdadero significado del amor, ser mi motivación y el pilar fundamental en mi vida para seguir adelante.

Andrea Pamela Guerrero Freire

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios, por brindarme la fortaleza, sabiduría y salud para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mi tutor, Ing. Santiago Peñaherrera, por su guía, paciencia y valiosos aportes durante el desarrollo de esta investigación.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas por compartir sus conocimientos a lo largo de mi formación académica.

Y a los socios de la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio, por su colaboración y disposición para contribuir con esta investigación.

Gracias a todos quienes, de una u otra forma, hicieron posible la realización de este proyecto de investigación.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO iv
DERECHOS DE AUTOR v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE DE FIGURAS xi
ÍNDICE DE TABLAS xii
RESUMEN EJECUTIVO xiii
ABSTRACT xiv
CAPÍTULO I 1
MARCO TEÒRICO 1
1.1. Antecedentes de investigación 1
1.2. Objetivo General 6
1.3. Objetivos específicos 6
1.4 Planteamiento del Problema y Justificación 7
1.5. Justificación 7
1.6 Marco conceptual 8
1.6.1 Liderazgo ético 8
1.6.2 Desempeño laboral 9
1.6.3 Relación entre el liderazgo y los empleados 9
1.6.4 Orientación 10
1.6.5 Satisfacción laboral 11
1.6.6 Estrés laboral 13
1.6.7 Intenciones de rotación 17
1.6.8 Eficiencia y productividad 17
1.6.9 Compromiso organizacional 18
1.6.10 Mejora continua 19
1.6.4 Teoría del Liderazgo transformacional 20
1.6.5 Teoría del liderazgo Auténtico 20
1.6.6 Teoría del Liderazgo Servicial 21

CAPÍTULO II 22
METODOLOGÍA 22
2.1 Materiales 22
2.2 Método de estudio 22
2.2.1 Deductivo 22
2.3 Enfoque Investigativo 23
2.3.1 Cuantitativo 23
2.4 Alcance del Estudio 23
2.4.1 Diseño descriptivo – correlacional 23
2.5 Modalidad de Investigación 24
2.5.1 Diseño no experimental 24
2.5.2 Investigación de campo 24
2.6. Población 24
2.6.1. Criterio de inclusión 25
2.6.2. Criterio de exclusión 25
2.7. Técnica de investigación 25
2.7.1 Encuesta 25
2.8 Instrumento de Investigación 26
2.8.1 Cuestionario 26
2.8.2 Confiabilidad del Instrumento 26
2.9 Hipótesis 28
CAPÍTULO III 29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 29
3.1 Análisis y discusión de los resultados 29
3.1.1 Objetivo Especifico 1 Revisar la literatura existente sobre el liderazgo ético en la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato. 29
3.1.2 Objetivo Específico 2 Estudiar los factores del liderazgo ético que influyen en el desempeño laboral en los socios de la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato. 35
3.1.3 Objetivo Específico 3 Analizar la relación entre el liderazgo ético y el desempeño laboral en la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato 57

CAPÍTULO IV 62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 62
4.1 Conclusiones 62
4.2 Recomendaciones 63
BIBLIOGRAFÍA 65
ANEXOS 71
Anexo 1 Cuestionario dirigido a los socios de la "Asociación de Pequeños Comerciantes las Palmas 6 de junio". 71
Anexo 2. Método de V Aiken 74
Anexo 3. Valores Método de V Aiken 80
Anexo 4. Operacionalización de variables 83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Características importantes de la Satisfacción Laboral 12
Figura 2 Categorías de Estrés Laboral 13
Figura 3 Análisis dimensión confiabilidad compuesta 36
Figura 4. Análisis dimensión orientación. 38
Figura 5. Análisis de dimensión satisfacción laboral. 44
Figura 6. Análisis dimensión estrés laboral. 45
Figura 7. Análisis dimensión intenciones de rotación. 47
Figura 8. Análisis dimensión eficiencia y productividad. 48
Figura 9. Análisis dimensión compromiso organizacional. 50
Figura 10. Análisis dimensión mejora continua. 51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Alfa de Cronbach 27
Tabla 2 Revisión de Literatura 29
Tabla 3. Perfil Sociodemográfico 35
Tabla 4. Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). 40
Tabla 5. Varianza explicada. 41
Tabla 6. Matriz de componentes. 42
Tabla 7. Prueba de KMO y Bartlett. 53
Tabla 8. Varianza total explicada. 53
Tabla 9. Matriz de componente rotado. 54
Tabla 10. Prueba de Normalidad. 57
Tabla 11. Comprobación de Hipótesis 58
Tabla 12. Prueba de correlación Rho Spearman. 60

RESUMEN EJECUTIVO

La Asociación de Pequeños Comerciantes Las Palmas 6 de junio fue fundada en el año de 1988 con el objetivo de organizar y fortalecer el comercio minorista en la ciudad de Ambato. Surgió como respuesta a la necesidad de formalizar la actividad comercial de vendedores autónomos del sector. A lo largo del tiempo, ha promovido la unidad, el trabajo digno y la superación de sus miembros.

El estudio realizado en la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato se reconoció el problema vinculado con la escasez de liderazgo ético de manera efectiva, que tenía como consecuencia un entorno laboral con desmotivación, estrés y bajo nivel de desempeño. De esa manera, el objetivo de la investigación fue analizar la relación entre liderazgo ético y el desempeño laboral de los socios de la asociación.

Los hallazgos alcanzados por medio del análisis factorial exploratorio indicaron que las dimensiones de confiabilidad compuesta y orientación presentaron el 56, 88% de la varianza del desempeño laboral. También, la prueba de correlación Rho de Spearman indicó una relación positiva y significativa entre el liderazgo ético y desempeño laboral.

Se concluyó que el liderazgo ético, basado en valores como la justica, claridad y empatía, aportaba de forma favorable en el entorno laboral en el desempeño de los socios. De esa manera, se recomendó aplicar programas de capacitación en liderazgo ético, reforzar la orientación organizacional y fomentar una cultura de mejora continua en la asociación.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, LIDERAZGO ÉTICO, DESEMPEÑO LABORAL, SATISFACCIÓN, COMPROMISO ORGANIZACIONAL, MEJORA CONTINUA.

ABSTRACT

The Asociación de Pequeños Comerciantes Las Palmas 6 de Junio, founded in 1988 in the city of Ambato, emerged with the purpose of organizing and strengthening local retail activity among independent merchants. Over the years, it has contributed to the unity, dignity, and progress of its members.

This research identified a significant problem within the association: the absence of effective ethical leadership, which led to a work environment marked by demotivation, stress, and low performance. Therefore, the objective of this study was to analyze the relationship between ethical leadership and job performance among its active members.

Through exploration factor analysis, it was determined that the dimensions of composite reliability and organizational orientation explained 56.88% of the variance in job performance. Moreover, Spearman's Rho correlation test indicated a positive and statistically significant relationship between ethical leadership and employee performance.

The study concluded that ethical leadership, grounded in values such as justice, clarity, and empathy, contributes favorably to improving the work environment and enhancing employee performance. Consequently, it is recommended to implement training programs in ethical leadership, reinforce organizational orientation, and promote a culture of continuous improvement within the association.

KEY WORDS: RESEARCH, ETHICAL LEADERSHIP, JOB PERFORMANCE, SATISFACTION, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, CONTINUOUS IMPROVEMENT

CAPÍTULO I

MARCO TEÒRICO

1.1. Antecedentes de investigación

Una investigación realizada por Bhana & Bayat (2020) ha demostrado que el creciente número de logros de excelencia empresarial en el entorno empresarial contemporáneo se atribuye a las competencias de liderazgo. Los marcos de liderazgo ético encarnan la necesidad de involucrar los ámbitos del empoderamiento psicológico para influir en el desempeño organizacional y la identidad moral de los empleados.

Este estudio examina la influencia del liderazgo ético en el desempeño, la eficiencia y la productividad de los empleados. Con base en la literatura existente y las mejores prácticas, el estudio abordará la interacción entre el liderazgo ético y las competencias, la determinación, la satisfacción laboral y la motivación, abordando las contribuciones teóricas del liderazgo ético al desempeño de la organización. Las implicaciones prácticas y las recomendaciones son parte de la investigación futura.

Investigación cualitativa realizada por Reyes et al. (2018) permitió indagar la forma como incide el liderazgo transformacional en el clima organizacional una empresa de Ambato en el Ecuador. Se analizó el liderazgo y el clima laboral mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a los empleados y gerentes para recolectar información primaria, observar su motivación al realizar el trabajo y tener indicadores del grado de liderazgo.

La población estuvo conformada por 50 empleados hombres y mujeres del área técnica y administrativa de la empresa en Tungurahua. Se observaron relaciones interpersonales de empleados y autoridades, para determinar causas de un bajo rendimiento laboral y se propusieron estrategias para mejorar y crear cambios organizacionales, transformando factores negativos y positivos, permitiendo que los colaboradores aprovechan al máximo sus competencias. Se estableció la relación o interdependencia entre las variables de estudio.

La investigación realizada por Syahrani et al. (2022) en Indonesia indicó una realidad frecuente en las organizaciones del sector público, el liderazgo ético es un aspecto que suele pasarse por alto, aunque resulta esencial para el desempeño de las empresas. En ámbitos donde sobresale esquemas jerárquicos estrictos con cadenas de mando inflexibles, el personal replicó conductas de los líderes, que en ciertos casos presentaban una orientación ética clara pero cuestionable.

El problema se basó en la ausencia de liderazgo ético que aportó de manera negativa en la motivación propia de los servidores, promoviendo una cultura caracterizados por vínculos laborales deterioradas, escaso compromiso y un rendimiento deficiente. El estudio aplicó una metodología con enfoque cuantitativo con alcance explicativo, la que se sustentó en la teoría del comportamiento empresarial y la motivación pública. La muestra aplicada fue de 327 empleados de las instituciones públicas en Kalimantan Oriental, los que brindaron una repuesta a un cuestionario que fue aprobado por expertos, estructurado en cuatro bloques, liderazgo ético, motivación para el servicio público y desempeño laboral. La evaluación de datos se realizó mediándote el método de Modelado de Ecuaciones Estructurales por medio del software AMOS, donde los autores usaron el estudio de fiabilidad y validez discriminante, logrando un Alfa de Cronbach mayor a 0.80 en las dimensiones aplicadas.

Los resultados indicaron que el liderazgo ético tiene una relevancia significativa y positiva en la eficiencia en el trabajo del personal gubernamental, guiado por el impulso de servir al público y la obligación normativa. El 71% de las personas encuestadas señaló que laboraban con más entusiasmo cuando los líderes se comportaban de manera justa, integra y transparente.

También, se logró un aumento del 38% en los grados de desempeño individual entre los empleados que catalogaban a sus líderes como éticos. De esa manera, se concluyó que las entidades públicas deben impulsar ámbitos éticos desde los altos mandos, incorporando programas de formación éticas en los grados directivos para mejorar el rendimiento laboral (Syahrani et al., 2022).

El estudio realizado por Karsikah et al., (2023) indicó que, en la asociación de comercios y servicios, en España, encontró que la asociación tuvo que superar retos internos relacionados con el trabajo en equipo y la necesidad de adaptarse a nuevas dinámicas comerciales, especialmente en un contexto distinguido por el cambio constante y la alta competitividad. La necesidad de reforzar el liderazgo ético y optimizar el desenvolvimiento laboral de sus equipos se transformó en una prioridad para asegurar la sostenibilidad e importancia de la asociación en la comunidad local.

Para solventar este problema, la asociación ejecutó un programa con el lema "30 años dándolo todo por ti", enfocada en resaltar el compromiso y la cercanía de sus socios. Realizaron varias actividades participativas como la gestión de videos, renovación de escaparates y creación de contenido en redes sociales donde actuaron de manera directa los comerciantes. La estrategia buscó fortalecer los valores éticos y la identidad colectiva, fomentando un liderazgo basado en la transparencia y la responsabilidad compartida.

La campaña tuvo como resultado un aumento de visibilidad de la asociación y un fortalecimiento del sentido de pertenencia entre las personas que lo conformaban. La presidenta de la asociación recalcó la relevancia de identificar la labor de los socios y el apoyo institucional. Se logró un aumento en la participación de cada miembro en las actividades realizas y una optimización en la perspectiva publica de la asociación, de esa manera se evidenció el liderazgo ético en el desempeño colectivo de forma positiva (Karsikah et al., 2023).

El trabajo investigativo desarrollado por Eras et al., (2023) en el sector camaronero en Ecuador ha sido esencial para la economía nacional. A pesar de ello, las organizaciones del sector tuvieron problemas enfocados en la sostenibilidad se las labores de producción y comercialización, tales como la necesidad de reforzar el liderazgo para optimizar el desenvolvimiento laboral. La ausencia de liderazgo proactivo y la exigencia de innovar en la cultura empresarial se reconocieron como entornos críticos para la evolución del sector.

Se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental y analítico, por medio del estudio de documentos especializados y encuestas a servidores del sector camaronero. Los estudios se enfocaron en reconocer qué tipo de liderazgo mantenían las empresas y el

impacto en la sostenibilidad de las operaciones. Se midieron aspectos como la actitud proactiva del liderazgo y la ejecución de acciones innovadoras.

Los hallazgos mostraron que un liderazgo con actitud proactiva en esencial para el sostenimiento de labores de producción y comercialización en el entorno camaronero. Así mismo, se observó que las organizaciones que añadieron acciones innovadoras y promovieron una cultura empresarial sólida obtuvieron una optimización en el desenvolvimiento laboral. De esa manera, se concluyó que el reforzamiento del liderazgo ético y proactivo aporta de forma significativa al éxito y sostenibilidad de las organizaciones del sector (Eras et al., 2023).

La investigación realizada por Pozo et al., (2025) en la provincia de Tungurahua, las empresas ferreteras mantenían desafíos vinculados con un entorno laboral desfavorable, caracterizado por una mala comunicación, poca motivación del personal y la resistencia al cambio. Los elementos mencionados afectaban de forma negativa en el desempeño laboral y la productividad de las empresas. Asimismo, la carencia de liderazgo efectivo y ético se reconoció como una de las fundamentales causas de los problemas, la que llevo a la necesidad de implementar estrategias para optimizar el entorno del trabajo y rendimiento del personal.

Para lograr solventarlo, se aplicó un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se usaron encuestas estructuradas a una muestra representativa del personal de distintas empresas ferreteras de la provincia. De esa manera, se enfocó en la medición de la percepción del liderazgo transformacional y su impacto en el entorno laboral. Se utilizaron herramientas estadísticas para analizar la relación entre las variables y definir la efectividad de las prácticas de liderazgo ejecutadas.

Los hallazgos mostraron que la implementación de un liderazgo transformacional tuvo un impacto positivo en el entorno laboral de las organizaciones ferreteras. Asimismo, se obtuvo una optimización del 25% en la satisfacción laboral de los servidores y un incremento del 30% en la productividad general. También, se evidenció una disminución del 20% en la rotación del personal y una gran mejora en la comunicación interna. Los cambios demostraron que el liderazgo ético y transformacional es una técnica efectiva para optimizar el desempeño laboral y el ambiente organizacional en el sector ferretero de Tungurahua (Pozo et al., 2025).

El estudio realizado por Lalangui et al., (2024), indicó que, en Ecuador en las zonas productoras de banano como la provincia de Los Ríos, reconocieron que varias empresas no integran principios céticos en el manejo, afectando su desenvolvimiento integral. Las organizaciones bananeras, desafiadas a problemáticas de sostenibilidad, justicia laboral, sustentaban debilidades en la forma de un liderazgo ético. La carencia de una gestión basada en la ética debilitaba la cultura empresarial y elevaba las diferencias laborales, el ausentismo y la rotación del personal.

La investigación se realizó mediante un diseño cuantitativo con enfoque descriptivo y correlacional. Se usó un cuestionario estructurado a 74 pymes bananeras, midiendo las dimensiones de liderazgo ético como la justicia, transparencia, responsabilidad y empatía. Su vínculo con prácticas de responsabilidad social corporativa y desempeño organizacional. El cuestionario fue aprobado por un juicio de expertos y se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.86.

La información recopilada fue desarrollada con el análisis factorial exploratorio, correlación de Pearson y regresión lineal, permitiendo implantar la intensidad y directriz de las relaciones entre las variables. Los resultados mostraron una correlación directa e importante entre liderazgo ético y desenvolvimiento empresarial, con un coeficiente de 0,71.

Las organizaciones donde los líderes promovían la justicia y el respeto, se manifestaron con incrementos del 64% en la eficacia operativa y el 59% en la participación del personal en iniciativas de responsabilidad social. Asimismo, las empresas que aplicaron acciones éticas optimizaron su perspectiva externa en un 42%, fortaleciendo su competitividad en los mercados internacionales. De esa manera, se concluyó que, en Ecuador, el liderazgo ético fortalece la cohesión interna e indica beneficios estratégicos en los sectores agrícolas (Lalangui et al., 2024).

El trabajo investigativo desarrollado por Jiménez et al., (2025) en la provincia de Tungurahua, estudió la influencia del liderazgo transformacional y ético en el desempeño laboral dentro de las empresas públicas. Se reconoció que la falta de líderes con una perspectiva ética y motivadora en algunas dependencias, afectaban de forma negativa el ambiente laboral, disminuyendo el compromiso del equipo y la calidad de las relaciones laborales.

En este contexto, las personas que eran parte del personal no se identificaban con los valores institucionales, lo que afectaba de manera directa la productividad y bienestar. Reconociendo que en esta provincia el liderazgo ético no era una proactiva sintetizada. En la investigación se realizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional. Se escogió una muestra de 50 funcionario públicos de una institución de Tungurahua, las cuales respondieron la encuesta validada con base en el modelo de liderazgo transformacional de Bass y Avolio.

La herramienta midió cuatro dimensiones influencia idealizada, motivación inspiradora, consideración personalizada y el comportamiento ético. El estudio se desarrolló usando estadísticas descriptivas y el análisis correlacional con el software SPSS y por último se implementó un grado de importancia del 95% para verificar la hipótesis planteada. Los hallazgos mostraron que el 78% de las personas encuestadas identificaban una optimización en su desenvolvimiento cuando laboraban bajo líderes que presentan valores éticos y enfoque motivacional.

Las áreas que contaban con líderes de estilo transformacional éticos presentaron el aumento del 34% en el cumplimiento de objetivos institucionales y del 27% en los niveles de cooperación en equipo. Además, se logró obtener una disminución del 19% en los grados de estrés laboral. La conclusión del estudio fue que, en Tungurahua, el liderazgo ético y humanizado indicó un instrumento importante para optimizar el ambiente empresarial y los factores de desempeño público (Jiménez et al., 2025).

1.2. Objetivo General

- Investigar el liderazgo ético y el desempeño laboral en la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato.

1.3. Objetivos específicos

- Revisar la literatura existente sobre el liderazgo ético en la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato.

- Estudiar los factores del liderazgo ético que influyen en el desempeño laboral en los socios de la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato.

- Analizar la relación entre el liderazgo ético y el desempeño laboral en la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato.

1.4 Planteamiento del Problema y Justificación

En la Asociación de pequeños comerciantes de las Palmas 6 de junio en la ciudad de Ambato, se ha detectado una relación alarmante entre las conductas de liderazgo y el rendimiento laboral de sus integrantes. Pese a la relevancia crucial del liderazgo ético en la gestión de empresas sustentables y en la motivación de los socios, hay una notable ausencia de adherencia a estos valores éticos (Chiquillo et al., 2023). Esta falta no solo pone en riesgo la eficiencia operativa de la entidad, sino que también disminuye el ánimo del equipo y disminuye la unión entre los comerciantes, impactando negativamente en su desempeño global y su habilidad para rivalizar en el mercado.

Además, la falta de un liderazgo moralmente eficaz ha fomentado un entorno laboral donde predominan la desconfianza y la ausencia de claridad. Los dirigentes de la entidad no han definido un patrón que fomente valores como la integridad y la responsabilidad (Espejo & Sanabria, 2020), lo que ha provocado prácticas de trabajo inconsistentes y frecuentemente injustas. Esta circunstancia ha provocado un ambiente de trabajo tenso y desmotivador, en el que los socios se perciben poco apreciados y con poca motivación para lograr objetivos compartidos, amenazando así la estabilidad y el desarrollo futuro de la asociación.

1.5. Justificación

La investigación tiene una importancia académica considerable, pues expande el conjunto de saberes existentes en el cruce de la ética corporativa y la administración del rendimiento. Al investigar cómo los principios éticos impactan directamente en la eficiencia operativa y en la motivación de los trabajadores en entornos de negocios pequeños, este estudio puede sentar un precedente para futuras investigaciones y teorías sobre prácticas de liderazgo ético aplicable en diferentes contextos corporativos (Yanuar & Rina, 2020).

Desde el punto de vista comunitario, se va a contribuir directamente a la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio, ofreciendo un fundamento de pruebas que podrían ser empleadas para modificar y robustecer las prácticas de liderazgo en la entidad. Al reconocer y fomentar la implementación de hábitos de liderazgo ético, se pretende potenciar unidad, ánimo y productividad entre comerciantes (Novitasari, 2020). Esto no solo favorecería a integrantes de la asociación en cuanto a un entorno de trabajo más justo y claro, sino también funcionaría como referente para otras agrupaciones parecidas en la región.

La importancia de este análisis se deriva de la constatación inicial de bajos grados de rendimiento laboral y satisfacción entre los integrantes de la asociación, circunstancias que podrían estar asociadas a malas prácticas de liderazgo (Ahmed et al., 2022). Teniendo en cuenta la relevancia crucial del liderazgo en la formación de la cultura organizacional y en el rendimiento financiero, resulta imprescindible analizar y comprender en profundidad cómo el liderazgo ético puede funcionar como un impulsor para potenciar no solo el rendimiento personal, sino también el de la comunidad. Este estudio es vital para tratar las lagunas en el liderazgo ético y formular tácticas eficaces que fomenten un entorno laboral positivo y productivo.

1.6 Marco conceptual

1.6.1 Liderazgo ético

El término “liderazgo” ha recibido diversas definiciones, autores como Obicci., (2018) lo define como los pasos, procedimientos o procesos que dirigen y guían el comportamiento de las personas en su entorno laboral. Esta perspectiva subraya la naturaleza organizacional del liderazgo y su enfoque en la eficacia de los procesos internos, es un instrumento esencial para alcanzar la coordinación y la cohesión del grupo. Para que los líderes demuestren una alta calidad, deben ser lo suficientemente sólidos en sus comportamientos éticos.

Sutianingsih et al., (2021) explica que el liderazgo ético consiste en hacer lo correcto para el beneficio a largo plazo de todas las partes interesadas. Continúan afirmando que consiste en equilibrar los objetivos a corto plazo de la organización y las aspiraciones a largo plazo de manera que se logren resultados positivos para todos aquellos que podrían verse afectados por la organización y las decisiones de sus líderes. Esta perspectiva fundamenta el liderazgo ético en valores molares personales además es una acción deliberada que influye directamente en la cultura de la organización.

1.6.2 Desempeño laboral

El desempeño es un constructo multidimensional y un criterio crucial que determina el éxito o el fracaso organizacional. Karsikah et al., (2023) lo definen como los resultados obtenidos mediante acciones y habilidades de los empleados que se desempeñan en una situación determinada. Según Hidayat et al., (2023) el desempeño de un empleado es su comportamiento resultante en una tarea, el cual puede observarse y evaluarse. Para él, el desempeño del empleado es la contribución de un individuo al logro de los objetivos organizacionales.

Estos conceptos facilitan entender que el rendimiento debe ser examinado como un proceso que incorpora habilidades personales, entorno organizacional y sistemas de evaluación. Una administración eficaz del rendimiento supone evaluar los resultados, también reconocer elementos internos y externos que afectan el comportamiento en el trabajo, promoviendo de esta manera intervenciones que fomenten la mejora constante.

1.6.3 Relación entre el liderazgo y los empleados

Los líderes son los modelos para seguir más importantes, ya que ejercen una gran influencia socializadora sobre los empleados de nivel inferior y promueven la conducta ética en el contexto organizacional. Cuando los líderes son firmes en sus deberes y responsabilidades, los empleados reciben indicaciones claras sobre lo que es imperativo en la organización (Nurlina et al., 2023) afirmaron que la dedicación de los empleados surgió de la sensación de significado de su trabajo, de sentirse apasionados

y satisfechos con él, y de sentirse motivados positivamente por su trabajo. Afirmaron que los seguidores consideran eficaz un estilo de liderazgo ético.

También, el liderazgo ético tiene la habilidad de integrar un entorno empresarial distinguido por la fiabilidad, respeto y justicia, factores que aumentan el nivel de compromiso y disminuyen las intenciones de cambio en los empleados de abandonar las empresas. Investigaciones realizadas por Jiménez et al. (2025) sustenta que los líderes éticos se comportan como agentes formadores de cultura, mostrando estándares morales por medio de las decisiones, conductas y comunicaciones diarias. El líder no solo motiva a los subordinados, además refuerza el sentir de la permanencia en la institución.

En cambio, estudios elaborados de manera reciente han indicado que existe una relación de manera directa entre el estilo de liderazgo ético y la satisfacción laboral, especialmente cuando los lìderes indican integridad, equidad y preocupación continua por los equipos. Según Ajaganandam et al., (2018), este liderazgo motiva vínculos interpersonales de forma saludables, disminuye estrés laboral e incrementa la productividad. En este contexto, los servidores deben alinearse con los principios de la empresa y a desenvolver sus tareas más individualizada, creativa y responsable.

1.6.4 Orientación

La Orientación es el conjunto de medidas y estrategias dirigidas a guiar, asesorar y formar a sus integrantes para optimizar su administración de negocios, potenciar sus habilidades organizativas y fomentar un crecimiento económico sostenible, esta guía puede abarcar consejos en asuntos como gestión empresarial, servicio al cliente, empleo de herramientas digitales, acatamiento jurídico y tácticas de ventas, con el objetivo de que los vendedores puedan ajustarse a las demandas del mercado y potenciar su competitividad (Bhana & Bayat, 2020).

La orientación no se limita a impartir conocimientos, conlleva un seguimiento estratégico que potencia la toma de decisiones. Además, fomenta la adaptación proactiva a ambientes en constantes cambio, lo que resulta crucial en entornos de alta competencia. La correcta guía también promueve la innovación, potencia el

rendimiento empresarial y promueve vínculos más fuertes con los clientes, se transforma en un elemento crucial para la sostenibilidad de la empresa.

Además, la guía en una asociación promueve la unión entre sus integrantes, potenciando el trabajo en equipo, el liderazgo compartido y la adopción de decisiones fundamentadas, mediante conferencias, seminarios o encuentros regulares, los vendedores obtienen soporte no solo técnico también motivacional lo que favorece su desarrollo personal y el robustecimiento económico y social de la comunidad donde se desempeñan (G. Reyes et al., 2018).

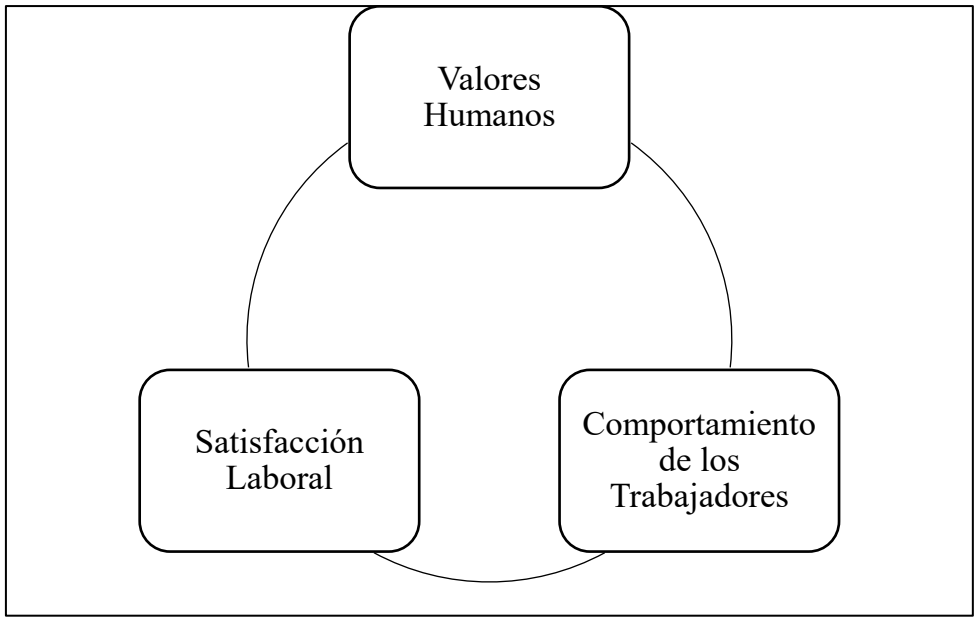
1.6.5 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral representa una combinación de sentimientos positivos o negativos que los trabajadores tienen hacia su trabajo. Por otro lado, cuando un trabajador trabaja en una organización empresarial, trae consigo necesidades, deseos y experiencias que determinan las expectativas que ha estimado. La satisfacción laboral representa el grado en que las expectativas se corresponden con las recompensas reales. La satisfacción laboral está estrechamente vinculada al comportamiento del individuo en el trabajo (Obicci, 2018).

La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y creencias que las personas tienen sobre su trabajo actual. Los niveles de satisfacción laboral pueden variar desde la satisfacción extrema hasta la insatisfacción extrema. Además de las actitudes sobre el trabajo en general, las personas también pueden tener actitudes sobre diversos aspectos del mismo, como el tipo de trabajo que realizan, sus compañeros de trabajo, supervisores o subordinados, y su salario (Ajaganandam et al., 2018b).

Estas definiciones facilitan entender que la satisfacción en el trabajo se basa en el ambiente físico, condiciones del contrato y más importante en elementos subjetivos como las percepciones, expectativas y vivencias personales. Cuando las entidades identifican esta complejidad, pueden aplicar tácticas más eficaces para optimizar el ambiente de trabajo. Además, considerar los aspectos emocionales potencia a la dedicación del empleado hacia sus tareas.

Figura 1 *Características importantes de la Satisfacción Laboral*



Nota: Características importantes de la Satisfacción Laboral. Adaptado de características de la satisfacción laboral en España (p.47).

En primer lugar, las organizaciones deben guiarse por valores humanos. Dichas organizaciones se orientarán a tratar a los trabajadores de manera justa y respetuosa. En tales casos, la evaluación de la satisfacción laboral puede servir como un buen indicador de la eficacia de los empleados (Jain & Duggal., 2015). Un alto nivel de satisfacción laboral puede ser un indicador de un buen estado emocional y mental de los empleados.

En segundo lugar, el comportamiento de los trabajadores, en función de su nivel de satisfacción laboral, afectará el funcionamiento y las actividades de la organización (Fujimoto et al., 1981). De esto se puede concluir que la satisfacción laboral se traduce en un comportamiento positivo y, viceversa, la insatisfacción laboral se traduce en un comportamiento negativo de los empleados.

En tercer lugar, la satisfacción laboral puede servir como indicador de las actividades organizacionales. Mediante la evaluación de la satisfacción laboral se pueden definir diferentes niveles de satisfacción en las distintas unidades organizacionales, lo que a su vez puede servir como un buen indicador de en qué unidad organizacional se deben implementar los cambios que mejoren el rendimiento (Shah & Jumani, 2018).

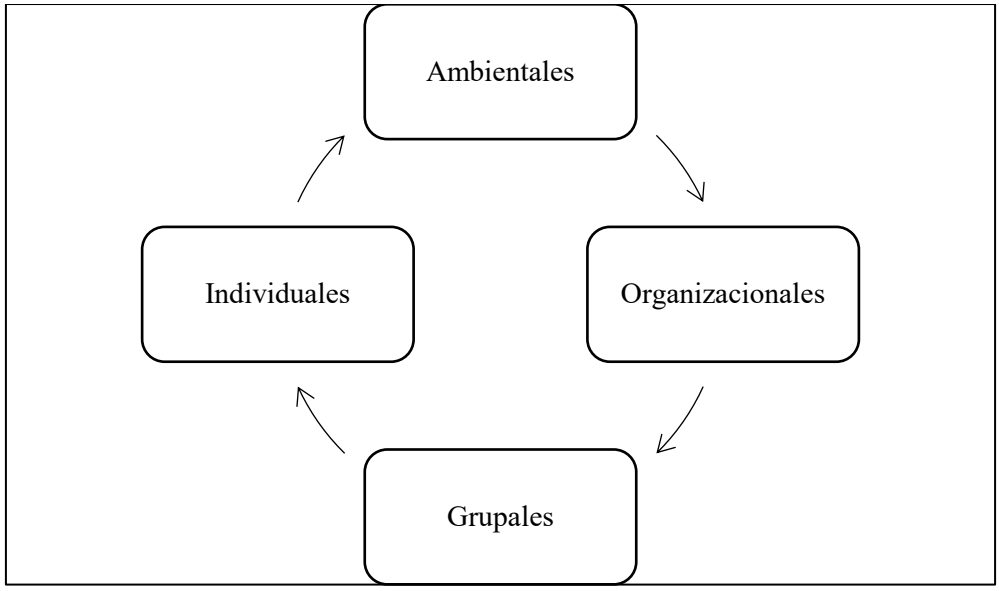
1.6.6 Estrés laboral

Obamiro et al., (2014) definió el estrés como una respuesta adaptativa, moderada por las diferencias individuales, que son consecuencia de cualquier acción, situación o evento que impone demandas especiales a una persona, que percibe un desequilibrio entre el nivel de demanda que se le impone y su capacidad para satisfacer esas demandas. Las fuentes de estrés se denominan estresores. Estos, o sus antecedentes, provienen tanto del interior de nuestro cuerpo y mente como del exterior.

Esta visión facilita comprender que el estrés se origina en cómo cada individuo interpreta y afronta las exigencias del ambiente. Por esta razón, es esencial potenciar las capacidades de afrontamiento y fomentar entornos organizativos saludables. Detectar los estresores posibilita una intervención preventiva y no reactiva. Además, identificar la dimensión personal del estrés ayuda a personalizar las estrategias de gestión y disminuir el efecto perjudicial del estrés en el bienestar general.

Por lo tanto, se dividen en cuatro categorías: ambientales, organizacionales, grupales e individuales. Conocer diversas categorías de estresores nos ayudará a ser más conscientes del estrés en nuestras vidas.

Figura 2 Categorías de Estrés Laboral



Nota: Categorías de Estrés Laboral. Adaptado de Stress Management in the Workplace (p.42).

Estrés ambiental

Los factores ambientales afectan a la organización y, por lo tanto, también influyen en el estrés. Los factores de estrés ambientales a los que responde un empleado incluyen principalmente factores como los rápidos cambios tecnológicos, las exigencias y obligaciones familiares, las condiciones económicas y financieras, la raza, la casta, la clase social, la identidad étnica, y las reubicaciones y traslados (Anitha, 2016). Últimamente, el vertiginoso ritmo de los cambios sociales y tecnológicos ha tenido un gran impacto en el estilo de vida de las personas, lo cual se traslada a sus trabajos.

Cabe mencionar que, si bien la ciencia médica ha aumentado la esperanza de vida al erradicar o reducir las amenazas mortales de muchas enfermedades temibles, por un lado, el estilo de vida moderno, atrapado en la prisa, la movilidad, la urbanización y el hacinamiento, ha deteriorado el bienestar y aumentado el potencial de estrés laboral. Por otro lado, para la mayoría de las personas en los últimos años, su precaria situación financiera las ha obligado a realizar trabajos adicionales o a sus cónyuges a incorporarse al trabajo para cubrir gastos cada vez mayores (Enriquez & Calderón, 2017). Esta situación reduce el tiempo para actividades recreativas, de relajación y familiares. El efecto general es un mayor estrés en los empleados.

Con lo analizado sobre el estrés ambiental la manifestación de un ambiente social y económico inestable que desborda al empleado exige ajustarse a entornos variables y exigentes impacta en la salud física y emocional. Por esta razón, las entidades deben contemplar políticas de respaldo que reduzcan estos impactos, es fundamental horarios adaptables, ayuda psicológica y condiciones de trabajo equitativo. Favorece al individuo e incrementa la productividad, entender esta dimensión facilita la puesta en marcha de medidas preventivas más efectivas.

Factores de estrés organizacionales

Los factores de estrés ocurren no solo fuera de la organización, sino también dentro de ella. Pueden clasificarse en políticas y estrategias, estructura y diseño, procesos y condiciones laborales. Los cambios organizacionales para afrontar los desafíos suelen ir acompañados de factores de estrés (Acar., 2014). Por ejemplo, las políticas de reducción de personal pueden ser factores de estrés para los empleados. Un

investigador informó que las reducciones de personal han dejado a muchas organizaciones con menos trabajadores.

Por lo tanto, los trabajadores restantes se han visto obligados a cubrir las vacantes de los trabajadores que se han marchado. El resultado suele ser empleados desesperados y más reclamaciones de indemnización por estrés. De igual manera, los buenos gerentes para competir con éxito con los mejores tendrán que esforzarse más. Esto, en resumen, se traduce en más horas de trabajo y más estrés (Kia et al., 2019).

Factores de estrés grupales

Las personas suelen pertenecer a diversos grupos formales e informales. El departamento o la sección a la que se pertenece, por ejemplo, es un grupo formal. El grupo tiene una enorme influencia en el comportamiento individual de sus miembros. Por lo tanto, el grupo también puede ser una fuente potencial de estrés (Kia et al., 2019). Estos factores de estrés grupales se pueden clasificar en tres tipos: Falta de cohesión grupal: Los famosos estudios de Hawthorne han dejado claro que la cohesión o la unión brindan satisfacción a los empleados.

Falta de cohesión genera conflicto, lo que constituye un factor de estrés potencial para los empleados. Negarles la oportunidad de desarrollarse y no aceptarlos por parte de otros empleados genera estrés en ellos. Falta de apoyo social: Todos, como miembros de un grupo, buscamos el apoyo de los demás en momentos de felicidad y tristeza. Si recibimos este apoyo social, nos sentimos mucho mejor. Si un miembro individual carece de dicho apoyo, también puede causar estrés (Sánchez Cindy et al., 2019).

Conflicto interpersonal e intergrupal: La incompatibilidad en cuanto a necesidades y valores entre compañeros de trabajo suele generar conflicto interpersonal (J. Reyes et al., 2018). Asimismo, la variación en los objetivos y metas entre grupos conduce a conflictos intergrupales. Los estudios sobre conflictos indican que estos conflictos disfuncionales también pueden generar un estrés considerable en las personas.

Factores de estrés individuales

Además de los factores de estrés mencionados hasta ahora (ambientales, organizacionales y grupales), existen factores individuales que generan estrés. Estos son: Conflicto y ambigüedad de roles: Los empleados desempeñan múltiples roles dentro y fuera de la organización, como superior, subordinado, compañero, familia, comunidad, etc. Estos roles son un conjunto de expectativas que otros miembros tienen de un empleado (Dousin et al., 2019). La variación en las expectativas conduce a la ambigüedad de roles. Si estas expectativas imponen exigencias contradictorias al empleado, este experimenta un conflicto de roles. Tanto el conflicto como la ambigüedad de roles le causan un estrés considerable.

Rasgos de personalidad: La personalidad afecta el comportamiento. Los rasgos de personalidad varían de un individuo a otro. Los investigadores han clasificado las dimensiones de la personalidad en tipo A y tipo B. Los investigadores del corazón informan que los empleados de tipo A experimentan un estrés considerable. Por otro lado, las personas de tipo B, al ser pacientes y relajadas, tienen una visión más amplia de las cosas. Por lo tanto, son menos propensas al estrés (Purwanto et al., 2022).

Cambios en la vida y la carrera profesional: Los cambios en la vida pueden ser lentos (envejecimiento) o repentinos (fallecimiento del cónyuge). Los cambios particularmente repentinos tienen un efecto drástico en las personas. Investigadores médicos han comprobado que cuanto más cambio repentino experimenta una persona, peor será su salud posterior(Akinwale & George, 2020). Lo mismo ocurre con los cambios de carrera profesional. Los cambios frecuentes y repentinos en la carrera profesional, la naturaleza del trabajo y las responsabilidades, el subempleo o el exceso de empleo, etc., pueden ser estresantes.

1.6.7 Intenciones de rotación

Esta intención de rotación es una de las intenciones conductuales de renuncia. La intención de abandonar se refiere a la probabilidad de que un individuo se vea afectado o abandone la organización (Higazee, 2018). Los empleados con una alta intención de abandonar la organización, que podría establecer una auto organización en el futuro cercano, muestran una alta intención de rotación. La intención de abandonar la ocupación dificulta mucho la decisión de trabajar. La intención de abandonar también refleja la probabilidad de que una persona cambie de trabajo dentro de un período determinado y anticipa inmediatamente la rotación actual.

Estas pruebas subrayan la importancia de que las entidades entiendan la intención de rotación como una señal precoz de malestar estructural. Es un reflejo del entorno de trabajo y la excelencia de la administración interna. Identificarla oportunamente facilita la implementación de acciones correctivas antes de la pérdida de talento. Tácticas como la potenciación del liderazgo, retroalimentación constante y el crecimiento profesional pueden reducir este peligro. Por lo tanto, se fomenta la permanencia y la dedicación del personal. El manejo de las repercusiones de la rotación es más eficiente que la prevención.

1.6.8 Eficiencia y productividad

La eficiencia se refiere a la habilidad de alcanzar un resultado esperado empleando el menor número posible de recursos, como tiempo, dinero, energía o esfuerzos. Ser eficiente implica realizar las tareas correctamente, optimizando los resultados y reduciendo al mínimo los residuos. Se persigue la eficiencia en diversas áreas, tales como la economía, la gestión, la educación o incluso en la vida diaria (Amalberti & Brami, 2012). En una agrupación de comerciantes, la eficacia se manifiesta cuando los procedimientos de servicio al cliente, adquisición de productos, administración de inventario o fomento de ventas se llevan a cabo de manera eficiente, con resultados positivos y sin desperdiciar recursos.

La productividad se refiere a la habilidad de un individuo, organizado o sistema para generar más resultados utilizando los mismos o recursos reducidos. Hace referencia a la conexión entre lo que se genera (y los recursos empleados (tiempo, dinero, esfuerzo, materiales) A incrementar la productividad se incrementa la eficiencia en la utilización

de los recursos existentes (Espinoza, M., & Gallegos, B., 2020). Para una agrupación de comerciantes la productividad se manifiesta cuando los miembros consiguen incrementar sus ventas, brindar un mejor servicio a sus clientes o incrementar sus ingresos sin incrementar sus gastos o su empeño.

A pesar de su relación, la eficiencia y la productividad no son conceptos equivalentes mientras que la eficiencia aspira a maximizar la utilización de los recursos, la productividad se centra en optimizar los resultados. Una entidad competitiva requiere fusionar ambos métodos de manera estratégica. Conseguir más con menos no solo demanda procesos estructurados, también personal capacitado y tecnología apropiada. En el ámbito empresarial esto resulta en un incremento en la rentabilidad y la satisfacción del cliente.

1.6.9 Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es uno de los conceptos más estudiados en psicología y comportamiento organizacionales. El compromiso organizacional es el vínculo fisiológico entre un empleado y su organización, que reduce la probabilidad de que abandone la organización voluntariamente (Kiswara Rahmantya et al., 2019). Sin duda, el compromiso organizacional se ha convertido en uno de los temas de mayor investigación en la era globalizada. Este concepto es crucial en el competitivo entorno empresarial actual, ya que las organizaciones necesitan empleados comprometidos para sobrevivir en un escenario tan globalizado.

Hernández & Austria, (2018) han descubierto que el compromiso organizacional consiste en compromiso afectivo, de continuidad y normativo. El compromiso afectivo se refiere a los empleados que demuestran apego emocional, identificación y participación en la organización. El compromiso de continuidad es aquel en el que los empleados trabajan continuamente para la organización porque no pueden asumir el costo de dejarla. El compromiso normativo ocurre cuando un empleado siente un sentido de obligación hacia su organización.

Comprender las diversas formas de compromiso organizacional facilita a los líderes la administración más exacta de las demandas del talento humano. No todos los trabajadores se mantienen en la empresa por los mismos motivos e identificar esto facilita la creación de estrategias de retención más eficaces. Promover el compromiso emocional implica establecer lazos emocionales mediante un reconocimiento y una cultura organizacional robusta. Por otro lado, reducir el compromiso con la continuidad proviene relaciones de trabajo obligadas y poco productivas.

1.6.10 Mejora continua

La mejora continua es un procedimiento permanente y metódico que persigue reconocer, examinar y perfeccionar las tareas, procedimientos o resultados en una organización o proyecto, con el objetivo de alcanzar un incremento en la eficiencia, calidad y satisfacción a lo largo del tiempo. Se trata de realizar pequeñas modificaciones graduales que, en su totalidad, producen un efecto considerable (Camacaro, 2021).

En una agrupación de comerciantes, el perfeccionamiento constante puede manifestarse en medidas como formar a los integrantes, mejorar el servicio al cliente, perfeccionar la administración del inventario, implementar nuevas tácticas de venta o ajustarse a las tendencias tecnológicas. Es una filosofía que promueve el desarrollo, incentiva la innovación y estimula una cultura laboral fundamentada en el aprendizaje y la constante superación.

Es así como, la mejora continua se sustenta en principios de majeo técnico como el ciclo PDCA que provienen de las palabras planificar, hacer, verificar y actuar, la cual fue propuesta por Deming, la que permite determinar procesos iterativos de revisión y corrección frecuente, incrementando la eficacia empresarial (Fujimoto et al. 1981). El enfoque ha sido adaptado en las pymes, por su adaptabilidad y costos bajos de ejecución. También, promueve la participación del personal, Promoviendo una cultita en la que cada servidor debe reconocer el entorno de optimización y brindar soluciones viables que fortalezcan el compromiso empresarial (Obicci, 2018).

Fundamentación teórica

1.6.4 Teoría del Liderazgo transformacional

La teoría del liderazgo transformacional planteado por Nurlina et al., (2023), es una perspectiva que transciende la gestión de tareas o la asignación de instrucciones. Este modelo enfatiza el relieve la habilidad del líder para motivar, inspirar y cambiar a sus seguidores, asistiéndoles en la consecución no solo de los objetivos de la organización, también de su propio desarrollo personal y laboral.

Los líderes transformacionales tienen inspiración y visión clara del futuro y saben comunicarla de manera efectiva para motivar a su equipo. Se preocupan por el bienestar y desarrollo de cada miembro de su equipo brindándoles apoyo y oportunidades de crecimiento (Qurnia, 2024). Fomentan la creatividad y pensamiento crítico, incentivando a buscar soluciones, actúan con valores éricos y un modelo a seguir, generando confianza y admiración. En la práctica un líder transformacional no solo busca maximizar la eficiencia de su equipo, también busca un entorno de trabajo basado en la confianza y ética.

1.6.5 Teoría del liderazgo Auténtico

El liderazgo autentico propuesto por Anwar, A. (2021) y su equipo plantea que los mejores líderes son aquellos que se muestran genuinos, transparentes y alineados con sus valores internos. Esta teoría surge como respuesta a la necesidad de líderes más confiables en un mundo donde la falta de ética en la gestión empresarial ha llevado a múltiples crisis organizacionales. Los líderes auténticos tienen un profundo conocimiento de sí mismos de sus fortalezas y debilidades lo que les permiten actuar con coherencia y seguridad, son capaces de evaluar distintas perspectivas antes de tomar decisiones evitando favoritismos o juicios apresurados.

De igual manera, el liderazgo autónomo se enfoca en la formación de vínculos sólidos y de confianza con las personas que conforman el personal. Según Hidayat et al. (2023), esta manera de liderazgo se basa en cuatro factores esenciales, autoconciencia, transparencia relacional, procesamiento equilibrado de los datos y una sólida integridad personal. Los factores ayudan a los líderes a crear confianza y motivar a un

entorno de trabajo donde los líderes se sienten valorados y tomados en cuenta, aumentando la motivación y sentido de propósito.

En cambio, los estudios muestran que los lìderes auténticos aportan de manera directa en el bienestar emocional de los empleados y en la sostenibilidad del rendimiento empresarial. De acuerdo con Rezeki (2023) muestran que la autenticidad en el liderazgo refuerza el ambiente empresarial y cuida el estrés laboral. En ambientes de alta presión, tener líderes auténticos logra diferenciarse entre una organización resilientes y una que fracasa en el manejo de incertidumbre. Es así que, la teoría cobra importancia en el actual entorno global, donde las empresas requieren personas con liderazgo, empáticas y transparentes.

1.6.6 Teoría del Liderazgo Servicial

El liderazgo servicial desarrollado propone un enfoque complemente destino a los modelos tradicionales de liderazgo. En lugar de poner el poder y la autoridad en el centro de su gestión, el líder servicial prioriza el bienestar de su equipo y trabaja para empoderarlo (Azzahra et al., 2021). La principal motivación del líder no es el poder, es ayudar a su equipo a crecer y alcanzar su máximo potencial. Un líder servicial se preocupa genuinamente por los problemas de sus empleados y busca comprender sus necesidades antes de tomar decisiones, fomentan un ambiente de colaboración y solidaridad dentro de la organización, no solo se enfoca en los resultados empresariales, también en el desarrollo personal y profesional de cada empleado.

También, el liderazgo se distingue por valores como la humanidad, escucha generosa, empatía y compromiso social. De acuerdo con Ehrhart (2004), indica que, el verdadero liderazgo empieza con la intención de servir a todos, generando confianza y sentido de comunidad. En las empresas, han señalado que este estrilo es sumamente eficaz para incrementar el sentido de pertenencia, optimizar la moral del equipo y reforzar la resiliencia ante distintos entornos. Incluso, cuando los lideres implementan una actitud servicial, los servidores se sienten valorados y respetados.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

En esta sección se detalló los métodos y tácticas utilizadas para llevar a cabo este estudio sobre el liderazgo ético y su impacto en el rendimiento laboral, se trató aspectos como el diseño metodológico de la población de estudio, las técnicas e instrumentos utilizados en la recopilación de datos, los procesos utilizados en la recolección de información, y también el estudio de la validez y fiabilidad de los recursos empleados para asegurar la exactitud del estudio.

2.1 Materiales

La realización de este proyecto de investigación se utilizó varios recursos y materiales que incluyen los siguientes:

- Material bibliográfico y documental relacionado Liderazgo ético y el desempeño laboral.
- Instrumentos de recolección de datos, como cuestionarios y encuesta estructuradas.
- Software estadístico para el análisis de datos, como SPSS o Excel.
- Acceso a bases de datos y documentos Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato.

2.2 Método de estudio

2.2.1 Deductivo

El método es una estrategia de pensamiento que se basa en conceptos generales, normas o teorías previamente establecidas para alcanzar conclusiones específicas o particulares, se procede de lo general hacia lo específico. Su funcionamiento lógico se basó en aplicar una norma o ley general a un caso específico para verificar si se cumple

o no. Expandir teoría existente a un escenario real facilito verificar si se respetan las normas generales en situaciones específicas.

2.3 Enfoque Investigativo

2.3.1 Cuantitativo

El método cuantitativo sobresale como una técnica efectiva para la recopilación de datos, frecuentemente utilizado en estudios científicos (Guamán et al., 2021a). Este procedimiento se basó en la recolección y estudio de datos cuantitativos, o sea, información numérica que puede ser medida. La mayor ventaja reside en su imparcialidad, facilitando de esta manera la determinación de vínculos causales y la detección de patrones a través del uso de métodos estadísticos sofisticados.

Con lo mencionado, se escogió este enfoque para este estudio por su habilidad para ofrecer medidas objetivas y reproducibles que permitan una valoración exacta del efecto del liderazgo ético en el rendimiento en el trabajo. Este método posibilita la recopilación y estudio de datos numéricos mediante herramientas estandarizadas, como cuestionarios y encuestas, que pueden ser examinadas de manera estadística para detectar patrones, tendencias y correlaciones.

2.4 Alcance del Estudio

2.4.1 Diseño descriptivo – correlacional

Se realizó un diseño descriptivo que puede especificar de forma metódica las características del liderazgo ético y su influencia perceptible en el rendimiento laboral en la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio. Este método posibilitó reconocer y detallar las variables concretas vinculadas al liderazgo y su impacto en la eficacia y el ánimo de los trabajadores (Díaz, 2020). Mediante el uso de este diseño se simplifica la creación de una visión precisa y clara del estado actual de las prácticas de liderazgo.

Así también, se empleó el diseño correlacional, ya que es el adecuado para examinar y medir la conexión entre el liderazgo ético y el rendimiento laboral. Este diseño es

apropiado porque facilitó el estudio de la esencia y el nivel de conexión entre estas variables sin alterar sus características, observando cómo cambian conjuntamente en un ambiente natural. A través del estudio de correlación, se puede establecer si un incremento en las prácticas de liderazgo ético tiene una correlación efectiva con mejoras en el rendimiento en el trabajo (Tunal, 2022).

2.5 Modalidad de Investigación

2.5.1 Diseño no experimental

En este estudio, se elegirá un diseño no experimental ya que facilitó la observación y análisis del fenómeno del liderazgo ético y su influencia en el rendimiento laboral en circunstancias naturales, sin intervenir o modificar de manera deliberada las variables en estudio (Abreu, 2018). Este método es particularmente apropiado para analizar los impactos auténticos del liderazgo en la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio, dado que representa con precisión las dinámicas e interacciones diarias sin la manipulación artificial que distingue a los diseños experimentales.

2.5.2 Investigación de campo

En esta modalidad, realizó encuestas a los comerciantes pertenecientes a la Asociación. Las encuestas estarían orientadas a obtener opiniones directas acerca del liderazgo ético y el rendimiento en el trabajo. Los datos recolectados aportarán componentes útiles para que la entidad brinde un entendimiento práctico de la dinámica del mercado local.

2.6. Población

Este estudio tiene como población de estudio a 150 comerciantes que forman parte de la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio, ubicada en la ciudad de Ambato. Estos comerciantes constituyen una representación variada y completa de pequeños empresarios que funcionan en diversas áreas del mercado local. Al enfocarse en este grupo específico, la investigación aspira a conseguir un entendimiento minucioso y profundo de cómo el liderazgo ético impacta en elementos esenciales como la satisfacción en el trabajo, la atención al cliente y las intenciones de rotación.

2.6.1. Criterio de inclusión

Los criterios de inclusión tomados en cuenta para la investigación fueron de 120 socios activos de la institución. Se incorporaron a las personas al instante de la recaudación de información, mantenían una interacción activa en las actividades comerciales, y también se presentaron conformes al brindar información. De similar manera, se tuvo en cuenta que los miembros estuvieran mínimamente seis meses de relación constante con la organización, asegurando la validez de sus respuestas fundamentadas en la experiencia en el entorno laboral (Alshenqeeti, 2014).

2.6.2. Criterio de exclusión

El desarrollo del estudio, se implementaron criterios de exclusión con el fin de comprobar la pertinencia y calidad de los datos recaudados. Esta vez, se excluyó a treinta socios inactivos, quienes no se relacionaban frecuentemente en las actividades de la organización. La decisión se sustentó en la supresión parcial o permanente del entorno laboral. De acuerdo con (Batallán, 2020) la exclusión ayudó a filtrar la muestra final y asegurar el enfoque de la investigación en los miembros directamente involucrados.

2.7. Técnica de investigación

2.7.1 Encuesta

En el estudio se empleará la técnica de encuesta como método principal de recolección de datos. Esta metodología es ideal para capturar percepciones y actitudes de los comerciantes de la Asociación sobre las variables de investigación (Ugalde & Balbastre, 2022).

Para garantizar la precisión de las medidas utilizadas en las encuestas, se adoptó ítems de instrumentos validados previamente en la literatura existente. El liderazgo ético se medirá mediante 8 ítems adaptados de la escala de Liderazgo ético (ELS) citado por Chandrasekara (2019), ya que ha sido sustentado en investigaciones realizadas por Chong et al. (2020). Mientras que la orientación al cliente refleja el grado en que los empleados se esfuerzan por entender las necesidades de los clientes, por ello, se evaluará utilizando ítems adaptados de Donovan del año 2004.

En cuanto a la satisfacción laboral, se utilizarán ítems de (Faneite, 2023), desarrollados originalmente. Estos ítems han sido ampliamente utilizados en investigaciones anteriores para medir la contentura general de los empleados con su trabajo y su entorno laboral. Finalmente, las intenciones de rotación se medirán a través de ítems adaptados de Ganesan y Weitz del año 1996, lo que proporcionará una comprensión de la disposición de los empleados para continuar en la organización bajo el liderazgo actual.

2.8 Instrumento de Investigación

2.8.1 Cuestionario

El cuestionario fue establecido como un instrumento estructurado conformado por una serie de preguntas creadas para conseguir datos exclusivos de los participantes sobre una o más variables. Normalmente, las preguntas fueron diseñadas en formato cerrado, ayudando a brindar respuestas predeterminadas que facilitaron su estudio estadístico posterior. De acuerdo con (Venigandla et al., 2023), el cuestionario constituyó un instrumento eficiente en estudios cuantitativos, facilitando la estandarización de los datos y recaudarla de modo inmediato a la población seleccionada.

La investigación se inclinó por usar el cuestionario ya que brindó la posibilidad de recolectar información de modo directo y objetivo sobre las perspectivas de los miembros de la organización vinculados con el liderazgo ético, orientación al cliente, satisfacción laboral, intenciones de rotación. También, ayudó al estudio comparativo entre variables y facilitó asegurar la anonimidad d ellos encuestados, con el que se logró obtener respuestas sinceras y transparentes.

2.8.2 Confiabilidad del Instrumento

2.8.2.1 Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach es un coeficiente estadístico frecuente empleado en estudio para valorar la consistencia interna de los instrumentos de recopilación de datos, tales como encuestas de respuesta. Su tarea principal consiste en establecer si los componentes de una escala están vinculados entre ellos y miden de manera consistente un mismo

constructo. De acuerdo con (Fernández & Pilar, 2015) se interpreta este coeficiente en rangos determinados un valor que supera o excede 0.90 se considera excelente, entre 0.80 y 0.89 bueno, entre 0.70 y 0.79 aceptable, entre 0.60 y 0.69 cuestionable, entre 0.50 y 0.59 pobre y por debajo de 0.50 inaceptable.

Tabla 1 *Alfa de Cronbach*

Dimensión	**Alfa de Cronbach**	**N de elementos**
Confiabilidad	0,935	6
Orientación	0,930	5
Satisfacción laboral	0,833	4
Estrés laboral	0,898	2
Intenciones de rotación	0,805	3
Eficiencia y productividad	0,947	4
Compromiso organizacional	0,927	4
Mejora continua	0,876	4
Total	**0,966**	**32**

Nota: Elaboración propia.

El coeficiente Alfa de Cronbach para diferentes dimensiones evaluadas en un instrumento de medición, lo que evidencia elevados grados de consistencia interna. Todas las dimensiones exceden el límite mínimo permitido de 0.7 lo que señala una confiabilidad apropiada. Se destacan como las más consistentes Confiabilidad compuesta con el 0.951% y Eficiente y productividad 0.947% lo que indica que los elementos que las conforman tienen una correlación alta entre ellos y miden de manera eficiente el constructo.

A pesar de que las intenciones de rotación 0.805 es la dimensión con el valor más bajo, continúa siendo un indicador aceptable, asegurando la estabilidad de las respuestas. El Alfa total de 0.969 para los 32 ítems evidencia que el instrumento tiene una confiabilidad global excepcional, lo que corrobora la validez de los resultados logrados. Estos principios garantizan que el cuestionario es apropiado para investigaciones realizadas en entornos organizativos.

2.9 Hipótesis

Durante el avance de este estudio se proponen hipótesis que facilitan la determinación de una conexión entre las variables principales del análisis. Esta hipótesis guía el estudio estadístico y posibilitan verificar si el liderazgo ético influye de forma relevante en el rendimiento laboral en el marco organizacional de la Asociación de pequeñas comerciantes Las Palmas 6 de junio, situada en la ciudad de Ambato. Mediante su validación, el objetivo es conseguir pruebas empíricas que respalden o rechace la conexión entre ambos constructos, reforzando de esta manera la base teórica y práctica del estudio.

Hipótesis

Ho: El liderazgo ético no guarda una relación significativa con el desempeño laboral de los miembros de la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato.

H1: El liderazgo ético guarda una relación significativa con el desempeño laboral de los miembros de la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con (Hernández, 2010) los resultados representaron la exposición organizada y objetiva de los datos recolectados durante el procedimiento de investigación, se centró en presentar los descubrimientos en tablas, estadísticas, lo que permite demostrar que se cumplió con los objetivos. Los resultados expuestos a continuación se elaboraron en base al logro de los objetivos específicos de investigación.

3.1 Análisis y discusión de los resultados

3.1.1 Objetivo Especifico 1 Revisar la literatura existente sobre el liderazgo ético en la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato.

Tabla 2 *Revisión de Literatura*

N.	Año	Nombre	Línea de Investigación	Metodología Utilizada	Muestra de Investigación	Instrumentos utilizados	Hallazgos relevantes de Liderazgo ético
1	2023	Ordoñez Moran	Liderazgo ético y sostenibilidad	Cuantitativa (SEM)	300 empresas ecuatorianas	Cuestionario validado	Aumentó la confianza en el liderazgo. Impulsó decisiones socialmente responsables. Mejoró la reputación organizacional. Se vinculó con prácticas de sostenibilidad. Fortaleció el compromiso del personal.
2	2025	Mokoena & Mokoena	Liderazgo ético y compromiso comunitario	Cuantitativa	276 PYMEs sudafricanas	Encuesta estructurada	Se asoció al fortalecimiento de redes comunitarias. Promovió la confianza interpersonal. Aumentó la transparencia organizacional. Impulsó la cooperación externa. Favoreció el trato justo a colaboradores.

3	2021	Yanira Gómez	Psicología del liderazgo	Cuantitativa	330 empleados (EE.UU.)	Cuestionario de liderazgo	Generó mayor percepción de justicia. Redujo el estrés laboral. Aumentó la moral del equipo. Se relacionó con liderazgo transformacional. Fomentó la ética interna.
4	2023	Shukurat Moronke et al.	Ética empresarial y RSE	Revisión conceptual	Multicontinental	Revisión documental	El liderazgo ético impulsa la innovación responsable. Se relaciona con gobernanza ética. Promueve la equidad en la gestión. Refuerza la cultura ética corporativa. Se considera clave en mercados emergentes.
5	2022	Singh et al.	Liderazgo ético en crisis	Revisión sistemática	Global	Revisión bibliográfica	Aumenta la resiliencia organizacional. Mejora la capacidad de respuesta ante crisis. Refuerza la credibilidad del líder. Estimula el bienestar emocional del equipo. Reduce el impacto negativo de los cambios.

6	2020	Correa Meneses et al.	Retención de talento	Cuantitativa	212 empleados (Grecia-Colombia)	Encuestas estructuradas	Disminuyó la rotación laboral. Mejoró el clima organizacional. Fomentó vínculos organizacionales sólidos. Aumentó la percepción de equidad. Generó identificación con la misión institucional.
7	2022	Pérez & Gómez	Cultura organizacional ética	Cualitativa	18 PYMEs mexicanas	Entrevistas semiestructuradas	Fomentó la cooperación entre equipos. Impulsó liderazgo participativo. Enraizó valores éticos en la empresa. Contribuyó al sentido de pertenencia. Mejoró el clima emocional organizacional.
8	2019	López & Martínez	Liderazgo en cooperativas	Estudio de caso	Cooperativas en Ecuador	Observación y entrevistas	Consolidó prácticas éticas en la gestión. Fomentó transparencia contable. Promovió equidad en decisiones. Estimuló la democracia participativa. Reforzó la sostenibilidad institucional.

9	2021	Flores Tapia et al.	Liderazgo y desempeño financiero	Cuantitativa	150 PYMEs peruanas	Encuestas + análisis contable	Incrementó la rentabilidad operativa. Mejoró la eficiencia administrativa. Potenció la imagen corporativa. Se asoció a mayor fidelización de clientes. Redujo los riesgos reputacionales.
10	2024	Sánchez & Herrera	Sostenibilidad en PYMEs	Mixta	200 empresas colombianas	Encuestas y grupos focales	El liderazgo ético guio políticas verdes. Aumentó la confianza del entorno externo. Promovió coherencia entre discurso y acción. Impulsó la innovación sostenible. Potenció el valor de marca.

Nota: Elaboración propia.

En la revisión de literatura efectuada para analizar los estudios más recientes sobre el liderazgo ético se demostró que esta práctica se ha establecido como un elemento estratégico en las organizaciones, especialmente en las pequeñas y medianas empresas PYMEs y asociaciones parecidas de los comerciantes Las Palmas 6 de junio de Ambato. Investigaciones realizadas por (Flores-Tapia et al., 2022) subrayaron que el liderazgo ético no solo aumenta la confianza del equipo en sus líderes también fortalece la reputación de la institución y promueve un compromiso intenso con prácticas sustentables.

Estudios como los realizados por (Correa Meneses et al., 2018) corroboraron que el liderazgo ético es esencial para manejar circunstancias adversas y potenciar la capacidad de resistencia de la organización. Para (Shukurat Moronke, 2019) se resaltó que este tipo de liderazgo fomenta la colaboración externa y fortalece la transparencia, elementos clave en alianzas que se apoyan en fuertes vínculos comunitarios. Además, indicó que el liderazgo ético fomenta el bienestar emocional del equipo y disminuye el efecto adverso de las crisis, lo que es relevante para entidades como Las Palmas que funcionan en contextos de inseguridad económica constante.

En el ámbito interno se constató que el liderazgo ético también potencia la permanencia del talento y robustece la cultura de la organización tal como lo evidenciaron las investigaciones de(M. Suleman Sabir, Jam Javed Iqbal, 2019) . Los escritores demostraron que este método de liderazgo reduce la rotación de personal, robustece las relaciones dentro de la organización y promueve la conexión del equipo con la misión de la institución. Esto indica que las agrupaciones empresariales que fomentan el liderazgo ético pueden obtener una mayor estabilidad en las operaciones, una mayor unidad grupal y un ambiente de trabajo más propicio para el desarrollo colectivo.

Desde un punto de vista estratégico se descubrió que el liderazgo ético influye positivamente en el rendimiento económico y la sostenibilidad de la empresa. Estudios de (Arce & Mayra Yanira Gomez Moran, 2019) evidenciaron que una administración fundamentada en valore éticos no solo incrementa la eficacia administrativa y robustece la reputación de la empresa también está vinculado con políticas ecológicas e innovación sustentable. Estos descubrimientos resultan muy beneficiosos para los

comerciantes pequeños de las Palmas, puesto que fortalecen la noción de que comportarse de manera ética es adecuado y lucrativo esencial para tener una posición privilegiada en el mercado actual.

3.1.2 Objetivo Específico 2 Estudiar los factores del liderazgo ético que influyen en el desempeño laboral en los socios de la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato.

Tabla 3. *Perfil Sociodemográfico*

	Frecuencia	**Porcentaje**
Femenino	58	48,3
Masculino	62	51,7
18 a 25 años	26	21,7
26 a 35 años	52	43,3
36 a 45 años	26	21,7
46 a 55 años	16	13,3
Educación primaria	19	16,0
Educación secundaria	36	30,2
Educación técnica/tecnológica	22	18,3
Educación superior (universitaria)	22	18,3
Menos de 1 año	16	13,3
1 a 3 años	40	33,3
4 a 6 años	32	26,7
Más de 6 años	32	26,7
Alimentación	4	3,3
Ropa y calzado	66	55
Tecnología	2	1,7
Cosméticos y cuidado personal	3	2,5
Otros	46	38,3
Dueño/a del negocio	70	58,3
Trabajador/a dependiente	36	30,2
Familiar colaborador	14	11,7
Total	120	100

Nota: Elaboración propia.

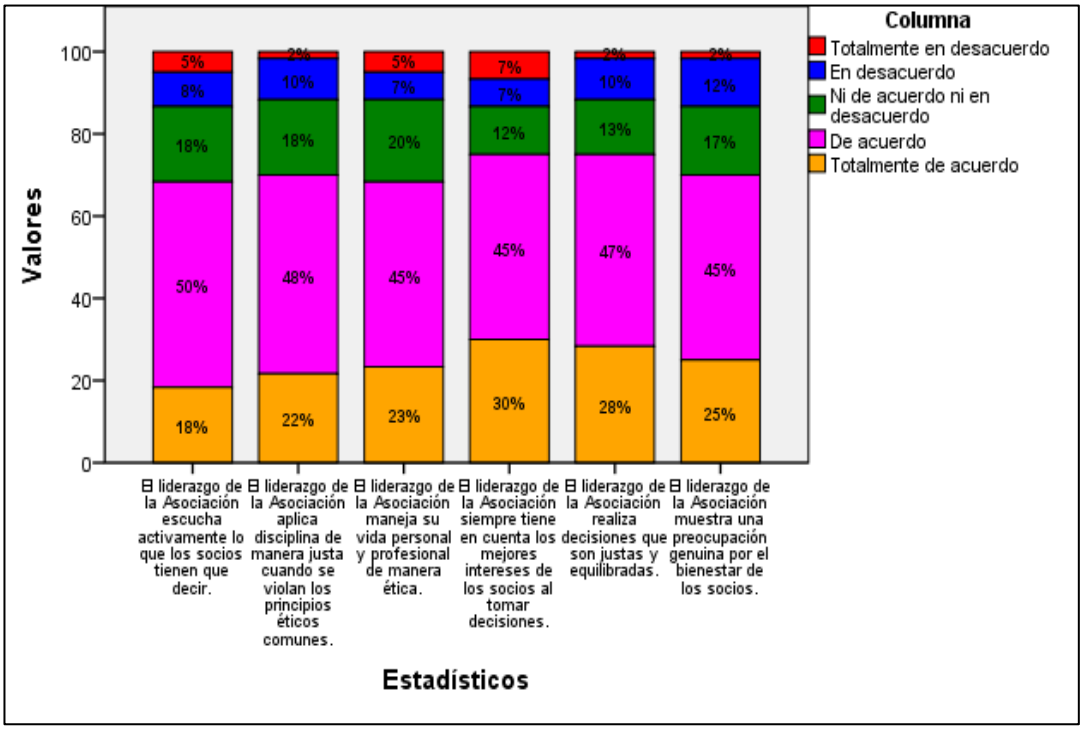
El perfil socio demográfico revela que el mayor porcentaje de los participantes eran hombres 51,7% lo que señala un leve predominio masculino en la Asociación, respecto a los grupos de edad, el más destacado fue el de 26 a 35 años 43,3% seguido por los jóvenes de 18 a 25 años 21,7% lo que demuestra una población activa en la etapa productivo. En el sector educativo, es notable que un 30,2% cuenta con educación secundaria lo que indica un considerable nivel de preparación académica que podría

tener un impacto positivo en la toma de decisiones y en la comprensión de prácticas éticas en el ámbito empresarial.

Respecto a la actividad comercial la mayoría se enfoca en el sector de ropa y calzado 55% lo que evidencia una concentración de giro de negocio en estos productos. Igualmente, el 58,3% declaro ser propietario del negocio lo que indica un elevado nivel de autonomía en la administración de sus actividades económicas. Por otro lado, un 30,2% declaro tener el respaldo de algún familiar en la empresa, lo que podría ser visto como una estructura de comercio de naturaleza familiar, habitual en asociaciones de este tipo. Esta información en su totalidad proporciona una visión de comerciantes con liderazgo directo en sus unidades de producción, con educación media alta y experiencia sólida, lo que puede proporcionar la puesta en marcha de estrategias fundamentadas en liderazgo ético y rendimiento organizacional.

3.1.2.1. Resultados descriptivos de la influencia de liderazgo ético en los socios de la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio.

Figura 3 *Análisis dimensión confiabilidad*



Nota: Elaboración propia.

La ilustración indica la perspectiva de los socios sobre distintas conductas vinculadas al liderazgo ético en la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio. Primero, el 50% de las personas encuestadas indicó estar de acuerdo con el liderazgo escucha activamente a los socios, por otro lado, el 18% estuvo totalmente de acuerdo. Evidenciando una valoración de forma positiva de la comunicación abierta. Elemento esencial en la formación de un ambiente laboral interactivo. La escucha activa refuerza la confianza y el sentido de pertenencia, factores relacionados al desempeño laboral.

También, en la aplicación justa de disciplina ante violaciones éticas, un 48% estuvo de acuerdo y el 22% totalmente de acuerdo, además, el 70% de valoración positiva. Este hallazgo recomienda que los socios encontraron coherencia entre las normas y las acciones de liderazgo, siendo fundamental para determinar un ambiente laboral justo. De acuerdo con (Bhana & Bayat, 2020), la equidad empresarial aporta a disminuir el ausentismo y aumentar el compromiso de los servidores.

Por otro lado, el tercer ítem que analizó la ética del liderazgo en la vida de los empleados y profesional, indicando que el 45% estuvo de acuerdo y el 23% totalmente de acuerdo, reforzando el entendimiento de que el ejemplo personal abordó en la conducta del grupo. Es así como, el liderazgo ético no solo aportó valores, sino que manipuló la cultura empresarial, repercutiendo de manera directa en la actitud de los empleados frente a sus deberes.

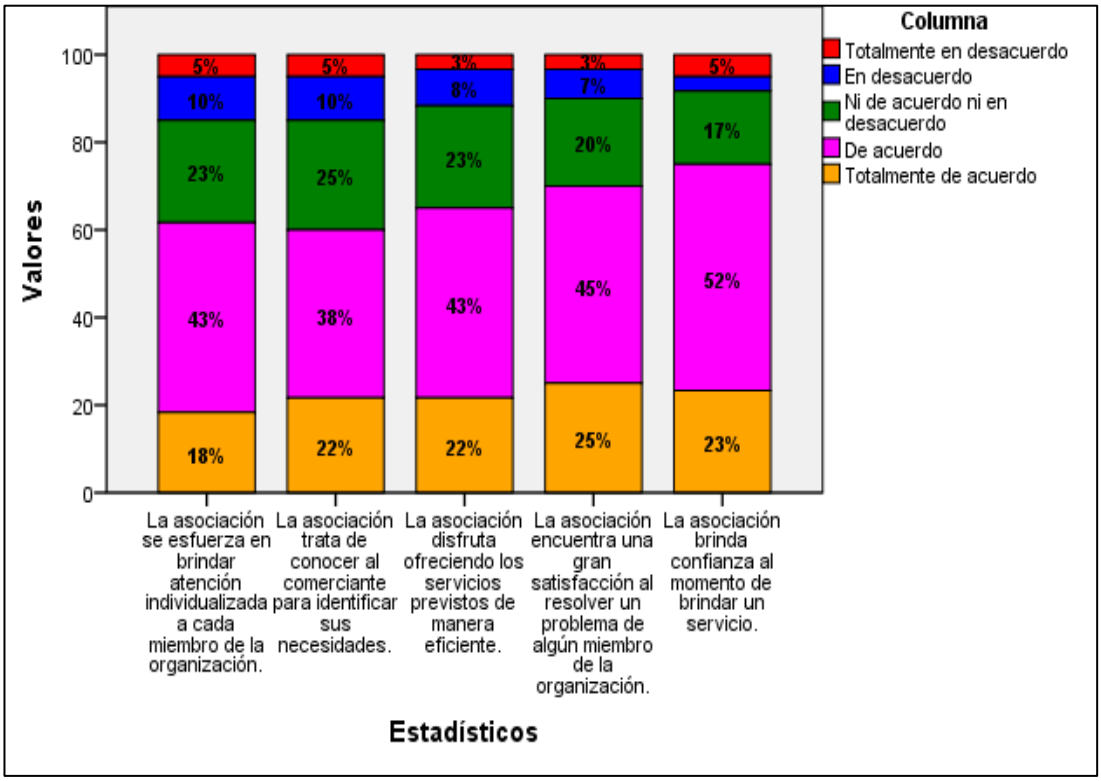
De acuerdo con la afirmación de que el liderazgo toma en cuenta los intereses de los socios, un 45% de las personas encuestadas se manifestó de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo. De esa manera, se concluyó que la mayor parte de los servidores percibió un liderazgo empático y enfocado con la calidad de vida compartida por la comunidad. Según (G. Reyes et al., 2018), el líder ético se lo reconoce por servir en lugar de imponer y esa actitud fomenta la fidelidad y el esfuerzo de forma voluntaria de los servidores.

En cuanto a la afirmación que habló sobre la toma de decisiones justas y equilibradas, el 47% de los socios indicaron estar de acuerdo y el 28% totalmente acuerdo, mostrando una alta aprobación, siendo un criterio esencial debido a las perspectivas de justicia en el manejo que crea un ambiente de estabilidad emocional. De acuerdo

con el estudio realizado por (Obicci, 2018) sostiene que el liderazgo ético aumenta la eficacia al promover decisiones claras y argumentadas de manera correcta.

Por último, el ítem sobre la preocupación del liderazgo por el bienestar de socios, indicaron está de acuerdo un 45% de las personas encuestadas mientras que, el 25% totalmente de acuerdo. Demostrando que un 70% percibió sensibilidad social en el manejo, trayendo como resultado vínculos laborales más humanitarias. De esa manera, la dimensión del liderazgo ético puede presentar una relevancia directa en el desempeño, debido a que los empleados se reconocen valorados y respaldados en el crecimiento personal y profesional(Fujimoto et al., 2019).

Figura 4. *Análisis dimensión orientación.*



Nota: Elaboración propia

La figura ayudó a estudiar la perspectiva de los socios en cuanto a la calidad del servicio dentro de la asociación. En el primer ítem, un 43% de las personas encuestas se mantuvieron de acuerdo y un 18% totalmente de acuerdo en que la organización se esmeraba por brindar atención personalizada. De esa manera, se evidenció una tendencia positiva dirigida a la individualización del servicio. Como sustentó (Jain &

Duggal, 2019), la atención personalizada es un elemento esencial de confiabilidad y satisfacción.

En el segundo ítem, el 38% de los socios estuvieron de acuerdo y un 22% totalmente de acuerdo en que la asociación intentaba identificar las necesidades de los socios. De esa manera se recomendó que existía un esfuerzo empresarial para entender las particularidades de cada socio. La habilidad de empatía y escucha activa presentaba prácticas de liderazgo ético Según (Jain & Duggal, 2019) el liderazgo ético aborda servir antes que mandar.

En cuanto al item que habla sobre el conocer al comerciatne para reconocer sus necesidades, se obtuvo que el 43% de las perosnas encuesttadas se mostraron de aceurdo mientras que el 22% totalmente de acuerdo sobre la asociaciòn aportaba los servicios previstos de forma eficiente. De esta manera, se indicó una buena gestion organizativa,la que reforzaba la percepciòn de cumplimiento y compromiso. Tambien, la productividad en el servicio se mostraba potenciada por un manejo en principios èticos. Lo que reforzaba la relacion entre liderazgo y desempeño.

En el cuarto item que habló sobre la satisfacción al resolver problemas, el 45% estuvo de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo, lo que indicó una percepción favorable sobre la capacidad resolutiva de la organización, lo cual afecta de manera directa en la calidad del ambiente laboral. Solventar los pleitos con rapidez y justicia optimiza el ambiente organizacional e indica un liderazgo responsable que pone como prioridad el bienestar general. Los resultados son sustentados de acuerdo con la investigaciòn con (Jain & Duggal, 2018), destacando que los lìderes eficaces manejan el conflicto con ètica y sensibilidad.

Finalmente, en el item que hablaba sobre la asociación generaba confianza al brindar un servicio, el 52% de los socios estuvo de acuerdo mientras que el 23% totalmente de acuerdo, siendo el item con más nivel de consenso positivo, lo cual aportó a la hipótesis de que el liderazgo ético influia de manera directa en la percepciòn de claridad y fiabilidad. La confianza institucional no solo incentiva al personal, también aumenta el sentido de pertenencia, es decir, presenta una optimizaciòn en el desempeño laboral(Mendieta-Ortega et al., 2020).

3.1.2.2. Respuesta inferencial del componente de influencia de liderazgo ético

Medida Kaiser-Meyer- Olkin (KMO)

De acuerdo con (Mendoza & Ramírez, 2020) respalda que la prueba Kaiser-Meyer-Olkin es un elemento que mide la adaptación muestral para obtener el análisis factorial. Evaluando si la información es consistente en su totalidad para alcanzar a identificar las estructuras subyacentes. El coeficiente tiene un rango de 0 a 1, siendo los valores mayores a 0.80 indican una excelente adecuación, por lo contrario, cuando es menor a 0.50 señalan que el análisis factorial no es el adecuado.

Tabla 4. *Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO).*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,867
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	852,637
	gl	78
	Sig.	0,000

Nota: Elaboración propia.

La prueba de Kaiser-Meyer Olkin los resultados mostraron que la medida de adecuación muestral de Kaiser Meyer Olkin KMO alcanzó el valor de 0.867 lo que señaló que la información es apropiada para llevar a cabo un análisis factorial. Según (Astuti et al., 2023) este valor es aceptable dado que sobrepasa el límite de 0.7 sugerido por la literatura científica, demostrando que la muestra empleada en la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio facilita la identificación de factores comunes vinculados con el rendimiento en el trabajo.

Por otro lado, la prueba de esfericidad de Bartlett mostró un valor de chi cuadrado de 852,637 con 78 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.000, corroborando así que las variables mantienen una correlación adecuada entre ellas, esta prueba estadística posibilita descartar la hipótesis nula de autonomía entre las variables lo que respalda la aplicación de análisis multivariado (Hidayat et al., 2023). En este contexto el instrumento es adecuado para reunir las dimensiones del rendimiento laboral en elementos significativos que simplifiquen su interpretación y estudio.

Los dos resultados confirman que la información es sólida y adecuada para analizar los elementos que afectan el rendimiento laboral en este conjunto de comerciantes (Karsikah et al., 2023). Esta confirmación estadística apoya el estudio de dimensiones como la dirección, el compromiso, la satisfacción y otros factores que facilitan la formulación de propuestas para potenciar la administración laboral y organizacional de la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio.

Varianza explicada

El método de la varianza total explicada se basa en señalar el porcentaje de variabilidad en la información obtenida por medio de los factores tomados por la realización de un análisis factorial, facilitando a establecer el grado de datos originales al disminuir las dimensiones. Según (Márquez et al., 2020) indica que al sostener un valor alto en la varianza total explicada se adecua de manera correcta a la estructura de datos, en contraste, si la varianza continua con los valores bajos se considera a optimizar el modelo e implementar factores.

Tabla 5. *Varianza explicada.*

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado
Confiabilidad	9,128	70,213	70,213

Nota: Elaboración propia.

Los resultados indicaron que la confiabilidad lograda desde el análisis factorial exploratorio. Se evidenció que el valor total de las sumas de cargas al cuadrado de la extracción fue de 9,128, representado con el 70,213% de la varianza explicada. De esa manera, se indicó que el componente principal capturó una segmentación relevante de los datos contenida en las variables estudiadas, recomendando una estructura factorial sólida. Según (Villalobos, 2019), una varianza explicada mayor al 60% se lo toma como aceptable en investigaciones sociales, permitiendo asegurar a las variables que se encuentren representadas en los elementos extraídos.

De similar manera, la confiabilidad obtenida indicó una correcta consistencia interna de los elementos que hacían parte de la escala, siendo clave para asegurar la estabilidad de las evaluaciones. De acuerdo con (Dzwigol, 2022) los valores mayores a 0,70 se consideran que están vinculados entre sí y que el constructo medido posee una validez convergente. De esa manera, el hallazgo obtenido en la investigación presente sustentó la validez del instrumento usado y aseguró que los ítems utilizados evaluaran de manera coherente el mismo concepto.

Matriz de componente

La matriz de componentes es una tabla resultante del estudio de componentes esenciales para reconocer de qué manera se agruparon los elementos de acuerdo con su relación de una o más variables de los factores latentes. De acuerdo con (Márquez et al., 2020), las cargas ayudan a interpretar que tan representativos es un ítem en el factor analizado, Si los valores son mayores a 0,70 indican una fuerte asociación.

Tabla 6. *Matriz de componentes.*

Matriz de componente[s]	
	Componente
	Confiabilidad
El liderazgo de la Asociación escucha activamente lo que los socios tienen que decir.	0,832
El liderazgo de la Asociación aplica disciplina de manera justa cuando se violan los principios éticos comunes.	0,828
El liderazgo de la Asociación maneja su vida personal y profesional de manera ética.	0,798
El liderazgo de la Asociación siempre tiene en cuenta los mejores intereses de los socios al tomar decisiones.	0,829
El liderazgo de la Asociación realiza decisiones que son justas y equilibradas.	0,867
El liderazgo de la Asociación muestra una preocupación genuina por el bienestar de los socios.	0,854
El liderazgo de la Asociación es un buen ejemplo para los socios.	0,888

El liderazgo de la Asociación discute abierta y honestamente los asuntos empresariales con los socios.	0,852
La asociación se esfuerza en brindar atención individualizada a cada miembro de la organización.	0,785
La asociación trata de conocer al comerciante para identificar sus necesidades.	0,835
La asociación disfruta ofreciendo los servicios previstos de manera eficiente.	0,873
La asociación encuentra una gran satisfacción al resolver un problema de algún miembro de la organización.	0,823
La asociación brinda confianza al momento de brindar un servicio.	0,824

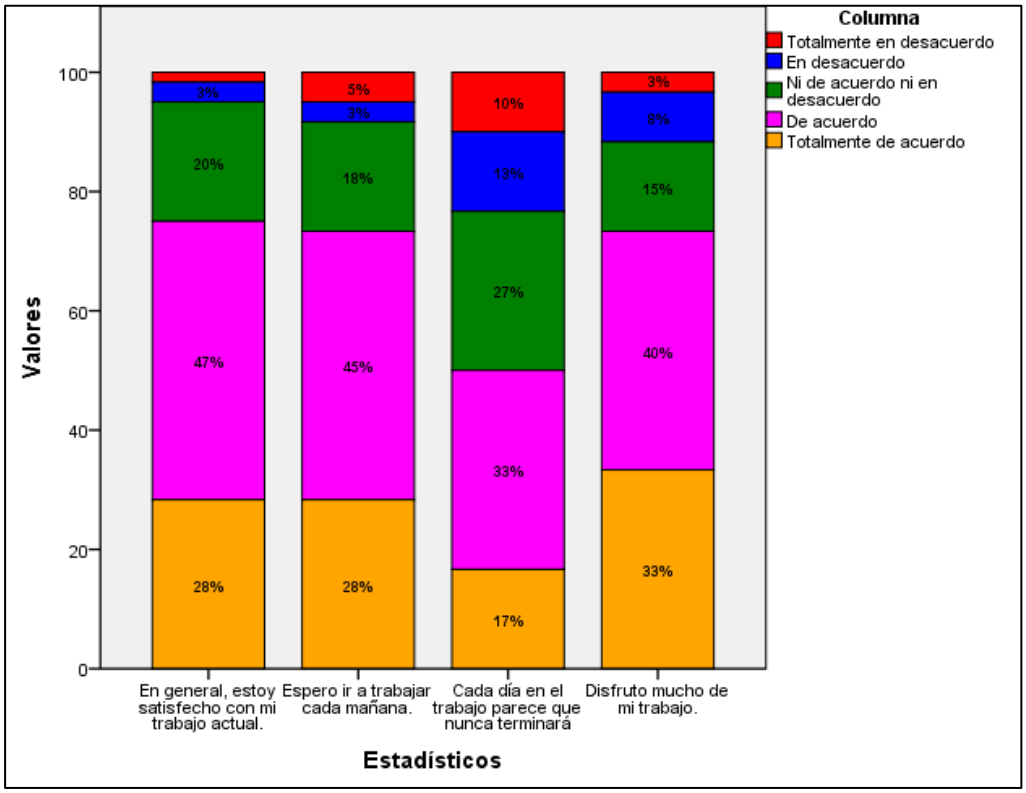
Método de extracción: análisis de componentes principales.
Nota: Elaboración propia.

La tabla indicó la matriz de componentes alcanzada por medio del análisis de componentes iniciales, donde se reconoció que los ítems mostraron cargas factoriales mayores a 0.75, lo que señaló una alta consistencia y representatividad del constructo analizado. Ejemplificando, el ítem que habla sobre el liderazgo en la Asociación y el buen ejemplo a los socios presentó una carga de 0,88. En contraste, al ítem que trató sobre la asociación y la satisfacción al momento de solventar un problema de alguno de los socios obtuvo un 0,903, mostrando una relación fuerte con el componente de confiabilidad compuesta.

El hallazgo alcanzado concordó con lo planteado por (Acosta, 2019), quien sustenta que valores mayores a 0,70 son adecuados para validar la estructura factorial. También, se comprobó lo expuesto por (Selatan, 2021), señalando que cargas superiores indican una validez convergente, al momento de indicar que los ítems están evaluando el mismo concepto subyacente.

3.1.2.3. Resultados descriptivos de la influencia del desempeño laboral en los socios de la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio.

Figura 5. *Análisis de dimensión satisfacción laboral.*



Nota: Elaboración propia.

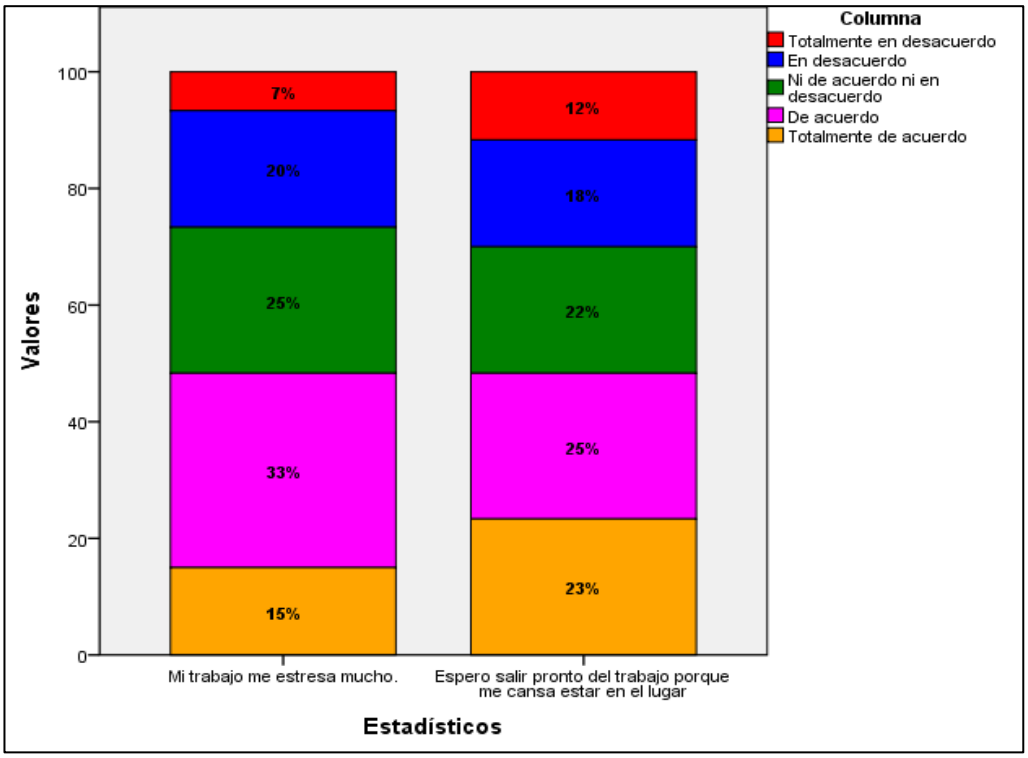
La figura evidenció un 75% de los socios indicaron que se sintieron satisfechos con su trabajo en la actualidad aumentando un 47% que estuvo de acuerdo y un 28% que asumió estar totalmente de acuerdo. El hallazgo mostró un ambiente d trabajo favorable en la asociación, promovido por un liderazgo ético que impulsó prácticas justas y valores compartidos. La satisfacción general con el trabajo a veces sabe estar vinculada con elementos como el trato digno, comunicación eficaz y el reconocimiento de esfuerzos, siendo bases esenciales del liderazgo ético (Umma, 2021).

Asimismo, el 73% de los socios indicó una actitud positiva al inicio de la jornada de trabajo, mostrando las ansias de ir a laborar cada mañana. Indicando que el entorno organizacional promovía la motivación y compromiso de los socios (J. Reyes et al., 2018). Un liderazgo ético, enfocado en el respeto, la coherencia y preocupación por el bienestar, siendo influido en la energía, reforzando la relación emocional con el empleo.

Por el contrario, el tercer ítem presentó diversas respuestas. El 60% de los socios escogieron estar de acuerdo y desacuerdo, por otro lado, un 27% se mantuvo en un puesto neutral y el 13% manifestó desacuerdo, mostrando algunas percepciones de cansancio o cotidianidad en los miembros. Los resultados podrían estar relacionados con la necesidad de chequear los niveles de carga laboral o ejecutar acciones de liderazgo que incentivan el equilibrio entre eficiencia y eficacia.

Por último, el ítem que habla sobre la diversión en el trabajo mostró un 73% de valoración positiva, el 40% de acuerdo y el 33% totalmente de acuerdo. Lo que evidenció que los socios en su mayoría experimentaban positividad en sus cargos, lo que reflejó un vínculo directo entre el disfrute laboral y un liderazgo que le importó el rendimiento como el desarrollo humano. El disfrute en el entorno laboral indica satisfacción y salud organizacional que refuerza el desempeño colectivo (J. Reyes et al., 2018).

Figura 6. *Análisis dimensión estrés laboral.*

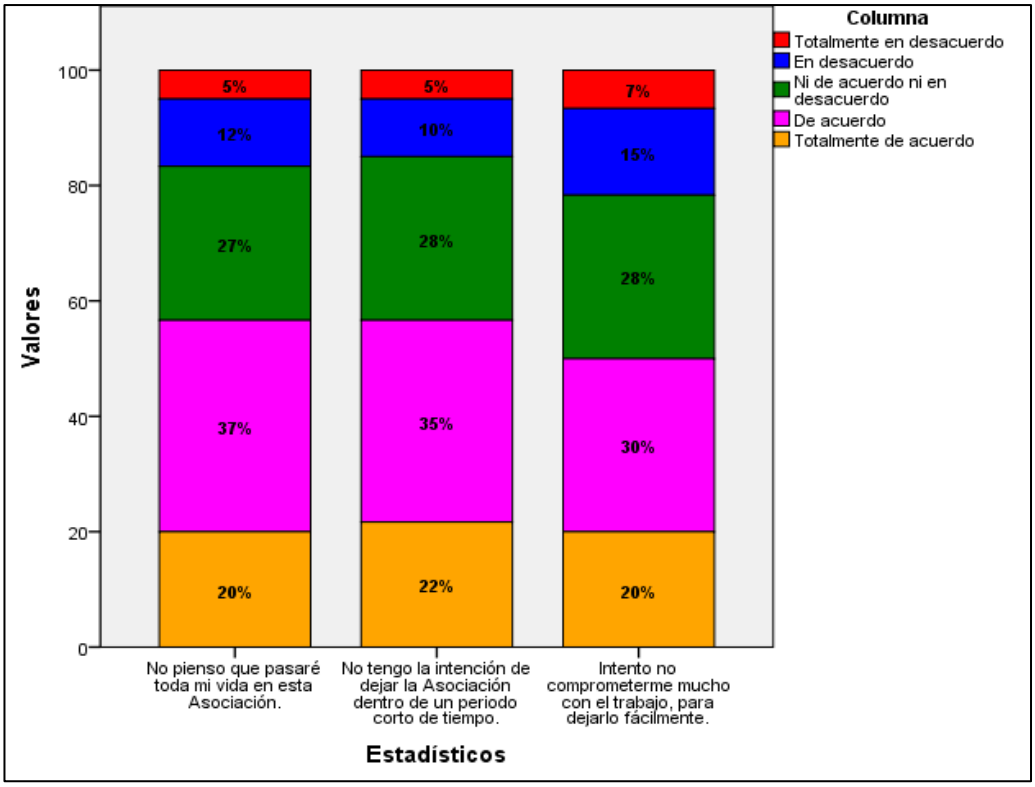


Nota: Elaboración propia.

La figura presentó que el 48% de los miembros de la asociación estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en el ítem mi trabajo me estreso mucho. A pesar de que el 27% mostró desacuerdo y un 25% tomó una posición neutral, la división indicó que el ambiente de trabajo no era similar de favorable para los miembros. La situación pudo ser afectada por la carga laboral y/o ausencia de espacios de diálogo y contención emocional. Es así como, la literatura coincide en que el liderazgo ético desenvuelve un papel fundamental en el manejo del estrés. Según (Enriquez & Calderón, 2019) un líder ético con autorregulación emocional disminuye el estrés organizacional al promover una cultura de apoyo y equilibrio.

En contraste, el ultimo ítem presentó un 48% de socios cansancio físico o mental, por otro lado, el 30% en un desacuerdo y el 22% una posición neutral. La distribución de respuestas recomendó que una parte esencial de los miembros se sentía emocional o físicamente cansados, siendo un factor que afecta de manera directa en el desempeño y compromiso. La discusión se centró en de qué manera el liderazgo ético, cuando es congruente, interactivo y empático, logra implementar acciones que disminuyan el desgaste, así como, la redistribución de cargos, espacios de feedback u optimización en las condiciones de trabajo (Dousin et al., 2019). De esa manera, el ambiente que le importa la salud y bienestar del empleado no solo mejora el entorno organizacional, además aumenta los niveles de desempeño sostenido.

Figura 7. *Análisis dimensión intenciones de rotación.*



Nota: Elaboración propia.

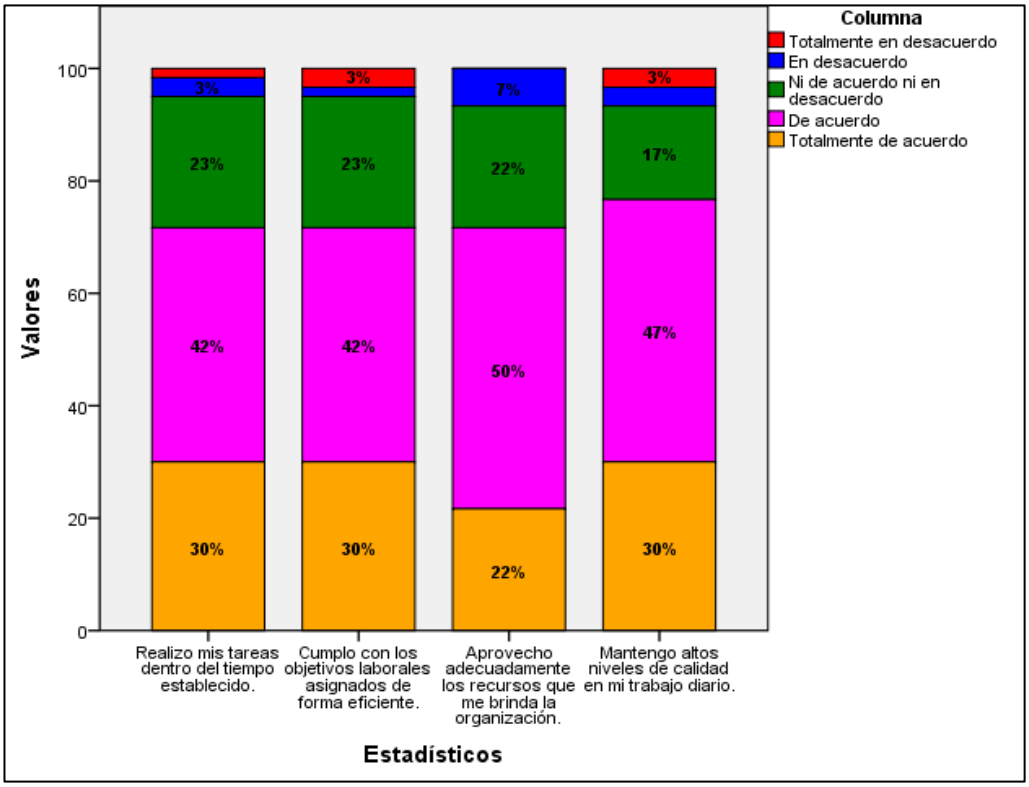
La figura ayudó a estudiar las intenciones de permanencia y el grado de compromiso laboral dentro de la asociación. En el primer cuadro se mostró que en 57% expresó su conformidad, el 37% de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo, lo que indicó que más de la mitad de los miembros no se veían a largo plazo. Esta percepción se generó por la ausencia de posibilidades de proyección profesional y la inestabilidad en las condiciones laborales. De acuerdo con (Djoemadi et al., 2019) la baja intención d permanencia está relacionada con el bajo compromiso afectivo, lo que impacta de manera negativa la motivación y desempeño.

De similar manera, en la pregunta sobre no tener intención de abandonar la asociación en un lapso corto de tiempo, el 22% se mostraron en total de acuerdo, el 35% de acuerdo y el 28% se mantuvo en una posición neutral pesar de que la mayoría manifestó una percepción de estabilidad laboral, el número significativo de respuestas neutrales indica incertidumbre respecto al provenir dentro de la organización. La ambivalencia evidencia la necesidad de liderazgo profundice en su relación con los miembros por medios de estrategias más eficaces de reconocimiento y desarrollo de los miembros. Según (Canales et al., 2021) resaltan que el liderazgo ético aporta en la

disminución de la rotación laboral, al fomentar vínculos basadas en la confiabilidad y el sentido de propósito.

Finalmente, en el último ítem el 50% reflejó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, por otro lado, el 22% indicó desacuerdo. El resultado puso de manifestó una desconexión emocional entre los miembros y su cargo, los que podría estar relacionado con un entorno desmotivador o un liderazgo incapaz de crear sentido de pertenencia y propósito de la organización. Un estudio realizado por (Ullah et al., 2022) sustenta que un liderazgo ético debe promover el compromiso a través de la coherencia entre valores y acciones, diseñando una cultura empresarial sólida que incentive a los miembros a mantenerse y crear más entrega.

Figura 8. *Análisis dimensión eficiencia y productividad.*



Nota: Elaboración propia.

La figura indicó que un 72% de los socios estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con el ítem que habla sobre la realización de tareas dentro del horario establecido, indicando un grado alto de responsabilidad y cumplimiento entre los socios de la asociación, la tendencia positiva recomendó que había hábitos institucionales que favorecían el manejo efectivo del tiempo, abriendo a la posibilidad de un liderazgo

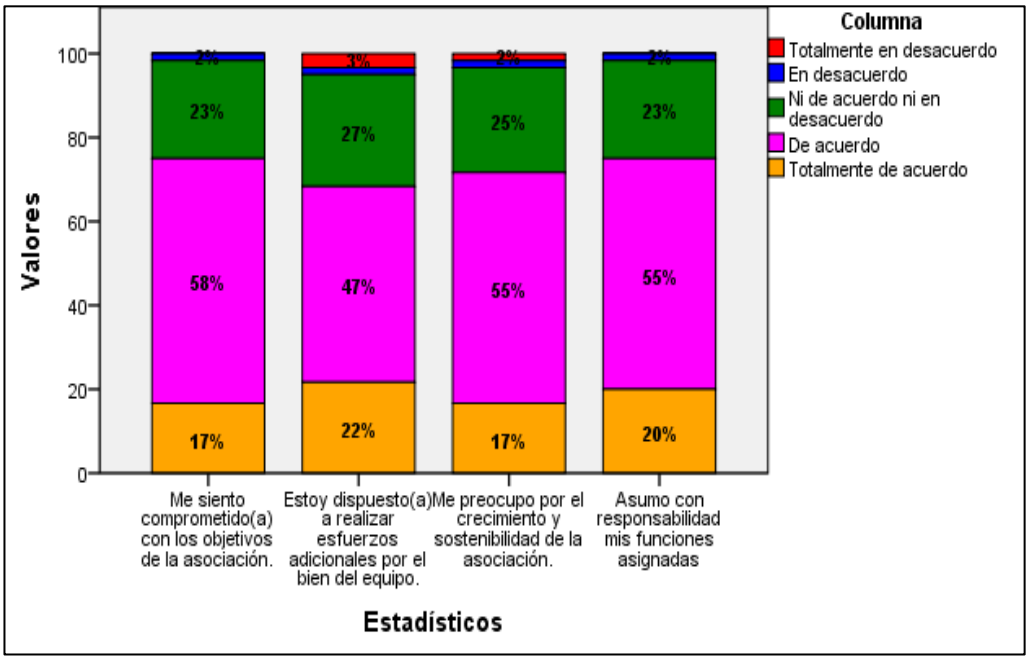
ético que fomentaba transparencia en los objetivos y apoyo frecuente. De acuerdo con (Chong et al., 2020) el desempeño laboral se refuerza cuando los lìderes capacitan al personal por medio de normas transparentes y una comunicación efectiva.

El segundo ítem que se enfocaba en el cumplimiento de objetivos laborales asignados de manera eficiente, además se evidenció un 72% de respuestas positivas que confirman el de acuerdo con el 42% y el totalmente de acuerdo con el 30%. Los resultados confirmaron una percepción positiva acerca de la efectividad laboral entre los miembros, influida por un ambiente institucional donde el liderazgo ético se manifestaba por medio de una distribución igualitaria de responsabilidades y el valor otorgado a sus méritos. De acuerdo con (Álvarez et al., 2018) un liderazgo ético centrado en principios éticos promueve el compromiso personal con los hallazgos colectivos.

En la tercera barra que trata sobre el aprovechamiento correcto de los recursos que brindan la institución, el 72% de los socios estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo, lo que mostró una actitud responsable hacia la utilización de los recursos disponibles. Según (Khalaf, 2023) el uso de manera eficiente de recursos está relacionado de forma directa a la equidad y al apoyo organizacional.

Por último, la barrera sobre el mantenimiento de altos niveles de calidad en el trabajo cotidiano, el 77% de los socios expresó conformidad, segmentado con el 47% de acuerdo y el 30% totalmente de acuerdo. La autoevaluación alta de forma positiva observado evidenció un compromiso intrínseco con la excelencia en el desempeño laboral, lo que podría estar relacionado con el liderazgo que promueve la excelencia como el valor esencial. En este sentido, la calidad no se limita a las competencias técnicas y refuerza la cultura organizacional basada en el respeto, la motivación frecuente y la integridad ética en como pilares de la actitud del colaborador. Como lo sustenta (Lira, 2022) el liderazgo ético actúa como motor en el desenvolvimiento sostenido al coordinar el reconocimiento personal con los propósitos de la institución.

Figura 9. *Análisis dimensión compromiso organizacional.*



Nota: Elaboración propia.

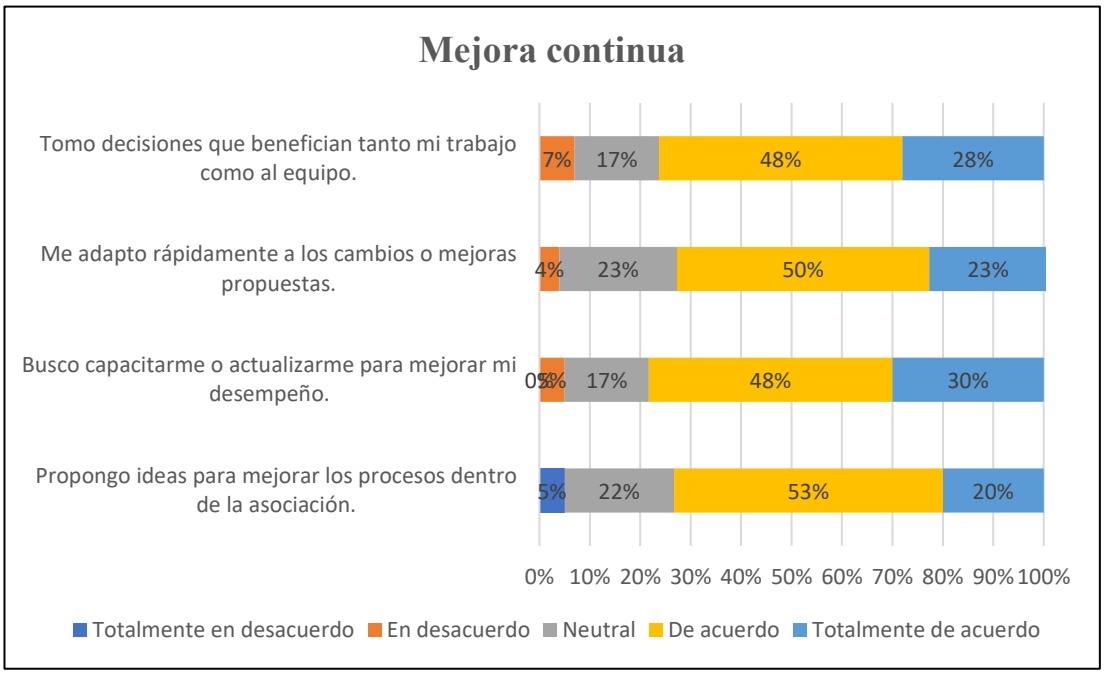
La figura represento el 75% de los socios manifestó estar comprometido con los propósitos de la asociación, incrementando un 58% de acuerdo y un 17% totalmente de acuerdo. El elevado compromiso observado por los trabajadores recomienda un vínculo profundo con la misión organizacional, probablemente influenciada por un liderazgo ético impulsando la participación y fortalecimiento de la relación con la empresa. De acuerdo con (Biricik, 2020) considera que el liderazgo promueve valores compartidos, se aumenta el compromiso institucional y el desempeño laboral.

En el ítem que habla sobre la disponibilidad para realizar esfuerzos adicionales por el bien del equipo, el 69% de los miembros estuvo de acuerdo o talmente de acuerdo, demostrando una disposición hacia la colaboración y el trabajo colectivo. La solidaridad en la organización refleja la influencia de un liderazgo ético que, además de liderar con el ejemplo, sitúa el bienestar colectivo como valor central de la cultura organizacional. Según (Supatn & Puapradit, 2019) el impulso por aportar más de lo exigido no surge únicamente de factores individuales, al contrario, se incrementa la motivación cuando se contribuye más allá de lo requerido.

De similar manera, el ítem sobre la preocupación por el crecimiento y sostenibilidad de la asociación presentó un 72% de respuestas favorables. El resultado mostró una conciencia organizacional con enfoque estratégico a largo plazo, donde realizaban sus tareas y se sentían parte del proyecto organizacional. La conexión profunda suele estar vinculada s liderazgos éticos que inspiran, comunican una visión clara y practicas transparentes. La investigación realizada por (Prasetyaningtyas et al., 2022) señala que la ética basada en el liderazgo diseña una base sólida para crear responsabilidad y compromiso hacia los propósitos estratégicos.

Por último, el ultimo ítem que asume con la responsabilidad de las funciones asignadas, la mayoría de los socios con el 75% se mostraron de acuerdo totalmente de acuerdo, rectificando las actitudes laborales entre los empleados. La manifestación de una conducta responsable por parte de los miembros puede entenderse como hallazgo de un liderazgo con confianza, promueve la autonomía en la toma de decisiones y reconoce el esfuerzo personal. En concordancia con (Nghi & Thuy, 2022) señala que el desempeño se optimiza cuando los servidores se sientes reconocidos y que su rol es esencial para el desarrollo organizacional.

Figura 10. *Análisis dimensión mejora continua.*



Nota: Elaboración propia.

La figura indicó que el 76% de los miembros de la organización estuvo totalmente de acuerdo o de acuerdo sobre el ítem que habla de la toma de decisiones que benefician el trabajo como al equipo. La perspectiva mostró una cultura institucional basada al trabajo en grupo y a la responsabilidad dividida. La actitud pudo haber sido fomentada por un liderazgo ético que motiva la toma d decisiones conscientes y coordinadas al reconocimiento de equipo. Según (Chandrasekara, 2019), cuando lo líderes son íntegros y transparentes, sus servidores replican el comportamiento en el desempeño cotidiano.

Asimismo, en el ítem que habla sobre la adaptación a la transformación u optimización frecuente, el 73% de los miembros respondieron de forma positiva, por otro lado, el 4% indicó estar en desacuerdo. La disposición a adaptarse demostró una actitud proactiva hacia el aprendizaje permanente y la optimización continua como pilares para desafiar al cambio por medio de la resiliencia y eficacia. De acuerdo con (Purwanto et al., 2022). La adaptación al cambio depende las capacidades personales y el tipo de liderazgo que brinda; un liderazgo ético ayuda a este proceso al crear confiabilidad y disminuir la incertidumbre ante las nuevas directrices.

Además, el 78% de los socios estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con buscar capacitarse o actualizarse para optimizar su desempeño. El dato indicó una fuerte inclinación hacia la capacitación frecuente, lo que forma una fortaleza en el desempeño laboral. Según (Sánchez Cindy et al., 2019) sustenta que un liderazgo ético no solo depende de un guía como ejemplo, además debe fomentar de forma activa el desarrollo profesional de los servidores.

Por último, en el ítem de proponer ideas para mejorar los procesos dentro de la asociación, un 73% de los socios indicó respuestas favorables, evidenciando una actitud participativa e innovadora. El resultado indicó que los empleados se sentían oídos y reconocidos en la institución, lo que resultó un estilo de liderazgo que promueve la participación y la forma de pensar crítico. De acuerdo con la investigación realizado por (Yeswa & Ombui, 2019), el liderazgo ético diseña espacios de confiabilidad donde los empleados logran cumplir sus misiones y transformarse en ambientes de cambio.

3.1.2.4. Respuesta inferencial del componente de influencia del desempeño laboral

Tabla 7. *Prueba de KMO y Bartlett.*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,848
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1470,972
	gl	210
	Sig.	0,000

Nota: Elaboración propia.

Se encontró que la prueba de adecuación muestral de KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett. Fueron esenciales para comprobar la pertinencia de implementar un análisis factorial. El valor KMO alcanzada fue de 0,848, indicando una alta adecuación muestral, debido a que superó el umbral de 0.80 sugerido por (Flores-Tapia et al., 2022), lo que comprobó que las correlaciones parciales entre las variables fueron demasiado bajas para sustentar su conjunto en factores.

Asimismo, la prueba de Bartlett brindó un valor de chi-cuadrado de 1450,972, con un grado de significancia de 0,000, facilitando rechazar la hipótesis nula de que la matriz de correlación fuera una matriz de identidad. El hallazgo señaló que existieron correlaciones suficientes entre los elementos, facilitando la utilización de técnicas de reducción de datos. De acuerdo con lo sustentado por Meneses et al., (2018), los indicadores aprobaron estadísticamente la implementación del análisis factorial exploratorio, reforzando la estructura interna del instrumento usando en la investigación.

Tabla 8. *Varianza total explicada.*

Varianza total explicada			
	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
Componente	Total	% de varianza	% acumulado
Satisfacción laboral	9,333	44,442	44,442
Estrés laboral	4,114	19,590	64,031
Intenciones de rotación	2,321	11,051	75,082
Eficiencia y productividad	1,138	5,419	80,501

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Nota: Elaboración propia.

El análisis factorial respecto a la varianza total explicada permitió reconocer la proporción de la variabilidad total, fue detallada por cada factor extraído. El primer componente, vinculado con la satisfacción laboral, indicó el 44,42% de la varianza, lo que señalo que la dimensión obtuvo un peso mayor en la estructura factorial del instrumento. Seguidamente, el componente sobre el estrés laboral con un 19,590%, incrementó la varianza acumulada a un 64,031% indicando una aportación relevante, pero bajo a diferencia con la satisfacción. Después, las intenciones de rotación señalaron un 11,051%, por otro lado, la eficiencia y productividad reflejó un 5,419%. Con los resultados obtenidos, se llegó a un total de 80,501% sobrepasando el umbral del 60% recomendado por (Shukurat Moronke, 2019) como aceptable para este tipo de análisis.

El hallazgo mostró que el instrumento evaluaba correctamente los constructos propuestos y que las cuatro dimensiones extraídas indicaron la parte mayoritaria de la varianza en los datos. Según (M. Suleman Sabir, Jam Javed Iqbal, 2019), la distribución transparente de la varianza entre factores recomienda una estructura factorial robusta y con validez explicativa suficiente para ser usada en estudios posteriores.

Tabla 9. *Matriz de componente rotado.*

Matriz de componente rotado[a]				
	Componente			
	Satisfacción laboral	Estrés laboral	Intenciones de rotación	Eficiencia y productividad
En general, estoy satisfecho con mi trabajo actual.	0,713	0,200	0,283	-0,440
Espero ir a trabajar cada mañana.	0,830	0,088	0,241	-0,127
Cada día en el trabajo parece que nunca terminara.	0,246	0,798	0,107	-0,281
Disfruto mucho de mi trabajo.	0,786	0,095	0,186	-0,071
Mi trabajo me estresa mucho.	0,027	0,914	0,033	-0,081

Espero salir pronto del trabajo porque me cansa estar en el lugar.	0,023	0,856	-0,080	0,178
No pienso que pasaré toda mi vida en esta Asociación.	0,077	0,745	0,370	0,168
No tengo la intención de dejar la Asociación dentro de un periodo corto de tiempo.	0,312	0,583	0,213	0,512
Intento no comprometerme mucho con el trabajo, para dejarlo fácilmente.	0,183	0,863	-0,010	-0,015
Realizo mis tareas dentro del tiempo establecido.	0,863	0,082	0,172	0,283
Cumplo con los objetivos laborales asignados de forma eficiente.	0,908	0,210	0,063	0,155
Aprovecho adecuadamente los recursos que me brinda la organización.	0,756	0,201	0,244	-0,008
Mantengo altos niveles de calidad en mi trabajo diario.	0,920	0,152	0,094	0,110
Me siento comprometido(a) con los objetivos de la asociación.	0,819	0,051	0,203	-0,244
Estoy dispuesto(a) a realizar esfuerzos adicionales por el bien del equipo.	0,799	0,165	0,284	0,076
Me preocupo por el crecimiento y sostenibilidad de la asociación.	0,867	0,096	0,188	0,122
Asumo con responsabilidad mis funciones asignadas	0,783	0,114	0,385	-0,242
Propongo ideas para mejorar los procesos dentro de la asociación.	0,909	0,039	0,106	0,155

Busco capacitarme o actualizarme para mejorar mi desempeño.	0,377	0,061	0,871	0,086
Me adapto rápidamente a los cambios o mejoras propuestas.	0,615	0,078	0,565	0,425
Tomo decisiones que benefician tanto mi trabajo como al equipo.	0,557	0,187	0,671	-0,220

Nota: Elaboración propia

La matriz de componentes rotados, derivada de un análisis factorial exploratorio por medio de la rotación varimax, identificó de qué manera se agrupan los ítems de acuerdo con la relación con los factores subyacentes. En esta situación se extrajeron cuatro dimensiones conformadas por la satisfacción laboral, estrés laboral, intenciones de rotación, eficiencia y productividad. Los elementos indicaron cargas factoriales que sobrepasaron en una gran parte el umbral de 0,50 lo que de acuerdo con(Arce & Mayra Yanira Gomez Moran, 2019), sostuvo una fuerte asociación con los elementos correspondientes. Ejemplificando, el ítem que habla sobre la satisfacción con el trabajo actual se agrupó con una carga de 0,814 en la dimensión satisfacción laboral, asegurando de forma teórica la coherencia con este constructo.

De acuerdo con la dimensión estrés laboral, se obtuvo que en distintos ítems como el sentir agotado emocionalmente por el trabajo que realiza y el estrés que encentra en el trabajo mostraron cargas de 0,616 y 0,805 correspondientes, señalando que los elementos indicaron de manera correcta el constructo vinculado con el desgaste emocional. La dimensión concordó con lo propuesto por (Amaral-Guzmán et al., 2023), destacando que el cansancio emocional es una de las principales manifestaciones del síndrome de burnout.

El tercer componente reconocido como las intenciones de rotación, destacó el ítem que habla sobre el pensamiento de renunciar en el trabajo actual, con una carga de 0,792, confirmando que la dimensión se acomodó correctamente con la predisposición de los miembros a dejar la institución. La evidencia de forma empírica es importante, de acuerdo con (Kim & Thapa, 2018), la intención de rotación es uno de los fundamentales predictores del comportamiento de salida laboral.

Por último, la eficiencia y productividad se conjugaron los ítems como el cumplimiento de objetivos laborales asignados de manera eficiente con una carga de 0,653 que presentó que la dimensión evalúa de firma directa el compromiso y la eficacia en la ejecución de tareas. De acuerdo con (Dwi Widyani et al., 2020) una estructura factorial precisa, donde cada ítem aportaba de forma significativo al constructo que buscaba evaluar.

3.1.3 Objetivo Específico 3 Analizar la relación entre el liderazgo ético y el desempeño laboral en la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato.

Prueba de normalidad de datos

La prueba de normalidad es un estudio estadístico que ayuda a asegurar que los datos se expresan de manera normal, criterio esencial para realizar los análisis estadísticos paramétricos. Las más aplicadas se encontraron la de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, la última sugerida para muestras pequeñas por brindar mayor precisión (Fujimoto et al., 2019). Un valor de p>0.05 demuestra anormalidad, por otro lado, un valor menor recomienda una distribución no normal.

Tabla 10. *Prueba de Normalidad.*

Pruebas de normalidad							
		Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo ético	El liderazgo de la Asociación escucha activamente lo que los socios tienen que decir.	0,304	60	0,000	0,843	60	0,000
Desempeño laboral	Mi trabajo me estresa mucho.	0,211	60	0,000	0,907	60	0,000

Nota: Elaboración propia.

La prueba de normalidad indicó los hallazgos de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, siendo escogido por el tamaño de las muestras estudiadas, ya que superó a los 50 elementos, opinión validada por (Jain & Duggal, 2019) para escoger esta prueba en lugar de Shapiro-Wilk, que se utiliza para muestras pequeñas. En este ámbito, se midieron las variables liderazgo ético y desempeño laboral, logrando valores de significancia de 0,000 en los dos casos, invalidando la hipótesis nula de normalidad. Particularmente, el liderazgo ético señaló un estadístico de 0.304 y el desempeño laboral uno de 0,211, informando que los datos no eran distribuidos de forma normal. Los hallazgos indicaron que las respuestas mostraron asimetría o curtosis, modificando de manera negativa la curva normal, lo que condicionó la selección de pruebas estadísticas posteriores.

Por consiguiente, se decidió no utilizar la prueba de Shapiro-Wilk, aunque esté presente en la tabla, su uso no fue pertinente debido al tamaño de la muestra. La decisión fue sustentada por las sugerencias metodológicas de (Mendieta-Ortega et al., 2020), quien indicó que la verificación de la normalidad es importante para evitar errores al momento de realizar la interpretación estadística. Es así como (J. Reyes et al., 2018), ante la ausencia de normalidad en las dos variables, se corroboró la utilización de pruebas robustas como la U de Mann-Whitney o el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 11. *Comprobación de Hipótesis*

Hipótesis	Rho de Spearman	Valor p	Grado de correlación	Decisión
(H_0): El liderazgo ético no guarda una relación significativa con el desempeño laboral de los miembros de la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato.	0,456	0,293	Baja	No Soportada
(H_1): El liderazgo ético guarda una relación significativa con el desempeño laboral de los miembros de la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato.	0,876	0	Alta	Soportada

Nota: Elaboración propia.

El análisis de hipótesis mostró una correlación significativa y alta entre el liderazgo ético y el rendimiento laboral de los integrantes de la asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio en la ciudad de Ambato, con un coeficiente de Spearman de 0,876 y un valor p de 0,000. Este resultado posibilitó descartar la hipótesis nula y corroborar la hipótesis alternativa, señalando una mayor presencia de liderazgo fundamentado en valores éticos, superior fue el rendimiento percibido en los empleados.

En contraposición, la hipótesis nula que proponía la falta de una relación significativa entre ambas variables, registro un valor p de 0,293 que superaba el nivel de significancia tradicional de 0,05 lo que corroboró su no aceptación. El estudio estadístico corroboró que los estilos del liderazgo ético, definidos por la integridad, la equidad y el compromiso moral, tuvieron un impacto positivo en el desempeño de los empleados. Esto concuerda con las afirmaciones de autores como Meneses et al., (2018) quienes argumentaron que el liderazgo ético fomenta ambientes de trabajo saludable y potencia la conducta en el trabajo.

Prueba de correlación Rho Spearman

La prueba de correlación Rho de Spearman es una técnica estadística no paramétrica usada para evaluar el grado de asociación entre dos variables comunes o cuando la información no cumple con el supuesto de normalidad. El coeficiente de Spearman se enfoca en los rangos de datos, lo que lo hace correcta para el estudio de análisis paramétricos (Enriquez & Calderón, 2017). Su coeficiente esta entre -1 y 1, indicando que valores cercanos a +- 1 muestran correlación fuerte, por otro lado, los valores cercanos a 0 muestran una relación débil o nula.

Tabla 12. *Prueba de correlación Rho Spearman.*

Correlaciones				
			Cumplo con los objetivos laborales asignados de forma eficiente.	El liderazgo de la Asociación siempre tiene en cuenta los mejores intereses de los socios al tomar decisiones.
Rho de Spearman	Cumplo con los objetivos laborales asignados de forma eficiente.	Coeficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	60	60
	El liderazgo de la Asociación siempre tiene en cuenta los mejores intereses de los socios al tomar decisiones.	Coeficiente de correlación	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	60	60

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Los hallazgos indicaron la prueba de correlación de Rho de Spearman, implementado para estudiar el vínculo entre el cumplimiento del desempeño laboral y las perspectivas del liderazgo ético, especialmente si el liderazgo de la asociación tenía en cuenta los intereses de los miembros al momento de tomar de decisiones. Se encontró un coeficiente de correlación de 0,553 con un nivel de significancia de 0,000. Indicando que a más percepción de un liderazgo que toma en cuenta los intereses de los socios, también se elevó la percepción de eficiencia al momento de cumplir las metas laborales. Los resultados concordaron con (Djoemadi et al., 2019) señalando que un liderazgo ético y participativo promueve ambientes laborales motivadores y orientados al logro.

Asimismo, el valor de significancia fue menor a 0,01, lo que validó estadísticamente el vínculo hablado y descartó la posibilidad de que el resultado haya sido producto del azar. La correlación indicó la importancia del liderazgo en la dinámica institucional, debido a que su influencia positiva mostró de manera directa en el desempeño percibido de los miembros. De acuerdo con (Álvarez et al., 2018), el liderazgo que toma en cuenta el bienestar colectivo aumenta la satisfacción de los colaboradores y optimiza el compromiso y productividad. De esa manera, se concluyó que promover prácticas de liderazgo ético aportó al entorno organizacional y tuvo un impacto en el desempeño laboral de la Asociación.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

La revisión de la literatura reveló que el liderazgo ético es un método crucial para orientar la conducta organizacional, fundamentando en valores como la integridad, la equidad, la responsabilidad y la empatía. Dentro del marco de la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio se demostró que este tipo de liderazgo no solo fomenta un entorno de trabajo más equitativo y cooperativo, también funciona como un elemento crucial para potenciar el compromiso, la confianza en la institución y la toma de decisiones enfocadas en el bienestar colectivo. Las investigaciones examinadas subrayan que la existencia de líderes con comportamientos éticos promueve la unión grupal, la motivación interna y el sentimiento de pertenencia entre los asociados, aspectos clave para el crecimiento sostenible de la agrupación comercial analizada.

Se determinó que los elementos de liderazgo ético que tuvieron un impacto considerable en el rendimiento laboral de los miembros de la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio fueron la confiabilidad, la orientación, la empatía, la justicia de toma de decisiones y la inquietud por el bienestar comunitario. Estos factores, al ser valorados de manera positiva por la mayoría de los asociados crearon un entorno de trabajo fundamentado en la igualdad, la escucha activa y la transparencia, lo que reforzó el compromiso de la organización y la eficacia personal. Además, se demostró que el ejercicio del liderazgo ético disminuyó el estrés y las intenciones de rotación elevando los grados de satisfacción y productividad en la asociación.

El estudio de la información mostró una correlación positiva y relevante entre el liderazgo ético y el rendimiento laboral de los miembros de la Asociación, la investigación demostró que los líderes se comportan con integridad, equidad y empatía, los socios reaccionan con mayor dedicación eficiencia y sensación de pertenencia. Además, se observó que la implementación de un liderazgo fundamentado en valores éticos tuvo un impacto directo en aspectos fundamentales como la satisfacción laboral, el trabajo colaborativo, la eficacia y la mejora continua. Esta relación se corroboró empíricamente a través de ensayos estadísticos, como el coeficiente de correlación de Spearman que corroboran la hipótesis propuesta. Así se confirma que el liderazgo ético responsable no solo robustece la cultura de la organización también impulsa el desempeño grupal y la sostenibilidad institucional en entorno comerciales locales.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda implementar un programa organizado de formación en liderazgo ético para los representantes de la Asociación de pequeños comerciantes Las Palmas 6 de junio, con el objetivo de potenciar su entendimiento y uso de valores como la integridad, la equidad y la empatía. Esta propuesta facilitaría la formación de líderes capaces de impactar de manera positiva en la cultura de la organización, fomentando vínculos laborales fundamentados en la confianza y el respeto recíproco. Incluir espacios de reflexión grupal que los socios puedan conversar acerca de principios éticos y su influencia en el rendimiento. De este modo, se facilitaría una evolución gradual del estilo de liderazgo guiándolo hacia acciones más humanizadas y consistentes.

Se recomienda establecer un programa completo de capacitación y potenciación del liderazgo ético destinado a los líderes y asociados con roles representativos, este programa debe contener elementos enfocados en el fortalecimiento de competencias en comunicación empática, toma de decisiones equitativas, gestión del conflicto con perspectiva ética y responsabilidad social empresarial. Además, se aconseja instaurar espacios de retroalimentación participativa que los socios puedan manifestar sus opiniones acerca del liderazgo practicado con el objetivo de promover una cultura

organizacional clara, colaborativa y enfocada en la mejora constante del rendimiento laboral.

Se recomienda establecer prácticas de liderazgo ético a través de la elaboración de un código de comportamiento y la formación constante de sus líderes en valores como la equidad, la empatía y la transparencia. Además, se recomienda establecer sistemas de evaluación participativa del liderazgo, que habiliten a los asociados a manifestar sus opiniones acerca de las decisiones de dirección y su efecto en el ambiente de trabajo. Estas medidas no solo ayudarán a consolidar la confianza en la organización, también impulsarán el compromiso, la eficiencia y la permanencia de los integrantes en la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, S. (2019). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamerica OGMIOS*, *3*(8), 82–95. https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084

Alshenqeeti, H. (2014). Interviewing as a Data Collection Method: A Critical Review. *English Linguistics Research*, *3*(1), 39–45. https://doi.org/10.5430/elr.v3n1p39

Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, *9*(2), 147–158. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591

Amaral-Guzmán, Á. F., Pérez-Santiago, J. A., & Rosario-Rodríguez, A. (2023). Teorías Implícitas de Liderazgo en una Muestra de Personas Trabajadoras en Organizaciones Pequeñas y Medianas (PyMEs) de Puerto Rico. *Revista Caribeña de Psicología*, *7*(2), 1–11. https://doi.org/10.37226/rcp.v7i1.7675

Arce, G., & Mayra Yanira Gomez Moran. (2019). Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agricolas, ciudad de casma 2019. *Revista Académica*, *4*(2), 1–131. https://bit.ly/3XQ8uLl

Astuti, D., Efendi, Z., & Syahputra, R. (2023). The effect of Compensation and transformational leadership on employee commitment through job satisfaction as a mediation variable. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, *6*(1), 334–349.

Batallán, G. (2020). Antropología y metodología de la investigación. *Revista de La Academia*, *4*(2), 199–119.

Bhana, A., & Bayat, M. S. (2020). The relationship between ethical leadership styles and employees effective work practices. *International Journal of Higher Education*, *9*(4), 1–10. https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n4p128

Biricik, Y. (2020). The Relationship between Psychological Capital, Job Performance and Job Satisfaction in Higher Education Institutions Offering

Sports Education. *World Journal of Education*, *10*(3), 57–64. https://doi.org/10.5430/wje.v10n3p57

Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, *6*(1), 124–142.

Chandrasekara, S. (2019). Relationship Among Big Five Personality Traits, Job Performance & Job Satisfaction: a Case of School Teachers in Sri Lanka. *International Journal of Information, Business and Management*, *11*(2), 1–15. https://doi.org/10.20472/iac.2018.044.009

Chong, S., Falahat, M., & Lee, Y. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, *19*(1), 1–12. https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69

Correa Meneses, J. S., Rodríguez Córdoba, M. del P., & Pantoja Ospina, M. A. (2018). Liderazgo ético en las organizaciones: una revisión de la literatura. *AD-Minister*, *2*(6), 1–28. https://doi.org/10.17230/ad-minister.32.3

Djoemadi, F., Setiawan, M., Noermijati, N., & Irawanto, D. (2019). Improving the Effect of Work Satisfaction on Job Performance through Employee Engagement. *Polish Journal of Management Studies*, *19*(2), 101–111. https://doi.org/10.17512/pjms.2019.19.2.08

Dousin, O., Collins, N., & Kler, B. K. (2019). Work-Life Balance, Employee Job Performance and Satisfaction Among Doctors and Nurses in Malaysia. *International Journal of Human Resource Studies*, *9*(4), 306–319. https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i4.15697

Dwi Widyani, A. A., Landra, N., Sudja, N., Ximenes, M., & Sarmawa, I. W. G. (2020). The role of ethical behavior and entrepreneurial leadership to improve organizational performance. *Cogent Business and Management*, *7*(1), 1–11. https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1747827

Dzwigol, H. (2022). Research methodology in management science. *Virtual*

Economics, *5*(1), 78–93. https://doi.org/10.34021/ve.2022.05.01(5)

Enriquez, M., & Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *Podium*, *1*, 131–143. http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/viewFile/77/76

Faneite, S. F. A. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, *3*(8), 82–95. https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084

Flores-Tapia, C. E., Pérez-González, M. D. C., Maza-Ávila, F. J., & Flores-Cevallos, K. L. (2022). Relación curvilínea entre liderazgo ético y creatividad dentro del sector eléctrivo colombiano. *Iberoamerican Journal of Development Studies*, *11*(2), 1–27. https://doi.org/10.26754/ojs

Fujimoto, S., Sasa, M., & Takaori, S. (2019). Job Satisfaction A Literature Review. *The Japanese Journal of Pharmacology*, *31*(6), 1–10. https://doi.org/10.1254/jjp.31.1037

Gamero, J. (2007). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. Revista de Administración de Empresas, 47(1), 1–15.

Hidayat, R., Patras, Y., Marini, A., Sarifah, I., & Nurjannah, N. (2023). Improving Teacher's Job Satisfaction Through Principal Transformational Leadership and Organizational Justice. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, *8*(1), 100–106. https://doi.org/10.31851/jmksp.v8i1.9080

Jain, P., & Duggal, T. (2015). The role of transformational leadership in organisational commitment. *International Journal of Business Quantitative Economics and Applied Management Research*, *2*(5), 1–11.

Karsikah, Kambara, R., Ramdansyah, A., & Haryadi, D. (2023). Determinants of job satisfaction : internal communication relationships in improving employee performance. *Enrichment: Journal of Management*, *12*(6), 4692–4697.

Khalaf, I. (2023). Some organizational concepts and their relationship to the job

performance of physical education teachers in Salah alDin Governorate. *Texas Journal of Medical Science*, *16*(5), 1–13. https://www.zienjournals.com/index.php/tjms/article/view/3190%0Ahttps://www.zienjournals.com/index.php/tjms/article/download/3190/2661

Kim, M. S., & Thapa, B. (2018). Relationship of ethical leadership, corporate social responsibility and organizational performance. *Sustainability (Switzerland)*, *10*(2), 1–16. https://doi.org/10.3390/su10020447

Lira, C. (2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Más Vita. Revista de Ciencias de Salud Volumen*, *4*(4), 206–216.

M. Suleman Sabir, Jam Javed Iqbal, K. ur R. (2019). Impact of Corporate Ethical Vaulues on Ethicalleadership and Employee. *International Journal of Business and Social Science*, *3*(2), 1–9.

Márquez, L., Cuétera, L., Cartay, R., & Labarca, N. (2020). Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. *Revista de Ciencias Sociales*, *26*(1), 22. https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31322

Mendieta-Ortega, M. P., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). Gestión por competencias: Herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, *5*(10), 287. https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696

Mendoza, A., & Ramírez, J. (2020). Aprendiendo metodología de la investigación. In *Editorial Grupo Compás* (Vol. 4). http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/523

Nghi, N., & Thuy, T. (2022). The Relationship Between Ethical Leadership, Job Engagement, And Job Performance: Evidence From The Public Sector In Vietnam. *PalArch's Journal of …*, *19*(2), 1161–1176. https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/11155%0Ahttps://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/download/11155/10001

Obicci, P. A. (2018). Effect of ethical leadership on employee performance in

uganda. *Journal of Management and Science*, *1*(4), 1–19. https://doi.org/10.26524/jms.2014.22

Prasetyaningtyas, S., Darmawan, A., Puhirta, B., & Kusmanto, D. (2022). Impact of Workload and Responsibility Load on Work Stress and Job Performance on Construction Projects During the Pandemic. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, *20*(1), 136–145. https://doi.org/10.21776/ub.jam.2022.020.01.14

Purwanto, A., Novitasari, D., & Asbari, M. (2022). Tourist Satisfaction and Performance of Tourism Industries: How The Role of Innovative Work Behaviour, Organizational Citizenship Behaviour? *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, *3*(1), 1–12. https://jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/246

Pérez, J. (2020). Stress management in the workplace. Editorial Salud Laboral.

Reyes, G., Vladimir, J., & Rocío Núñez, L. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de Investigación*, *42*(95), 1–10. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376160247012

Reyes, J., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, *2*(7), 15–22. https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22

Sánchez Cindy, P., Gómez Martha, M., & Tovar Lidice, O. (2019). Factores Determinantes De La Administración Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral En La Salud Pública Ecuatoriana. *Ciencia y Tecnología*, *2*(5), 1–8.

Selatan, S. (2021). Education Research Quantitative Analysis for Little Respondents: Comparing of Lisrel, Tetrad, GSCA, Amos, SmartPLS, WarpPLS, and SPSS. *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, *4*(2), 1–16. https://e-journal.my.id/jsgp/article/view/1326

Shukurat Moronke. (2019). Impact of Ethical Leadership on Employee Job Performance. *International Journal of Business and Social Science*, *3*(11), 1–9.

Supatn, N., & Puapradit, T. (2019). Roles of expectancy on employee engagement and Job performance. *Journal of Administrative and Business Studies*, *5*(2), 88–98. https://doi.org/10.20474/jabs-5.2.3

Ullah, M., Alam, W., Khan, Y., Joseph, V., & Noreen, S. (2022). Role of Leadership in Enhancing Employees Performance: A Case Of Board of Intermediate and Secondary Education, Peshawar. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, *28*(1), 183–192. https://doi.org/10.47750/cibg.2022.28.01.012

Umma, S. (2021). Synthesizing the Determinants of Job Performance of Academic and Administrative heads of the Sri Lankan Universities: A Literature Review. *Journal of Information Systems & Information Technology (JISIT)*, *6*(1), 2478–0677.

Venigandla, K., Vemuri, N., Thaneeru, N., & Tatikonda, V. M. (2023). Leveraging AI-Enhanced Robotic Process Automation for Retail Pricing Optimization: A Comprehensive Analysis. *Journal of Knowledge Learning and Science Technology ISSN: 2959-6386 (Online)*, *2*(2), 361–370. https://doi.org/10.60087/jklst.vol2.n2.p370

Villalobos, L. (2019). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Educación Superior*, *18*(27), 96–99. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7023094&info=resumen&idioma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7023094

Yeswa, E. M. Y., & Ombui, K. (2019). Influence of employee retention strategies on competitiveness of private hospitals in Nairobi County, Kenya. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, *3*(7), 36–56.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÒN DE EMPRESAS

Anexo 1 Cuestionario dirigido a los socios de la "Asociación de Pequeños Comerciantes las Palmas 6 de junio".

Tema: "Liderazgo ético y el desempeño laboral en la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio en la ciudad de Ambato"

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Investigar el liderazgo ético y el desempeño laboral para identificar prácticas que mejoren la eficiencia y ambiente laboral de los miembros de la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio.

INSTRUCCIONES:

1. Lea con atención cada una de las preguntas.
2. Selecciones la respuesta que considere conveniente

Variables de control del grupo

Sexo
Femenino
Masculino

En que labora
Socio
Empleado

Edad
Menor a 28 años
De 29 – 33 años
De 34 – 39años
Mayor a 40 años

Formación académica

Pregrado
Posgrado

Ingresos
Menor a $700
De $701 – $1000
De $1001 – $1300
Mayor a $1300

1. Indique el nivel de importancia de las dimensiones respetando a la siguiente escala (1= Totalmente en desacuerdo; 5= Totalmente de acuerdo)

	Liderazgo ético - confiabilidad	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El liderazgo de la Asociación escucha activamente lo que los socios tienen que decir.					
2	El liderazgo de la Asociación aplica disciplina de manera justa cuando se violan los principios éticos comunes.					

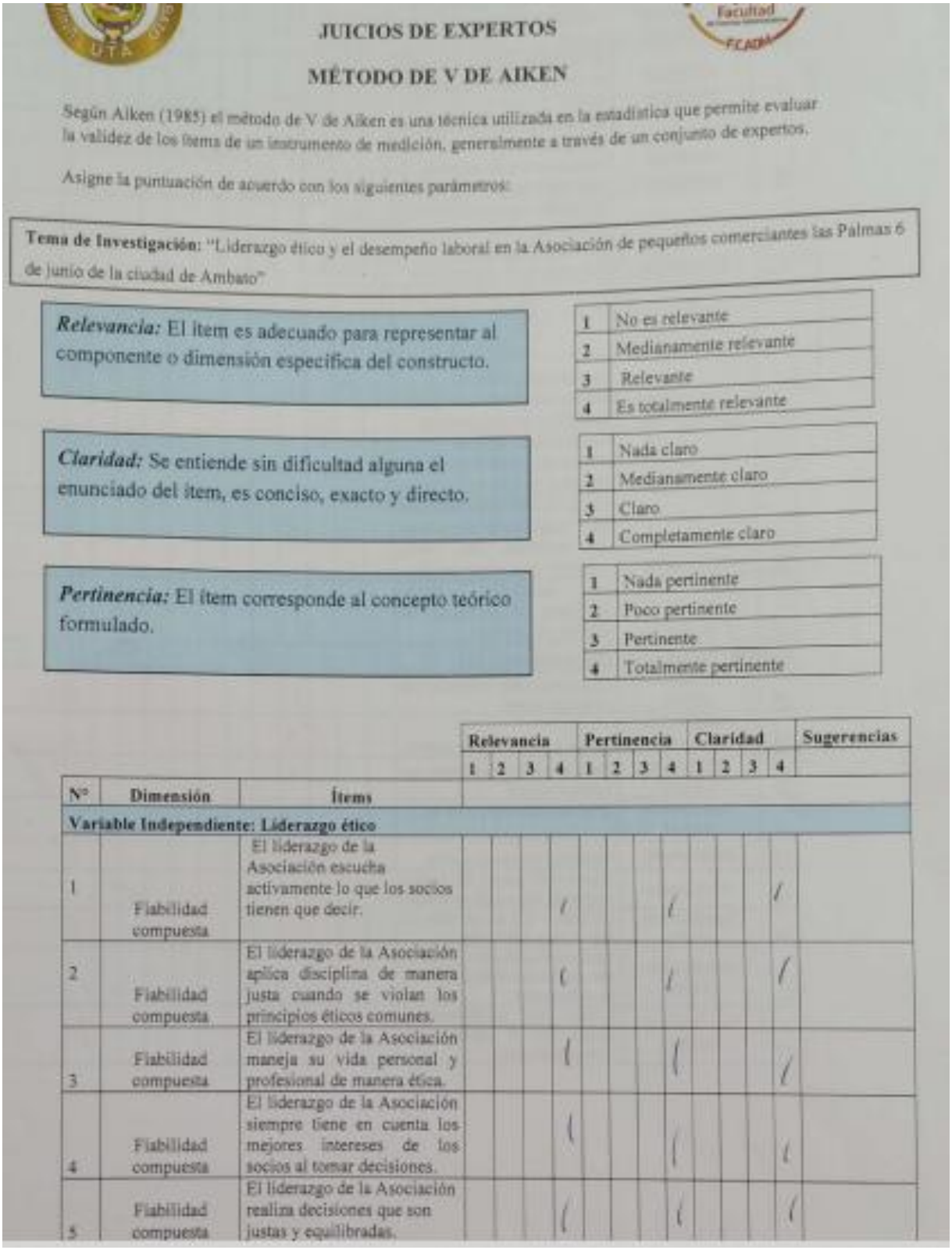
3	El liderazgo de la Asociación maneja su vida personal y profesional de manera ética.					
4	El liderazgo de la Asociación siempre tiene en cuenta los mejores intereses de los socios al tomar decisiones.					
5	El liderazgo de la Asociación realiza decisiones que son justas y equilibradas.					
6	El liderazgo de la Asociación muestra una preocupación genuina por el bienestar de los socios.					
Orientación		**Totalmente en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
1	La asociación se esfuerza en brindar atención individualizada a cada miembro de la organización.					
2	La asociación trata de conocer al comerciante para identificar sus necesidades.					
3	La asociación disfruta ofreciendo los servicios previstos de manera eficiente.					
4	La asociación encuentra una gran satisfacción al resolver un problema de algún miembro de la organización.					
5	La asociación brinda confianza al momento de brindar un servicio.					

Estrés laboral		**Totalmente en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
1	Mi trabajo me estresa mucho.					
2	Espero salir pronto del trabajo porque me cansa estar en el lugar					
Intenciones de rotación		**Totalmente en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
1	No pienso que pasaré toda mi vida en esta Asociación.					
2	No tengo la intención de dejar la Asociación dentro de un periodo corto de tiempo.					
3	Intento no comprometerme mucho con el trabajo, para dejarlo fácilmente.					
Eficiencia y productividad		**Totalmente en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
1	Realizo mis tareas dentro del tiempo establecido.					
2	Cumplo con los objetivos laborales asignados de forma eficiente.					
3	Aprovecho adecuadamente los recursos que me brinda la organización.					
4	Mantengo altos niveles de calidad en mi trabajo diario.					

	Compromiso organizacional	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Me siento comprometido(a) con los objetivos de la asociación.					
2	Estoy dispuesto(a) a realizar esfuerzos adicionales por el bien del equipo.					
3	Me preocupo por el crecimiento y sostenibilidad de la asociación.					
4	Asumo con responsabilidad mis funciones asignadas					
	Mejora continua	**Totalmente en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
1	Propongo ideas para mejorar los procesos dentro de la asociación.					
2	Busco capacitarme o actualizarme para mejorar mi desempeño.					
3	Me adapto rápidamente a los cambios o mejoras propuestas.					
4	Tomo decisiones que benefician tanto mi trabajo como al equipo.					
	Satisfacción laboral	**Totalmente en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
1	En general, estoy satisfecho con mi trabajo actual.					
2	Espero ir a trabajar cada mañana.					
3	Cada día en el trabajo parece que nunca terminará (reverso).					
4	Disfruto mucho de mi trabajo.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo 2. Método de V Aiken



JUICIOS DE EXPERTOS

MÉTODO DE V DE AIKEN

Según Aiken (1985) el método de V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de un conjunto de expertos.

Asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:

Tema de Investigación: "Liderazgo ético y el desempeño laboral en la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato"

Relevancia: El ítem es adecuado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

1	No es relevante
2	Medianamente relevante
3	Relevante
4	Es totalmente relevante

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

1	Nada claro
2	Medianamente claro
3	Claro
4	Completamente claro

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

1	Nada pertinente
2	Poco pertinente
3	Pertinente
4	Totalmente pertinente

			Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	Dimensión	Ítems													
Variable Independiente: Liderazgo ético															
1	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación escucha activamente lo que los socios tienen que decir.				✓				✓				✓	
2	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación aplica disciplina de manera justa cuando se violan los principios éticos comunes.				✓				✓				✓	
3	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación maneja su vida personal y profesional de manera ética.				✓				✓				✓	
4	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación siempre tiene en cuenta los mejores intereses de los socios al tomar decisiones.				✓				✓				✓	
5	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación realiza decisiones que son justas y equilibradas.				✓				✓				✓	

6	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación muestra una preocupación genuina por el bienestar de los socios
7	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación es un buen ejemplo para los socios
8	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación discute abierta y honestamente los asuntos empresariales con los socios
9	Orientación	La asociación se esfuerza en brindar atención individualizada a cada miembro de la organización
10	Orientación	La asociación trata de conocer al comerciante para identificar sus necesidades.
11	Orientación	La asociación disfruta ofreciendo los servicios previstos de manera eficiente.
12	Orientación	La asociación encuentra una gran satisfacción al resolver un problema de algún miembro de la organización
13	Orientación	La asociación brinda confianza al momento de brindar un servicio
Variable Dependiente: Desempeño Laboral		
14	Satisfacción laboral	En general, estoy satisfecho con mi trabajo actual.
15	Satisfacción laboral	Espero ir a trabajar cada mañana.
16	Satisfacción laboral	Cada día en el trabajo parece que nunca terminará.
17	Satisfacción laboral	Disfruto mucho de mi trabajo.
18	Estrés laboral	Mi trabajo me estresa mucho.
19	Estrés laboral	Espero salir pronto del trabajo porque me cansa estar en el lugar
20	Intenciones de rotación	No pienso que pasaré toda mi vida en esta Asociación.
21	Intenciones de rotación	No tengo la intención de dejar la Asociación dentro de un periodo corto de tiempo.
22	Intenciones de rotación	Intento no comprometerme mucho con el trabajo, para dejarlo fácilmente.

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	Klever Armando Moreno
Profesión:	Docente
Lugar de Trabajo:	UTA
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato 4-04-2025
E-mail:	kleveramoreno@uta.edu.ec
Teléfono:	0969924586
Firma:	
Fecha:	04-04-2025

Muchas gracias

Por su colaboración

JUICIOS DE EXPERTOS

MÉTODO DE V DE AIKEN

Según Aiken (1985) el método de V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de un conjunto de expertos.

Asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros

Tema de Investigación: "Liderazgo ético y el desempeño laboral en la Asociación de pequeños comerciantes las Palmas 6 de junio de la ciudad de Ambato"

Relevancia: El ítem es adecuado para representar al componente o dimensión especifica del constructo.

1	No es relevante
2	Medianamente relevante
3	Relevante
4	Es totalmente relevante

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

1	Nada claro
2	Medianamente claro
3	Claro
4	Completamente claro

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

1	Nada pertinente
2	Poco pertinente
3	Pertinente
4	Totalmente pertinente

			Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Nº	Dimensión	Ítems													
Variable Independiente: Liderazgo ético															
1	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación escucha activamente lo que los socios tienen que decir.				✓				✓				✓	
2	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación aplica disciplina de manera justa cuando se violan los principios éticos comunes.				✓				✓				✓	
3	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación maneja su vida personal y profesional de manera ética.				✓				✓				✓	
4	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación siempre tiene en cuenta los mejores intereses de los socios al tomar decisiones.				✓				✓				✓	
5	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación realiza decisiones que son justas y equilibradas.				✓				✓				✓	

6	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación muestra una preocupación genuina por el bienestar de los socios				✓				✓				✓	
7	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación es un buen ejemplo para los socios				✓				✓				✓	
8	Fiabilidad compuesta	El liderazgo de la Asociación discute abierta y honestamente los asuntos empresariales con los socios				✓				✓				✓	
9	Orientación	La asociación se esfuerza en brindar atención individualizada a cada miembro de la organización				✓				✓				✓	
10	Orientación	La asociación trata de conocer al comerciante para identificar sus necesidades.				✓				✓				✓	
11	Orientación	La asociación disfruta ofreciendo los servicios previstos de manera eficiente.				✓				✓				✓	
12	Orientación	La asociación encuentra una gran satisfacción al resolver un problema de algún miembro de la organización				✓				✓				✓	
13	Orientación	La asociación brinda confianza al momento de brindar un servicio				✓				✓				✓	
Variable Dependiente: Desempeño Laboral															
14	Satisfacción laboral	En general, estoy satisfecho con mi trabajo actual.				✓				✓				✓	
15	Satisfacción laboral	Espero ir a trabajar cada mañana.				✓				✓				✓	
16	Satisfacción laboral	Cada día en el trabajo parece que nunca terminará.				✓				✓				✓	
17	Satisfacción laboral	Disfruto mucho de mi trabajo.				✓				✓				✓	
18	Estrés laboral	Mi trabajo me estresa mucho.				✓				✓				✓	
19	Estrés laboral	Espero salir pronto del trabajo porque me cansa estar en el lugar				✓				✓				✓	
20	Intenciones de rotación	No pienso que pasaré toda mi vida en esta Asociación.				✓				✓				✓	
21	Intenciones de rotación	No tengo la intención de dejar la Asociación dentro de un periodo corto de tiempo.				✓				✓				✓	
22	Intenciones de rotación	Intento no comprometerme mucho con el trabajo, para dejarlo fácilmente.				✓				✓				✓	

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	David Cajas
Profesión:	Ing. Comput.
Lugar de Trabajo:	UTA
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato 04-04-2025
E-mail:	dlacajas@uta.edu.ec
Teléfono:	0998681859
Firma:	
Fecha:	04-04-2025

Muchas gracias

Por su colaboración

Anexo 3. Valores Método de V Aiken

Item	Criterio	Media	V de Aiken	A	B	C	Límite inferior	Límite superior
Pregunta 1	***Relevancia***	4	1,00	27,84	3,84	31,68	0,757	1,00
	Claridad	4	1,00	27,84	3,84	31,68	0,757	1,00
	Pertinencia	3,25	0,75	21,84	7,02	31,68	0,468	0,91
Pregunta 2	***Relevancia***	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Claridad	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Pertinencia	3,25	0,75	21,84	7,02	31,68	0,468	0,91
Pregunta 3	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,25	0,75	21,84	7,02	31,68	0,468	0,91
Pregunta 4	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 5	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
Pregunta 6	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
Pregunta 7	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	4	1,00	27,84	3,84	31,68	0,757	1,00
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 8	***Relevancia***	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Claridad	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Pertinencia	3,25	0,75	21,84	7,02	31,68	0,468	0,91
Pregunta 9	***Relevancia***	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 10	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 11	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	4	1,00	27,84	3,84	31,68	0,757	1,00
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 12	***Relevancia***	4	1,00	27,84	3,84	31,68	0,757	1,00
	Claridad	4	1,00	27,84	3,84	31,68	0,757	1,00
	Pertinencia	3,25	0,75	21,84	7,02	31,68	0,468	0,91
Pregunta 13	***Relevancia***	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Claridad	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Pertinencia	3,25	0,75	21,84	7,02	31,68	0,468	0,91
Pregunta 14	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,25	0,75	21,84	7,02	31,68	0,468	0,91
Pregunta 15	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 16	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99

	Pertinencia	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
Pregunta 17	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
Pregunta 18	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	4	1,00	27,84	3,84	31,68	0,757	1,00
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 19	***Relevancia***	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Claridad	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Pertinencia	3,25	0,75	21,84	7,02	31,68	0,468	0,91
Pregunta 20	***Relevancia***	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 21	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 22	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	4	1,00	27,84	3,84	31,68	0,757	1,00
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 23	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,25	0,75	21,84	7,02	31,68	0,468	0,91
Pregunta 24	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 25	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
Pregunta 26	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
Pregunta 27	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	4	1,00	27,84	3,84	31,68	0,757	1,00
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 28	***Relevancia***	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Claridad	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Pertinencia	3,25	0,75	21,84	7,02	31,68	0,468	0,91
Pregunta 29	***Relevancia***	3,5	0,83	23,84	6,35	31,68	0,552	0,95
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 30	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 31	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	4	1,00	27,84	3,84	31,68	0,757	1,00
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
Pregunta 32	***Relevancia***	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Claridad	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99
	Pertinencia	3,75	0,92	25,84	5,37	31,68	0,646	0,99

Anexo 4. Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Ítem	Escala
Liderazgo ético	Confiabilidad	1. El liderazgo de la Asociación escucha activamente lo que los socios tienen que decir. 2. El liderazgo de la Asociación aplica disciplina de manera justa cuando se violan los principios éticos comunes. 3. El liderazgo de la Asociación maneja su vida personal y profesional de manera ética. 4. El liderazgo de la Asociación siempre tiene en cuenta los mejores intereses de los socios al tomar decisiones. 5. El liderazgo de la Asociación realiza decisiones que son justas y equilibradas. 6. El liderazgo de la Asociación muestra una preocupación genuina por el bienestar de los socios.	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
	Orientación	7. La asociación se esfuerza en brindar atención individualizada a cada miembro de la organización. 8. La asociación trata de conocer al comerciante para identificar sus necesidades. 9. La asociación disfruta ofreciendo los servicios previstos de manera eficiente. 10. La asociación encuentra una gran satisfacción al resolver un problema de algún miembro de la organización. 11. La asociación brinda confianza al momento de brindar un servicio.	
Desempeño laboral	Satisfacción laboral	12. En general, estoy satisfecho con mi trabajo actual. 13. Espero ir a trabajar cada mañana. 14. Cada día en el trabajo parece que nunca terminará	

		15. Disfruto mucho de mi trabajo.	
	Estrés laboral	16. Mi trabajo me estresa mucho. 17. Espero salir pronto del trabajo porque me cansa estar en el lugar	
	Intenciones de rotación	18. No pienso que pasaré toda mi vida en esta Asociación. 19. No tengo la intención de dejar la Asociación dentro de un periodo corto de tiempo. 20. Intento no comprometerme mucho con el trabajo, para dejarlo fácilmente.	
	Eficiencia y productividad	21. Realizo mis tareas dentro del tiempo establecido. 22. Cumplo con los objetivos laborales asignados de forma eficiente. 23. Aprovecho adecuadamente los recursos que me brinda la organización. 24. Mantengo altos niveles de calidad en mi trabajo diario.	
	Compromiso organizacional	25. Me siento comprometido(a) con los objetivos de la asociación. 26. Estoy dispuesto(a) a realizar esfuerzos adicionales por el bien del equipo. 27. Me preocupo por el crecimiento y sostenibilidad de la asociación. 28. Asumo con responsabilidad mis funciones asignadas	
	Mejora continua	29. Propongo ideas para mejorar los procesos dentro de la asociación. 30. Busco capacitarme o actualizarme para mejorar mi desempeño. 31. Me adapto rápidamente a los cambios o mejoras propuestas. 32. Tomo decisiones que benefician tanto mi trabajo como al equipo.	