

## **RESUMEN**

En Quito, durante los últimos 4 años se han generado varios debates en el sector del transporte público urbano. Las cooperativas de transporte exigen un incremento en la tarifa que se ha mantenido por 15 años cumplidos en enero del presente año, misma que en la actualidad no les permite cubrir los costos de mantenimiento y operación. Los usuarios hablan sobre la necesidad urgente de mejorar el servicio de transporte para aceptar tal pedido pues la deficiencia de calidad y el mal trato por parte de los conductores son los principales problemas que los aquejan. El conductor y ayudante laboran por más de 12 horas y requieren de un liderazgo por parte de los dirigentes que influya positivamente en ellos y que será reflejado en el trato al usuario. La presente investigación tiene como finalidad identificar las características que presentan los líderes en las cooperativas de transporte y que corresponden a un determinado estilo de liderazgo, para luego analizar la relación entre tales estilos con la satisfacción de los empleados basado en el modelo de liderazgo de rango completo definido por Bass, para de ésta manera probar si el liderazgo transformacional se asocia con mayor fuerza a las variables de resultado (esfuerzo extra, efectividad, satisfacción) y así proponer estrategias de mejora en el estilo de dirección y mejorar satisfacción en los colaboradores y usuarios del transporte.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL**
- **ESTILOS DE LIDERAZGO**
- **SATISFACCIÓN LABORAL**
- **TRANSPORTE PÚBLICO URBANO**

## **ABSTRACT**

In Quito, during the last 4 years several debates have been generated in the urban public transport sector. Transport cooperatives demand an increase in the price that has been maintained for 15 years, which currently does not allow them to cover the maintenance and operational costs. Users talk about the urgent need to improve the transport service to accept that request because the quality deficiency and the bad treatment by drivers are the main problems that afflict them. Drivers and assistants work for more than 12 hours and require leadership from leaders who positively influences them and that will be reflected in the treatment of the user. The purpose of this research is to identify the characteristics presented by the leaders in the transport cooperatives which correspond to a certain style of leadership, to then analyze the relationship between such styles with employee satisfaction based on the full range leadership model defined by Bass, in order to prove if the transformational leadership is associated with greater force to the outcome variables (extra effort, effectiveness, satisfaction) and thus propose improvement strategies in the management style and improve employee and transport users satisfaction.

### **KEYWORDS:**

- **TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP**
- **LEADERSHIP STYLES**
- **WORK SATISFACTION**
- **URBAN PUBLIC TRANSPORT**