



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES EDUCACIÓN COMERCIAL Y
DERECHO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE GRADO EN LA CARRERA DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA 2019**

**TEMA: Liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de ORO &
Asociado S.A. en el cantó Milagro, 2021**

Autor:

Serrano Garcés Wladimir Rodolfo

Tutor: MSc. Álvarez Cadena Kerly Angela

Milagro, Marzo 2022

ECUADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado En primer lugar a Dios por darme salud y sabiduría durante todo este tiempo de estudio, en segundo lugar agradezco a mis padres y a mi querida esposa ya que sin su ayuda nada de esto fuera posible en tercer lugar dedico esta tesis a mi hermana a mi primo y mis abuelitos y demás familiares que siempre me brindaron su apoyo

Serrano Garcés Wladimir Rodolfo

AGRADECIMIENTO

 Mi más sinceros agradecimientos a todos los docentes que confiaron en mi compartieron su conocimiento conmigo, a mi mama por siempre tenerme confianza y fe, a mi papa que siempre me extendió su mano cuando requerí de un apoyo, a mi esposa que siempre me brindo luz en los momentos más difíciles, a mi hermana, primo, demás familiares y amigos que de una u otra manera se hicieron presente y colaboraron para que hoy pueda estar en donde estoy.

Serrano Garcés Wladimir Rodolfo

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO 1	10
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Objetivos	12
1.2.1. Objetivo General	12
1.2.2. Objetivos Específicos	12
1.3. Justificación	13
1.4. Marco teórico	14
1.4.1. Antecedentes referenciales	14
1.4.1.1. Antecedentes internacionales	14
1.4.1.2. Antecedentes nacionales	15
1.4.2. Fundamentación teórica	16
1.4.2.1. Liderazgo	16
Teoría de liderazgo de Bass	17
Características del liderazgo	18
Importancia del liderazgo	19
Liderazgo transformacional	20
Liderazgo transaccional	21
Liderazgo correctivo	22
Liderazgo pasivo/evitador	23
1.4.2.2. Satisfacción laboral	23
Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg	25
Características de la satisfacción	25
Importancia de la satisfacción	27

Factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción	27
CAPÍTULO 2	29
2. METODOLOGÍA	29
2.1. Tipo cuantitativo	29
2.2. Diseño	29
2.2.1.No experimental	29
2.2.2.Tipo correlacional	29
2.2.3.Tipo descriptivo	29
2.3. Método deductivo	30
2.4. Población y muestra	30
2.4.1.Población	30
2.4.2.Muestra	30
2.5. Técnica e instrumentos	30
2.5.1.Encuesta	30
2.5.2.Cuestionario	31
2.6. Hipótesis	31
2.6.1.Hipótesis general	31
2.6.2.Hipótesis específica	32
2.7. Variables	32
2.7.1.Operacionalización de variables	33
2.8. Procesamiento de la información	34
CAPÍTULO 3	35
RESULTADOS (ANÁLISIS O PROPUESTA)	35
3.1. Análisis de resultados	35
3.2. Discusión	40
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones del liderazgo	35
Figura 2 Variable de liderazgo	36
Figura 3 Dimensiones de satisfacción laboral	37
Figura 4 Variable de satisfacción laboral	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Índice de confiabilidad	31
Tabla 2 Dimensiones del liderazgo	35
Tabla 3 Variable de liderazgo.....	36
Tabla 4 Dimensiones de satisfacción laboral	37
Tabla 5 Variable de satisfacción laboral.....	38
Tabla 6 Tabla cruzada de liderazgo y selección laboral	39
Tabla 7 Correlación entre el liderazgo y satisfacción laboral	39

Liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021

RESUMEN

Dentro de un mundo lleno de sociedades y comunidades, siempre han sobresalido los líderes que ayudan y guían al equipo al cumplimiento de sus metas y en las organizaciones no es diferentes, es con base a ello que el presente trabajo investigativo posee el **objetivo** determinar la influencia del liderazgo en la satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021, para lo cual se usó una **metodología** basada en un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y con un método deductivo, que permitió el análisis de las variables a través de los instrumentos de Cuestionario multifactorial de liderazgo Forma Clasificador (5X) y Cuestionario de Satisfacción laboral: escala general de satisfacción, para la variable independiente de liderazgo y la variable dependiente de satisfacción laboral, con un Alfa de Cronbach de ,969 y ,924 respectivamente, la cual fue aplicada a una muestra de 64 colaboradores, la cual fue censal. Como principales **resultados** se obtuvo que los liderazgos correctivo (50%) y pasivo evitador (45%) poseen mayor frecuencia entre los colaboradores, así mismo el grado de satisfacción laboral entre ellos es de satisfecho en un 44% aspecto que no es negativo, sin embargo puede mejorarse. En **conclusión** se pudo determinar que el liderazgo si influye en la satisfacción laboral, ya que se reconoció una relación de ,668 en el índice de Spearman con un P valor de 0 lo que indica que la relación es directa, positiva y moderada, considerando que a mayor liderazgo, mayor satisfacción y viceversa.

PALABRAS CLAVE: liderazgo, satisfacción, colaboradores, organización, motivación

Leadership and job satisfaction in the collaborators of ORO & Asociado S.A. in the Cantón Milagro, 2021

ABSTRACT

Within a world full of societies and communities, the leaders who help and guide the team to fulfill their goals have always stood out and in organizations it is not different, it is based on this that the present investigative work has the objective of determining the influence of leadership in job satisfaction of ORO & Asociado SA employees in the Milagro canton, 2021, for which a methodology based on a quantitative approach was used, with a descriptive and correlational scope, a non-experimental design and a deductive method, which allowed the analysis of the variables through the questionnaire instruments. leadership multifactorial Form Classifier (5X) and Job Satisfaction Questionnaire: general satisfaction scale, for the independent variable of leadership and the dependent variable of job satisfaction, with a Cronbach's Alpha of .969 and .924 respectively, which was applied to a sample of 64 collaborators, which was census. As main results, it was obtained that the corrective (50%) and passive avoidant (45%) leaderships have a higher frequency among the collaborators, likewise the degree of job satisfaction among them is satisfied by 43.75%, an aspect that is not negative. , however can be improved. In conclusion, it was possible to determine that leadership does influence job satisfaction, since a relationship of .668 was recognized in the Spearman index with a P value of 0, which indicates that the relationship is direct, positive and moderate, considering that the greater the leadership, the greater the satisfaction and vice versa.

KEY WORDS: leadership, satisfaction, collaborators, organization, motivation

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El liderazgo es uno de los elementos que posee gran relevancia a la hora de gestionar, administrar o dirigir un grupo, ya sea desde el ámbito social, educativo o laboral, sin embargo, este último posee un valor mayor, ya que un buen líder puede proporcionar una guía relevante para tener una buena productividad y desempeño laboral de los colaboradores a su cargo, además de que apoya a sus miembros de equipo al cumplimiento de sus deberes y con ello al crecimiento organización.

En torno a la satisfacción laboral, esta suele ser muy subjetiva, ya que depende de la percepción que tenga el sujeto sobre cómo es su labor, si sus obligaciones son adecuadas a su cargo, si se encuentra en un buen clima y cultura laboral, si es respetado y considerado como un buen miembro, entre otros aspectos que pueden ser internos o externos a su ser, muchas veces un buen liderazgo puede producir que la satisfacción del colaborador aumente.

Es en base a ello que se busca como principal objetivo determinar la influencia que tiene el liderazgo y la satisfacción laboral de los “colaboradores de ORO & Asociado S.A.” en el cantón Milagro, 2021, de manera que se establezca el grado de relación entre ellos y si es posible que a mayor liderazgo, mayor satisfacción o viceversa, esto se podrá demostrar a través de la comprobación de las hipótesis previamente planteadas.

Por lo cual se trabaja con una estructura específica para lograr dar respuestas a los objetivos, inicialmente se observa el primer capítulo en el que se expone la problemática, objetivos, justificación y marco teórico del estudio, que le dará fuerza a las variables con la información que se obtenga de ellas.

Como parte del capítulo 2 se exponen las metodologías de investigación a utilizar, basadas en su diseño, enfoque, tipos y métodos, incluido en ello las técnicas e instrumentos que se necesitarán para la recolección de las respuestas de la muestra necesaria para el análisis todos los datos recabados. Asimismo, en el desarrollo del tercer capítulo se presentan los resultados y sus respectivos análisis, sujetos de forma específica en los objetivos e hipótesis diseñadas con anterioridad. Finalmente se presentan los principales hallazgos a modo de conclusión y las recomendaciones para la organización estudiada y lectores.

1.1. Planteamiento del problema

El lograra satisfacer a los trabajadores es un proceso empírico relacionado con su propio ejercicio dentro de la empresa. Estas experiencias moldean la forma en la que los colaboradores perciben su entorno, implicando un componente emocional que se refleja en la conducta de las personas en el ambiente laboral. Además, se reconoce que en el espíritu colaborativo del liderazgo y desarrollo de los empleados, manifiesta una relación de confianza e incorpora una compensación justa, estimula la creatividad de los subordinados y refuerza cada meta y objetivo planteado por la realización de la empresa. Organizar, formar colaboradores colectivos, con un líder dirigiendo una función o meta propuesta.

En general, la empresa española de RRHH Randstad realizó un estudio sobre complacencia laboral, en el que analizó datos basados en encuestas en 33 países y encontró que el 73% de los empleados en España están satisfechos con su trabajo, lo que refleja un aumento de 3 cifras respecto a los europeos, media (70%) y sitúa a la zona española al nivel del país alemán, por encima del Reino Unido que posee un 69% de colaboradores satisfechos y Francia (68%) (Diario Observatorio de RRHH, 2019). De igual forma, una investigación realizada por la “Organización para la Cooperación y el Desarrollo

Económicos” (OCDE) por medio de encuestas de Gallup encontró que el ausentismo, el estrés laboral, las relaciones conflictivas, etc., afectan el grado de satisfacción de los trabajadores (Diario Talent Street España, 2017)

En el caso de la organización en la que se basa el presente caso de ORO & Asociado S.A., se evidencia entre las principales problemáticas una mala relación entre empleado y empleador, así como también aspectos que tienen que ver con la falta de conocimientos, mala administración, exceso de trabajo, falta de incentivos o motivación, falta de líderes, malas relaciones entre pares y malas decisiones organizacionales, una de las principales causas a todas estas problemáticas es la reciente creación de la organización ya que a pesar de tratarse de asociados, solo uno de ellos se está encargando de todo el desarrollo de la organización.

En base a ello se realiza como principal formulación del problema: ¿Cómo influye el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021?; así como también la sistematización de esta problematización, evidenciándose entre ellas: ¿cuales son los tipos de liderazgo que existen en la organización ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021?; ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021?; ¿Cómo se relaciona el liderazgo con la satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021?.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la influencia del liderazgo en la satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los tipos de liderazgo que existen en la organización ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021.
- Evaluar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021.
- Sistematizar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021.

1.3. Justificación

El presente trabajo tiene como principal importancia desarrollar un estudio en el que se determine la relación que se pueda evidenciar entre el liderazgo como variable independiente y la satisfacción laboral como variable dependiente de los trabajadores de la empresa ORO & Asociado S.A. pudiendo investigar en el desarrollo del proyecto, aspectos referentes a los estilos de liderazgos que pueden involucrarse en las actividades de la organización y que servirán de basa para el desarrollo de los objetivos y las hipótesis que se buscan comprobar.

Como parte de la relevancia social ser presente trabajo, se determinar como principales beneficiarios los empleadores y empleados de la empresa ORO & Asociado S.A. y de diversas empresas que puedan reconocer a través de los datos que se expongan la importancia de poseer un personal capacitado para guiar o liderar un determinado equipo, demostrando aquello a través de las hipótesis planteadas y la corroboración que se logre de las mismas luego de la aplicación de los instrumentos escogidos para cada variable.

En torno al nivel práctico, el presente trabajo expondrá instrumentos validados de las respectivas variables de estudio para determinar una recolección de datos correcta en torno a los tipos de liderazgo existente en los colaboradores de la empresa ORO & Asociados S.A., así como también el nivel en el que se sienten satisfechos.

Por ello es que se reconoce que a nivel teórico, se proporcionará información científica sobre los tipos de liderazgos que estudian los instrumentos, así como la definición, importancia, características, etc., de la satisfacción laboral y los diferentes elementos que componen en el objeto de estudio, los cuales se expondrán a través del apartado de bases teóricas.

1.4. Marco teórico

1.4.1. Antecedentes referenciales

1.4.1.1. Antecedentes internacionales

De acuerdo con López (2018) en su estudio “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de operaciones de una institución pública” realizado en Perú con el objetivo de identificar la relación entre las variables estudiadas, por ello trabajó con una metodología hipotética deductiva, descriptiva, correlacional y argumentativa con enfoque cuantitativo, recolectando datos a una muestra de 38 colaboradores, aplicando dos cuestionarios desarrollados por cada variable, con un Alfa de Cronbach de ,892 y ,892 respectivamente analizando la información con el software estadístico SPSS 22. Obtuvo como resultados un liderazgo alto en un 65,8 % y una satisfacción alta de 78,9 %. En conclusión se determinó que tienen una correlación de ,738 como índice de Rho de Spearman, lo que indica una relación positiva, directa y alta.

Asimismo, Villarroel (2020) en su trabajo “Liderazgo y satisfacción laboral en los integrantes de la federación universitaria local de la Universidad Mayor de San Andrés” elaborado en Bolivia, teniendo como objetivo se busca establecer la dependencia entre las variables, utilizando como metodología un estudio cuantitativo y de tipo descriptivo, a una muestra de 120 colaboradores enfermos, aplicando dos instrumentos con un Alfa de Cronbach de ,879 para satisfacción y ,828 para liderazgo indicando que los cuestionarios

posee una confiabilidad muy alta, con los que se obtuvo como resultados que el 85% de los encuestados poseen una alta satisfacción y el 50% poseen liderazgo. En conclusión se evidencia que existe una relación de ,705 en el índice de Pearson, lo que significa que su correlación es directa, positiva y moderada.

1.4.1.2. Antecedentes nacionales

Soria (2018) realiza un estudio investigativo sobre “Relación entre los Estilos de Liderazgo y los Niveles de Satisfacción Laboral en los empleados de una empresa de Servicios en Ambato” el cual posee el objetivo relacionar el liderazgo y satisfacción, con una metodología de investigación comparativa y de corte transversal, con una muestra de 33 trabajadores a los que se les aplica como instrumentos dos cuestionarios, uno por variable, con un alfa de ,837 para satisfacción, obteniendo como resultados una satisfacción del 78% en conclusión se evidencia que existe una relación importante entre las variables, siendo moderada, directa y positiva con un valor de ,712.

También Tama (2020) expone un estudio sobre “Impacto del liderazgo en la satisfacción laboral de los equipos de trabajo de la empresa TADESEC CIA. LTDA. En la ciudad de Guayaquil” con el objetivo de medir la incidencia y el impacto entre las variables, con una metodología con un diseño que se basa en un trabajo no experimental, cuantitativa y descriptiva, trabajando con una muestra de 154 colaboradores, aplicando encuestas con las que se obtuvo como resultados que el 66% de los participantes se sienten satisfechos laboralmente hablando con sus funciones y sus responsabilidades, por lo que en conclusión se considera que el liderazgo influye en la forma en la que un colaborador se siente satisfecho con su entorno organizacional.

1.4.2. Fundamentación teórica

1.4.2.1. Liderazgo

El liderazgo se desarrolla como las destrezas que tiene un sujeto para liderar, pensar, delegar y alentar a los que están dentro de su área de responsabilidad a hacer un trabajo correcto, correcto y responsable, por así decirlo, impuesto a otra persona. Es necesario saber que existen diferentes tipos de líderes ya que se comportan de diferentes maneras e identificar a cada uno de ellos ayudará a determinar si son los líderes adecuados para cumplir con los requerimientos organizacionales o categorizarlos como otro tipo (Guerrero et al., 2018).

Los líderes juegan un papel clave en la satisfacción laboral, destacando una variedad de estilos de liderazgo descritos en los marcos corporativos y organizacionales contemporáneos. Los estilos de liderazgo se agrupan en varios tipos, de los cuales los más conocidos o más estudiados son autoritario y democrático y transformador y transaccional. Se debe tener en cuenta que los estilos de liderazgo tienen una relación recíproca entre los líderes y sus seguidores como el factor más importante para mejorar la eficiencia y la forma en la que se encuentran satisfechos los empleados. Estos estilos de liderazgo se consideran factores importantes que afectan el desempeño de una organización, ya sea un gerente o un empleado (Rozo et al., 2019).

Las habilidades que posee un líder son diversas y clave para lograr un impacto positivo en un grupo específico de personas. Un líder generalmente comienza algo de manera proactiva y luego lo administra y lo evalúa. Un líder también tiene las características que lo hacen famoso o respetado, se destaca de los demás y tiene las cualidades que lo hacen útil. Los líderes se destacan de alguna manera (título, experiencia,

conocimiento, desempeño) y, a menudo, son modelos a seguir para otros compañeros (Gonzales et al., 2018).

Teoría de liderazgo de Bass

El modelo de liderazgo transformacional estudiado y expuesto por “Bernard Bass” habla de "liderazgo transaccional", en contraposición al "liderazgo transformacional", que es más habitual y frecuente. Los líderes transformacionales tienen un impacto único en sus seguidores al cambiar la base motivacional sobre la que operan. Los líderes transformacionales cambian con éxito la base motivacional de un individuo de la motivación rutinaria a la responsabilidad (Martínez et al., 2018).

Los líderes transformacionales enaltecen el deseo de logro y autodesarrollo de los subordinados, mientras promueven el crecimiento de grupos e instituciones. En lugar de dar respuesta al interés propio e inmediato de los colaboradores, los líderes transformacionales despiertan una mayor conciencia del individuo sobre los problemas clave del grupo y la organización (Guerrero et al., 2021).

Según Hincapié et al., (2018) estos factores se trata de los cuatro mecanismos en los que se basa el liderazgo transformacional:

- **Influencia Idealizada (Liderazgo Carismático):** Esto es evidente en líderes visionarios y decididos. Ganan respeto, confianza y seguridad; ganan un fuerte sentido de identidad personal entre sus seguidores. Es probable que los líderes que demuestran una influencia idealizada reciban un esfuerzo adicional de sus colaboradores.
- **Consideración Individualizada:** en que se busca responder de forma específica a las necesidades de los subordinados de forma individual,

brindando retroalimentación a su desempeño o entregar grados de responsabilidad.

- Estimulación Intelectual: buscan desarrollar estudios sobre los métodos y las estrategias que se requieren para guiar al equipo, con creatividad y solución a los problemas subyacentes.
- Liderazgo Inspiracional: Los líderes alientan, aumentan la confianza y el entusiasmo, y participan en su visión de un futuro alcanzable sin problemas y con confianza. Proporcionan una visión que inspira energía para poder lograr altos niveles de respuesta en torno al desempeño y desarrollo de la empresa.

Características del liderazgo

Entre las características del liderazgo, es muy importante el coraje de innovar frente a los requisitos ambientales cambiantes. La innovación no solo es fundamental para el éxito, sino también para la supervivencia de una empresa. De hecho, en la innovación reside la esperanza de resolver los desafíos que impulsan los negocios hoy. Los innovadores son nuestros líderes. Los dos no se pueden separar. Ya sean ideas, tecnologías u organizaciones. La aceleración tecnológica avanza rápidamente. Por esta razón, los líderes deben encontrar formas eficaces de realizar las labores necesarias para enfrentarse en un mundo competitivo y que cambia rápidamente. No basta con aprender a brindar información en tiempo y forma, también se trata de escuchar (Nájera et al., 2018).

La capacidad de adaptación al cambio es lo que diferencia a un líder, y la principal característica de un líder debe ser su “capacidad de adaptación a diversas situaciones y lo más importante a diferentes personas del equipo”. En este sentido, los líderes deben ser capaces de adaptarse a diferentes escenarios y comprender la situación para tomar

decisiones adecuadas. Asimismo, la capacidad y cualificación para encontrar soluciones en la multitud de acontecimientos que le rodean. Por tanto, cuanto más flexible y adaptable sea un líder, más compromiso obtendrá del equipo. Esto se traducirá en una mayor productividad para la empresa (Pedraja et al., 2020).

Importancia del liderazgo

Representado por alguien que puede organizar y guiar al equipo para lograr varios objetivos. El líder no usa al grupo, sino que usa sus propias habilidades para empoderar a cada miembro. Un buen líder se considera alguien que enseña e inspira a otros para lograr objetivos comunes, mucho menos los que reprimen o menosprecian el autoritarismo (Velázquez, 2019).

Los grandes líderes a menudo son recordados por sus acciones y por cómo hacen sentir a los demás. No solo por su nivel académico o logros personales. Por tanto, el liderazgo de la empresa es fundamental porque la define. En su mayor parte, se gestiona correctamente. Así como el capitán es la persona más importante de la tripulación. También se desempeñó como director de importantes orquestas. Esta es la importancia de los líderes en las organizaciones (Leines & Maranto, 2021).

Por ejemplo, para los profesionales en el campo financiero, debe tener una amplia experiencia en aspectos como la auditoría y puede ser difícil conectar con profesionales del sector empresarial y del marketing, profesionales de relaciones públicas profesionales y una visión más creativa e innovadora para el negocio. La primera puede tender a garantizar el uso apropiado de los patrimonios de la empresa. En segundo lugar, es necesario tener en consideración el posicionamiento que tenga el negocio y la forma en la que es percibida por

los consumidores. Todos tienen un fin común, posicionar la empresa y hacerla más competitiva, pero desde perspectivas muy diferentes (Vega & Riquelme, 2018)

Liderazgo transformacional

El liderazgo transformacional hace referencia al proceso de inducir cambios significativos en los comportamientos de los miembros del equipo, lo que resulta en un compromiso para cambiar las metas y estrategias. Considerando lo anterior, implica la influencia del líder sobre el equipo de trabajo, pero el efecto de esta influencia es empoderar a todos ellos, capacitándolos a su vez para que se conviertan en instituciones u organizaciones dispuestas al cambio (Arévalo et al., 2019).

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha señalado que los líderes transformacionales necesitan negociadores con visión de cambio, confianza, motivación, comunicación, pensamiento e intereses de empresa social, buscando siempre las mejores soluciones a los problemas y afrontándolos de forma democrática. Las situaciones se basan en la responsabilidad social empresarial, gestionadas adecuadamente desde una perspectiva organizacional, administrativa, social, ética y técnica, reforzando los valores específicos de cada individuo (Pertúz, 2018).

Es importante señalar que cuando se amortiza la inversión inicial, las utilidades de la empresa se reinvierten en emprendimientos sociales para ampliar y mejorar el medio ambiente, siendo conscientes del medio ambiente, se paga a la fuerza laboral salarios de mercado en mejores condiciones de trabajo sin olvidar que debe hacerse en la mejor tarifa posible Buena manera de hacer el trabajo. Sin embargo, sus beneficios no se distribuyen fácil o equitativamente entre o dentro de los países (Alegre et al., 2021).

De hecho, nunca ha habido tanta innovación y tan poca asistencia social significativa. En este orden, la innovación permite la creación de plazas para el progreso de habilidades individuales en diversos campos como la comunicación, la tecnología, la gestión, todos los cuales están presentes en las organizaciones que actualmente enfrentan problemas de salud, pobreza extrema, contaminación ambiental y deben buscar implementar estrategias para enfrentarlos (Arévalo et al., 2019).

Liderazgo transaccional

El liderazgo transaccional se refiere a un tipo de liderazgo organizacional en el que el líder fomenta el trabajo para completar tareas e implementa un sistema de estímulos y sanciones. Con este estilo, los líderes recompensan a los empleados por hacer bien su trabajo y castigan a los que no siguen el plan de trabajo, motivando así a los empleados a completar las tareas de una buena manera (Castillo et al., 2019).

Los premios no siempre tienen un retorno económico, pueden expresarse a través de premios verbales, promociones, cenas, etc. Por el contrario, cuando los subordinados no ejecutan debidamente sus acciones, son sancionados con abstinencia o amonestación verbal, y en el peor de los casos pueden ser despedidos (Mendoza et al., 2020). Este tipo de liderazgo puede ser útil para alcanzar motivaciones en los subordinados, ya que para obtener dicho estímulo habitualmente los empleados tienen que mejorar su eficiencia laboral desarrollando de manera más óptima las operaciones generales de la organización.

Actualmente, el liderazgo transaccional se da mayoritariamente en empresas que tienen una estructura muy definida y siempre involucran los mismos procesos (normalmente, casi de manera rutinaria). En estas empresas, existe el riesgo de que los empleados se adapten a la consistencia y no se esfuercen por mejorar el desempeño. Por tanto, entre las principales características del liderazgo transaccional se destacan la

racionalidad, la compostura, la tendencia al empoderamiento y la capacidad de motivar a los subordinados. Por otro lado, si la ejecución de los recursos presupuestados es una meta, y en la fecha en que debió ocurrir, aún existen saldos que no han sido ejecutados, una opción podría ser penalizar a la organización por no utilizar adecuadamente esos recursos. Descontando así parte de los salarios o no ofreciendo los tradicionales aguinaldos. La idea es que los trabajadores prevean esto ejecutando todo el presupuesto, llegando tranquilos a fin de año sin preocuparse por no tener el dinero que normalmente tienen (Valles, 2019).

Liderazgo correctivo

Consiste en dos elementos de bajo nivel, gestión pasiva de excepciones, donde los líderes adoptan la postura de actuar solo cuando surgen problemas e intervenir cuando los problemas son graves. De acuerdo con el modelo de alcance completo, el líder será más efectivo y tendrá un impacto profundo en sus seguidores, con el estilo dominante de cambio y el estilo menos pasivo (Castillo et al., 2019).

Para ser claros, los comportamientos de liderazgo transaccional y transformacional no son procesos mutuamente excluyentes; de hecho, pueden ocurrir simultáneamente en diferentes momentos, en diferentes situaciones y en prácticas de gestión sin afectar los estilos de liderazgo típicos (Martínez et al., 2018). Según Mariño y Medina (2020) los estilos de liderazgo correctivo/evitativo incluyen el seguimiento por parte de los líderes cuando falla el desempeño, la implementación de acciones correctivas solo cuando los problemas se vuelven serios e incluso la decisión de no actuar en algunos casos, evitando tomar decisiones.

1. El liderazgo correctivo/evitador consta de dos variables de segundo orden, el basado en la corrección de las dificultades y el que evita relacionarse con sus subordinados y dejan que realicen sus labores de forma normal.

2. Liderazgo por Excepción Activa: lo que significa que buscan desviaciones a las fallas y problemáticas, monitoreando el desempeño de forma constante de sus subordinados.

Liderazgo pasivo/evitador

El estilo de liderazgo pasivo evitativo busca de forma constante ejercer una influencia solo en situaciones críticas que requieren atención inmediata, es decir, el rol del líder en la organización entra en juego solo cuando las cosas se complican, distraendo mucho de las metas anteriores. Este último estilo de liderazgo es reconocido además porque ofrece pocos términos de dirección y soporte, siendo reconocido porque “deja ser” a los subordinados. Es decir, se caracteriza por que los líderes no motivan ni orientan a los seguidores, retrasan las decisiones y evitan intervenir hasta que surgen los problemas (Villavicencio & Sosa, 2018).

Este estilo consta de las siguientes dimensiones: Laissez-faire, donde los líderes evitan expectativas explícitas, brindan metas y estándares, interactúan en temas clave y delegan poder a otros; manejo reactivo de excepciones, cuando los líderes esperan que surjan problemas antes de tomar acción. Cuándo actuando, a menudo intervienen para criticar después de que los subordinados cometen errores o no cumplen con las expectativas (Alegre et al., 2021).

1.4.2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede conceptualizarse de forma muy genérica, como el comportamiento general de las personas hacia el trabajo (Gómez, 2019). Las personas hacen más que solo las actividades que realizan porque también necesitan interactuar con colegas y gerentes, cumplir con las regulaciones organizacionales y sus políticas, adherirse

a los estándares de desempeño y sobrevivir a las condiciones laborales (Pujol & Dabos, 2018).

Según Parra et al., (2018) en términos generales, los aspectos de los empleados que influyen en la percepción del "debería" (lo que los empleados quieren de su puesto) son:

- Necesidad
- Valor
- Cualidades personales.

Tres elementos de la situación laboral que influyen en las apreciaciones de "debería" son:

- Comparación social con otros colaboradores.
- Características del trabajo anterior.
- Grupo de referencia.

Las peculiaridades del puesto que inciden en la apreciación del estado actual del puesto son:

- Remuneración
- Ambiente de trabajo
- Supervisor
- Pares
- Seguridad laboral
- Oportunidades de promoción

De acuerdo con Chiang et al., (2018) se consideran dos tipos de niveles de en las que un colaborador puede sentirse satisfecho:

- Satisfacción general: Un indicador promedio de cómo se sienten los trabajadores acerca de diferentes aspectos de sus trabajos.
- Aspectos de Satisfacción: Más o menos satisfacción con un aspecto particular del trabajo: reconocimiento, beneficios, compensaciones, entre otros.

Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

Una de las teorías más influyentes en el campo de la “satisfacción laboral” es la teoría propuesta por Herzberg en 1959 denominada “Two-Factor Theory o Teoría de la Satisfacción de Dos Factores” (Salazar & Bello, 2021). Herzberg postula que existen dos o dos tipos de aspectos laborales: un conjunto de factores extrínsecos y otro conjunto de factores intrínsecos. El primero se refiere a las condiciones en la que se desarrolla el colaborador en el trabajo. (Huaita & Luza, 2018).

Según el modelo de dos factores, estos factores extrínsecos suelen ayudar a prevenir la insatisfacción de los colaboradores, sin embargo no puede regir la satisfacción en general; el mismo contenido, responsabilidad, logros, etc. El modelo propuesto por Herzberg muestra que la satisfacción en el trabajo solo se genera por factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral es causada por factores del exterior del sujeto o extrínsecos (Menghi & Beatriz, 2019).

Características de la satisfacción

Las representaciones de la satisfacción laboral deben incluir diferentes variables, ya sean organizacionales, funcionales o personales, como la compensación, las actividades realizadas, las relaciones interpersonales, la seguridad, las condiciones ambientales, etc. A partir de este listado de variables, se dividirán las aportaciones de diferentes autores en tres

modelos relacionados con el concepto de satisfacción, a saber, el centrado en el individuo, el centrado en la situación y el determinado por la interacción de ambas situaciones (Mora & Mariscal, 2019).

La satisfacción laboral puede verse como un constructo multidimensional, ya que muchos factores o variables pueden influir en la interpretación de este concepto, aunque como veremos, no todos los factores o variables están igualmente correlacionados. En cuanto a la satisfacción laboral actual (la variable que queremos explicar en nuestro modelo empírico), se puede decir que para medir la satisfacción laboral no solo es necesario relacionar las expectativas y aportes con las necesidades de la empresa y las falencias de los colaboradores, grupos y experiencias pasadas (Vargas et al., 2018).

La satisfacción laboral se puede explicar en función de las características personales y las características organizacionales, como los factores más destacados. En los modelos empíricos a continuación sólo introduciremos variables organizacionales, es decir, variables inherentes al puesto de trabajo, por lo tanto, son las que desarrollamos únicamente en la base teórica que sigue. También analizaremos su impacto en el desenvolvimiento o la productividad de los trabajadores en los párrafos finales de esta sección (Melo, 2020).

Los métodos empleados en psicología hasta ahora han intentado explicar por qué los empleados en el mismo trabajo difieren en su satisfacción, qué problemas centrales perciben y cómo los empleados perciben sus trabajos (Vargas & Flores, 2019). El marco de recursos humanos se enfoca en encontrar beneficios y condiciones que hagan felices a los empleados, aumentando así la productividad de la organización, ya que los empleados satisfechos deberían ser más productivos (Faya et al., 2018).

Importancia de la satisfacción

Una empresa de alto rendimiento es una garantía en el camino hacia el éxito. Sin embargo, ¿cuántas de estas empresas realmente se preocupan por el bienestar y la satisfacción organización de los colaboradores? Un buen líder sabe que su recurso más valioso son las personas de su organización y, por lo tanto, debe cuidarlas y asegurarse de que tengan la mejor experiencia en el trabajo. Los empleados satisfechos significan que están ordenados de acuerdo a los objetivos de la empresa y trabajarán para lograrlos, lo que impulsa su compromiso, motivación, desempeño y eficiencia (Pedraza, 2020).

De esta manera, se reducen grados de ansiedad y estrés. Este hecho no solo beneficia a los trabajadores: las empresas están notando menores índices de ausentismo y bajas por enfermedad. Varios factores contribuyen a lograr un alto nivel de satisfacción. Uno de ellos es la tendencia psicológica del trabajador a disfrutar de lo que hace. No hay nada que la empresa pueda hacer al respecto. Lo que las empresas pueden cambiar es la forma en que lideran, gestionan y organizan a sus empleados. Aquí es donde RR.HH. entra en juego (Yslado et al., 2019).

Factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción

Herzberg postula que hay dos o dos tipos de aspectos del trabajo: un conjunto de factores extrínsecos y otro conjunto de factores intrínsecos. El primero se refiere a las condiciones en el que se desarrolla el trabajador campo parte de un enfoque amplio. Según el modelo de dos factores, estos elementos extrínsecos solo se previenen o evitan la insatisfacción laboral en el contexto de la insatisfacción laboral, pero no determinan el desarrollo de la misma (Jiménez & Sánchez, 2018). El modelo propuesto por Herzberg muestra que la satisfacción de la organización solo puede ser producida por factores de tipo

intrínsecos (lo que Herzberg llama "motivadores"), mientras que la insatisfacción empresarial es causada por factores de tipo extrínsecos (Alvarado, 2019).

- Intrínsecos: Satisfacción laboral, oportunidades para sobresalir, oportunidades para hacer lo que amas y apoyo para lograr metas personales.
- Extrínsecos: satisfacción salarial, participación las decisiones que toma, trato organizacional, satisfacción del entorno físico, satisfacción de la supervisión, satisfacción de la capacitación y promoción y gozar de los beneficios sindicales.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo cuantitativo

Se basa en un enfoque cuantitativo ya que las variables se analizan a través de la obtención de datos numéricos, medibles, cuantificable, obteniendo frecuencias, medias, porcentajes y demás datos que puedan representar la descripción de cómo se desarrolla el liderazgo y la satisfacción laboral dentro de la organización.

2.2. Diseño

2.2.1. No experimental

Se basó en un diseño no experimental puesto que al momento de la toma de datos sobre el “liderazgo y la satisfacción laboral de la empresa ORO & Asociado S.A.”, no se manipuló ni influyó, en las variables, mucho menos en la muestra con la que se recolectó los datos, este diseño permite la inclusión de alcances investigativos en el que se incluye el tipo correlacional y descriptivo.

2.2.2. Tipo correlacional

Se trabajó con un alcance correlacional debido a que se buscó establecer las relaciones e influencias entre la variable de liderazgo y la de satisfacción laboral, pudiendo a través de ella, establecer una corroboración de las hipótesis previamente trazadas para el desarrollo de esta investigación y que fueron propuestas en base a la dedicación de lo que sucede entre una variable y otra.

2.2.3. Tipo descriptivo

Se basa en un análisis de tipo descriptivo, puesto que a través de este se logró exponer todos los estudio de los datos que se obtuvieron por medio de la recolección que se realizó por medio de los instrumentos, de manera que se presente una interpretación de los

mismos para una mejor comprensión de lo que se obtuvo, en base a frecuencias y porcentajes.

2.3. Método deductivo

Se trabajó con el método deductivo, debido a que se analiza la problemática desde lo general a lo específico, analizando las variables de liderazgo para determinar los tipos que existen en la organización, así como también la satisfacción que poseen los mismos, determinando primero el nivel global de la misma, para posteriormente establecer un estudio particular sobre si es extrínseca o intrínseca.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

Para la población, se trabajará con el total de colaboradores que posee la organización, el cual se trata de 64 personas, en las que se incluyen puestos gerenciales y de menor jerarquía, este dato se obtuvo a través del departamento de Talento Humanos de la empresa ORO & Asociado S.A.

2.4.2. Muestra

Al tratarse de un número poblacional pequeño, se establece un muestreo de tipo censal, que permite la utilización de toda la población como muestra para la recolección de datos, proporcionándole la oportunidad a todas las personas de participar, por lo que se determina que la muestra total es de 64 colaboradores.

2.5. Técnica e instrumentos

2.5.1. Encuesta

La técnica a utilizar se basa en la encuesta la cual se trata del conjunto de ítems o preguntas o afirmaciones que la persona puede escoger según se acople a su respuesta, en el presente caso se tratan de afirmaciones que serán expuestas a través de los cuestionarios.

2.5.2. Cuestionario

Para la obtención de los datos y el estudio posterior de las correlaciones se establecieron dos instrumentos en base a cada variable: determinado el “Cuestionario multifactorial de liderazgo Forma Clasificador (5X) Corta” para la variable independiente de liderazgo, la cual posee un valor de Alfa de Cronbach de ,95 indicando una confiabilidad excelente, posee 4 dimensiones como “liderazgo transformacional; Liderazgo transaccional; Liderazgo correctivo y Liderazgo pasivo/evitador” (Molero et al., 2010).

En torno al “cuestionario de Satisfacción laboral: escala general de satisfacción” para la variable dependiente de satisfacción laboral, con un Alfa de Cronbach de ,88 indicando una confiabilidad del instrumento muy alta, posee 2 dimensiones las cuales son referente a la satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca (Pérez & Fidalgo, 2010).

En base a los resultados que obtuvieron con la aplicación de los cuestionarios, se realizó un análisis de confiabilidad, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1

Índice de confiabilidad

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Ítems
“Cuestionario multifactorial de liderazgo Forma Clasificador (5X) Corta”	,969	36
“Cuestionario de Satisfacción laboral: escala general de satisfacción”	,924	15

Se evidenció valores de ,969 y ,924 en Alfa de Cronbach lo que indica que los instrumentos poseen una confiabilidad excelente respectivamente.

2.6. Hipótesis

2.6.1. Hipótesis general

El liderazgo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021

2.6.2. Hipótesis específica

- Existen diferentes tipos de liderazgo en los colaboradores de la organización ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021.
- Existe satisfacción laboral en los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021.
- El liderazgo tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021.

2.7. Variables

- **Variable independiente:** Liderazgo
- **Variable dependiente:** Satisfacción laboral

2.7.1. Operacionalización de variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Variable independiente: Liderazgo	El liderazgo se desarrolla gracias a las habilidades que tiene una persona para dirigir, pensar, delegar e incentivar a las personas que están bajo su responsabilidad para realizar su trabajo de una manera adecuada, correcta y con responsabilidad (Guerrero et al., 2018).	Liderazgo transformacional	Influencia idealizada	Colaboradores de la empresa ORO & Asociado S.A.	Cuestionario multifactorial de liderazgo Forma Clasificador (5X) Corta para la variable independiente de liderazgo
			Motivación inspiracional		
			Estimulación intelectual		
			Consideración individualizada		
		Liderazgo transaccional	Recompensa contingente		
			Dirección por excepción (activa)		
		Liderazgo correctivo	Dirección por excepción (activa y pasiva)		
		Liderazgo pasivo/evitador	Dirección por excepción (pasiva)		
Laissez-faire					
Variable dependiente: Satisfacción laboral	La satisfacción en el entorno laboral, se puede definir de forma muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo (Pujol & Dabos, 2018).	Factores intrínsecos	Reconocimiento obtenido por el trabajo	Colaboradores de la empresa ORO & Asociado S.A.	Cuestionario de Satisfacción laboral: escala general de satisfacción
			Responsabilidad		
			Promoción		
			Aspectos relativos al contenido de la tarea		
		Factores extrínsecos	Horario		
			Remuneración		
			Condiciones físicas del trabajo		

2.8. Procesamiento de la información

Para el procesamiento que se da en base a la información que se requiere se realizó principalmente un pedido a la organización, con el fin de que permita la aplicación de los instrumentos, posterior a ello se procedió a la recolección de los datos a través de un acuerdo de confidencialidad verbal, de manera que la información recabada se procesó y analizo a través del Software estadístico SPSS, a través de pruebas descriptivas y Rho Spearman.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS (ANÁLISIS O PROPUESTA)

1.1. Análisis de resultados

En torno al primero objetivo específico sobre identificar los tipos de liderazgo que existen en la organización ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021; se evidencian los siguientes resultados:

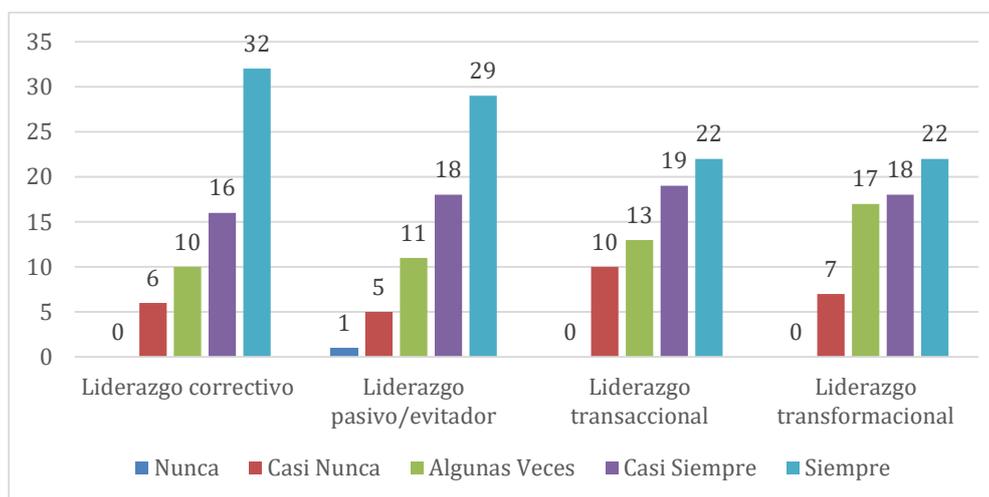
Tabla 2

Dimensiones del liderazgo

Alternativas	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Liderazgo correctivo	0	6	10	16	32	64
Liderazgo pasivo/evitador	1	5	11	18	29	64
Liderazgo transaccional	0	10	13	19	22	64
Liderazgo transformacional	0	7	17	18	22	64

Figura 1

Dimensiones del liderazgo



Se evidencia que el liderazgo con mayor incidencia en los colaboradores de la empresa es el correctivo, con una frecuencia del 50% y el liderazgo pasivo evitado en un 45% lo que indica que dejan ser a sus subordinados y buscan solo corregir o actuar cuando se desarrolla algún conflicto.

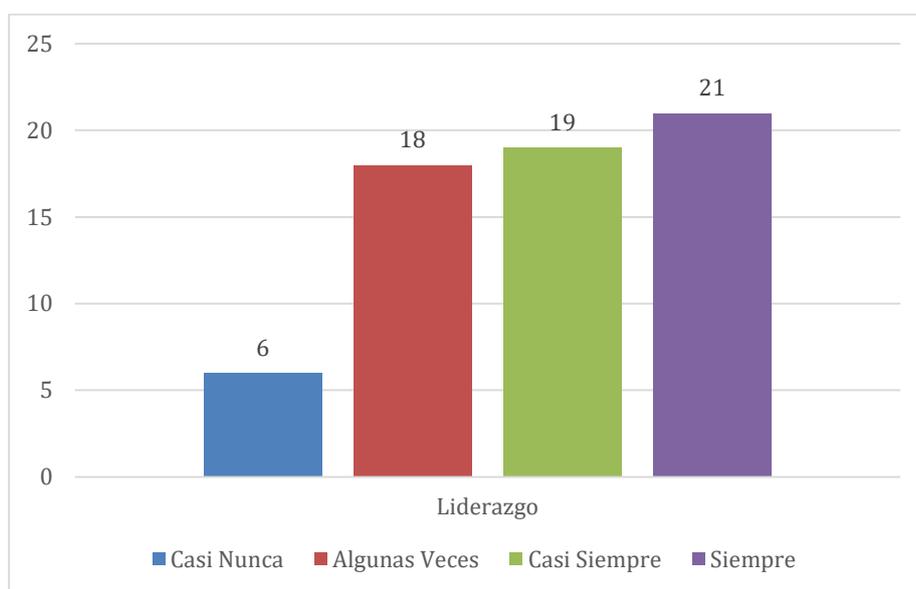
Tabla 3

Variable de liderazgo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	6	9,4
Algunas Veces	18	28,1
Casi Siempre	19	29,7
Siempre	21	32,8
Total	64	100,0

Figura 2

Variable de liderazgo



De forma general se reconócese que si existen colaboradores con liderazgo, aspecto que es importante y necesario para el desarrollo organización, ya que se necesita de personas que impulsen a seguir a los demás, se evidencia una frecuencia de líderes del 33% siempre y 30% casi siempre.

De acuerdo al segundo objetivo específico sobre evaluar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021; se muestran los siguientes resultados:

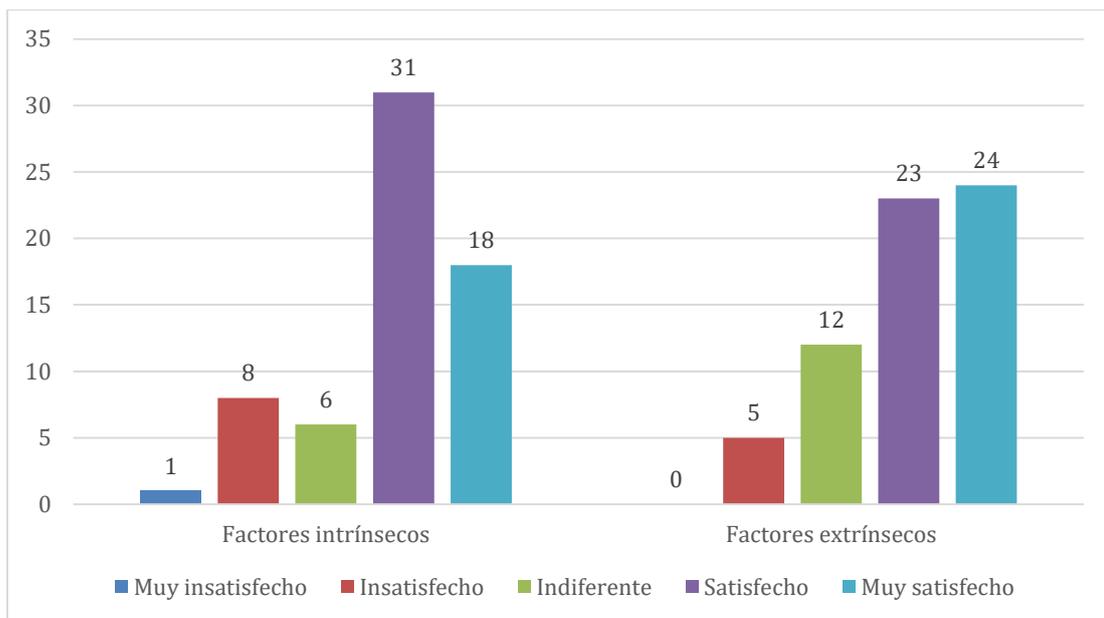
Tabla 4

Dimensiones de satisfacción laboral

Alternativas	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Factores intrínsecos	1	8	6	31	18	64
Factores extrínsecos	0	5	12	23	24	64

Figura 3

Dimensiones de satisfacción laboral



Se puede evidenciar, que entorno a la satisfacción laboral, los factores que más influyen son los intrínsecos ya que existe una incidencia de satisfechos y muy satisfechos del 77% a este le sigue una frecuencia del 73%, lo que explica que los colaboradores se encuentra satisfechos o muy satisfechos con las factores extrínsecos a ellos.

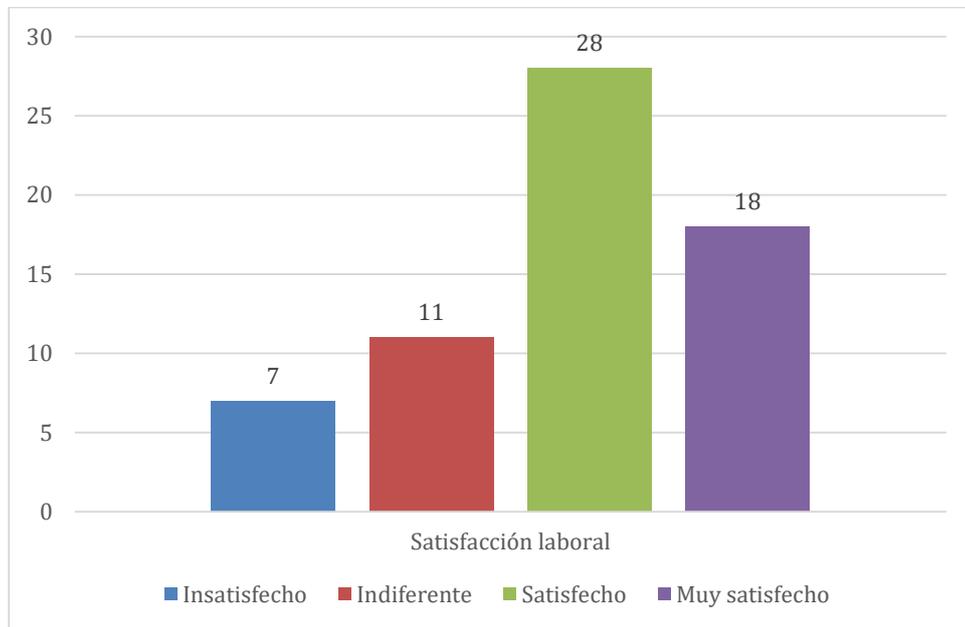
Tabla 5

Variable de satisfacción laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	7	10,9
Indiferente	11	17,2
Satisfecho	28	43,8
Muy satisfecho	18	28,1
Total	64	100,0

Figura 4

Variable de satisfacción laboral



De manera general, se evidencia que los colaboradores se encuentran satisfechos en un 44%, y muy satisfecho en un 28%, a pesar de ser un resultado positivo, se considera que puede mejorarse, ya que es necesario que los empleados se sientan a gusto al 100% ya que aunque en menor medida se evidencia que existen 11 que son indiferentes y 7 que se encuentran insatisfechos con su entorno y las labores y responsabilidades que posee.

En torno al tercer objetivo específico sobre sistematizar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021; se muestran los siguientes resultados:

Tabla 6

Tabla cruzada de liderazgo y selección laboral

		SATISFACCIÓN LABORAL				Total	
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho		
Liderazgo	Casi	Recuento	5	0	1	0	6
	Nunca	% total	7,8%	0,0%	1,6%	0,0%	9,4%
	Algunas	Recuento	2	10	6	0	18
	Veces	% total	3,1%	15,6%	9,4%	0,0%	28,1%
	Casi	Recuento	0	1	9	9	19
	Siempre	% total	0,0%	1,6%	14,1%	14,1%	29,7%
	Siempre	Recuento	0	0	12	9	21
		% total	0,0%	0,0%	18,8%	14,1%	32,8%
	Total	Recuento	7	11	28	18	64
		% total	10,9%	17,2%	43,8%	28,1%	100 %

Se evidencia que cuando el liderazgo es alto, es decir se presenta siempre, el 14% del encuestado se encuentran muy satisfechos, asimismo cuando 12 colaboradores (19%) se encuentra satisfechos es debido a que siempre se desarrollan sus labores en torno a un líder.

Tabla 7

Correlación entre el liderazgo y satisfacción laboral

		Liderazgo
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación ,668**
		Sig. (bilateral) ,000
		N 64

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

Se evidencia un Rho de Spearman de ,668 lo que indica que la correlación entre las variables es directa, positiva y moderada, demostrando que a mayor satisfacción mayor liderazgo y viceversa. En torno a la significancia, se obtuvo un p valor de ,0 por lo que se determina que se cumple la hipótesis sobre que el liderazgo tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021.

1.2. Discusión

En torno al primero objetivo específico sobre identificar los tipos de liderazgo que existen en la organización ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021, se pudo evidenciar que los líderes con mayor incidencia de colaboradores corporativos eran correctivos, con una frecuencia del 50%, mientras que otros tienden a ser pasivos/evitados (45%), lo que sugiere que buscan corregir cuando existe algún conflicto, mientras que en torno a los líderes transformacional y transaccional existe una frecuencia del 34%. De manera general se reconoce que si existen colaboradores con liderazgo en un 33% siempre y 30% casi siempre, este es un aspecto importante y necesario del desarrollo organizacional, por la necesidad de incentivar a otros a seguir mejorando su desempeño para el crecimiento de la empresa.

López (2018) comenta que en su estudio, el nivel de liderazgo que presentaron los colaboradores de la institución estudiada fue de 66% para el liderazgo transformacional, identificando que este es alto en los trabajadores que buscan ayudar a sus grupos a aumentar la forma en la que trabajan y con ello el correcto desempeño de sus funciones, para el autor, el liderazgo es significativo, ya que ayuda a mantener a todos acorde a los objetivos y las metas de la empresa para que sean posible su cumplimiento.

En cuanto al segundo objetivo específico sobre evaluar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021 se demuestra que los factores más influyentes en torno a la satisfacción laboral son los factores intrínsecos, pues la incidencia de satisfecho y muy satisfecho es del 77%, seguido del 73%, lo que indica que los colaboradores están satisfechos o muy satisfechos con factores que no tienen nada que ver. En general, es claro que los colaboradores están satisfechos en un 44% y muy satisfechos en un 28% y, a pesar de los resultados positivos,

sienten que se pueden hacer mejoras, ya que es necesario para que los empleados se sientan cómodos.

Tama (2020), evidencia datos contradictorios a los obtenidos en este trabajo, ya que el 20% de los encuestados muestran una insatisfacción con respecto a cómo gestionan la retroalimentación de su desempeño cuando se realizan una evaluación del mismo, en otro aspecto el 42% de los encuestados se sienten satisfechos con que las empresa se preocupe por ellos y buscan de forma constante su bienestar. Es claro que para los colaboradores es sumamente delicado la forma en la que se exponen sus resultados sobre como realizan su labor y como la empresa se preocupa por ellos.

De acuerdo al tercer objetivo específico sobre sistematizar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. en el cantón Milagro, 2021, se demostró que claramente, cuando el liderazgo es alto, es decir, siempre presente, el 14% de los encuestados está muy satisfecho, y cuando 12 colaboradores (19%) están satisfechos, es porque su trabajo siempre gira en torno a un líder. El valor de Rho de Spearman es de 0.668, lo que indica que la correlación entre las variables es directa, positiva y moderada, indicando que cuando existe mayor satisfacción se asocia a que se desarrolla también un mayor liderazgo y viceversa. En cuanto a la significancia se obtuvo un p-valor de 0.0, por lo que se satisfizo la hipótesis de que el liderazgo se determinó relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de ORO & Asociado S.A. En el Estado del Milagro, 2021

CONCLUSIONES

En torno a al estudio de la influencia del rasgo en la satisfacción laboral de los colaboradores de ORO & Asociado S.A. se determinaron las siguientes conclusiones

Se concluye que los tipos de liderazgo que existen en los colaboradores con mayor frecuencia son el liderazgo correctivo y liderazgo pasivo/evitador que poseen una mayor incidencia entre los colaboradores y en menor medida el liderazgo transaccional y liderazgo transformacional. Es claro que de forma general se identificó un liderazgo significativo entre los colaboradores, demostrando que sí se evidencia esta variable en los encuestados.

Lo logró concluir también que existe un grado alto de satisfacción laboral, no obstante pueden existir mejoras en los factores que influyen en los colaboradores, sobre todo estrategias dirigidas a factores intrínsecos, ya que son los que inciden en mayor medida en ellos, esto no quiere decir que se deje de lado las actividades para aumentar la satisfacción de factores extrínsecos, sino que se busque un equilibrio entre ambos. La satisfacción es un elementos importante para el crecimiento y desarrollo organizacional, sobre todo para ORO & Asociado S.A. que es una empresa que está recién empezando.

Finalmente se concluyó que existe una relación positiva, directa y moderada entre las variables, indicando que cuando existe un mayor liderazgo, se presenta también una mayor satisfacción laboral entre los colaboradores, demostrando la influencia significativa que existe entre ellas, siendo importantes para que la empresa pueda mantener un buen clima y cultura laboral que los ayude al cumplimiento de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIONES

Se recomienda desarrollar talleres de liderazgo para aquellos colaboradores que demuestran tener destrezas y habilidades significativas, también se pueden considerar las posibilidades de la empresa para las promociones de su personal que demuestre ser competitivo para el desarrollo correcto de sus responsabilidades y el manejo de grupos, el cual es clave para un correcto liderazgo.

Se deben desarrollar estrategias organizacionales en busca de mejorar los grados de satisfacción de los colaboradores, pudiendo incluir compensaciones y beneficios de acuerdo a sus labores como parte del impulso de los factores extrínsecos, o el desarrollo de actividades familiares o ejercicios entre pares para el desarrollo de un mejor clima y cultura laboral como parte de la mejora de los factores intrínsecos.

Es necesario la inclusión de talleres grupales, donde no solo se logra identificar los potenciales líderes que existen entre los colaboradores, sino que se busque mejorar la relación personal y laboral entre los trabajadores, de forma que se limen asperezas o se afiancen los lazos de amistad que se hayan desarrollado para procurar tener una correcta satisfacción laboral entre sus compañeros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, T., Castillo, E., Reyes, C., & Salas, R. (2021). Estilo de liderazgo y actitud al cambio organizacional en profesionales sanitarios durante COVID-19. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 40, 19. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03002021000200007&script=sci_arttext&tlng=pt
- Alvarado, C. B. (2019). *"Los factores intrínsecos y extrínsecos de Frederick Herzberg como motivadores de satisfacción de los docentes de la IE Ignacio Merino de la ciudad de Piura-2018"*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1662/ADM-ALV-CAR-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arévalo, D., Padilla, C., Pino, R., & Cevallos, H. (2019). Los Dominios de la Personalidad y su Relación con el Estilo de Liderazgo Transformacional. *Información tecnológica*, 30(3), 237-248. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000300237&script=sci_arttext&tlng=e
- Castillo, S. E., Medina, R. M., Bernardo, T. J., Reyes, A. C., & Ayala, J. C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista cubana de salud pública*, 45(2), 1-13. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2019/csp192d.pdf>
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. Obtenido de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext

Diario Talent Street España. (21 de Abril de 2017). *Las posiciones de liderazgo registran niveles más altos de felicidad*. Obtenido de Las posiciones de liderazgo registran niveles más altos de felicidad:

<https://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/2017/04/21/las-posiciones-de-liderazgo-registran-niveles-mas-altos-de-felicidad/1424/>

Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., & Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de Investigación*, 8(3), 43-56. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467657107003/467657107003.pdf>

Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 18. Obtenido de

<http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>

Gonzales, J., Paredes, M., Núñez, R., Paredes, V., & Paredes, I. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de investigación*, 42(95), 241-252.

Guerrero, M., Añazco, K., Valdivieso, R., & Sánchez, Ó. (2018). Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. *Research Journal*, 3(10), 142-148.

doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.2018.908>

Guerrero, M., Manosalvas, C., Salvador, C., Carhuacho, I., Maino, A., & Silva, D. (2021).

La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 234-265. Obtenido de

<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/657>

- Hincapié, S., Zuluaga, Y., & López, E. (2018). Liderazgo transformacional y mejoramiento continuo en equipos de trabajo de pymes colombianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 649-664.
- Huaita, A. D., & Luza, C. F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 300-312. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Jiménez, V. A., & Sánchez, M. S. (2018). *El clima laboral y la satisfacción de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp)–Zona Registral N° V Sede Trujillo, año 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4301/1/RE_ADMI_AMELIA..JIM%c3%89NEZ_SANDRA.S%c3%81NCHEZ-CLIMA.LABORAL_DATOS.PDF
- Leines, E., & Maranto, M. (2021). La Importancia del Liderazgo. *Vida Científica Boletín Científico de la Escuela Preparatoria*, 4.9(17), 13-14.
- López, S. I. (2018). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de operaciones de una institución pública*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8850/L%C3%B3pez_SIL.pdf?sequence=1
- Mariño, G., & Medina, I. (2020). Incidencia del liderazgo en el desempeño del sector educativo. *Revista ESPACIOS*, 41(28), 315-326.

- Martínez, A., Rodríguez, H., & Otárola, J. (2018). Identificación del Estilo de Liderazgo en una Empresa Iquiqueña de Construcción mediante el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo 5x Versión Corta. *Revista Perspectivas*, 19(1), 26-40.
- Martínez, R., Pérez, A., & Reyes, C. (2018). El liderazgo y la inteligencia emocional en las empresas familiares de Tabasco, México. *Przedsiębiorczość i Zarządzanie*, 19(7), 335-352. Obtenido de <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=715485>
- Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Mendoza, M., García, J., & Avelar, L. (2020). El liderazgo transaccional: una revisión de literatura. *Instituto de Ingeniería y Tecnología*, 12(1), 1115-1120.
- Menghi, M., & Beatriz, L. (2019). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología*, 10(20), 47-59.
- Molero, F., Recio, P., & Cuadrado, I. (2010). Liderazgo transformacional y liderazgo transaccional: un análisis de la estructura factorial del Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) en una muestra española. *Psicothema*, 22(3), 495-501. Obtenido de <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8883>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(100), 11. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Nájera, S., Herrera, P., & Pérez, F. (2018). Influencia de la personalidad en el liderazgo. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(28), 70-75.

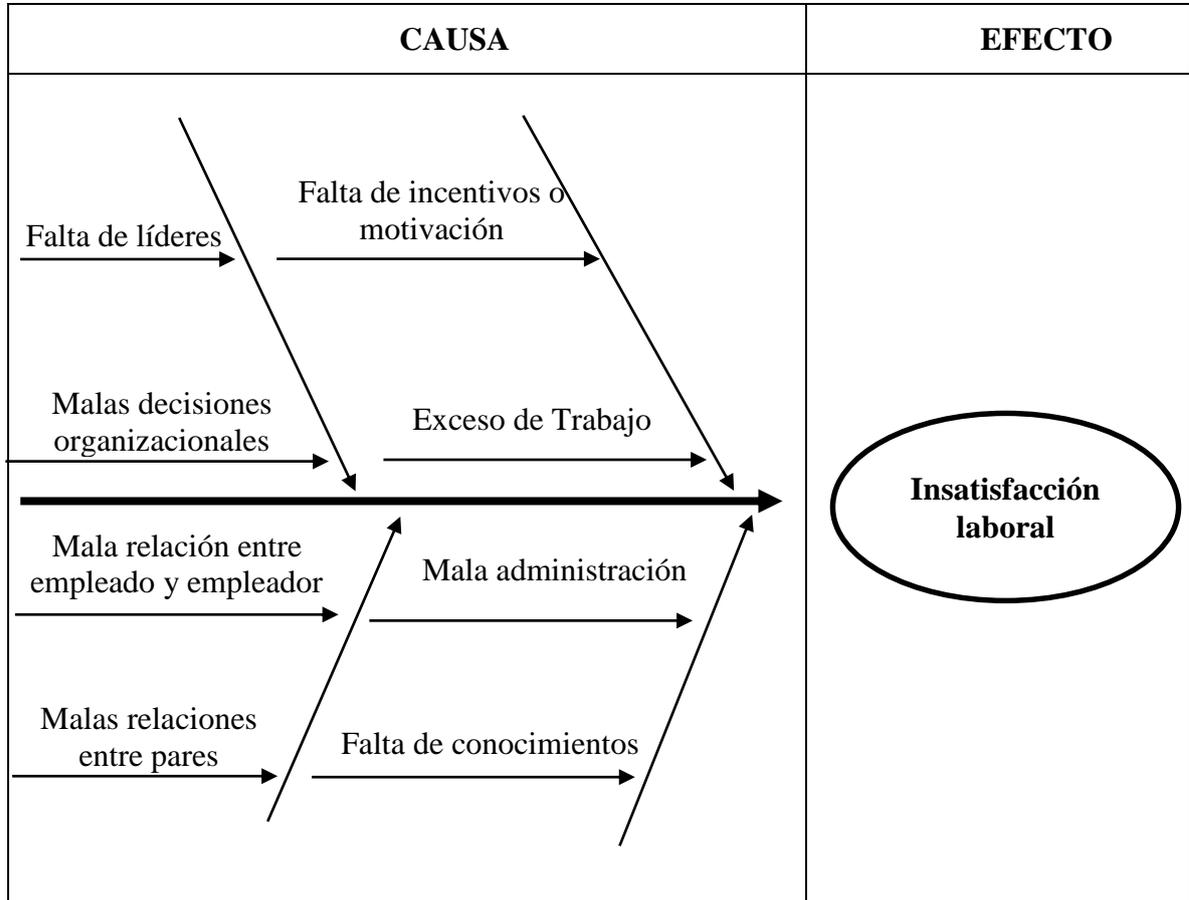
- Parra, R., Arce, M., & Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146.
- Pedraja, L., Marchioni, Í., Espinoza, C., & Muñoz, C. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formación universitaria*, 13(5), 3-14.
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 29.
- Pérez, B. J., & Fidalgo, V. M. (2010). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Personal*, 6. Obtenido de https://cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20394%20-%20Satisfaccion%20laboral%20escala%20general%20de%20satisfaccion.pdf
- Pertúz, F. (2018). Liderazgo transformacional en empresas sociales desde la perspectiva ética de la responsabilidad social empresarial. *Telos*, 20(2), 377- 400. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99356889009/99356889009.pdf>
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232018000100003
- Rozo, A., Flórez, A., & Gutiérrez, C. (2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *AiBi Revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 62-67.

- Salazar, A., & Bello, B. (2021). Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(10), 216-233.
- Soria, M. M. (2018). *Relación entre los Estilos de Liderazgo y los Niveles de Satisfacción Laboral en los empleados de una empresa de Servicios en Ambato*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2446/1/76718.pdf>
- Tama, A. A. (2020). *Impacto del liderazgo en la satisfacción laboral de los equipos de trabajo de la empresa TADESEC CIA. LTDA. En la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15368/3/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-296.pdf>
- Valles, R. M. (2019). ¿ Liderazgo transaccional o transformacional? El discurso de cinco rectoras de universidades mexicanas: una aproximación. *Jangwa Pana: Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 18(2), 324-348.¡.
- Vargas, E. S., & Flores, G. M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176. doi:<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Vargas, T., Vizzuet, V., Amador, E., & Becerra, L. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. TEUKEN BIDIKAY. *Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 9(13), 129-153.
- Vega, R., & Riquelme, J. (2018). La importancia de los estilos de liderazgo en la calidad de las unidades académicas universitarias. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*(86), 130-151.

- Velázquez, H. J. (2019). Liderazgo, motivación y estrés laboral: factores influyentes en la empresa familiar Muñecas Ventura. *CINA RESEARCH*, 3(3), 5-13. Obtenido de <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/209>
- Villarroel, S. S. (2020). *Liderazgo y satisfacción laboral en los integrantes de la federación universitaria local de la Universidad Mayor de San Andrés*. [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés]. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24986/T-1281.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villavicencio, R. C., & Sosa, C. D. (2018). *Inteligencia espiritual y estilos de liderazgo de gerentes del sector retail de la ciudad de Trujillo, año 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35034/villavicencio_r_c.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yslado, M. R., Norabuena, F. R., Loli, P. T., Zarzosa, M. E., Padilla, C. L., Pinto, F. I., & Rojas, G. A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49.
doi:<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

ANEXOS

Anexo 1. Análisis de causa y efecto



Anexo 2. Cuestionario Multifactorial De Liderazgo Forma Clasificador (5X) Corta

El presente Cuestionario tiene como finalidad obtener su percepción acerca del Estilo de Liderazgo utilizado por su Jefe Inmediato o Supervisor y su influencia en factores de resultado (satisfacción, efectividad y esfuerzo extra) en los trabajadores. Tratándose de percepciones no puede haber respuestas correctas o incorrectas; por esta razón le pedimos que sea completamente sincero y veraz al momento de responder las preguntas. El Cuestionario es anónimo y puede ser llenado en un tiempo aproximado de 10 minutos, la información y resultados obtenidos serán utilizados de forma confidencial y con miras a lograr un cambio positivo en los Estilos de Liderazgo y manejo del personal.

Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Ítems	1	2	3	4	5
1. Ayudo a los demás siempre que se esfuercen.					
2. Acostumbro a evaluar críticamente creencias y supuestos para ver si son apropiados.					
3. Trato de no interferir en los problemas, hasta que se vuelven serios.					
4. Trato de poner atención sobre las irregularidades, errores y desviaciones de los estándares requeridos.					
5. Me cuesta involucrarme cuando surge alguna situación relevante.					
6. Expreso mis valores y creencias más importantes.					
7. A veces estoy ausente cuando surgen problemas importantes.					
8. Cuando resuelvo problemas, trato de verlos de distintas formas.					
9. Trato de mostrar el futuro de modo optimista.					
10. Hago que los demás se sientan orgullosos de trabajar conmigo.					
11. Aclaro y especifico la responsabilidad de cada uno, para lograr los objetivos de desempeño.					
12. Me decido a actuar sólo cuando las cosas están funcionando mal.					
13. Tiendo a hablar con entusiasmo sobre las metas.					

14. Considero importante tener un objetivo claro en lo que se hace.					
15. Le dedico tiempo a enseñar y orientar.					
16. Dejo en claro lo que cada uno podría recibir, si se logran las metas.					
17. Sostengo la firme creencia en que si algo no ha dejado de funcionar totalmente, no es necesario arreglarlo.					
18. Por el bienestar del grupo soy capaz de ir más allá de mis intereses.					
19. Trato a los demás como individuos y no sólo como miembros de un grupo.					
20. Señalo que los problemas deben llegar a ser crónicos antes de tomar acciones.					
21. Actúo de modo que me gano el respeto de los demás.					
22. Pongo toda mi atención en la búsqueda y manejo de errores, quejas y fallas.					
23. Tomo en consideración las consecuencias morales y éticas en las decisiones adoptadas.					
24. Realizo un seguimiento de todos los errores que se producen.					
25. Me muestro confiable y seguro.					
26. Construyo una visión motivante del futuro.					
27. Dirijo mi atención hacia fracasos o errores para alcanzar los estándares.					
28. Suele costarme tomar decisiones.					
29. Considero que cada persona tiene necesidades, habilidades y aspiraciones únicas.					
30. Ayudo a los demás a mirar los problemas desde distintos puntos de vista.					
31. Ayudo a los demás a desarrollar sus fortalezas.					
32. Sugiero a los demás nuevas formas de hacer su trabajo.					
33. Medito detenidamente la respuesta a asuntos urgentes, aunque esto implique demora.					
34. Enfatizo la importancia de tener una misión compartida.					
35. Expreso mi satisfacción cuando los demás cumplen con lo esperado.					
36. Expreso confianza en que se alcanzaran las metas.					

Anexo 3. NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Con el objetivo de identificar cuan satisfecho se encuentra con su lugar de trabajo y demás aspectos que giran en base a ello, se presenta a continuación una serie de elementos a los que debe responder desde 1 = Muy insatisfecho hasta 5 = Muy satisfecho.

Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Indiferente	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

No hay respuestas correctas ni incorrectas

¿Cuán satisfecho se siente con ...

Ítems	1	2	3	4	5
1. Condiciones físicas del trabajo					
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo					
3. Tus compañeros de traba					
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho					
5. Tu superior inmediato					
6. Responsabilidad que se ha asignado					
7. Tu salario					
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades					
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa					
10. Tus posibilidades de promocionar					
11. El modo en que tu empresa está gestionada					
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces					
13. Tu horario de trabajo					
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo					
15. Tu estabilidad en el empleo					