



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**Incidencia del Perfil de Liderazgo y su Relación con la
Satisfacción Laboral en las Pymes-Guayaquil de Servicio de
Control de Plagas**

AUTORAS:

Flores Poveda, Mayra Alexandra

García Antepara, María Daniella

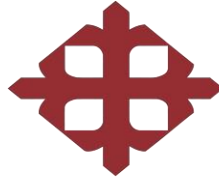
**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
INGENIERA COMERCIAL**

TUTORA:

Ing. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía, P.h. D(c)

Guayaquil, Ecuador

14 de Septiembre del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Flores Poveda, Mayra Alexandra y García Antepara, María Daniella**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**

TUTORA

f. _____ Ing. Bajaña
Villagómez, Yanina Shegía, P.h. D (c)

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____ Ing. Balladares
Calderón Esther Georgina, Mgs.

Guayaquil, a los catorce días del mes de Septiembre del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Flores Poveda, Mayra Alexandra y
García Antepara, María Daniella**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Incidencia del Perfil de Liderazgo y su Relación con la Satisfacción Laboral en las Pymes-Guayaquil de Servicio de Control de Plagas** previo a la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los catorce días del mes de Septiembre del año 2017

LAS AUTORAS

Flores Poveda, Mayra Alexandra

García Antepara, María Daniella



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Flores Poveda, Mayra Alexandra y
García Antepara, María Daniella**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Incidencia del Perfil de Liderazgo y su Relación con la Satisfacción Laboral en las Pymes-Guayaquil de Servicio de Control de Plagas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los catorce días del mes de Septiembre del año 2017

LAS AUTORAS

Flores Poveda, Mayra Alexandra

García Antepara, María Daniella

Reporte URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. On the left, a sidebar shows document details: 'Documento: [FLORESyGARCIA.BAJAÑA].docx (D30322143)', 'Presentado: 2017-08-31 15:53 (-05:00)', 'Presentado por: ma-daniella-garcia@hotmail.com', 'Recibido: yanina.bajana.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje: [FLORESyGARCIA.BAJAÑA]'. A green progress bar indicates '0%' completion, with a note: '0% de estas 74 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.' The main area features a 'Lista de fuentes' table with columns for 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. The table lists several sources, including 'VINUEZA-GONZALEZ TUTOR.VASCONES.docx', 'LUCERO JOSE FINAL.docx', 'Carrasco Reyes TutorVascones.docx', 'Urkund Report - VARGAS PINELA MARIA ELENA FINAL 29-08-2017.docx (D30284064).final.pdf', and a Powtoon presentation. The interface also shows a user profile 'Yanina Shegía Bajaña Villagomez' and a bottom navigation bar with icons for '0 Advertencias', 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir'.

Mayra Alexandra Flores Poveda

CI# 0918805342

María Daniella García Antepara

CI# 0917246159

Ing. Yanina Shegía Bajaña Villagómez

CI# 0917506479

AGRADECIMIENTO

A Dios, por sobre todas las cosas, gracias a quien me dio fortalezas, sabiduría y paciencia para atravesar este largo, duro pero gratificante sendero hasta llegar a este punto. Toda la Gloria y gracias a Él.

De igual manera agradecer a mi tutora Ing. Yanina por el tiempo que me brindo, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

Gracias a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por permitirme convertir en una profesional. Gracias a cada docente que hizo parte de este proceso de formación, parte fundamental de mi carrera, gracias por obsequiarme todos sus conocimientos.

A mi compañera de tesis, gracias por la confianza que tuviste y la contribución durante este proceso.

Solo me queda decir gracias a todos por ayudarme a cumplir una nueva meta.

Flores Poveda, Mayra Alexandra

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme culminar mi carrera universitaria, a pesar de las adversidades que se me presentaron en el camino, me dio fuerzas para seguir adelante.

A mis padres por apoyarme siempre en cualquier decisión de mi vida, por enseñarme que para cumplir nuestras metas se necesita de esfuerzo y sacrificio y por siempre empujarme para ser una mejor persona. Sin su apoyo no hubiera sido posible terminar esta etapa.

A mis tíos, demás familiares y amigos que me apoyaron a lo largo de mi carrera de una u otra manera.

A mi tutora, Ing. Yanina Bajaña y a mi compañera, Mayra Flores, por su paciencia y colaboración durante el proceso de titulación.

García Antepara, María Daniella

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por un buen camino, dándome la fuerza necesaria para seguir adelante y así no rendirme en el sendero hacia mi meta, mi propósito, mi sueño.

A mis Padres Bertha Poveda y Julio Flores ya que gracias a ellos soy lo que soy, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos más difíciles. Gracias por darme todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para alcanzar mis objetivos.

A mis hermanos quienes pendientes del camino que debía recorrer no me dejaron vencer por los obstáculos que se me presentaron.

A la Ing. Yanina Bajaaná por todos los consejos brindados durante el proceso de elaboración del trabajo de titulación.

Para todos aquellos que estuvieron brindándome su apoyo durante estos años de carrera.

Gracias a todos.

Flores Poveda, Mayra Alexandra

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de titulación a Dios por permitirme llegar hasta aquí y por darme las fuerzas necesarias para cumplir esta meta.

A mis padres Tobías y Cinthia y a mis hermanos que siempre han sido un apoyo incondicional en cualquier ámbito de mi vida, quienes con sus enseñanzas y consejos me he convertido en la persona que soy el día de hoy.

García Antepara, María Daniella



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Yanina Shegía Bajaña Villagómez, P.h. D (c)

TUTORA

f. _____

Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Erick Paul Murillo Delgado, Mgs.

DOCENTE COORDINADOR DE ÁREA

Guayaquil 01 de Septiembre de 2017

Ingeniero

Freddy Camacho

COORDINADOR UTE A-2017

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniera **Yanina Shegía Bajaña Villagómez** Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **García Antepara María Daniella**, cúpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“Incidencia Del Perfil De Liderazgo y su Relación con la Satisfacción Laboral en las Pymes-Guayaquil de Servicio de Control de Plagas”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2017 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación somos la Tutora **Ing. Yanina Shegía Bajaña Villagómez** y la Srta. **María Daniella García Antepara** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **10/10 Diez sobre Diez.**

Atentamente,

Ing. Yanina Shegía Bajaña Villagómez

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

María Daniella García Antepara

AUTORA

Guayaquil 01 de Septiembre de 2017

Ingeniero

Freddy Camacho

COORDINADOR UTE A-2017

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniera **Yanina Shegía Bajaña Villagómez** Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **Flores Poveda Mayra Alexandra**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado “**Incidencia Del Perfil De Liderazgo Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral En Las Pymes-Guayaquil De Servicio De Control De Plagas**” por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2017 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación somos la Tutora **Ing. Yanina Shegía Bajaña Villagómez** y la Srta. **Mayra Alexandra Flores Poveda** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **10/10 Diez sobre Diez.**

Atentamente,

Ing. Yanina Shegía Bajaña Villagómez

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Mayra Alexandra Flores Poveda

AUTORA

Índice General

TEMA	<i>i</i>
CERTIFICACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
REPORTE URKUND	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	viii
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	x
CALIFICACIÓN	xi
Índice General	xiii
Índice de Tablas	xv
Índice de Figuras	xvi
Resumen	xvii
Abstract	xviii
Introducción	19
1. Antecedentes y Justificación	21
1.1 Objetivos	25
1.1.1 Objetivo General	25
1.1.2 Objetivos Específicos	25
1.2 Marco Referencial	25
1.3 Hipótesis	28
1.4 Preguntas de Investigación	28
1.5 Metodología del trabajo a utilizar	29
1.6 Estudio a realizarse y su alcance	31
1.7 Delimitación de la Investigación	31
1.8 Limitaciones	32
Capítulo II	34
2. Marco Teórico	34
2.1 Perfil	34
2.2 Liderazgo	35
2.3 Perfil de liderazgo	35
2.4 Teorías del perfil de liderazgo	37
2.4.1 Teoría X, Y del Liderazgo	37
2.4.2 Teoría de la Contingencia del liderazgo	40
2.4.3 Teoría de los Sistemas de Likert	42
2.5 Medición del liderazgo	44
2.6 Satisfacción Laboral	46
2.7 Pymes	50
2.7.1 Las Pymes en el entorno internacional	53
2.7.1.1 Problemáticas de las Pymes en el entorno internacional	55
2.7.2 Las Pymes en el entorno Nacional	56
2.8 Liderazgo para el desarrollo de las Pymes en el Ecuador	57

2.9 La satisfacción laboral en las Pymes	58
2.10 Marco Referencial	60
2.11 Marco Legal	66
<i>Capítulo III</i>	67
3. Metodología	67
3.1 Diseño de la Investigación	68
3.2 Tipos de Investigación	69
3.2.1 Investigación Descriptiva	69
3.2.2 Investigación Correlacional	69
3.2.3 Investigación de Campo	70
3.3 Técnicas e instrumentos de Investigación	70
3.3.1 La entrevista	71
3.3.2 La encuesta	72
3.4 Población	73
3.5 Muestra	73
3.5.1 Muestreo por Conveniencia	76
3.5.2 Ventajas e Inconvenientes del muestreo por conveniencia	78
<i>Capítulo IV</i>	82
4. Análisis de Datos	82
4.1 Estadísticas de la regresión	102
4.2 Ecuación que explica la relación entre la variable X y la variable Y.	104
4.3 Interpretación de los Resultados	104
4.4 Entrevistas en las Pymes	106
4.4.1 Entrevista al Gerente de la empresa Mundosano S.A	106
4.4.2 Entrevista al Gerente de la empresa Fumitec SA	107
4.4.3 Entrevista al Gerente de la empresa Elvitec SA	109
4.4.4 Entrevista al Gerente de la empresa Negosacorp SA	110
4.4.5 Entrevista al Gerente de la empresa City Control SA	112
4.5 Análisis de las entrevistas realizadas a los gerentes de las cinco empresas Pymes del Servicio de Control de Plagas de la ciudad de Guayaquil	116
<i>Conclusiones</i>	119
<i>Recomendaciones</i>	120
<i>Bibliografía</i>	121
Glosario de Términos	123
ANEXO 1- Oficio Fumitec	126
ANEXO 2- Oficio Mundo Sano	127
ANEXO 3 – Oficio Negosacorp	128
ANEXO 4 – Oficio Elvitec	129
ANEXO 5 – Oficio City Control	130

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Estudio sobre el liderazgo y su incidencia.</i>	9
Tabla 2. <i>Modelo de Contingencia de Freidler.</i>	21
Tabla 3. <i>Teoría Bifactorial de Herzberg – Satisfactores.</i>	42
Tabla 4. <i>Teoría Bifactorial de Herzberg – Insatisfactores.</i>	42
Tabla 5. <i>Universo Poblacional.</i>	55
Tabla 6. <i>Población.</i>	55
Tabla 7. <i>Muestra Poblacional.</i>	57
Tabla 8. <i>Encuesta dirigida a los líderes de las Pymes.</i>	61
Tabla 9. <i>Encuesta a los trabajadores del área de fumigación de las Pymes.</i>	62
Tabla 10. <i>Preguntas para la entrevista a los directivos de las Pymes.</i>	63
Tabla 11. <i>El liderazgo influye en el logro de metas.</i>	64
Tabla 12. <i>La motivación previa a los empleados.</i>	65
Tabla 13. <i>Ascensos en los cargos laborales.</i>	66
Tabla 14. <i>Rendimiento del grupo de trabajo.</i>	67
Tabla 15. <i>Conflictos internos de trabajo o personales.</i>	68
Tabla 16. <i>Satisfacción por la responsabilidad y por los beneficios.</i>	69
Tabla 17. <i>Buen trato humanitario para cubrir la seguridad y el sustento.</i>	70
Tabla 18. <i>Control estricto en el cumplimiento de las labores.</i>	71
Tabla 19. <i>Estricta selección del personal.</i>	72
Tabla 20. <i>Satisfacción Laboral del grupo de trabajadores.</i>	73
Tabla 21. <i>El líder debe ser protagonista.</i>	74
Tabla 22. <i>Motivado o incentivado por el líder.</i>	75
Tabla 23. <i>La opción de un ascenso de cargo laboral.</i>	76
Tabla 24. <i>El rendimiento depende mucho del estado de ánimo.</i>	77
Tabla 25. <i>Participar en la toma de decisiones.</i>	78
Tabla 26. <i>Actitud extrovertida o Introversa.</i>	79
Tabla 27. <i>Selección por méritos o conocimientos.</i>	80
Tabla 28. <i>El logro de objetivos y satisfacción del empleado.</i>	81
Tabla 29. <i>La satisfacción vinculadas a beneficios sobre seguridad e ingresos.</i>	82
Tabla 30. <i>Los ejecutivos deben formarse como líderes.</i>	83
Tabla 31. <i>Tabulación de Datos.</i>	84
Tabla 32. <i>Estadísticas de la Regresión.</i>	85
Tabla 33. <i>Semejanzas y diferencias en las entrevistas a los gerentes - Pymes.</i>	97

Índice de Figuras

Figura 1. Ventajas de las Pymes.....	30
Figura 2. Desventajas de las Pymes.....	31
Figura 3. Variables que Inciden en la Satisfacción Laboral.....	47
Figura 4. Liderazgo que Influye en el Logro de Metas.....	64
Figura 5. Motivación Previa de los Empleados.....	65
Figura 6. Ascensos en los Cargos Laborales.....	66
Figura 7. Rendimiento del Grupo de Trabajo.....	67
Figura 8. Conflicto Interno de Trabajo o Personales.....	68
Figura 9. Satisfacción por la Responsabilidad o los Beneficios.....	69
Figura 10. Buen Trato Humanitario para Cubrir la Seguridad y el Sustento.....	70
Figura 11. Control Estricto en el Cumplimiento de las Labores.....	71
Figura 12. Estricta Selección de Personal.....	72
Figura 13. Satisfacción Laboral del Grupo de Trabajadores.....	73
Figura 14. El Líder debe Ser Protagonista.....	74
Figura 15. Motivado o Incentivado por el Líder.....	75
Figura 16. La Opción de un Ascenso a un Cargo Laboral.....	76
Figura 17. El Rendimiento Depende Mucho del Estado de Ánimo.....	77
Figura 18. Participar en la Toma de Decisiones.....	78
Figura 19. Actitud Extrovertida o Introversa.....	79
Figura 20. Selección por Méritos o Conocimientos.....	80
Figura 21. El logro de Objetivos y Satisfacción del Empleado.....	81
Figura 22. Satisfacción Vinculada a Beneficios Sobre Seguridad e Ingresos.....	82
Figura 23. Los Ejecutivos Deben Formarse como Líderes.....	83
Figura 24. Distribución de Fischer.....	86

Resumen

Se puede considerar que los conceptos de liderazgo y satisfacción laboral, están presente de manera dinámica en las empresas, por lo tanto dependerá del nivel en la ejecución del liderazgo el poder establecer una medición de su incidencia en la satisfacción laboral. Por otro lado en el marco referencial, se trata temáticas como las diversas teorías que se han planteado sobre el liderazgo, donde cada autor manifiesta su propio enfoque del liderazgo y su relación con diversas variables que son consideradas en esas teorías, tales como el desempeño, la organización, el ambiente laboral, etc. Serán mencionadas varias teorías sobre el liderazgo, las mismas que servirán como soporte del desarrollo de este estudio. La metodología a emplearse en el desarrollo de la investigación ha tomado de preferencia la inductiva y deductiva, que va acorde a los objetivos del estudio. Ya que se pretende la determinación de la situación particular de las muestras de las Pymes lo que establecerá la proyección del fenómeno investigado al universo poblacional. Los instrumentos de investigación a utilizarse para obtener resultados cuantitativos, serán las encuestas, cuyos datos recopilados serán tabulados de manera estadística con la elaboración de cuadros y gráficos que mostrarán cantidades porcentuales que ayudarán a facilitar la comprensión del estado situacional de cada Pymes. La entrevista, será orientada a los personeros de las Pymes. Su finalidad será de obtener información acerca del enfoque cualitativo de las variables inmersas en la investigación, permitiendo así, una evaluación para establecer un diagnóstico de la problemática. La investigación estará delimitada en el entorno empresarial donde se va a realizar el estudio, y que consta de cinco empresas Pymes, cuyas instalaciones se encuentran en la ciudad de Guayaquil. La investigación tendrá sus limitaciones en relación al tiempo para ejecutar las encuestas y las entrevistas en las instalaciones de las Pymes para la obtención de información veraz.

Pymes	Liderazgo	Satisfacción Laboral
--------------	------------------	-----------------------------

Abstract

It can be considered that the concepts of leadership and job satisfaction are present dynamically in companies, therefore it will depend on the level in the execution of leadership to be able to establish a measurement of their incidence on job satisfaction. On the other hand, in the frame of reference, the topics are discussed as the various theories that have been raised on leadership, where each author manifests his own approach to leadership and its relationship with various variables that are considered in such theories, such as performance, the organization, the work environment, etc. Several theories about leadership will be mentioned, which will serve as a support for the development of this study. The methodology to be used in the development of research has preferably taken the inductive and deductive, which is in accordance with the objectives of the study. Since it is intended the determination of the particular situation of SME samples which will establish the projection of the phenomenon investigated to the population universe. The research instruments to be used to obtain quantitative results will be the surveys, whose data collected will be statistically tabulated with the elaboration of tables and graphs that will show percentage quantities that will help to facilitate the understanding of the situational state of each SME. The interview will be oriented to the representatives of SMEs. Its purpose will be to obtain information about the qualitative approach of the variables immersed in the research, thus allowing an evaluation to establish a diagnosis of the problem. The research will be delimited in the business environment where the study will be carried out, and which consists of five SME companies, whose facilities are located in the city of Guayaquil. The investigation will have its limitations in relation to the time to execute the surveys and the interviews in the facilities of the SMEs for the obtaining of truthful information.

Pymes	Leadership	Work Satisfaction
--------------	-------------------	--------------------------

Capítulo I: Introducción

Las actuales tendencias de los mercados a nivel mundial, exigen que las empresas de bienes o servicios optimicen su productividad, lo que las obliga a ser competitivas. Es aquí, donde los procesos establecidos para la administración, producción, comercialización y distribución de los bienes o servicios, son constantemente revisados con el fin de lograr altos niveles de posicionamiento en las preferencia de los consumidores. La falta de liderazgo en el personal de una empresa se reflejará en la imagen institucional de ésta.

De acuerdo a lo expuesto, la presente investigación considera pertinente conocer la incidencia del concepto liderazgo en el entorno empresarial, y la importancia de su medición en cualquier organización. Considerando que lo que es medible es sujeto de mejora, y sin duda son las aspiraciones del empresario y de todos lo que conforman la empresa en relación a sus áreas de actividad productiva en la que se desempeñan.

La investigación está relacionada con las (pequeñas y medianas empresas), PYMES, las mismas que son consideradas organizaciones independientes que mantienen una alta presencia en el mercado comercial. “Pymes, empresas de capital local, con características específicas en tamaño, número de empleados, volúmenes de ventas, capacidad de gestión que pueden clasificarse como pequeñas y medianas, abarcando un 60% de la actividad económica en Ecuador” (Camino, 2014, p. 87).

En este trabajo será analizada la incidencia del perfil de liderazgo y su relación con la satisfacción laboral en las Pymes, lo que aportará en beneficio para las organizaciones que toman el crecimiento empresarial como un propósito en su filosofía de cambio y desarrollo, a la vez lograr un acercamiento en la tarea de diseñar un modelo que permita identificar las fortalezas o debilidades que forman parte estructural en las directrices de una empresa.

En el medio local, existen Pymes y grandes empresas, que han desarrollado sus propios sistemas para generar liderazgos en cada una de los niveles de actividad laboral. Esto es desde el más bajo hacia el más alto, aplicándoles la misma metodología, es decir sin discriminar la jerarquía que ostenten. Según Deloitte

(2011) “En su mayoría las empresas ecuatorianas han invertido en el desarrollo y capacitación del talento humano lo cual va de la mano con las importantes mejoras en competitividad que las empresas han alcanzado” (p.1).

La presencia de las Pymes con un 95% de unidades productivas en el crecimiento y desarrollo económico del país, es una de las razones por la cual ha motivado la presente investigación. Las pequeñas y medianas empresas generan el 60% de fuentes de empleo lo que significa la participación de una gran parte de capital humano, en donde el capital humano está relacionado con la satisfacción laboral, que es objeto de estudio.

En el capítulo I, será desarrollada la Problemática detectada para la investigación, la Justificación del presente estudio, El Objetivo Principal y los Objetivos secundarios, El Marco Referencial, la Hipótesis y Proposición, La metodología a emplearse, los Estudios a Realizarse, Delimitaciones y Limitaciones.

En el capítulo II, se desarrollará el Marco Teórico, donde estarán considerados el Marco Conceptual, el Marco Referencial en donde la investigación bibliográfica aportará con valiosa información científica, el Marco Legal en donde se sustenta la investigación al relacionarla con las normas vigentes y de acuerdo al enfoque considerados, la racionalización de las variables al desarrollar el subtítulo de las variables y las relaciones entre sí.

En el capítulo III, será desarrollada el diseño de la investigación, el tipo de investigación que será aplicada en el estudio y su alcance, la población donde están consideradas las Pymes del servicio de control de plagas, la muestra por conveniencia, así como, las técnicas para la recopilación de los datos para elaborar las tablas y gráficos estadísticos, la elaboración de preguntas para las encuestas y la entrevista a los gerentes, líderes y trabajadores pertenecientes a las Pymes seleccionadas.

En el capítulo IV, se desarrollará el levantamiento de información, el análisis de resultados de cada uno de las tablas y gráficos estadísticos, los hallazgos y discusiones respecto a la hipótesis planteada, la estadística de regresión, las conclusiones y recomendaciones sobre los resultados obtenidos, en los que se encontrarán la descripción de los principales hallazgos relacionadas con el entorno y la literatura citada, el glosario de términos y los anexos.

1. Antecedentes y Justificación

A través del tiempo, conforme se ha desarrollado la evolución de la humanidad, y de acuerdo a las distintas épocas de su historia, ya existía la presencia de individuos que organizaban y manejaban grupos de personas con el fin de lograr objetivos personales, comunitarios o empresariales, estos buscaban mejorar las condiciones de vida y del entorno, convirtiéndose así, en los primeros líderes. Según D'Suozza (1997, p.22) manifestaron: A inicios del siglo XX, surge la teoría Del Gran Hombre de Thomas Carlyle (1840) que establece que “el origen de la habilidad y talento es innato en ciertas personas y solo ellas lo poseen”.

Los líderes de ese entonces provenían de un linaje oligárquico, de la jerarquía militar o eclesiástica, por tal razón, el pensamiento de que “el líder nace, no se hace” Ayoub (2011, p.30), tiene una gran relación con la oligarquía de la época, siendo esto parte de la teoría de Carlyle.

Sin embargo, también fueron las circunstancias y necesidades emergentes las que generaron el liderazgo de personajes que hicieron historia, lo que sustento la teoría de Herbert Spencer (1860), quien manifestó: “el líder no nace, sino que se forma de acuerdo al específico contexto histórico en el cual se encuentra inmerso” (Richards, 2016, p.124).

Con la revolución tecnológica, de los años 60, en la industria se produce un fenómeno, y es; la necesidad de incrementar las responsabilidades al trabajador dentro de su entorno laboral, para lo cual había que capacitarlo sobre las innovaciones tecnológicas de la época. Esto también generó en el empleado el deseo de superación, el mismo que buscaba una mayor adaptación con nuevos factores productivos y sociales, quedando al margen la satisfacción laboral que hasta entonces era su incentivo de producción.

En países de Sudamérica las Pymes tienen una representación porcentual significativa del 95% de todo el aparato productivo, las que crean por inercia fuentes de trabajo a su población entre las que se haya Ecuador. Su potencial de oferta laboral alcanza un 60%, su diversidad productora y comercializadora acaparan el 50% del total de la producción (Cabezas, 2012, p.1).

La anterior afirmación de Cabezas, conlleva una realidad y es; que tales organizaciones tienen restringida la actividad industrial, según las normas legales vigentes en el país. La Cámara de la Pequeña Industria de Pichincha, (2012), como se menciona en (Galarza y Montesdeoca, 2017, p.14) “Pequeña empresa, se considera a toda unidad de economía en forma regular, independiente de su forma jurídica puede ser comercio y/o servicio”.

Estas leyes regulan las características estructurales de las PYMES, en los aspectos de volúmenes de negocios, y recursos humanos que la conforman. Así El Título III - De los Procedimientos – Capítulo 1 – Sección 1 – Disposiciones Generales - Art. 16, dice:

Micro empresa, es aquella unidad productiva, que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales inferior a \$100,000 o un volumen de activos de hasta \$100,000. Pequeña empresa, es la unidad de producción que tiene de 10 a 49 trabajadores y un valor de ventas o de ingresos brutos anuales entre \$100,001 y \$1'000,000 o un volumen de activos entre \$100,001 a \$750,000 Mediana empresa, es aquella unidad productiva que posee de 50 a 159 trabajadores y un valor de ventas o de ingresos brutos anuales entre \$1'000,000 y \$5'000,000, o un valor de activos entre \$750,000 y \$4'000,000. Registro Oficial No. 588(2009, p. s/n).

Es aquí, que si una micro empresa, logra alcanzar niveles de éxito económico, y aumenta su capacidad comercial, pasará de una micro empresa a ser considerada una pequeña empresa, y así, la pequeña puede pasar a ser la mediana, y la mediana a ser la gran empresa, en donde cada una debe cumplir con las regulaciones legales establecidas.

En la actualidad la presencia de las Pymes con un 95% de unidades productivas en el crecimiento y desarrollo económico del país, es una de las razones por la cual ha motivado tomar en cuenta ésta temática. Es de considerar que las pequeñas y medianas empresas generan el 60% de fuentes de empleo en el país, lo que significa la participación de una gran parte de capital humano como fuerza de desarrollo productivo, en donde el capital humano está relacionado de manera incidente con la satisfacción laboral que se genere en toda organización de bienes o servicios, que es el objeto de estudio de la presente investigación.

El liderazgo como tal es un concepto de variadas definiciones, las mismas que dependerán del enfoque que se le dé al término. Líder entonces se entiende como la persona que ejerce liderazgo y que sabe cómo proceder en situaciones complejas, en donde manifiesta seguridad, conocimiento, orientación, comunicación, motivación, y capacidad para involucrarse con el personal subordinado a su jerarquía con el fin de lograr objetivos o solucionar situaciones conflictivas e inesperadas (Argos y Esquerri, 2014, p. 156).

Según Hollander como se menciona en Casal & Molero (2012) “El liderazgo es un proceso de influencia entre el líder y seguidores que tiene como fin conseguir las metas de un grupo, organización o sociedad” (p, s/n).

Algunos de los conceptos referidos con respecto al liderazgo se detallan a continuación:

- Solvencia en la innovación, capacidad adaptable al mostrar flexibilidad con proyecciones de metas significativas, agilidad en los procesos y confrontar riesgos
- Imagen confiable para la ejecución de operaciones a desarrollar por el grupo manteniéndose al frente en todo momento.
- Motivador e incentivador de sus seguidores con los que participa en la orientación de las actividades a seguir.
- Gestor de todos los procesos planificados previamente y desarrollados por el grupo convocado y evaluado (Almudena, 2010, p.6).

El líder hace que las cosas ocurran, no espera a que pasen. El liderazgo no es un estatus, considerando que en el recae toda la responsabilidad. Tiene el poder trascendental para que las personas realicen las actividades que el líder desea (Ruiz, 2015, p.13).

La evolución de las complejas necesidades empresariales, van de la mano con las exigencias globalizadas de los mercados.

El líder hace que las cosas ocurran, no espera a que pasen. El liderazgo no es un estatus, considerando que en el recae toda la responsabilidad. Tiene el poder trascendental para que las personas realicen las actividades que el líder desea (Ruiz, 2015, p.13).

En la actualidad, existen sinnúmero de teorías respecto al liderazgo. Alecoy (2010) mencionó: Entre los diferentes estudios sobre el liderazgo sobresalen teorías como la X y la teoría Y. De igual manera se desarrolló la teoría de los sistemas de Likert que trata sobre características del liderazgo. Otro estudio trata del Liderazgo Situacional, la teoría de la Contingencia. También fueron desarrollados estudios sobre el liderazgo transaccional, transformador y organizacional, el modelo Camino-meta y el Intercambio de Graen (p.115). Estos son modelos de liderazgos que fueron desarrollados de acuerdo a las circunstancias de determinados momentos, y que serán tratados en el desarrollo del marco teórico de la presente investigación.

El estudio del perfil del liderazgo, siempre será de significativa importancia, considerando su relación con las actividades emprendedoras de las Pymes, que son elementos que dinamizan la economía del país, generando fuentes de trabajo, aportando al desarrollo comercial, incrementando así, el perfil profesional del trabajador y de la imagen empresarial en la que se desempeña.

Según el Directorio de Empresas y establecimientos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC): Las grandes empresas suman una productividad laboral de 1'004,899 trabajadores, frente a las 544,198 trabajadores de la micro empresa, de los 525,647 trabajadores de la pequeña empresa y 470,979 trabajadores de la mediana empresa . De acuerdo a estas cifras se dimensiona el alcance del impacto social que es generado por las Pymes en relación a la masa laboral (INEC, 2012, p.39).

Es menester mencionar que las actividades comerciales de las Pymes, están por lo general orientada a la venta al por menor de todo tipo de producto terminado, repuestos, accesorios y servicios para vehículos, centro de diversión, restaurants, etc., en donde no se genera una productividad con valor agregado.

En el medio local, las Pymes han visto la necesidad de incrementar en sus herramientas, instrumentos tecnológicos que faciliten su actividad económica, pero esto no necesariamente las hace más competitivas, dependerá su éxito de la creatividad, organización y del liderazgo que presente todos sus colaboradores en el mercado donde se han establecido.

Por tal razón uno de los recursos para el éxito de las actividades de las Pymes en el entorno mercantil y productivo es la constante capacitación de los diferentes estratos que conforman su organización.

Según Argos y Ezquerria (2014, p.110), afirmaron que:

Los factores incidentes en el entorno de las Pymes como lo son el perfil del liderazgo y su influencia en relación a la satisfacción laboral, tienen otros ingredientes para su estudio como son la formación de líderes a través de la educación.

De acuerdo a lo expuesto y considerando que las Pymes son generadoras de fuentes de empleos lo que sin duda dinamiza la economía de todo país, así como, el nivel de incidencia del liderazgo en la satisfacción laboral y el desempeño de las Pymes como factores de optimización para el desarrollo empresarial en el entorno donde realice sus actividades, se justifica el estudio e investigación de la presente temática.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo General

Determinar la incidencia del perfil de liderazgo y su relación en la satisfacción laboral en las PYMES de servicio de control de plagas.

1.1.2 Objetivos Específicos

1. Identificar las principales teorías de liderazgo y satisfacción laboral.
2. Analizar los tipos de liderazgo en el sector de servicio de control de plagas en la ciudad de Guayaquil y sus principales herramientas y metodologías.
3. Analizar y recolectar información de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del área de fumigación respecto al liderazgo aplicado por las Pymes objeto de estudio.
4. Establecer la relación entre el tipo de liderazgo aplicado y la satisfacción laboral.

1.2 Marco Referencial

La satisfacción laboral es un indicador cuando se quiere saber la actitud de un empleado hacia su vida laboral actual. La satisfacción de cada persona determina el

comportamiento de la misma dentro de la empresa y el cargo que se esté llevando, generando una relación de mayor satisfacción a mejor desempeño. El desempeño laboral, se dinamiza conforme los líderes de una organización orientan su atención hacia las necesidades de sus seguidores. Uribe (2014) “Ciertas personas ejercen tipos de liderazgo que influyen con la satisfacción laboral y su desempeño” (p. s/n).

Según Esparcia y Noguera (2011) manifestaron: se han identificado tres formas de estudiar el liderazgo, el primero es el de rasgos, luego está el de resultados y después el de contingencias. El primero no resulto útil porque los rasgos no distinguen a los líderes de aquellos que no lo son. El de comportamiento se centra en los estilos de liderazgo, mientras que el de contingencia procura cual es el estilo de liderazgo más eficaz en una situación particular (p. 172).

En el desarrollo de esta investigación, están consideradas las diversas teorías desarrolladas sobre el liderazgo entre las que constan: la teoría X, Y expuesta por Douglas Mc. Gregor en 1960. Vadillo (2010) La teoría a base de las aptitudes de los líderes empresariales y la incidencia de ésta en la interacción entre sus seguidores, en donde el liderazgo era visto desde dos puntos de vista: el autocrático nominado el liderazgo X, y el participativo el liderazgo Y (p. 100).

También sobresale la teoría de los sistemas de Rensis Likert, quien identificó al liderazgo en cuatro estilos. Plúa (2017) El liderazgo autoritario explotador, El liderazgo autoritario paternal, El liderazgo consultivo y el Liderazgo participativo democrático. (p.35), donde cada sistema está relacionado a la vez con cuatro variables, que serán estudiadas en el marco teórico de ésta investigación.

Se encuentra para el estudio de liderazgo, la teoría de la contingencia de Fiedler (1951), quien propone que el desempeño eficaz de grupo depende del ajuste adecuado entre el estilo de interacción del líder con sus subordinados y de la medida en la cual la situación le da control e influencia al líder.

López (2014), La teoría de la contingencia, desarrolló un instrumento de medición orientada a la tarea o a las relaciones de las personas, que se llamó cuestionario del Compañero de trabajo menos preferido (CTMP) o Escala de valoración del personal menos preferido, *Least Preferred Coworker* (LPC), (p. 71).

Los resultados obtenidos por su aplicación indicarían la efectividad de un grupo mediante la personalidad del líder y la situación en que éste se encuentre. En este estudio el líder es el principal actor de las actividades empresariales. Esta teoría será tratada en el desarrollo del marco teórico.

López (2014), Otra de las teorías para estudiar el liderazgo es la situacional de Paul Hersey y Ken Blanchard, que propone que el responsable de dirigir un grupo, varíe su forma de abordar las tareas en función de las condiciones de sus colaboradores, que es una teoría desarrollada en base a la contingencia de Fiedler (p.75).

Sotomayor (2014), la teoría del intercambio de George Graen dice que las directrices direccionan vínculos exclusivos entre cada miembro de su cuerpo de seguidores, conocido por los conductistas por la diada vertical, es un proceso que se desarrolla de forma natural, donde el líder asigna y delega responsabilidades y actividades a los subordinados donde prevalece el intercambio fuera y dentro del grupo (p. 235).

López (2014) El modelo camino - meta de Robert House explica: la actitud manifestada por un líder tiene un alto nivel de incidencia en el desempeño y satisfacción de sus seguidores. Esto se contrapone con la teoría de Fiedler (p.75).

López (2014) La teoría del liderazgo transformacional de James Mac. Gregor Burns y Bernard M. Bass, también conocida como liderazgo carismático, establece que el liderazgo empresarial manifiesta cualidades particulares, que proyectan cambios significativos en la empresa y en las personas que la conforman (p. 79).

López (2014) señaló al liderazgo transaccional de Max Weber 1947 como aquel que cuyo sistema se basa en premiar o castigar al trabajador según sus logros y objetivos alcanzados. En este sistema, el líder crea estructuras específicas de los objetivos que se desea alcanzar y que deberán ser cumplidas por los subordinados. Para lo cual establecerán recompensas y castigos según los resultados a obtenerse (p.83).

Estos estudios, servirán como orientación para determinar el posible modelo a seguir en el desarrollo del estudio sobre la incidencia del liderazgo en la satisfacción laboral, y para establecer la importancia de cada una de las teorías sobre el

liderazgo en relación con la satisfacción en el entorno de las Pymes que aportará en la elaboración del planteamiento de una hipótesis, que corresponda con la temática de estudio y de la cual se generará la correspondiente interrogante que permitirá solventar las inquietudes generadas al respecto.

Tabla 1

Estudios sobre el liderazgo y su incidencia

Teoría	Autor	Variable Independiente	Variable Dependiente
X Y	Douglas Mc. Gregor 1960	Las aptitudes del líder	Interacción entre los seguidores
De los cuatro Sistemas	Rensis Likert	La personalidad	Desempeño
Contingencia	Fiedler	El estilo del líder	Desempeño del grupo
Situacional	Paul Hersey Ken Blanchard	Los objetivos	Condiciones del grupo
Intercambio	George Graen	vínculos personales	Delegación de responsabilidades
Camino-Meta	Robert House	Comportamiento del líder	Desempeño y satisfacción
Transformacional	J. McGregor Bernard Bass	Cambios en la empresa	Cambios en el empleado
Transaccional	Max Weber 1947	Motivación	Recompensa Castigo
Propia	Investigadoras	Perfil del liderazgo	Satisfacción laboral

1.3 Hipótesis

1.- El perfil de liderazgo incide en la satisfacción laboral de las Pymes del servicio de control de plagas en la ciudad de Guayaquil.

1.4 Preguntas de Investigación

1.- Incide el perfil de liderazgo en la satisfacción laboral de las Pymes del servicio de control de plagas en la ciudad de Guayaquil?

1.5 Metodología del trabajo a utilizar

Se aplicará el método Inductivo - Deductivo, en el que se podrá obtener conclusiones sobre determinadas premisas particulares utilizando instrumentos de investigación como la observación en el mismo campo donde ocurren los fenómenos, clasificando, estudiando los hechos y su derivación inductiva que permita llegar a una generalización y su constatación.

Para tener más claro porque se considera que es el método más conveniente a utilizarse en ésta investigación, se expone la siguiente cita:

El método inductivo, consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales tales como hipótesis o teorías. Ello es como decir que la naturaleza se comporta siempre igual cuando se dan las mismas circunstancias, lo cual es admitir que bajo las mismas condiciones experimentales se obtienen los mismos resultados, base de la repetitividad de las experiencias, lógicamente aceptado (Cegarra, 2012, p. 83).

El método deductivo, consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones a los problemas que se plantea y en la verificación con la información con que se cuenta y si esta coinciden con aquellas. Los enunciados son universales y se los plantea hacia lo particular (Cegarra, 2012, p. 82).

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo al estar vinculada con el aspecto numérico, para lo cual se aplicarán encuestas donde la recopilación de datos serán tabulados estadísticamente lo que permitirá identificar los hechos, para diagnosticar la problemática que se encuentra presente en el entorno del objeto de estudio. Para éste caso las Pymes.

García Hoz (1994), como se mencionó en Pérez y Galán (2012) “El estudio cuantitativo, ofrece con más precisión la magnitud de las relaciones. Es posible decir claramente que el 61% de las varianzas en el rendimiento se puede explicar” (p. s/n).

De la misma manera, en la investigación será considerado el enfoque cualitativo, que se utilizará como estrategia metodológica para profundizar en la interioridad, y

características, por lo cual es necesaria la utilización de los instrumentos de investigación pertinentes, como la observación y las entrevistas con la finalidad de generar calidad y veracidad de los contenidos resultantes en el estudio de la problemática.

Galeano (2010) manifestó: “Desde la perspectiva metodológica, la legitimización del conocimiento construido mediante enfoques cualitativos de investigación social, se realiza a través de consensos fundamentados en el diálogo y la intersubjetividad” (pág. 42).

Y, es de corte transversal, ya que serán investigadas varias Pymes en un mismo periodo de tiempo que permitirá desarrollar de manera estadística los resultados esperados para confirmar la hipótesis planteada. Heinemann (2003) “Los datos se recopilan una sola vez en un momento determinado” (p.267).

De esta manera la metodología a utilizarse es la inductiva – deductiva, que se considera la más apropiada para el presente estudio de investigación de la temática tratada. En esta metodología se podrá tener una problemática enfocada desde un punto generalizado y poderlo llevar a lo particular. Así como, visualizar una problemática enfocada desde un punto particular y llevarla a lo general. Los estudios ha realizarse en las muestras del universo de las Pymes, servirán sus resultados para proyectarlos al total de la población escogida.

De un aproximado de un universo de cuarenta y dos empresas que ofrecen el control de plagas en la ciudad de Guayaquil, se tomará una muestra de cinco empresas las mismas que servirán como casos de estudio, y en las cuales se aplicarán los métodos, tipos e instrumentos de investigación. La misma que tiene el consentimiento de sus personeros y personal de empleados para la realización de las encuestas y entrevistas que sean necesarias.

Estas cinco empresas Pymes son la muestra seleccionada (muestreo por conveniencia), para la realización de los estudios sobre la temática, En las cuales para efecto de la investigación se procederá a la aplicación de una metodología mixta, con enfoque cualitativo y cuantitativo, a través de encuestas, observaciones y entrevistas a los actores inmersos en el escenario de los hechos.

1.6 Estudio a realizarse y su alcance

La presente investigación estudiará la incidencia del perfil de liderazgo y su relación con la satisfacción laboral en las Pymes del servicio de control de plagas en la ciudad de Guayaquil, tiene como objetivo principal determinar la existencia de la relación entre las variables inmersas en el estudio: El perfil de liderazgo (variable independiente) y La satisfacción laboral (variable dependiente), lo que demostrará la afirmación o negación de la hipótesis planteada

De acuerdo a las variables consideradas anteriormente, es el propósito de la presente investigación determinar la incidencia y relación entre cada una de ellas, con el fin de evaluar el nivel y alcance que se genere en su interrelación, y comportamiento dentro del personal laboral de las Pymes tomadas en cuenta para este estudio.

La investigación se desarrollará tomando como muestra cinco Pymes del servicio de control de plagas en la ciudad de Guayaquil, y en las mismas se podrá determinar la incidencia del perfil de liderazgo en relación a la satisfacción laboral, de cuyo proceso se obtendrán resultados confiables y veraces que evidenciarán las situaciones que atraviesan y que permitirán lograr establecer el alcance en el universo poblacional de las 42 Pymes que fueron consideradas para el estudio y que se encuentran ubicadas en la ciudad y están en estado activo para atender la demanda que exija el mercado.

1.7 Delimitación de la Investigación

El desarrollo de la presente investigación será llevado a cabo en Pymes establecidas en la ciudad de Guayaquil, en la cual se encuentran registradas 42 Pymes en la empresa Asbuasa. S.A., que se encarga del asesoramiento para el área contable y tributaria de las pequeñas y medianas empresas, quienes brindaron su colaboración en la investigación, proporcionando datos sobre las Pymes, que se dedican a diversas actividades en la distribución de productos o de servicios y en las cuales se pretende determinar la incidencia del perfil de liderazgo y su relación con la satisfacción laboral. Las pymes son generadoras de fuentes de empleos, y con ello aportan en el desarrollo socio económico de la ciudad de Guayaquil y del país. Las Pymes objeto de estudio, es el servicio para el control de plagas.

1.8 Limitaciones

La investigación se realizará en cinco Pymes de la ciudad de Guayaquil que han prestado su colaboración y que han autorizado a su personal de trabajadores facilitar la información respectiva, para fines del estudio, las mismas que prestan el servicio de control de plagas urbanas. Además el tiempo considerado a utilizarse para éste proceso dentro de las empresas, es de un mes, que es el tiempo autorizado por las fuentes de información Pymes para el presente trabajo.

Ortiz (2010) El tipo de investigación aplicada es no experimental, al no modificar de ninguna manera los hechos, y observarlos tal como se producen para pretender establecer la relación entre las dos variables participantes, para efectos de este trabajo, el perfil de liderazgo y la satisfacción laboral (p.94).

Luego: La investigación será desarrollada por capítulos, que van del uno al cinco:

En el capítulo I, será desarrollada la Problemática detectada para la investigación, la Justificación del presente estudio, El Objetivo Principal y los Objetivos secundarios, El Marco Referencial, la Hipótesis y Proposición, La metodología a emplearse, los Estudios a Realizarse, Delimitaciones y Limitaciones.

En el capítulo II, se desarrollará el Marco Teórico, donde estarán considerados el Marco Conceptual, el Marco Referencial en donde la investigación bibliográfica aportará con valiosa información científica, el Marco Legal en donde se sustenta la investigación al relacionarla con las normas vigentes y de acuerdo al enfoque considerados, la racionalización de las variables al desarrollar el subtítulo de las variables y las relaciones entre sí.

En el capítulo III, será desarrollada el diseño de la investigación, el tipo de investigación, su alcance, la población, la muestra, así como, las técnicas para la recopilación de los datos para elaborar las tablas estadísticas, y; el análisis de datos.

En el capítulo IV, se desarrollará el levantamiento de información, el análisis de resultados, los hallazgos y discusiones, las conclusiones y recomendaciones, en los que se encontrarán la descripción de los principales hallazgos relacionadas con el entorno y la literatura citada. Además la bibliografía y anexos.

Se puede considerar que los conceptos de liderazgo y satisfacción laboral, están presente de manera dinámica en las empresas, por lo tanto dependerá del nivel en la ejecución del liderazgo el poder establecer una medición de su incidencia en la satisfacción laboral.

Por otro lado en el marco referencial, se trata temáticas como las diversas teorías que se han planteado sobre el liderazgo, donde cada autor manifiesta su propio enfoque del liderazgo y su relación con diversas variables que son consideradas en esas teorías, tales como el desempeño, la organización, el ambiente laboral, etc. Serán mencionadas varias teorías sobre el liderazgo, las mismas que servirán como soporte del desarrollo de este estudio.

La metodología a emplearse en el desarrollo de la investigación ha tomado de preferencia la inductiva y deductiva, que va acorde a los objetivos del estudio. Ya que se pretende la determinación de la situación particular de las muestras de las Pymes lo que establecerá la proyección del fenómeno investigado al universo poblacional.

Los instrumentos de investigación a utilizarse para obtener resultados cuantitativos, serán las encuestas, cuyos datos recopilados serán tabulados de manera estadística con la elaboración de cuadros y gráficos que mostrarán cantidades porcentuales que ayudarán a facilitar la comprensión del estado situacional de cada Pymes.

La entrevista, será orientada a los personeros de las Pymes. Su finalidad será de obtener información acerca del enfoque cualitativo de las variables inmersas en la investigación, permitiendo así, una evaluación para establecer un diagnóstico de la problemática.

La investigación estará delimitada en el entorno empresarial donde se va a realizar el estudio, y que consta de cinco empresas Pymes, cuyas instalaciones se encuentran en la ciudad de Guayaquil. La investigación tendrá sus limitaciones en relación al tiempo para ejecutar las encuestas y las entrevistas en las instalaciones de las Pymes para la obtención de información veraz.

Capítulo II: Marco Teórico

2. Marco Teórico

En este capítulo se revisarán y determinarán los conceptos, teorías y modelos que están relacionados con el perfil del liderazgo y la satisfacción laboral en las Pymes, a la vez las escuelas y enfoques de los autores de tales teorías, los procesos de su evolución a través del tiempo, con el fin de un mejor entendimiento y comprensión de la problemática investigada, que permita una mejor orientación para el desarrollo del presente trabajo. Entre las conceptualizaciones consideradas que se relacionan a la temática de estudio están:

2.1 Perfil

El perfil, en el campo de los recursos humanos, se entiende por el detalle minucioso y claro del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación profesional de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo. El perfil profesional es observado en las entrevistas para acceder a un puesto de trabajo.

Maza (2015) mencionó: Una vez identificado nuestro propio perfil personal, nuestras fortalezas y debilidades naturales, al actuar durante el proceso de *trading* (comercio) y todo con el fin de ser más indulgentes con nosotros mismos y con nuestra conducta, sabiendo mejor que acciones o actividades podemos hacer con relativa facilidad y cuales nos costará más trabajo llevarlas a cabo (p.42).

Lo expresado por Maza, pone en evidencia, que para realizar cualquier tipo de gestión con cierto grado de responsabilidad, es necesario hacerse un auto análisis de las capacidades que se posean, con la finalidad de concientizar un próximo éxito o fracaso de aquello que sea el propósito de la acción.

Las capacidades del individuo pueden ser estimadas de acuerdo a su perfil, entre los que se encuentran, el perfil personal, perfil profesional, perfil de liderazgo, etc. Para efecto del presente estudio será considerado el perfil de liderazgo, el mismo que será analizado con el fin de obtener información pertinente que permita el entendimiento y la comprensión del mismo. Su enfoque será orientado a las Pymes.

2.2 Liderazgo

El concepto de liderazgo vincula a la influencia ejercida por un individuo hacia un grupo de personas seguidoras para motivarlas e incentivarlas a realizar faenas o actividades con el fin de lograr un propósito u objetivo común.

Ruíz (2015) mencionó: “las cualidades del liderazgo son el parecer bueno, clemente, leal, humano, sincero, religioso y perdonar. Teniendo como finalidad el poder, el orden y la estabilidad” (p.14).

Ruíz (2015) “el liderazgo es un fenómeno de interacción social, en específico en los humanos, y es a través de éste es que el líder logrará resultados confiables, válidos, y éxito por medio del actuar de otras personas” (p.13). Según las afirmaciones de Ruíz, para que exista una cordial interrelación entre un grupo de personas, quien entre ellas funge como líder, debe tomar en consideración que no es cuestión de obligar, sino de convencer, quien además deberá tener juicio propio, ser entusiasta y transmitir buena energía, sobre todo que exista congruencia entre lo que dice y lo que hace.

2.3 Perfil de liderazgo

Este perfil, está relacionado con las cualidades y capacidades que posee un líder para con un grupo de seguidores, donde se puede determinar el alcance de sus capacidades y competencias para poder desarrollar ideas preconcebidas y propias con fines de lograr metas y objetivos, a la vez la habilidad para confrontar situaciones conflictivas o de cambios.

Se encuentra una estrecha relación entre la administración, psicología y sociología , a través de ella se estudia el comportamiento humano dentro de la empresa, el cual impacta directamente en el ambiente laboral y que hoy por hoy está demostrado que si no se atiende puede generar innumerables problemáticas (Ruíz, 2015, p.15).

Las afirmaciones de Ruíz, llevan a la comprensión que las cualidades y capacidades de un líder tienen su aplicación e incidencia en diferentes ciencias relacionadas al comportamiento del ser humano dentro de su entorno laboral, lo que

es posible manifestarse a través de la satisfacción laboral que es una de las temáticas inmersas en esta investigación.

Psicore (2014) El perfil de liderazgo empresarial está diseñado para aplicarse a personas adultas que trabajan en una organización o a quienes están optando a una plaza dentro de ésta. Así mismo puede aplicarse a otras personas que por conocimiento personal o práctica académica estén interesadas en la información que ofrece el instrumento (p. 9).

Alles (2005) afirmó que, liderazgo es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback (realimentación) integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directrices fijar objetivos y prioridades y comunicarlos. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar y generar confianza. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización (p.114).

Lussier y Achua (2005) afirmaron que, “el liderazgo es un proceso en el cual influyen líderes sobre seguidores y viceversa para lograr los objetivos de una organización a través del cambio” (p.6). “Influir es el proceso en el que el líder comunica sus ideas, los seguidores las aceptan y se sienten motivados para respaldarlas y efectuar el cambio” (Lussier y Achua, 2005, p. 7).

Hellriegel, Jackson y Slocum (2008) expresaron: Poder es la capacidad para determinar el comportamiento de las personas y liderazgo es el ejercicio o poner en funcionamiento ese poder. Tal poder pudo haberse otorgado legítimamente por el cargo que ocupa el individuo dentro de la empresa. El poder puede ser retributivo y generado por premiar a los seguidores. El poder es coercitivo por manifestarse a través del temor. El poder puede ser de referencia al identificarse los seguidores con el líder. El poder por experiencia cuando el líder tiene conocimientos especializados.

Tomando en consideración las anteriores expresiones, la presente investigación estudiará las diversas teorías sobre el liderazgo, las mismas que según sus autores cada una se identifican por resaltar sus propias características manifestadas.

2.4 Teorías del perfil de liderazgo

Según lo que se ha desarrollado hasta el momento, es de considerar que el liderazgo, es un conjunto de características singulares puestas en práctica por individuos que son considerados líderes. Estos personajes cuentan con la colaboración de un grupo de personas que constituyen los seguidores a los cuales a través de su empatía logran su atención y su obediencia.

Es así que tales características han generado la creación de teorías que relacionan al liderazgo según la manera y manifestarse y de conducir al grupo de seguidores para lograr objetivos propuestos.

2.4.1 Teoría X, Y del Liderazgo

La teoría X,Y, sobre el liderazgo se fundamenta en seccionar al liderazgo en dos partes que son conocidas como Liderazgo Participativo, y el Liderazgo Autocrático, para lo cual se denomina a la primera parte como liderazgo Y, a la segunda parte mencionada como liderazgo X. Esta teoría es de autoría de Douglas Mc.Gregor en el año 1960, quien escribió su obra “El lado humano de la empresa”, quien recopiló información a través de la observación de las aptitudes de los líderes empresariales de la época y la influencia de estos en las interrelaciones entre sus seguidores (Ezquerro,2014,p. 23).

Pérez (2010) “Esta teoría pretende ofrecer una explicación sobre el origen de la dualidad autocrático-democrático, como parte integral del dilema de la naturaleza humana” (p.33).

Las afirmaciones de Pérez, ponen de manifiesto dos posiciones antagónicas sobre el liderazgo, en la cual, esta observada la actitud pre dominante del líder para lograr objetivos, donde la imposición es la norma, en contraposición de la participación democrática de los seguidores para maximizar los esfuerzos del grupo con el fin de alcanzar las metas trazadas.

Alecoy (2008) “La teoría X e Y, son dos grupos de suposiciones sobre la dualidad innata del individuo” (p.122). Estos modelos de liderazgo son considerados como paradigmas y se los toma como referencia a posibles contestaciones sobre las interrogantes de la realidad en las actitudes del individuo en los diferentes escenarios de su desarrollo.

Alecroy (2008) “La teoría X es pesimista, estática, rígida. En contraste la teoría Y es optimista, dinámica y flexible ya que hace hincapié en la autodirección y la integración de las necesidades individuales y las exigencias organizacionales” (p.123). De acuerdo a lo citado se interpreta que la pereza no es inherente a las personas, donde se enfoca en que si los administradores proporcionan un entorno o condiciones de trabajo favorables para su ejecución, los trabajadores podrán optimizar su rendimiento y tendrán mayor eficacia en sus funciones lo que se convertirá en una rutina durante las jornadas de actividades.

Así, de acuerdo a esta teoría se pone en claro la existencia de dos tipos de liderazgo, en la cual son contrapuestas las aptitudes de los líderes en cada uno de sus grupos correspondientes, donde las estrategias implementadas tienen resultados pre establecidos por sus directrices.

Según Alecroy (2014), los líderes X, son aquellos que ejercen su autoridad en cada orden aplicando energía, confianza y seguridad, haciendo prevalecer sus capacidades, conocimientos y experiencias con el fin de que tales ordenes sean ejecutadas al pie de la letra, no considera libertades a los seguidores y subordinados, sin embargo no se manifiesta un entorno o actitud hostil de parte del líder (p.124).

De igual manera, el estudio de esta teoría proyecta un líder con características específicas, donde el Don de mando, no admite debates, ni pérdidas de tiempo, sino que utiliza una respuesta dinámica a los conflictos y a los objetivos por alcanzarse. Así, por lo general, esta teoría está relacionada con quienes están ejerciendo un liderazgo, sobre un grupo de trabajadores que realizan faenas repetitivas en sus actividades, quienes a su vez solo cumplen con lo que se les ha mandado, sin aportar nada adicional.

De esta forma, según López (2011) manifestó que un liderazgo tipo X tiene las siguientes características:

- Protagonismo paternalista
- Exigencia en la aplicación de metodologías
- Proyección siempre hacia la tarea
- Controles en la eficiencia
- Decisiones inmediatas

- Comunicación específica (p.s/n).

El líder Y, entonces tiene un enfoque contrario al liderazgo anteriormente mencionado, donde la participación de los seguidores se da a través de sus opiniones para la toma de decisiones, pues cada integrante del grupo se convierte en un informante de las situaciones presentes. El entorno de este tipo de liderazgo se ejerce sobre un grupo de trabajadores que tienen una formación media-alta, a quienes sus necesidades fisiológicas y de seguridad están cubiertas.

A éste grupo de seguidores el delegarle nuevas y mayores responsabilidades lo toman como una recompensa por su colaboración y cumplimiento de objetivos. Individualmente cada uno de los integrantes del grupo siente ser reconocido por sus capacidades lo que permite un ambiente armónico y de eficiencia en sus lugares de trabajo, donde cada quien se esmera por sobresalir produciendo un efecto de satisfacción laboral. Sin embargo es una teoría poco realista en el entorno empresarial del país.

Por consiguiente, un liderazgo tipo Y, Según López (2011), podrá manifestar los siguientes rasgos:

- Protagonismo socialista
- Flexibilidad en las aplicaciones metodológicas
- Proyección orientada al grupo de colaboradores
- Control de la eficacia
- Decisiones medidas
- Comunicación abierta (p. s/n).

D'Souza (2010) "Los gestores X, consideran a las personas como seres estáticos, incapaces de un mayor desarrollo. Los gestores Y juzgan que las personas pueden crecer y aprender" (p. 45). De lo expresado por Souza, se interpreta que el liderazgo X, busca la disminución de riesgos y las responsabilidades con el fin de que ningún miembro del grupo cometa equivocaciones en sus funciones. En el caso de que ocurran errores entonces someterán a los seguidores a seguir el método que el cree es el más adecuado.

Por otro lado, el liderazgo Y, admite los errores y los utiliza para aprender a desarrollar de mejor forma sus actividades y tareas para el bien del grupo.

2.4.2 Teoría de la Contingencia del liderazgo

En este desarrollo teórico, se hará el estudio de las partes más relevantes de la que trata la teoría de la contingencia enunciada por Fred Fiedler a principios del año 1951, según datos bibliográficos ya mencionados anteriormente. La teoría hace referencia a un modelo de liderazgo, que vincula directamente el rendimiento empresarial con respecto al comportamiento del líder.

El desarrollo de la mencionada teoría se tiene la certeza en que el desempeño de los grupos eficaces depende de una adecuada relación entre el liderazgo manifestado hacia los subordinados y el nivel que una situación le permita al líder ejercer el control e influencia.

Tomey (2009) “Las relaciones líder- miembro incluyen el grado de confianza y de lealtad que tienen los seguidores en relación a su líder” (p. s/n). Según lo expresado, el liderazgo se evalúa por una escala de ambiente de grupo. En esta evaluación también es utilizada una escala sociométrica conocida como del colaborador menos preferido en una escala adjetiva bipolar de ocho puntos, donde están incluidos adjetivos de: amistoso y colaborador. Según los resultados, una medición con valoración alta considera al personal en términos favorables. Por lo contrario una puntuación baja, es considerado un personal en términos negativos.

Según el autor de esta teoría las puntuaciones altas están orientadas a la relación que se tenga en el grupo. Al contrario las puntuaciones bajas están relacionadas con la tarea.

Según López (2011), la relación entre el líder y los miembros del equipo determina la eficacia en la ejecución. Estos resultados ponen de manifiesto que la relación entre el estilo y la eficacia del líder dependen de una variable situacional compuesta por las relaciones líder-miembros, concretamente la relación del líder ante el grupo, la estructuración de la tarea y la posición de poder del líder (p. 72).

Lo afirmado por Fiedler en la cita mencionada, da a entender que existen factores claves que identificar en cada situación, donde la contingencia pronostica que un hecho puede ocurrir o no. Dependerá entonces para obtener exitosos resultados en

este modelo, del estilo de liderazgo empleado por el líder en la situación apropiada. Así, es posible revisar otras de las afirmaciones de Friedler donde expresa:

López (2011) mencionó: Para la mejor utilización del liderazgo y del potencial humano disponible, se debe cambiar el poder de posición del líder, por ejemplo dándole más o menos autoridad, cambiar la estructura de la tarea dando instrucciones más detalladas o exigiendo nuevos procedimientos, o cambiar las relaciones líder – miembro aumentando la homogeneidad/heterogeneidad cultural o técnica del grupo (p.73).

Según apuntes de López, en esta teoría, Freidler utilizó la escala de valoración del personal menos preferido, *Least Preferred Coworker* (LPC), y cuya aplicación consistía en preguntar al líder que mencionara a personas con las hubiera trabajado alguna vez, luego haría una descripción de las personas con quienes tendría mayor dificultad para trabajar, las que serán consideradas como compañeros menos preferidos. Tales descripciones se obtienen con 16 listas de adjetivos bipolares, en escala de ocho puntos.

Así, un miembro del grupo con una valoración de baja escala (LPC), es considerado como preocupado (concentrado) por el éxito de la tarea. Por lo contrario un miembro del grupo, con una valoración positiva, alta en la escala (LPC), es considerada centrada en las relaciones, se interpreta como preocupadas en mantener relaciones interpersonales satisfactorias.

Luego del respectivo análisis de los resultados Fiedler sostiene que los líderes de grupo centrados en la tarea son más eficaces en situaciones extremas de alto o bajo control, y que los centrados en las relaciones, son más eficaces en situaciones medias de control moderado. Para tener una mejor comprensión de las diferentes valoraciones dadas a los líderes según la situación en la que se encuentre el grupo, Freidler elaboró una tabla que lo llamó Modelo de contingencia.

A continuación será expuesta una tabla de valores cualitativos que aportarán a una mejor comprensión de lo expuesto en relación a la teoría de Freidler, donde se presenta un modelo de contingencia. Esta tabla es el resultado de los diferentes cuestionamientos realizados en varias empresas con variadas actividades, orientadas hacia la persona menos preferida de la organización.

Tabla 2

Modelo de Contingencia de Freidler

	Relaciones Líder- miembro	Estructura de la tarea	Poder de posición del líder	Líderes más efectivos	Control de la situación
1	Bueno	Estructurada	Fuerte	Bajo	Alto
2	Bueno	Estructurada	Débil	Bajo	Alto
3	Bueno	No estructurada	Fuerte	Bajo	Alto
4	Bueno	No estructurada	Débil	Alto	Moderado
5	Deficiente	Estructurada	Fuerte	Alto	Moderado
6	Deficiente	Estructurada	Débil	Alto	Moderado
7	Deficiente	No estructurada	Fuerte	Alto	Bajo
8	Deficiente	No estructurada	Débil	Bajo	Bajo

Tomado de Gabriela Padilla (2014)

De acuerdo a la tabla expuesta, es posible entender de mejor manera, el pensamiento de Freidler respecto a su teoría. Esta tabla según estudios de López (2011), fue desarrollada después de haberse aplicado el cuestionario de la persona menos preferida del grupo (LPC) en distintas áreas de actividades como en los deportes, ejecutivos, personal de planta industrial, militares, etc. Fue en los diferentes entornos en donde se pudo comprobar la importancia de ubicar el ajuste correcto entre el estilo de liderazgo y la situación. La utilidad de esta tabla es para interpretar la teoría de este tipo de liderazgo.

2.4.3 Teoría de los Sistemas de Likert

Esta teoría afirma que la situación y los individuos condicionan las distintas formas de administrar y dirigir un grupo, dependiendo a la vez de los distintos factores externos que incidan en una organización. Es así, que Likert desarrolla cuatro sistemas de administración, tomando en consideración: El proceso decisorio, la comunicación existente, las relaciones humanas, y los recursos utilizados para el cumplimiento laboral.

Estrada (2015), Likert elevó a cuatro las teorías, dentro de un sistema análogo al de Mac. Gregor, Las llama sistema 1, sistema, 2 sistema, 3 y sistema 4. Donde el sistema 1 es autoritario y altamente estructurado, el sistema 4 es democrático y flexible, los sistemas 2 y 3 son concebidos como sistemas intermedios y de transición hacia el sistema 4 (p. s/n).

En el desarrollo de cada sistema, se tiene que:

El sistema 1 (autoritario), se fundamenta en la consecución de objetivos institucionales, en donde el líder asume la dirección que debe tomarse, sin ningún tipo de consulta, ni de comunicación con el grupo, o con otros individuos semejantes. Por lo tanto no existirán interrelaciones personales, lo que se prioriza es el cumplimiento pleno de las órdenes emitidas, y por su acatamiento es motivo de recompensa o castigo.

El sistema 2 (autoritario democrático), está fundamentado en presentar menos rigor en las tomas de decisiones, esto deja el espacio para la comunicación y la interrelación entre el personal que conforma el grupo. En este sistema también es considerado, el premio o castigo por el logro de metas. Sin embargo el líder lo hará con objetividad tomando en cuenta las causales que motiven hacerlo.

El sistema 3 (Consultivo), Este sistema es caracterizado por que el líder toma en cuenta la opinión de los integrantes del grupo para la toma de decisiones, lo que de cierta forma es un reconocimiento por tal participación que logra la motivación y entusiasmo en el grupo para fines de lograr metas y objetivos propuestos.

En este sistema de igual manera es aplicado el premio o castigo, dependiendo del entorno y objetivos alcanzados. Este premio puede estar representado por asignaciones económicas o ya sea por delegación de mayores responsabilidades, lo que se consigue promocionando su status, que en definitiva son motivaciones de carácter humanitario.

El sistema 4 (Participativo), este sistema está fundamentado en la constante participación de los miembros del grupo para la toma de decisiones y alternativas de las directrices para el logro de metas empresariales. Sin embargo, es el líder quien tendrá el control y será quien señale la decisión que crea apropiada.

En este sistema la comunicación fluye en todas direcciones entre los integrantes del grupo y del líder, se genera un ambiente de confianza y de dialogo, lo que incide de alguna forma en el desarrollo del personal en el contexto personal y profesional. De igual manera es considerado el premio o castigo por la participación más relevante, como en el caso de exponer alguna idea innovadora de uno de los miembros del grupo que permita solucionar o llevar adelante un proyecto estimado.

Según la exposición de todos estos sistemas, Likert proponía que cada empresa puede aplicar cada uno de ellos dependiendo la situación que presente, en donde un previo análisis interno de éstas, dará indicadores de ejecutar la mejor opción para llegar a las mejores instancias de las planificaciones y proyecciones empresariales según sus actividades.

Likert, también consideró, que el sistema participativo, es uno de los que refleja motivación positiva necesaria en el individuo en su entorno laboral.

Maqueta y Llaguno (2010) En general Likert ha encontrado que los administradores que aplican el sistema Participativo a sus operaciones tienen mayor éxito como líderes. Además encontró que las empresas y compañías administradas por éste sistema son más efectivas en la fijación de metas y en sus logros, siendo por consiguiente más productivas (p. 307).

Velásquez (2006) manifestó, “Likert postuló cuatro sistemas de organización: el sistema 1, que se refiere al explotador autoritario. El sistema 2, referente al benevolente autoritario. El sistema 3, relacionado al Consultivo y el sistema 4 al Participativo” (p.382). De acuerdo al título de cada uno de los sistemas, éstos van desde la ausencia de confianza en el sistema 1, hasta la confianza mutua total entre el líder y sus seguidores en el sistema 4. Desde la falta de libertad de los trabajadores para tratar los problemas, hasta la libertad total para aportar a la solución de los conflictos. Desde ningún uso de tipos de ideas del empleado hasta el uso constante de opiniones o ideas dentro del grupo.

Desde ningún tipo de participación del trabajador en las decisiones, hasta su total participación en éstas. Desde el control absoluto del líder para realizar las actividades laborales, hasta el autocontrol de cada uno de los colaboradores en las tareas. Desde la ausencia de trabajo en equipo, hasta una constante actividad cooperativa para realizar las faenas de rutina. Desde la influencia y decisiones solo provenientes desde la autoridad ejecutiva, hasta la influencia y decisiones que son direccionadas hacia arriba, hacia abajo y hacia los lados del grupo de trabajo.

2.5 Medición del liderazgo

Hoy en día, las empresas requieren de personas que a más de un buen nivel de calificación sobre conocimientos y experiencias para un cargo determinado,

desarrollen además su capital intelectual de talento y habilidad, Así, con la ayuda de la medición del liderazgo les permitirá encontrar individuos con potencial de líderes, que eleven la capacidad e imagen empresarial.

Liderazgo es, sobre todo una cuestión de personas, de aspecto software y sin duda también de aspecto hardware, relacionados con los resultados, la disciplina y el seguimiento tenaz del desarrollo de los planes. Un aspecto fundamental para este seguimiento, es la medición. Se dice con acierto, que lo que no se mide, no existe (Segarra, 2010, p.116).

Es menester tomar en cuenta al liderazgo como rasgo de personalidad, y el liderazgo como conducta. Para la primera consideración, se relaciona a que con el liderazgo se nace, donde un individuo debería ser líder en todos los grupos y circunstancias en que participe (trabajo, amigos, familia, etc.), donde el liderazgo esta medido por los logros que se alcance, sobresaliendo en el líder su nivel de inteligencia, extroversión alta, seguridad en sí mismo, y buena empatía con los miembros seguidores.

Palomo (2010) una simple apreciación empírica evidencia que los rasgos del liderazgo no son innatos. Las circunstancias que se presenten favorables o adversas forjan al líder dentro de un grupo (p.25).

Para la segunda consideración, el liderazgo es medido según lo que el líder hace, donde entonces, líder será quien se comporte como tal. “Así, es posible categorizar al líder bajo dos dimensiones: Consideración e Iniciación de estructura” (Palomo, 2010, p.26). Donde cada una son conceptualizadas de la siguiente manera:

Consideración: relacionada en qué medida el líder tiene en cuenta los sentimientos de los subordinados, favoreciendo las relaciones de amistad, cohesión y armonía entre los seguidores. El líder toma en cuenta aspectos de conflictos personales, mejorando la comunicación y facilitando la participación del grupo en las tomas de decisiones.

Iniciación de estructura: relacionada a la conducta del líder, con fines de alcanzar metas, mejorando el rendimiento, delegando funciones proyectando toda la actividad del grupo hacia la tarea.

Palomo (2013) La medición del liderazgo permitirá una clara comprensión de la interrelación entre las dos dimensiones de las categorizaciones consideradas, que aportarán con información necesaria y que se resumen de la siguiente manera:

-El liderazgo de excelencia, conseguirá colaboración, disciplina, responsabilidad y satisfacción en el grupo

-La eficiencia y eficacia en la obtención de resultados dependerá de la estructura y procesos empleados por la organización

-Las empatías entre los miembros del grupo dependerán de sus características personales

-Los resultados positivos a alcanzarse y el rendimiento de los trabajadores de una organización están proporcionalmente vinculados al desarrollo de un buen liderazgo.

Ulrich y Smallwood (2005), manifestaron: “Según el enfoque de la competencia, el liderazgo se define como un conjunto de atributos o competencias, basados en la suposición que los buenos líderes presentan una serie común y concreta de características” (p.s/n). Esto se interpreta como si el líder desarrolla las competencias los resultados vendrán por sí solos, su finalidad es aumentar la calidad y la frecuencia de conducta en áreas específicas, obteniendo líderes que saben escuchar mejor, involucran más eficazmente a sus empleados creando equipos más sólidos, lo que se verá reflejado en el aumento del rendimiento.

2.6 Satisfacción Laboral

Es lo referente al grado de conformidad y satisfacción del individuo en su entorno laboral. Esto tomando en cuenta factores incidentes como la remuneración, actividades específicas de trabajo, seguridad, estabilidad, relaciones humanas entre otras.

“Así pues, se entiende como la comodidad que un trabajador expresa en sus funciones asignadas y el sentimiento de pertenencia e identidad como correspondencia de tal sentimiento con la empresa donde presta sus servicios” (Herrscher, 2013, p. 338).

Uno de los principales indicadores de la existencia de satisfacción laboral en una organización laboral, es los altos niveles de productividad que se mantienen en los procesos productivos. Esto debido a la buena actitud de los empleados frente a sus obligaciones que se genera a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador, teniendo una relación directamente proporcional. A mayor satisfacción, mayor productividad. Mientras a menor satisfacción, menor producción.

“Se entiende como satisfacción laboral, el estado emocional derivado de la evaluación del propio trabajo; esto es, se refiere a cómo se siente la gente en relación a su propio trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo” (Nieto, 2013, p.97).

De acuerdo a lo expresado por Nieto, se entiende entonces que todo directivo empresarial, debe ser consciente de la importancia de los recursos humanos para el logro de objetivos y metas dentro de su empresa y con ello el éxito de su gestión como tal. La mano de obra requerirá siempre de incentivos para dinamizar su actividad, y lo ideal es que su rendimiento productivo este en niveles altos. Aquí está la importancia de identificar los factores intrínsecos y extrínsecos, que generen tal sentimiento en el personal de cada una de las áreas laborables de una organización empresarial.

Sin embargo, es de considerar, que la satisfacción laboral, es personal, esto quiere decir, que lo que satisfaga a un trabajador, no necesariamente complacerá a otro, por lo tanto son varios aspectos lo que provocarán un alto promedio de satisfacción laboral en una empresa. Entre los principales aspectos se encuentran las ya nombradas como las remuneraciones, la seguridad, estabilidad, etc.

Además, existen factores como las condiciones en las que el trabajador realiza sus faenas y actividades laborales y los conflictos internos que atraviese el individuo.

Abrajan (2010) manifestó: La satisfacción, es la concordancia entre la persona y su puesto, y puede ser intrínseca y extrínseca. La intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto de trabajo, así como, la percepción de las personas respecto al trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona

con otros aspectos de la situación del trabajo, tales como las prestaciones y el salario (p. 107).

De las afirmaciones de Abrajan, se comprende que la satisfacción laboral, depende de varios factores o variables que están inmersas en el entorno donde un individuo se encuentra laborando. Es así que, un mismo ambiente puede que laboren más de una persona, y que todos ellos se sientan motivados para llevar adelante sus responsabilidades, así como también, puede que alguno de ellos no sienta ese compromiso con sus labores por diferentes motivaciones negativas relacionadas con la organización que le estén afectando.

La satisfacción laboral, entonces está relacionada con la experiencia laboral del individuo, y ésta se manifiesta en la percepción del empleado en una organización, terminando por convertirse en un componente de sus emociones. Esto influye directamente en su comportamiento, en la actividad productiva y en su rendimiento, la misma que puede tener una orientación positiva o negativa.

Pozo, Morejillo, Hernández y Martos (2005) mencionaron: Las variables ligadas a las interrelaciones personales (conflictos entre compañeros, o con superiores, apoyo social y reciprocidad han dado origen a una amplia literatura donde se ha evidenciado su papel en la predicción no solo de la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados, sino también de los resultados organizacionales y el desempeño individual de los trabajadores (p.108).

Las expresiones de estos autores, relatan un contexto, en el cual están involucrados diversidad de situaciones que podrían generarse en el trabajo.

Buckingham y Coffman (2003), en su obra "Primero rompa todas las reglas" realizaron investigaciones en donde determinaron, que no depende de los ingresos, estabilidad, premios o castigos, personalidad y firmeza del liderazgo para el logro de la comodidad deseada en el puesto de trabajo que generen satisfacción en el trabajador. Dependerá de la consideración personal al empleado por parte del jefe inmediato o líder del grupo.

Buckingham y Coffman como se citó en Vargas (2008) afirmaron que para lograr satisfacción laboral y un buen rendimiento del personal, es menester aplicar cuatro competencias o “llaves”, las que son:

- El departamento de recursos humanos determinará las reales capacidades del personal en relación a su formación, experiencia y desempeño emprendedor
- Establecer derechos, obligaciones y responsabilidades orientados a objetivos de la organización
- Capacitación constante al trabajador y desarrollar sus competencias de acuerdo a las actividades propias

“Hay factores que inciden en la satisfacción que no forman parte del entorno laboral, como son la salud, la edad, la antigüedad, la estabilidad emocional, condiciones socio económicas tiempo libre y actividades recreativas practicadas y otros desahogos” (Pisco, 2013, p. s/n). Entonces la satisfacción laboral se genera como resultado de la conformidad voluntaria de un empleado al sentir complacencia en su puesto de trabajo.

De acuerdo a lo desarrollado, se puede afirmar que las actitudes presentadas por un trabajador, son afirmaciones de valor, las mismas que pueden ser positivas o favorables, y; negativas o desfavorables para los intereses de una organización empresarial, es así, que en la actualidad se vuelve relevante la participación de un psicólogo en el ámbito laboral, que pueda aportar identificando la situación emocional personal en cada uno de los colaboradores o trabajadores de las diferentes áreas de trabajo para lograr un verdadero desarrollo productivo y armónico de las actividades y procesos establecidos.

(Chiang, Martínez y Núñez (2010) Factores que generan satisfacción laboral:

- Darle sentido a la actividad que desarrollamos
- Satisfacción plena de sentirse útil a uno mismo y a la sociedad
- Poder manifestar nuestra creatividad en el entorno social y laboral
- Participar en la toma de decisiones para mejorar las condiciones laborales
- Mejoras económicas por el cumplimiento de objetivos alcanzados en el trabajo

- Ascender en el nivel de jerarquía por méritos y competencias
- Capacidad de respuesta a los desafíos
- Capacidad de integración en los proyectos laborales propuestos
- Sentirse valorado por subalternos y superiores (p.156).

Kalleberg como es citado en Galaz (2010) La satisfacción laboral está ligada al desarrollo de trabajadores como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona a la calidad de vida en general y; finalmente por que un empleado satisfecho presentará mas conducta en favor de la organización que uno menos satisfecho (p.18).

Anaya y López (2013) Los estudios sobre población general muestran que la satisfacción laboral con el rendimiento se relacionan en el trabajo, la velocidad de aprendizaje laboral, el absentismo laboral, la cantidad de reclamaciones y quejas, la rotación de personal, la conducta colaboradora con los compañeros de trabajo o con la organización, la conducta contraproduktiva, el bienestar físico y mental del trabajador y la satisfacción vital general de la persona (p.98).

Gonzales (2010) Frente a las aspiraciones clásicas de que la movilidad del personal entre distintos puestos similares sólo dependía de que funciones de que funciones y contenidos de los puestos fueran uniformes. Así, se pone en evidencia de que todo cambio en la estructura y en diseño de los puestos modifica también el entramado de relaciones informales y sociales del trabajador. Si el puesto no es deseado, desencadenan disfunciones, conflictos y problemas que a la postre acaban dañando la estructura organizativa. En estos casos lo más probable es que la solución sea el despido inmediato del trabajador ya que el individuo, no se adaptará a los cambios o estrategias presentes en la empresa (p.40).

2.7 Pymes

Pymes, sus siglas son el acrónimo de pequeña, y mediana empresa, la que puede tener actividades mercantiles, industriales o de otro género, que está estructurada con un número pequeño de trabajadores y cuyo registro de ingresos es moderado. Esto dependerá del lugar en donde realice sus actividades, ya que pequeña o mediana empresa en un país, puede ser considerada mediana o gran empresa en otro, respectivamente.

Según el Servicio de Rentas Internas (SRI): Al conjunto de pequeñas y medianas empresas que tienen una estructura comercial o industrial se la denomina Pymes, Estas organizaciones son clasificadas según su potencial de ventas, el capital social, el número de empleados o colaboradores estables, y su volumen de producción o activos (<http://www.sri.gob.ec/de/32>).

De igual manera el (SRI, 2017) clasifica las actividades económicas de las Pymes, (pequeñas y medianas empresas) que se han formado como, mercantiles o industriales, entre las que destacan las siguientes:

- Comercialización de productos para distribución y al menudeo.
- Producción agrícola, silvicultura y pesca.
- Manufacturas industriales.
- Obras y construcciones.
- Transporte, almacenamiento, y comunicaciones.
- Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales.

En países de Sudamérica las Pymes tienen una representación porcentual significativa del 95% de todo el aparato productivo, las que crean por inercia fuentes de trabajo a su población entre las que se haya Ecuador. Su potencial de oferta laboral alcanza un 60%, su diversidad productora y comercializadora acaparan el 50% del total de la producción (Cabezas, 2012, p.1).

Según las afirmaciones de cabezas, la incidencia de la Pymes en el desarrollo socio económico del país es relevante, aun cuando su creación y participación es reciente, en comparación a otros actores económicos que se han mantenido activos durante mucho más tiempo en el caso de las industrias de manufacturas y grandes comercializadoras de productos nacionales e importados.

Las Pymes aportan al crecimiento social produciendo productos primarios o con valor agregado, demandando y comprando productos nacionales o importados, generando así, riqueza y empleo para su entorno y para la nación. Para efectos de tributación son clasificadas en personas naturales o sociedades.

En el actual mercado globalizado las Pymes han implementado la tecnología como recurso para optimizar el servicio que ofrecen, lo que a la vez agiliza y facilita

todo tipo de tramitología dentro de las actividades de su entorno laboral, lo que se ve reflejado en la satisfacción y comodidad de sus trabajadores, así, como de sus clientes. Entre las implementaciones constan las facturaciones y comprobantes electrónicos que pueden emitir las Pymes, previo registro en el SRI.

Diario El Telégrafo (2013) en su sección Economía del Miércoles, 27 de Febrero publicó: La facturación electrónica es una plataforma tecnológica que simplifica el proceso de comprobantes electrónicos de las Mipymes, logrando de esta manera la reducción de tiempos, costos, y el incremento de la productividad. Es así que, la incorporación de este proceso constituye un hito importante de simplificación tributaria en beneficio de las micro, pequeñas y medianas empresas del país (p.10).

Otra de las medios tecnológicos empleadas por las Pymes, es la venta vía *On line*, a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), donde se exponen productos a través de ventanas virtuales o páginas web. Aquí se encuentran empresas como Nova *Devices* que con sus productos, han alcanzado mercados externos.

De acuerdo al desarrollo e investigación bibliográfica realizada sobre el liderazgo y satisfacción laboral dentro de las Pymes, se evidencia una vinculación entre estos conceptos, ya que su entorno hace referencia a las actividades laborales que se realizan cotidianamente en las áreas productivas y mercantiles que son soporte del crecimiento social y económico del país, razón por lo cual será comprobada científicamente aplicando la metodología pertinente.

En relación a las conceptualizaciones expuestas, el presente estudio busca encontrar de qué manera existe incidencia entre las variables inmersas en la problemática de la investigación con el fin de lograr un diagnóstico que permita visualizar la situación dentro del entorno laboral en que se encuentren las Pymes objeto de estudio.

Además se sacaran las respectivas conclusiones y recomendaciones al respecto, que complementarán la investigación desarrollada sobre esta temática, logrando de esta manera llegar al objetivo principal, y cuya información pueda ser consultada por futuras investigaciones relacionadas con la presente temática, lo que servirá de aporte para ese fin.

2.7.1 Las Pymes en el entorno internacional

En el entorno internacional, las Pymes no tienen una clasificación única. En cada país se considera su propia estructura, dependiendo de la legislación que se haya desarrollado para conformación de éstas. Es así, que no es lo mismo hablar de las Pymes establecidas en Sudamérica, que las Pymes establecidas en Norteamérica o Europa, ya que las características económicas de estos países son diferentes.

Entre las características similares encontradas en las Pymes a nivel globalizado con relación a líder de la organización, se tiene que: a) hay Pymes que son propiedad de un grupo pequeño de inversionistas o de una sola persona, b) la independencia, al no constituir parte de ningún sistema complicado de administración. El líder tiene el control sobre el negocio, sin embargo su independencia es delimitada por las instituciones financieras, y; c) El estilo de administración es personificada. Aquí, los dueños del negocio conocen bien a los trabajadores y éstos participan en aspectos administrativos (Aguilar y Martínez, 2013, p. s/n).

Los mencionados autores, elaboraron un diagrama que presenta las ventajas de las Pymes:

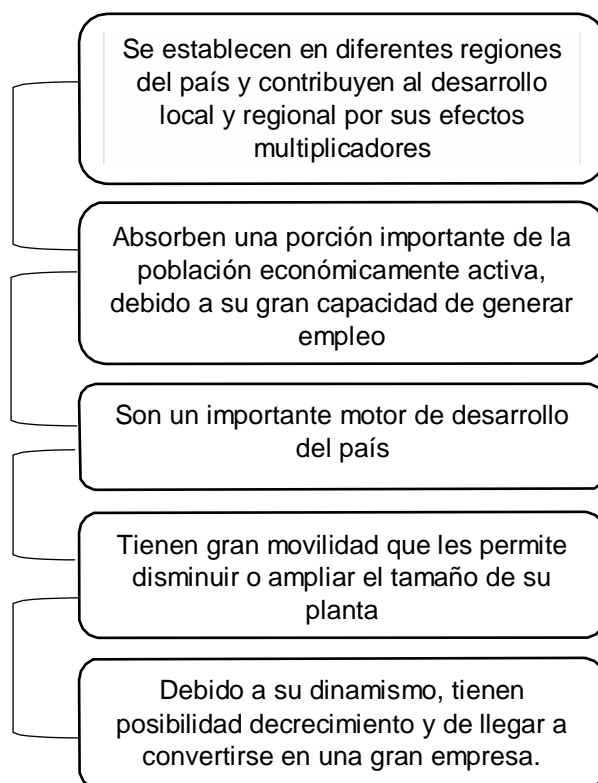


Figura 1 Ventajas de las Pymes. – Fuente: Aguilar y Martínez (2013).

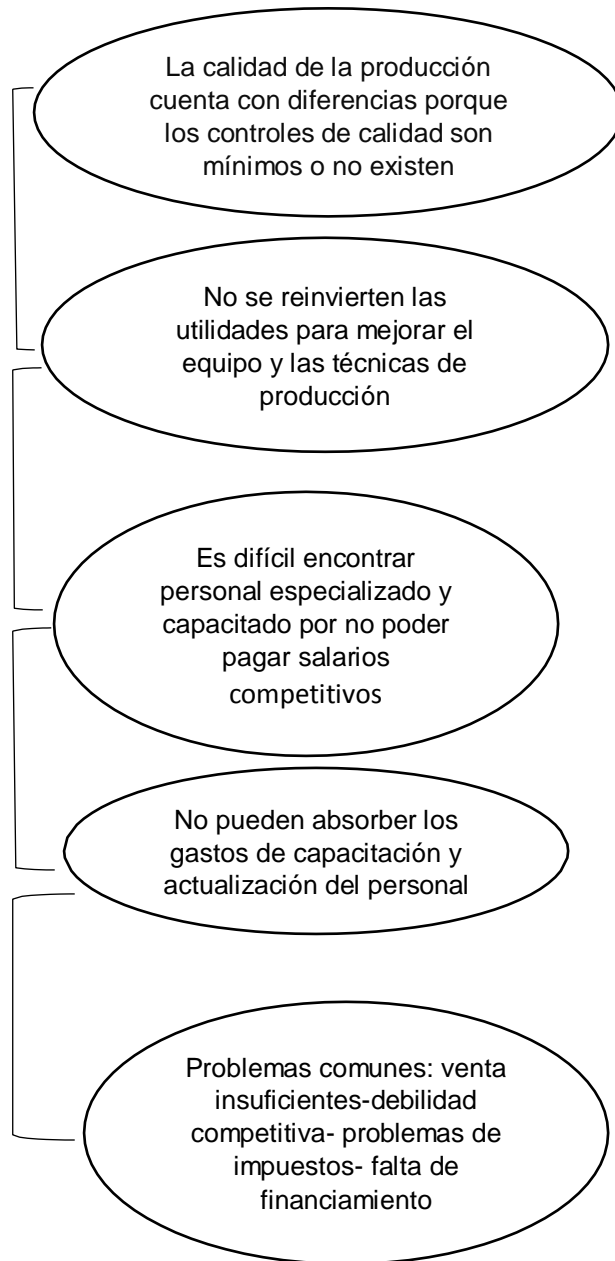


Figura 2 Desventajas de las Pymes – Fuente: Aguilar y Martínez (2013).

Según los diagramas de la *Figura 1* y *Figura 2* expuestos, resumen las ventajas y desventajas por las cuales atraviesan estas organizaciones desde el inicio de sus actividades lo que a través del tiempo y la acertada o equivocada dirección de sus líderes se va fortaleciendo o debilitando su existencia en el ámbito laboral y productivo, lo que sin lugar a duda son factores determinantes para el escenario de desarrollo socio económico de la comunidad y del país al que se pertenece.

2.7.1.1 Problemáticas de las Pymes en el entorno internacional

Las Pymes en el entorno internacional, atraviesan todo tipo de dificultades que son generadas por su administración o por falta de productividad. Las limitaciones económicas y financieras, los recursos materiales escasos, los recursos humanos con mínima capacitación, la calidad de sus productos con escaso control. Toda esta problemática si no son atendidas con prontitud se reflejará en su estancamiento comercial y productivo, lo que causara en pronto tiempo el cierre de la organización.

Una de las mayores aspiraciones de la Pymes es el poder competir y tener presencia en mercados internacionales con sus productos, lo que las obliga a tener una constante revisión de sus procesos productivos, ya que la globalización de mercados así se lo exige. Para lograr este objetivo se necesita la aplicación de estrategias efectivas y eficientes que fortalezcan el ingreso de divisas y no tengan un desarrollo desordenado a corto plazo.

Uno de los actuales puntales de desarrollo de toda empresa de bienes o servicios son los recursos tecnológicos que han revolucionado la información y comunicación de todo el orbe. Esto ha permitido acortar las distancias, optimizar el tiempo y disminuir los costes dentro de las organizaciones mercantiles e industriales en el mundo entero, entre ellas las Pymes.

Por tal razón las políticas económicas y de desarrollo de los países, han orientado sus esfuerzos por apoyar con financiamiento y capacitación las iniciativas de emprendimiento en la creación de la micro, pequeñas y medianas empresas como factor generador de empleos. Estas políticas están acorde a la conveniencia del bienestar nacional en todas las áreas productivas.

Las Pymes deben estar bien estructuradas en todas sus áreas operativas y administrativas para lograr un fin exitoso, en caso contrario solo le espera el fracaso, ya que las grandes empresas absorben los mercados internos y externos por su capacidad productiva de calidad, donde existen grandes intereses por el enorme movimiento de divisas, lo que genera la necesidad que las Pymes sean competitivas por el liderazgo de sus directrices.

Según la revista *LegalToday* (2016) en su publicación del 22 de Abril dio a conocer que, la mitad de las Pymes Europeas operan en el entorno internacional. Esto es el producto del apoyo recibido por los gobiernos y financieras con el fin de hacer a Europa competitiva, innovadora y fomentar el crecimiento económico de sus Estados miembros. Las principales barreras que encuentran las Pymes europeas para internacionalizarse están en los aspectos jurídicos, tributarios, económicos y culturales.

Según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) (2015), manifestó: Un pequeño número de Pymes es miembro de una organización representativa y eso entorpece el poder que esas organización pueda ejercer a nivel nacional, para garantizar un entorno justo donde hacer negocios. Sobre todo si se compara con las empresas grandes que, supuestamente, tienen acceso a los políticos y a los responsables de la formulación de políticas, así como a recursos más cuantiosos. Por consiguiente el nivel de representación de las asociaciones de Pymes y su poder de negociación a las consultas respecto a las políticas de las Pymes, parece ser limitado (p.235).

2.7.2 Las Pymes en el entorno Nacional

El concepto Pymes en el entorno nacional es relevante para esta investigación, ya que en ellas se desarrollarán los procesos de estudio que determinarán las incidencias del liderazgo en la satisfacción laboral en las Pymes, para lo cual es necesario extraer información pertinente que aporte en el logro de resultados previstos para la generación de un diagnóstico que evidencie un conflicto existente.

Araque (2012) manifestó: La micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME), dentro del tejido empresarial ecuatoriano tienen un aporte significativo, según el último censo del 2010, alrededor de 99 de cada 100 establecimiento se encuentran dentro de la categoría MIPYMES” (p. s/n). Esto sin duda lleva a la reflexión de la importancia que estas organizaciones representan en relación a la dinámica generación de fuentes de trabajos que se producen en el país por las mismas. La microempresa comprende la generación del auto empleo, donde la participación del empresario por lo general es individual. Ejemplo de esto son los pequeños locales de expendio de comidas, refrescos, etc.

Según Araque (2012) Estas organizaciones se desarrollan a través de los microcréditos y financiamientos que obtienen a través de financieras y amparadas en la ley orgánica de la economía popular lo que permite generar 44 de cada 100 puestos de trabajo formales lo que sirve de indicador de la efectividad de sus actividades bajo el entorno empresarial.

De igual forma, el aporte empresarial al Estado según la dimensión o tamaño del ingreso por ventas de bienes o servicios es generado por las Pymes donde “39 de cada 100 dólares les corresponden. (Araque, 2012, p.s/n). Colocando en segundo lugar a las grandes empresas. Sin embargo, las grandes empresas se caracterizan por la industrialización de las materias primas donde se generan productos con valor agregado, lo que incrementa la demanda de materias primas y de la mano de obra.

2.8 Liderazgo para el desarrollo de las Pymes en el Ecuador.

Los desafíos proyectados hacia el mejoramiento de la competitividad de las Pymes en el Ecuador, con el fin de lograr la transformación de la estructura de la matriz productiva y con ello incrementar la demanda de la mano de obra, mejoras del entorno laboral y de la satisfacción laboral puede tener dos fuentes, entre las consideradas:

- Incremento de la producción nacional, de forma directa, incide en la sustitución inteligente de una gama de productos ahora importados.
- La sobre producción de bienes fabricados puede ser direccionada a la exportación en busca de mercados que demanden los productos (Araque (2012).

Según OCDE (2013) Deben realizarse nuevos esfuerzos por reflejar los cambios en el entorno y en las prioridades. Los pasos claves que deben darse ahora se refieren a superar las debilidades que aún persisten en el entorno empresarial y las condiciones de competitividad para el desarrollo de las Pymes (p.19).

Las Pymes tienen una actividad laboral promedio de 5.3 días a la semana y una media de 8.7 horas de trabajo en el día, lo que confirma que posee una capacidad de producción acumulada, lo que ofrece las circunstancias apropiadas para optimizar el rendimiento de estos factores. Por tal razón es necesario preparar el

escenario apropiado como es, el identificar productos importados para ser sustituidos por producción local de calidad, el financiamiento, capacitación a la fuerza laboral, liderazgo, mejora del entorno y satisfacción laboral.

Una de las estrategias aplicadas para liderar mercados, es la asociación empresarial. Las Pymes por si solas tienen grandes obstáculos para insertarse en los mercados tanto locales como externos. La competitividad que puedan presentar es frágil, frente a las grandes empresas y al mercado globalizado exigente de calidad, cantidad y precios. Razón por lo cual pueden aplicar la expresión de que la unión (asociación) hace la fuerza.

Sin embargo, para que pueda concretarse una verdadera asociación en pos de mejorar la competitividad de las Pymes en el mercado globalizado, deben tomarse en consideración aspectos puntuales muy importantes y estratégicos como:

- Concientización sobre los beneficios sobre la asociatividad empresarial
- Análisis sistemático de los eslabones que conforman las cadenas industriales
- Identificación de las Pymes que podrían conformar la asociación
- Diagnóstico de la situación competitiva de las empresas a asociarse
- Programa de mejoramiento competitivo que ayude a igualar el nivel de competitividad de las Pymes asociadas
- Diseño y evaluación del plan de negocios que guiará la aventura asociativa
- Definición del compromiso y del reglamento interno que regirá la asociación (Araque, 2012, p.s/n).

2.9 La satisfacción laboral en las Pymes

Para el estudio de la satisfacción laboral en el entorno de las Pymes, es necesario considerar la importancia del capital o recurso humano que la conforma, ya que por obvias razones el bienestar del que goce cada individuo se proyectará a través de la disponibilidad del potencial de su esfuerzo. Tal bienestar está enmarcado en parámetros como la salud, educación, alimentación, seguridad social, vivienda, desarrollo urbano y medio ambiente entre otros.

De aquí que, un individuo que goce de este entorno, está en capacidad de optimizar sus responsabilidades en el desarrollo de tareas dentro de su campo

laboral. A más de ello, la importancia del entorno y vida laboral, así como, de las adecuadas directrices para el desempeño de sus funciones potencia tal apreciación.

“Una de las variables fundamentales en la productividad laboral es la satisfacción laboral en una organización” (Villagómez, 2013, p.s/n). Esto es un consenso al cual han llegado estudios realizados como el del autor mencionado en donde se interpreta que a mayor satisfacción laboral, será mayor la productividad laboral del empleado.

Las organizaciones como las Pymes en ocasiones presentan conflictos en sus procesos productivos, los que son generados en la mayoría de las veces por situaciones personales del empleado quien desarrolla sus actividades con insatisfacción e incomodidad por factores que lo afectan dentro de la empresa, lo cual sino es detectado a tiempo puede agravar la problemática.

La insatisfacción laboral que afecte a un trabajador dentro de la empresa, lo inhibe de su creatividad e innovación en el ejercicio de sus tareas. En organizaciones como las Pymes y en la mayoría de empresas Aguilar, Magaña y Surdez (2013) “la satisfacción laboral es dependiente de tres aspectos o disciplinas científicas tales como: Psicología, Recursos Humanos y la Economía” (p. s/n).

Topa, Lisboa, Palací, y Alonsi (2004) afirmaron: La satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo(p. s/n).

Las afirmaciones de los autores antes mencionados, relacionan a la satisfacción laboral bajo parámetros de actitud y emociones que dinamizan y estimulan su voluntad en el emprendimiento de procesos que desarrolla en sus funciones laborales. En relación a las Pymes, en este tipo de organizaciones, según lo expuesto en el desarrollo teórico existe un sin número de deficiencias de tipo administrativo, económico, organizacional, y de recursos tanto técnicos, tecnológicos y humanos, lo que serían factores que incidirían en la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas a las que se pertenecen. Así como, líderes con poca capacitación por la falta de recursos económicos.

2.10 Marco Referencial

En el desarrollo del presente capítulo es menester buscar trabajos relacionados al tema, donde se tomarán en cuenta investigaciones ya desarrolladas y comprobadas científicamente, que permitirán la extracción de información bibliográfica pertinente para facilitar la comprensión y el alcance del estudio.

Por otro lado la situación actual de cada nación evidencian que los procesos de desarrollo socio económico de los países de todo el mundo a través de los tiempos, ha dependido de la convicción y persistencia del liderazgo que han desarrollado los dirigentes de los destinos de cada nación. De igual manera tomar en consideración que el éxito o fracaso en la conducción de la administración empresarial, es consecuencia del liderazgo que se aplique por parte de sus directivos y colaboradores en los procesos para lograr los objetivos y metas planteados.

Es así, que para el estudio y sustento de la presente investigación se tomarán destacadas obras entre cuyos autores se encuentran:

Colino y Tostón (2015) manifestaron: Se puede establecer cuatro características que necesariamente han de concurrir para hablar de liderazgo. En primer lugar, han de estar involucradas las personas de un grupo, de manera que unos dirijan y guíen al grupo, y otros acaten las órdenes del líder, ayuden a definir su posición como tal y permitan que fluya el proceso de liderazgo (p.11)

Colino y Tostón (2015) expresaron: En segundo lugar, se produce una marcada diferencia de distribución entre los dirigentes y sus seguidores, así, el tercer punto está direccionado a la influencia que un líder ejerce a su grupo sean positivos o negativos. El cuarto aspecto trata de la parte ética en las relaciones interpersonales de los miembros, donde la moral y los valores son los factores rectores de comportamiento en cada una de las circunstancias por la cual pueda a travesar una organización. En este punto la responsabilidad juega un papel protagónico (p.12).

El trabajo de María Colino, aporta a esta investigación con valiosa información, ya que se considera al líder como un individuo que asume responsabilidades más allá de los parámetros apropiados dentro de un entorno laboral. Ahí la importancia de la

conducta que el líder presente ante el grupo de dirigidos, donde ésta será un factor incidente en la satisfacción laboral del grupo de dirigidos, la misma que puede presentar variados matices, según las buenas o malas influencias que adquieran de su líder.

Fuentes (2012) El trabajador más satisfecho es aquel que siente complacencia y armonía en los aspectos psicológicos y sociales en su entorno laboral o en su puesto de trabajo, lo que origina un estado emotivo e incentivado en los procesos y secuencias de las actividades que realiza. Es algo que siempre desea la dirección de toda organización, ya que, trabajadores satisfechos generan mayor productividad como resultado de sus actividades laborales y con ello el crecimiento de la empresa (p.10).

Fuentes (2012) La concentración y dedicación de un trabajador a sus responsabilidades crea la ética laboral. Estos trabajadores aspiran a ser tomados en cuenta por su rendimiento en la toma de decisiones y un ascenso de jerarquía. En consecuencia por su empeño se convierten en colaborador importante, mano derecha del dirigente. Según como sea retribuido su fidelidad, su lealtad crecerá a niveles deseables por la organización empresarial (p.12).

Lo expresado por Silvia Fuentes, en su trabajo, reveló el aspecto de correspondencia entre el empleado y quienes fuguen como sus líderes. Fuentes toma en consideración que un entorno laboral donde predomina la armonía y la credibilidad de las capacidades de su personal para desarrollarse en la propia empresa, aumenta de manera dimensionada el cumplimiento de los compromisos del empleado en sus funciones y actividades dentro de la empresa.

En otras palabras, el personal se siente respaldado por sus líderes, lo que genera la optimización del rendimiento laboral, que se verá reflejado en la productividad laboral de la fuerza de trabajo y los resultados en relación a los fines comerciales o industriales de la organización. Por lo tanto un liderazgo orientado al beneficio común, manifiesta pertenencia en el obrero, identificándose como parte indispensable para la obtención de metas y objetivos, lo que a su vez, es recompensado con la asignación de mayores responsabilidades y bonificaciones.

Chávez (2013) expresó lo siguiente: El estudio de los diferentes estilos personales de liderazgo, los líderes más eficaces son iguales de una manera crucial, donde todos ellos tienen un alto grado de inteligencia emocional, esto no quiere decir que las habilidades de inteligencia y técnicas no sean importantes pero son “capacidades de umbral”, es decir que son requisitos de nivel de entrada en los puestos ejecutivos (p. 27).

Bajo este enfoque la inteligencia emocional se convierte en la habilidad más importante en el liderazgo, porque sin ella una persona puede tener la mejor formación en el mundo, una mente incisiva y analítica y una fuente inagotable de ideas inteligentes, pero aun así, no será un gran líder.

En relación al liderazgo y a su gestión, cada una tiene su propia función y actividad característica. Ambas son necesarias para tener éxito en un entorno empresarial que cada vez se convierte en más complejo y volátil. Es por eso que el liderazgo se ha convertido en tan importante porque confronta los cambios que se den.

Las apreciaciones de Mildred Chávez según sus estudios expuestos, es que no solo las buenas aptitudes o características de una persona son suficientes para lograr un eficaz liderazgo. Ella considera que la inteligencia emocional de una persona es suficiente para lograr el éxito en un liderazgo. Es una actitud espontánea que se manifiesta en ciertos individuos, los que se dejan llevar por circunstancias del momento. Esto se da en individuos que aspiran a cargos de alta responsabilidad.

Buendía y Ramírez (2017) afirmaron lo siguiente: En las empresas familiares al ser conformadas por miembros de una familia suelen haber conflictos de acuerdo a los intereses y problemas existentes entre ellos. Si tales problemas no son manejados de manera profesional, dejando de lado los conflictos personales, de seguro terminan afectando a la empresa y su productividad, donde los empleados suelen llevar la peor parte, lo que provoca inconformidad e insatisfacción en los empleados, que afectan directamente en su desempeño (p.27).

Las afirmaciones de Buendía y Ramírez, transmiten una realidad que se produce dentro del entorno de las Pymes donde sus directivos o liderazgo están estructurados por personas con nexos familiares, lo que su organigrama de jerarquía

manifiesta complicaciones, ya que el empleado o trabajador en mucho de los casos recibe órdenes o disposiciones de más de una persona, las mismas que en ocasiones son contradictorias. En esta situación el trabajador pierde orientación, sintiendo insatisfacción.

Rodríguez como es mencionado en Quispe (2016) El estudio del clima en las organizaciones tal y como se consideran en la actualidad, surge desde el enfoque sistémico, por entender que las personas que constituyen la organización están influidas tanto por la característica de la organización, como por sus propias características personales que les influyen en las percepciones que tienen acerca del entorno laboral. Este enfoque permite considerar las organizaciones como contextos ambientales y culturales desde una perspectiva global y dinámica en la que todos los componentes están en interacción, de modo que los comportamientos individuales y de grupos están influidos y a la vez influyen a los diferentes niveles de la organización (p.16).

Las afirmaciones de Rodríguez citado por Quispe, se interpreta como en una organización hay una sucesión de influencias, las que dependerán si son positivas o negativas para el buen desarrollo de las actividades laborales dentro de una empresa. No solo es afectada por las diversas situaciones en las que se encuentre inmerso un trabajador, sino que se toma en consideración el entorno ambiental y cultural del que forma parte.

Este fenómeno está presente en las organizaciones de cualquier nivel de estructura, incluyendo a las Pymes. Es aquí donde es indispensable la necesidad de tener frente a la empresa líderes que salgan adelante con los proyectos asignados pese a existir complicaciones de todo tipo de características, donde se aplica en mucho de los casos “no importa la forma, sino el resultado”.

Cucchi como es mencionado en Salcedo (2013) Son los gerentes de las organizaciones o líderes de equipos los que deben realizar cambios en la forma de gestionar para producir las mejoras en el clima esperado por las personas, en vez de que la organización haga algo por ellos. De este modo cada líder trabajando en su micro clima y generando condiciones en ese entorno, los colaboradores sentirán comodidad y motivación en su lugar de trabajo lo cual impactará en su valoración y compromiso con el trabajo (p.8).

Hodgetts y Altman como son mencionados en Guevara (2010) Un modelo sobre la satisfacción en el trabajo es la desarrollada por Herzberg en 1959. Esta teoría comprende dos aspectos motivación e higiene, la que determina que el ser humano tiene dos necesidades independientes una de otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera esta constituida por factores motivadores y satisfactores los cuales se centran en el contenido del trabajo, los cuales son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda se refiere a los factores higiénicos e insatisfactorios los que no son motivadores y producen insatisfacción en el trabajo y están relacionados en el contexto del mismo ya que son externos y son: políticas de la organización, calidad de la supervisión, relaciones entre los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social (p.14).

De acuerdo a esta teoría, se entiende que en toda organización existirán conflictos relacionados con la satisfacción laboral de sus empleados, sobre todo porque para iniciar actividades mercantiles o industriales la empresa elabora sus políticas administrativas de acuerdo a los intereses, metas y objetivos por alcanzar en el corto mediano y largo plazo. En donde los intereses de los empleados son secundarios.

Por tal razón, los derechos laborales están amparados bajo las leyes de la Constitución. Sin embargo, la percepción personal del individuo de sentirse complaciente en sus tareas de trabajo encomendadas entra en otra dimensión, donde la diversidad de factores emocionales rige la conducta de la persona, haciendo que ésta desarrolle una actitud a favor o en contra de los intereses empresariales.

El liderazgos en el entorno de la Pymes, tomando como referencia la teoría de Herzberg según la Tabla 3, la Tabla 4 y Figura 3 a continuación detalladas, buscarán la motivación y satisfacción laboral de sus seguidores, a través del reconocimiento, el logro, la responsabilidad, el trabajo en sí mismo, que son factores intrínsecamente recompensantes para el beneficio empresarial y para su fuerza laboral. Dejando en segundo plano las políticas, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y la seguridad.

Tabla 3

Teoría Bifactorial de Herzberg

FACTORES MOTIVADORES	
	Factores que cuando van bien producen satisfacción
SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> • Realización exitosa del trabajo • Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros • Promociones en la empresa, etc.
	Factores que cuando van mal no producen insatisfacción
	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de responsabilidad • Trabajo rutinario y aburrido

Tomado de Pérez y Fidalgo (2007)

Tabla 4

Teoría Bifactorial de Herzberg

FACTORES MOTIVADORES	
	Factores que cuando van bien producen satisfacción
INSATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> • Status elevado • Incremento del salario • Seguridad en el trabajo, etc.
	Factores que cuando van mal no producen insatisfacción
	<ul style="list-style-type: none"> • Malas relaciones interpersonales • Bajo salario • Malas condiciones de trabajo, etc.

Tomado de Pérez y Fidalgo (2007)

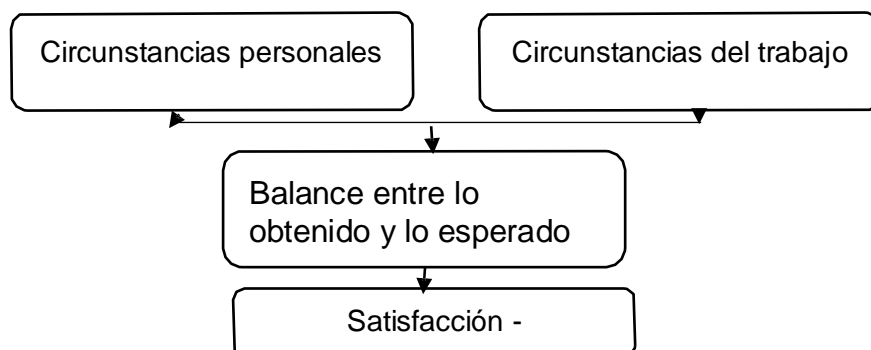


Figura 3 Variables que inciden en la satisfacción laboral - Pérez y Fidalgo (2007)

2.11 Marco Legal

La presente investigación, se fundamentará en el siguiente marco legal, el mismo que servirá para avalar todo lo expuesto en este estudio con el fin de dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) para la obtención de la titulación académica.

Por tal razón serán expuestos los artículos referentes a los mencionados requisitos como soporte de la fundamentación legal que a continuación será presentada:

Título II-Derechos: Art. 26, 27,28. Que refiere a que la educación es un derecho del individuo para su desarrollo a lo largo de su vida. Título V – Del principio de calidad de la educación: Art. 93. La que se refiere a la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, pertenencia y producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento.

Obligaciones: Art. 144. Que se refiere a la obligación de entregar los trabajos de titulación al Sistema Nacional de Información de la Educación superior. Reglamento del Régimen Académico- Capítulo II-Fines: Art. 3, 4, 5. Que refiere a poder acceder a una formación profesional en iguales condiciones de derecho. Capítulo VI- Del trabajo de Titulación: Art. 34, 36, 37, 37.2. Que hace referencia a cumplir los requisitos previos a la obtención de un título académico.

La Educación y el Buen Vivir: Art. 9,10, 11. Constitución de la República – Sección tercera -Formas de trabajo: Art. 325, 326. Que hace referencia en que la educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente y a la democracia.

Formas de organización de la producción y su gestión: Art. 319 – Art. 320. Constitución de la República- Sección primera.

El marco legal que sustenta éste estudio, ha sido direccionado en razón al cumplimiento de las exigencias de la Ley Orgánica de la Educación Superior, en los aspectos de los derechos y obligaciones del estudiante en un entorno del Buen Vivir. Además de considerar el campo en el cual va a ser desarrollado sus aspectos técnicos seleccionados para esta investigación las Pymes como motor de desarrollo socio económico del país.

Capítulo III: Metodología

3. Metodología

En el desarrollo del presente capítulo, se dará a conocer la metodología que será utilizada en el proceso de investigación en la que se ha considerado un enfoque mixto, diseño no experimental, estudio transversal y la utilización de instrumentos de investigación, tales como, la encuesta y la entrevista, de donde es posible extraer la información y los resultados previstos.

Será necesario para este fin, una ordenada secuencia de procedimientos, el mismo que parte desde el planteamiento de la problemática, la búsqueda de información teórica que respalde la nueva investigación, el diseño metodológico, la tabulación estadística de los datos obtenidos y el respectivo análisis de la situación del fenómeno estudiado.

Según Gómez (2006) el enfoque mixto de investigación está orientado en extraer información en el lugar donde suceden los hechos, estos datos tanto cuantitativos como cualitativos se recopilan, se analizan y son vinculados dentro del estudio desarrollado con el fin de responder al planteamiento de la problemática detectada en el lugar determinado por la investigación (p.85).

Según Báez (2015) La investigación con enfoque cualitativo, se beneficia de una permanencia relativamente grande en el tiempo. Las actitudes, las creencias, los juicios, etc., tienen tendencia a permanecer estables a lo largo de periodos muy prolongados, lo cual no debe interpretarse como inmutabilidad (p.24)

El enfoque cuantitativo se conoce como positivismo, y consiste en la observación, experimentación y técnica de encuestas. Los resultados son descriptivos, empíricos y; si se recaban en forma aleatoria a través de una muestra probabilística, puede generalizarse a poblaciones más grandes. Puestos que los datos recabados son cuantitativos sirven para realizar un análisis estadístico complejo (Schiffman, 2012, p.27).

Las expresiones de las citas antes mencionadas evidencian una clara relación entre los enfoques cuantitativos y cualitativos que son estudiados.

Sin embargo cada uno de los enfoques manifiesta su particular validación metodológica lo que genera por ello conocimientos incompletos o parcializados. Por tal razón fue seleccionado el enfoque mixto en este trabajo para obtener acceso a conocimientos más exactos. La validación de los datos se da por la utilización conjunta de ambos enfoques.

3.1 Diseño de la Investigación

Para elaborar el diseño de esta investigación se ha tomado en consideración la conveniencia en la utilización de estrategias eficientes que permitan lograr metas y objetivos previamente estimados, Gómez (2006) “el termino diseño se refiere al plan o estrategia concebido para obtener la información que se desee, es decir es el plan de acción a seguir en el trabajo de campo” (p.85).

Así, pues, en esta investigación se utilizará un diseño transversal, al estar programado el recopilar la suficiente información en una sola ocasión en un mismo periodo de tiempo, esto aplicado a las Pymes de servicio de control de plagas de la ciudad de Guayaquil, Gómez (2006) “la investigación transversal, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.102).

De igual manera será aplicado un diseño de investigación no experimental, Esto determinará que durante el proceso se evitará la manipulación de la variable independiente con la finalidad de observar el fenómeno tal y como se está manifestando en el lugar mismo de los hechos, para efectos de este estudio, las Pymes del control de plagas de la ciudad de Guayaquil.

Acotado el campo de validez en cuanto a sujeto se refiere, es necesario elegir el diseño, en el sentido restringido del término, que permita responder a las preguntas formuladas en forma tal que, gracias al control de las variables extrañas, validez interna, los efectos que se aprecien posteriormente en la variable dependiente puedan ser atribuidos a y solo a la o las variables independientes (Pérez, Galán y Quintana, 2012, p. s/n).

Lo expresado en la anterior cita, resalta la importancia del diseño de investigación reflejando la incidencia ejercida por la variable independiente sobre la dependiente.

3.2 Tipos de Investigación

3.2.1 Investigación Descriptiva

Es una forma de investigación para saber, quien, donde, cuando, cómo y porqué del sujeto de estudio que es tratado en ésta temática. En una investigación descriptiva la información obtenida explicará de manera clara a una organización, cada uno de los elementos considerados en los que es necesario detallarlos o describirlos para profundizar conocimientos y los diferentes aspectos que presenten.

(Narvèez, 2010), dice. “Desde el punto de vista científico, describir, es medir. Esto es analizar minuciosamente cada característica, tomando en consideración un conjunto de elementos para ser medidos independientemente” (p.180). En el aspecto científico hay que considerar la diferencia existente entre la investigación descriptiva y el estudio exploratorio. En el segundo, su esencia está en descubrir, al contrario del estudio descriptivo que intensifica su afán en medir con la mayor precisión posible cada una de las variables tomadas en cuenta en la investigación.

Así, entonces, en la investigación descriptiva, se exige conocer a profundidad el entorno investigado, para este caso, las Pymes del servicio de control de plagas, con el fin de elaborar cuestionamientos sobre los fenómenos presentes allí, por lo cual será necesario dar respuestas referente a los variados aspectos, dimensiones o componentes del conflicto presente en estudio, sin perder su objetivo de medir todos los atributos posibles inmersos en la problemática detectada.

3.2.2 Investigación Correlacional

Se utilizará de igual manera la investigación correlacional en este estudio, ya que se necesita determinar el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. A través de ella será posible evaluar el grado de relación o incidencia entre las variables implícitas en el fenómeno, realizar a la vez evaluaciones para cada relación si se diera el caso, en una misma investigación, con el afán de ser analizadas.

Si bien el coeficiente de correlación sólo permite expresar en términos cuantitativos el grado de relación que dos variables guardan entre sí, no significa que tal relación sea de orden causal. Para interpretar el significado de

una relación se debe recurrir al análisis lógico, porque la computación estadística no dilucida el problema (Rodea 2010, p. s/n).

La finalidad de su aplicación es poder predecir el valor aproximado que tendría un conjunto de elementos con relación a una variable conociendo el comportamiento de otras variables vinculadas en la temática. La investigación correlacional se caracteriza por tener un valor explicativo de modo parcial, ya que saber la correlación entre variables genera una explicación.

Es menester mencionar que lo correlacional puede tener aspectos positivos o negativos, siendo positiva cuando un sujeto con elevados valores en una variable tendrá elevados valores en otra. Por lo contrario, es negativa en el caso del sujeto con escasos valores en una variable, tendrá bajos valores en otra.

La ventaja que se adquiere en el estudio correlacional, es su exactitud por relacionarse con la vida diaria, facilitando información para futuras investigaciones. Su desventaja se evidencia, en que determina una relación, pero no la razón de esa relación.

3.2.3 Investigación de Campo

La utilización de la investigación de campo en el desarrollo del presente estudio, permitirá la aplicación de procedimientos en la obtención de datos e información primaria extraída en el mismo lugar donde se produce el fenómeno para fines de confiabilidad, realidad y validez de los mismos. A través de esta información es posible determinar la situación y condiciones de su fuente.

El contacto directo con los actores inmersos en la problemática es el objetivo de éste tipo de estudio. El entorno seleccionado para este ésta investigación de campo son las Pymes del servicio de control de plagas de la ciudad de Guayaquil, donde los protagonistas son sus ejecutivos, líderes y personal de empleados. Esta información a obtener será el sustento del presente estudio.

3.3 Técnicas e instrumentos de Investigación

Las técnicas e instrumentos de investigación a emplearse en este estudio, dependerá de que se necesita saber y de que fuente se va a extraer dicho conocimiento. Evitando obviamente los datos e información innecesaria que no

aporten para encontrar respuestas a las interrogantes previamente planteadas en la investigación.

Según Pascual (2011) Dentro de la expresión medios técnicos, están inmersos, por una parte, los instrumentos-objetos con identidad independiente y externa, los recursos y medios utilizados para obtener y registrar la información. Por ejemplo, utilizando como técnica el cuestionario, podemos manejar como instrumento un cuestionario cerrado, empleando como recurso el ordenador (p.23).

Pascual manifiesta en sus expresiones la importancia en la utilización de los instrumentos de investigación que permitirán adquirir la información requerida. Los instrumentos que se utilizarán en este estudio son:

3.3.1 La entrevista

Será aplicado al ejecutivo de las empresas Pymes, así, en medida que el entrevistador y el entrevistado se interrelacionen, sobre los elementos comunes y esenciales en la vida diaria del entorno laboral del cual forma parte, permitirá obtener información primaria que contribuirá así, a la construcción de lo verdadero, de la realidad. El entrevistador interrogará al personal con capacidad de aportar con información de interés, estableciendo un diálogo peculiar y asimétrico pero muy productivo.

Fernández (como se citó en Mas Ruiz 2010), afirmó que “la entrevista es una interacción dinámica entre la comunicación de dos personas, entrevistador, y entrevistado, bajo el control del primero” (p.s/n). En la entrevista, el entrevistador requiere información y el entrevistado es la fuente de esa información. La entrevista tiene ventajas respecto a los actores de aquella, en la interrelación se proporcionan los datos relativos a su conducta, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, que por lo general resulta imposible lograr desde una observación externa.

Las preguntas de la entrevista son factibles de ser estructuradas para la investigación, de donde se puede obtener información cualitativa. Las entrevistas semi estructuradas a más de las preguntas previamente elaboradas por el entrevistador, éstas se podrán añadir con nuevos cuestionamientos según la necesidad de información que se necesite solventar.

3.3.2 La encuesta

Este instrumento estadístico será utilizado para explorar cuestiones subjetivas, al mismo tiempo sirve para obtener información de un número considerable de personas. Es una búsqueda sistemática de información, en la que el encuestador ha elaborado interrogantes dirigidas al encuestado con el fin de obtener informaciones deseadas, que luego serán procesadas y evaluadas.

El formulario de preguntas en la encuesta, puede tener preguntas abiertas o cerradas, donde las cerradas tienen contestaciones fijas. Las preguntas abiertas, no delimitan de antemano las alternativas de respuestas, se las utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas.

El objetivo de una encuesta seguirá el siguiente proceso: la definición de la información deseada, definición de las variables de interés, operacionalización de las variables, para luego continuar con las preguntas de la encuesta.

Aras (2010) La metodología de información a través de encuestas consiste en un conjunto de procesos para la recopilación de información a partir de un grupo de sujetos sobre aspectos que resultan difícilmente observables directamente por el investigador, bien por ser estos subjetivos o bien porque sería imposible o excesivamente costosa su recopilación a través de la observación directa u otros métodos de observación (p.384).

Las expresiones de Aras, se relaciona con el aspecto invisible que se está desarrollando en el campo mismo de los hechos, donde se hace necesario que los actores inmersos en el conflicto pongan de manifiesto su posición al ser interrogados en la ejecución de las encuestas.

La encuesta se ha convertido en una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales. Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de intereses y tomar decisiones sobre ellos. Debido a su intenso uso y difusión, la encuesta es la representante por excelencia de las técnicas de análisis social. Este panorama la ubica dentro de varias situaciones paradójicas (Galindo, 2010, p.33).

3.4 Población

La población considerada para el desarrollo del presente estudio está conformada por el total de empleados de las cinco Pymes seleccionadas. Lo que se detalla a continuación:

Tabla 5

Universo Poblacional

Empresas	Cantidad	Cargo
FUMITEC	21	Empleados
ELVITEC	23	Empleados
NEGOSACORP	23	Empleados
CITYCONTROL	14	Empleados
MUNDOSANO	43	Empleados
Total	124	Empleados

En el total de la población en cada una de las empresas se estableció la presencia de cinco líderes entre el grupo de trabajadores que son considerados como estratos en la clasificación de la población dando un total de 25 líderes.

Así, pues el Universo poblacional a tomar como población queda de la siguiente manera:

Tabla 6

Población

Estrato	Cantidad	Cargo
Lideres	25	Jefes departamentales
Trabajadores	99	Fumigadores
Total	124	Empleados

3.5 Muestra

La muestra es el segmento representativo de la población. La muestra poblacional para efecto de la aplicación de los instrumentos de investigación para la encuesta de

la población finita considerada será calculado de acuerdo con la aplicación de la siguiente formula:

$$n = \frac{N * K^2 * P * Q}{(E^2 * (N-1)) + K^2 * P * Q}$$

Donde, tenemos el significado de la siguiente simbología:

- N**= tamaño de la Población = 124
- n** = tamaño de la Muestra = ¿?
- E** = error admisible = 10% = (0,10)
- K**= constante estadística = (1,96)
- P**= 0.5 =0,5
- q**= (1 - p) = 0.5 = 0,5

Entonces calculando:

n = 55 empleados total de la muestra.

Para calcular los estratos tendremos:

$$nh = \frac{Nh(n)}{N}$$

Nh= cantidad de elementos en los Estratos = ¿?

nh= submuestra.

Para los líderes se obtuvo:

nh = 11 lideres

Para los fumigadores:

Nh = 44 fumigadores.

La muestra seleccionada para realizar las encuestas quedará establecida de la siguiente manera:

Tabla 7

Muestra Poblacional

Estrato	Cantidad	Cargo
Lideres	11	Jefes departamentales
Trabajadores	44	Fumigadores
Total	55	Empleados

Para la extracción de información de la muestra establecida, será utilizada la escala de Likert o escala Psicométrica, la misma que es utilizada como herramienta de medición que permite medir actitudes y el grado de conformidad en cualquier afirmación que se le proponga al encuestado. Así, si se mide la satisfacción como una afirmación, ésta será valorada de acuerdo a las respuestas: Muy de acuerdo, De acuerdo, Indiferente o Neutral, En desacuerdo y Muy en desacuerdo (Cervera, 2016, p.s/n).

En las respuestas obtenidas al utilizar esta escala, se responde en relación a su nivel de aceptación o negación (acuerdo o desacuerdo), las mismas que tienen un formato de respuestas fijas que miden aptitudes y opiniones de los elementos inmersos en la muestra significativa. Donde la escala de Likert establece que la fuerza de la experiencia es lineal.

La valoración en las alternativas de respuestas van desde un muy de acuerdo hasta un muy en desacuerdo, así, como considera importante mantener una alternativa neutral para el caso de aquellos encuestados que no estén de acuerdo, ni en desacuerdo. En la escala de Likert, la naturaleza de las preguntas dependerá de la temática en estudio.

García (2016) La técnica se encuadra dentro de los métodos de generación de escalas centrados en los sujetos. En este sentido los estímulos generados van a buscar la mayor diferenciación en las respuestas de los individuos, seleccionándose precisamente en función de que maximicen esas diferencias individuales (p.136)

3.5.1 Muestreo por Conveniencia

La aplicación de ésta técnica para obtener la muestra de una población determinada, consiste en seleccionar elementos convenientes para esa muestra donde el investigador elige arbitrariamente tales elementos. En la ejecución de las encuestas por lo general los encuestados están en el lugar favorable y en el tiempo conveniente. Este tipo de muestreo es utilizado por su bajo costo en relación a otras técnicas y por minimizar el tiempo en el desarrollo de su aplicación.

Para la obtención de la muestra poblacional por conveniencia, se selecciona de la población una muestra que es fácilmente accesible, estos elementos escogidos son utilizados sin aplicar criterios estadísticos, lo que resulta muy cómoda su manipulación operativa, sin embargo no es posible generalizar afirmaciones estadísticas relacionadas a la población.

Malhotra (2004) expresó: Las muestras por conveniencia no se recomiendan para la investigación causal o descriptiva, pero se puede utilizar en la investigación exploratoria para generar ideas, conocimientos o hipótesis. Las muestras por conveniencias se pueden utilizar para grupos de enfoques, prueba de cuestionarios o estudios pilotos. Aun es estos casos se debe de tomar tener precaución al interpretar los resultados. Sin embargo esta técnica en ocasiones se utiliza en encuestas grandes (p.321).

Para el caso de la presente investigación, fueron seleccionadas cinco Pymes de un total de 42 empresas relacionadas al servicio del control de plagas en la ciudad de Guayaquil, que prestaron toda su colaboración para la realización del estudio sobre la incidencia del liderazgo en la satisfacción laboral, donde en el resto de organizaciones manifestaron hermetismo sobre la investigación planteada. Razón por lo cual se determinó la utilización del muestreo por conveniencia para el desarrollo de éste proyecto académico.

El muestreo por conveniencia, puede dar resultados esperados de manera inmediata, sin embargo tiene sus limitaciones, ya que no se sabrá con certeza si el criterio en las respuestas de las encuestas que se realice al personal de las cinco pymes seleccionadas, sea el mismo del que puedan tener los elementos que conforman la población de las otras pymes que no están participando en la investigación.

Entonces dicho de otro modo, los resultados de la muestra por conveniencia no son irrelevantes, más bien los resultados que se obtenga proyectan una excelente imagen de la población estudiada, lo que no se sabrá con exactitud cuánto de excelente es esa imagen. De esta forma los lectores del estudio conocerán los criterios de la selección realizada por el investigador y la confianza que se ha depositado en la misma.

Malhotra (2004) afirmó: El muestreo no probabilístico se basa en el juicio personal del investigador, más que en la oportunidad de seleccionar elementos de muestra. Las muestras no probalísticas pueden arrojar buenos estimados de las características de la población. Sin embargo no permiten la evaluación objetiva de la precisión de los resultados de la muestra. Las técnicas de muestreo no probabilístico común mente utilizadas incluyen muestreo por conveniencia, muestreo por juicio, muestreo por cuotas y muestreo de bola de nieve (p. 320).

Martínez (2014) manifiesta que: En el muestreo por conveniencia se elige métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean a la de la población objetivo. En este tipo de muestreo la representatividad la determina el investigador de modo subjetivo, siendo éste el mayor inconveniente del método ya que no podemos cuantificar la representatividad de la muestra.

Creswell (2008) el muestreo por conveniencia es un procedimiento de muestreo cuantitativo en el que el investigador selecciona a los participantes, ya que están dispuestos y disponibles para ser estudiados.

Mc Millan y Schumacher (2001) definieron al muestreo por conveniencia como un método no probabilístico de seleccionar sujetos que están accesibles y disponibles.

Malebana (2014) la toma de los datos se basa en un muestreo por conveniencia por la facilidad y la disponibilidad.

Sekaran (2006) manifestó que: un muestreo por conveniencia es aquel en donde la información se obtiene de manera individual o colectiva con fácil acceso. Así, éste puede incluir grupos de interés o al azar. De ahí que se ha determinado para objeto de este estudio, realizar una investigación con el tipo de muestreo por conveniencia por la facilidad de acceso a las personas a quienes se encuestará y entrevistará, lo que fue autorizado por los directivos de las empresas Pymes intervinientes.

Fernández (2004), “los métodos de muestreo no probabilísticos son el muestreo por conveniencia, el muestreo por criterio, el muestreo por cuotas y el muestreo por bola de nieve” (p. 154). Este autor los definió de la siguiente manera:

Muestreo por conveniencia, consiste en seleccionar las unidades muestrales más convenientes para el estudio, o en permitir que la participación de la muestra sea totalmente voluntaria. Por lo tanto no existe control de la composición de la muestra y la representatividad de los resultados es cuestionable.

Muestreo por criterio, está basado en el juicio o criterio del investigador para seleccionar unidades muestrales representativas. La experiencia del investigador y su conocimiento del tema y del colectivo implicado, sirven de base para determinar el criterio a seguir en la selección muestral. El muestreo por criterio, se utiliza en investigaciones experimentales o de prueba.

Muestreo por cuotas, para este tipo de muestreo, primeramente se realiza una estratificación de la muestra que garantice la variedad de criterios y características del colectivo. En este tipo de muestreo, la muestra tiene la misma proporción de individuos que toda la población respecto al fenómeno enfocado, las características o los rasgos conocidos. Se debe asegurar que la muestra sea representativa en toda la población.

3.5.2 ventajas e Inconvenientes del muestreo por conveniencia

Entre sus principales ventajas se encuentra la conveniencia, ya que su desarrollo es simple, de bajo costo y de resultados fáciles de obtener con valiosa información por lo general en grupos de elementos que conformen el global de la población y que no tengan marcada diferencias de accesibilidad. En el caso de ésta investigación los trabajadores de las Pymes de servicio de control de plagas de la ciudad de Guayaquil.

Entre la mayor desventaja es la falta de representatividad, razón por la cual no es posible realizar aseveraciones estadísticas sobre los resultados a obtenerse, así, como el caer en sesgos sistemáticos produciendo resultados distorsionados por la utilización de tal muestreo.

Si se va a indicar el margen de error, es importante establecer la manera de cómo fue obtenido tal muestreo con el fin de valorar la credibilidad de los resultados.

Tabla 8

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS LÍDERES DE LAS PYMES DEL SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS

Instructivo: Agradecemos a usted se digne contestar el cuestionario consignando una X en el casillero de su preferencia.

Nº	PREGUNTAS	OPCIONES			
		De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Los líderes deberán escoger la opción que mejor les parezca conveniente según su grado de acuerdo				
1	¿Está de acuerdo usted que su liderazgo influye en el logro de metas y objetivos de la empresa para la que presta sus servicios?				
2	¿Está usted de acuerdo en que es necesario la motivación previa de los empleados bajo su responsabilidad antes del inicio de las actividades laborales?				
3	¿Considera usted que sería beneficioso para la empresa en la que usted labora, considerar reconocimientos de asensos de cargos laborales para los empleados que lo ameriten?				
4	¿Considera usted que el rendimiento de su grupo de trabajo dependerá del estado de ánimo en que sus miembros se encuentren?				
5	¿Considera que entre los miembros de su grupo de trabajo se puede generar conflictos internos o personales?				
6	¿Está usted satisfecho laboralmente con la responsabilidad que la empresa le ha confiado y con los beneficios reconocidos por su labor?				
7	¿Está de acuerdo usted, que los trabajadores bajo su responsabilidad deben de gozar de un buen trato humanitario que cubra su seguridad y sustento?				
8	¿Está de acuerdo en que el empleado bajo su responsabilidad necesita un control estricto para que cumpla eficientemente con sus labores encomendadas?				
9	¿Cree usted que una organización empresarial para obtener sus metas y logros debe realizar una estricta selección de su personal cuando recluta a los aspirantes de un cargo?				
10	¿Está usted de acuerdo que el liderazgo que usted aplica es incidente en satisfacción laboral del grupo de colaboradores bajo su mando, tanto en el rendimiento como en la armonía e interrelación dentro de la convivencia laboral rutinaria?				

Tomado de (Schiffman y Kamuk, 2005, p.39).

Tabla 9

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES – FUMIGADORES DE LAS PYMES DEL SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS

Instructivo: Agradecemos a usted se digne contestar el cuestionario consignando una X en el casillero de su preferencia

Número	PREGUNTAS Los trabajadores – fumigadores deberán escoger la opción que mejor les parezca conveniente según su grado de acuerdo	OPCIONES				
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	¿Está de acuerdo usted que el líder del grupo del cual usted forma parte debe ser protagonista en la solución de problemáticas en todas las facetas laborales que se presenten?					
2	¿Necesita usted ser motivado o incentivado por su líder de trabajo previamente para el inicio de sus actividades laborales?					
3	¿Considera usted que sería beneficioso para la empresa en la que usted labora, considerar la opción de un ascenso de cargo laboral de acuerdo a la experiencia o trayectoria que hayan adquirido sus empleados?					
4	¿Considera usted que el rendimiento de su trabajo depende mucho del estado de ánimo en que usted se encuentre o de una específica tarea a realizar dentro de sus horas laborales?					
5	¿Estaría dispuesto usted a participar en la toma de decisiones en una determinada situación en la que se encuentre todo el grupo de trabajo para el logro de metas?					
6	¿Considera que el líder de su grupo presenta una actitud extrovertida o introvertida que influye en el normal proceso de las actividades a realizarse cuando existen problemas?					
7	¿Está de acuerdo usted, que los líderes deben ser seleccionados por méritos y conocimientos y no por vinculaciones familiares dentro de una empresa?					
8	¿Está usted de acuerdo que un buen liderazgo, es generador de logros de objetivos y satisfacción del empleado en el entorno laboral del que forme parte?					
9	¿Cree usted que la satisfacción laboral de los empleados de una organización está estrictamente vinculada a los beneficios sobre seguridad e ingresos mientras esto se mantenga?					
10	¿Está usted de acuerdo que los ejecutivos de una organización deben formarse como líderes antes de participar en actividades empresariales, con el fin de que conozcan todo acerca de los pro y contras que conlleva esta actividad.?					

Tomado de (Schiffman y Kamuk, 2005, p.39).

Tabla 10

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS EJECUTIVOS (GERENTES) DE LAS PYMES DEL SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS

Instructivo: Agradecemos a usted se digne contestar el cuestionario según su criterio

Número	PREGUNTAS Los Ejecutivos deben contestar abiertamente los cuestionarios según su punto de vista
1	¿Porque considera que el liderazgo llevado en su organización responde a los intereses empresariales y a la armonía laboral entre sus colaboradores?
2	¿Cómo cree usted que podría motivar o incentivar a sus trabajadores con el fin de generar rendimiento y responsabilidad en las tareas encomendadas?
3	¿Ha habido empleados que hayan tenido la opción de ascenso de cargo laboral en su empresa de acuerdo a la experiencia o trayectoria que hayan adquirido en sus funciones?
4	¿De qué factor considera usted que depende el rendimiento de sus trabajadores, del estado de ánimo en que ellos se encuentren o de dar claras y específica disposiciones para la tarea asignada? ¿Cuál y porque?
5	¿Ha permitido la participación en la toma de decisiones en una determinada situación a miembros o líderes del grupo de trabajo o a todo el grupo de trabajo para el logro de metas? Si su respuesta es afirmativa ¿Qué resultados se obtuvo? Si su respuesta es negativa ¿permitiría esa participación? ¿Cómo cree que le iría?
6	¿Cree que una actitud extrovertida o introvertida influya en el normal proceso de las actividades a realizarse cuando existen problemas? ¿Cuál es su actitud en estos casos? o ¿Cómo cree que perciben su actitud los empleados?
7	¿Por qué considera que los líderes deben ser seleccionados por méritos y conocimientos y no por vinculaciones familiares dentro de una empresa?
8	¿Cuáles cree que son los factores o las causas para que un liderazgo genere los logros de objetivos y la satisfacción del empleado en el entorno laboral del que forma parte?
9	¿Con qué factores cree que está vinculada la satisfacción laboral de sus empleados, los beneficios sobre seguridad social, salarios, bonificaciones o que otro factor incide?
10	¿Por qué es beneficioso para la empresa formar a sus propios líderes? ¿Esto es generador de líderes comprometidos eficientes y competentes? ¿Cuál es su criterio?

Capítulo IV: Análisis de Datos

4. Análisis de Datos

¿Está de acuerdo usted que su liderazgo influye en el logro de metas y objetivos de la empresa para la que presta sus servicios?

Tabla 11

El Liderazgo Influye en el Logro de Metas

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Muy de acuerdo	8	73%
	De acuerdo	3	27%
	Indiferente	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	11	100%



Figura 4 El Liderazgo Influye en el Logro de Metas

Según el resultado obtenido en esta pregunta, se tiene que el 73% de los líderes encuestados de la muestra significativa escogida dicen estar muy de acuerdo en que el liderazgo influye directamente en el logro de las metas establecidas en los presupuestos de producción de las empresas de bienes o servicios para este caso del servicio de control de plagas.

De igual manera el 27% de los líderes encuestado están de acuerdo con el criterio anteriormente mencionado ya que se considera que una buena dirección los grupos de trabajo generan competitividad y eficiencia.

¿Está de acuerdo en que es necesario la motivación previa de los empleados bajo su responsabilidad antes del inicio de las actividades laborales?

Tabla 12

La Motivación Previa de los Empleados

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
2	Muy de acuerdo	5	46%
	De acuerdo	4	36%
	Indiferente	0	0%
	En desacuerdo	2	18%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	11	100%

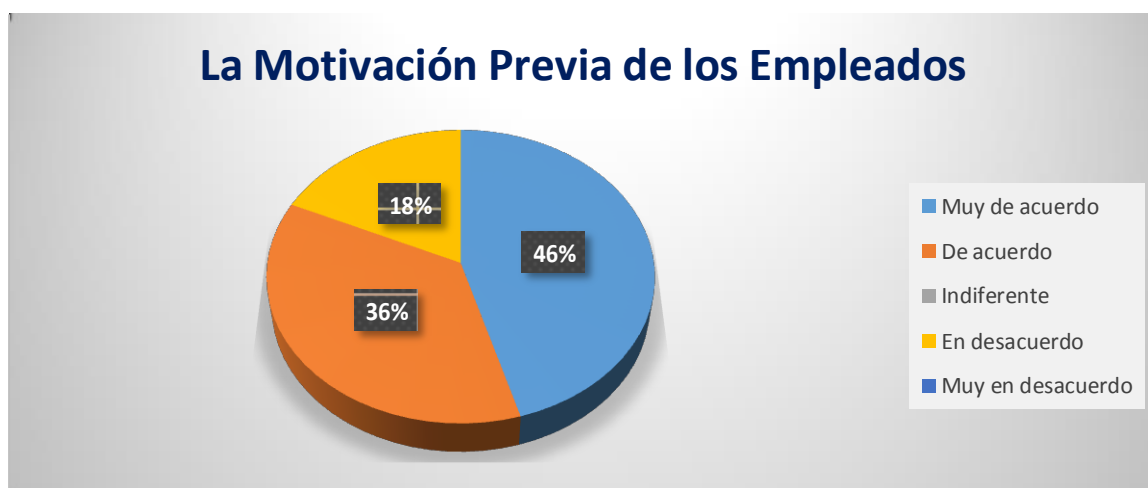


Figura 5 La Motivación Previa de los Empleados

Los resultados que refleja esta interrogante dice que el 46% de los líderes de grupos encuestados están muy de acuerdo en que previo a las actividades laborales, es necesario motivar al empleado, así lo realizan en culturas de oriente, cuya disciplina es estricta y los resultados de su ejecución son muy satisfactorios, razón por la cual es inteligente copiar las buenas costumbres.

El 36% de los jefes de grupos encuestados han manifestado estar de acuerdo en que se debe realizar una dinámica previa a las actividades diarias en el lugar de trabajo con el fin de obtener un excelente rendimiento laboral de los trabajadores a su cargo.

El 18% de los líderes encuestados manifiestan no realizar motivaciones previas ya que la motivación debe venir desde el hogar de cada uno de los miembros del grupo.

¿Considera usted que sería beneficioso para la empresa en la que usted labora, considerar reconocimientos de ascensos de cargos laborales para los empleados que lo ameriten?

Tabla 13

Asensos en los Cargos Laborales

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
3	Muy de acuerdo	9	82%
	De acuerdo	1	9%
	Indiferente	1	0%
	En desacuerdo	0	9%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	11	100%



Figura 6 Asensos en los Cargos Laborales

En los resultados logrados en esta pregunta dicen que el 82% de los líderes encuestados están muy de acuerdo con que el personal que ha tenido excelente trayectoria tanto en disciplina, conocimiento y metas, el mejor reconocimiento es que tengan un ascenso de jerarquía en su trabajo. Esto sin duda impulsará las voluntades del resto de compañeros integrantes de grupos de trabajo a esforzarse por sobresalir en sus actividades.

El 9% de los líderes encuestados están de acuerdo en el sentido de ésta pregunta, y comparten el criterio de lo expresado anteriormente. Sin embargo, existe un 2% de líderes d grupo que opinen que no es necesario promocionar este tipo de reconocimiento debido a que puede fomentar situaciones de inestabilidad en el interior de cada grupo de trabajo por aspectos de antigüedad y aptitudes mal intencionado como la envidia.

¿Considera usted que el rendimiento de su grupo de trabajo dependerá del estado de ánimo en que sus miembros se encuentren?

Tabla 14

Rendimiento del Grupo de Trabajo

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
4	Muy de acuerdo	2	18%
	De acuerdo	3	27%
	Indiferente	1	9%
	En desacuerdo	5	46%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	11	100%

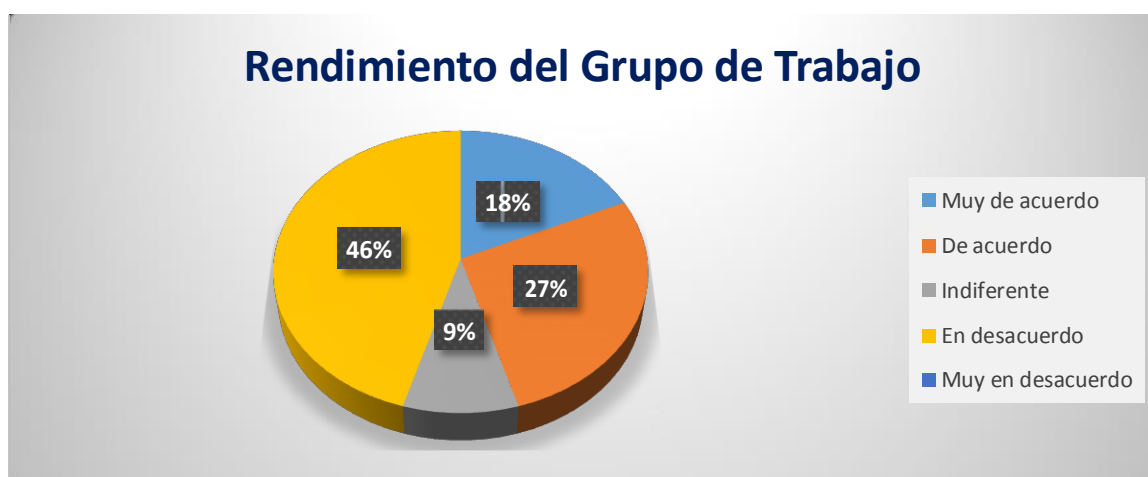


Figura 7 Rendimiento del Grupo de Trabajo

Según los resultados encontrados en esta interrogante reflejan que el 18% de los líderes de grupo encuestados están muy de acuerdo en que el estado de ánimo incide de manera directa en el rendimiento del trabajador a su cargo. Estos pueden llegar con cargas emocionales que impiden concentración en sus actividades, razón por la cual en ciertos casos no se logran los objetivos previstos.

El 27% de los jefes de grupo encuestados, manifiestan estar de acuerdo con las apreciaciones ya expuestas a la que se suman, ya que si el líder o los miembros del grupo de trabajo esta decaído anímicamente por factores personales o de salud, su capacidad de trabajo disminuye considerablemente. El 46% de los líderes encuestados tienen una posición contraria a lo expuesto al estar en desacuerdo, ya que cuando se identifica situaciones adversas en el ánimo del trabajador, se busca soluciones para que el rendimiento del grupo no sea afectado.

¿Considera que entre los miembros de su grupo de trabajo se puede generar conflictos internos o personales?

Tabla 15

Conflictos Internos de Trabajo o Personales

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
5	Muy de acuerdo	6	55%
	De acuerdo	3	27%
	Indiferente	0	0%
	En desacuerdo	2	18%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	11	100%

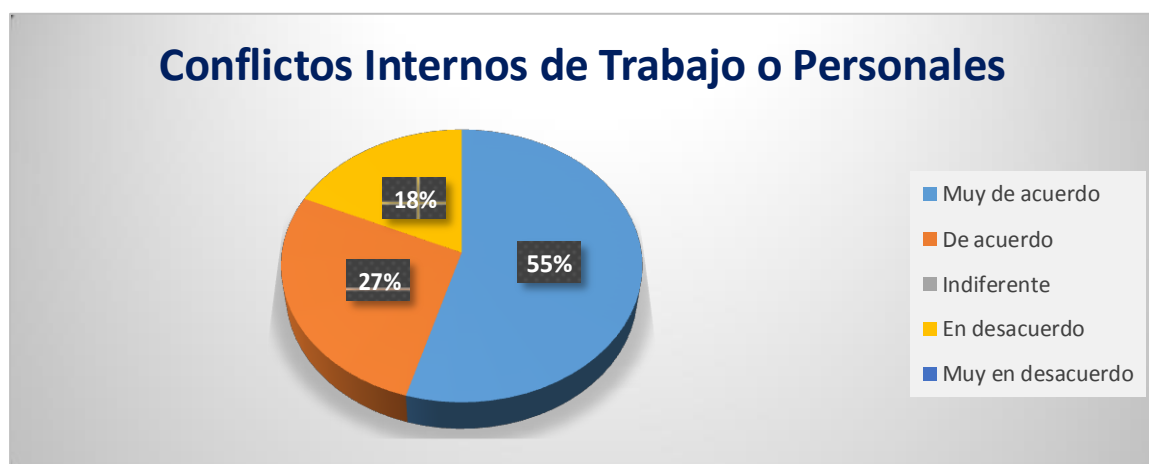


Figura 8 Conflictos Internos de Trabajo o Personales

Los resultados que se registran en esta interrogante, dicen que el 55% de los líderes encuestados manifiestan la existencia de conflictos al interior de los grupos de trabajo, lo que si no es solucionado en su momento causará diversidad de situaciones perjudiciales a los propósitos empresariales. En otro de los casos el trabajador viene arrastrando problemas personales que inciden en su rendimiento. Estos son generados en el seno de su hogar.

El 27% de grupo de líderes a los que se realizó esta pregunta, manifiestan estar de acuerdo en que los conflictos no faltaran en el día a día, son parte de la convivencia entre personas cuya procedencia es diversa, así como sus condiciones de vida. El 18% manifiesta estar en desacuerdo en que en su grupo de trabajo exista conflicto alguno, ya que el líder debe identificar a tiempo la generación de estos.

¿Está usted satisfecho laboralmente con la responsabilidad que la empresa le ha confiado y con los beneficios reconocidos por su labor?

Tabla 16

Satisfacción por la Responsabilidad y por los Beneficios.

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
6	Muy de acuerdo	8	55%
	De acuerdo	3	27%
	Indiferente	0	0%
	En desacuerdo	0	18%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	11	100%



Figura 9 Satisfacción por la Responsabilidad y por los Beneficios

Según estos resultados obtenidos de los líderes encuestados, dicen que el 73% de ellos, están muy de acuerdo en que sienten satisfacción por la oportunidad recibida en la empresa en que laboran, ya que la responsabilidad de ser jefe de un grupo de trabajo despierta las capacidades cognitivas y afina las habilidades para tener capacidad de llevar adelante proyectos y metas presupuestadas, así como el resolver situaciones complejas que se dan en el día a día. Los beneficios que se recibe por su actividad directiva compensa el esfuerzo empleado para ello.

El 27% de los líderes encuestados con esta pregunta, dicen estar de acuerdo en sentirse satisfecho laboralmente, lo que genera un compromiso mayor en cumplir a cabalidad las funciones de liderazgo encomendadas.

¿Está de acuerdo usted, que los trabajadores bajo su responsabilidad deben de gozar de un buen trato humanitario que cubra su seguridad y sustento?

Tabla 17

Buen Trato Humanitario para Cubrir la Seguridad y Sustento

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
7	Muy de acuerdo	7	64%
	De acuerdo	4	36%
	Indiferente	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	11	100%

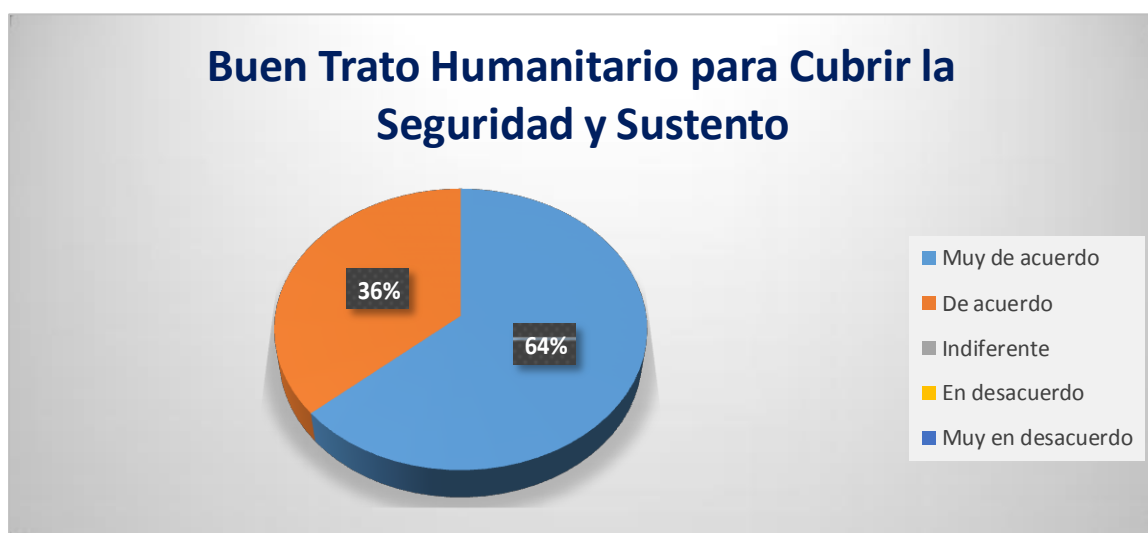


Figura 10 Buen Trato Humanitario para Cubrir la Seguridad y Sustento

En los resultados obtenidos en esta pregunta se tiene que el 64% de líderes encuestados están muy de acuerdo en que los trabajadores bajo su cargo y en general, deben de recibir un trato esencialmente humanitario, ya que son ellos los que realizan faenas exigentes y a través de su esfuerzo se logra conseguir los objetivos empresariales previstos. Para que esto sea continuo, es necesario cuidar de este personal en los diferentes aspectos inmersos en su actividad como es la seguridad y los ingresos que le correspondan para su sustento.

El 36% del restante de los encuestados comparten este criterio al estar de acuerdo en la contestación de esta pregunta. Un trabajador que reciba respeto por su actividad laboral dentro de la empresa en la que realiza su tarea, será un individuo agradecido y correspondiente con las responsabilidades que se le confíe.

¿Está de acuerdo en que el empleado bajo su responsabilidad necesita un control estricto para que cumpla eficientemente con sus labores encomendadas?

Tabla 18

Control Estricto en el Cumplimiento de las Labores

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
8	Muy de acuerdo	5	46%
	De acuerdo	2	18%
	Indiferente	1	9%
	En desacuerdo	3	27%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	11	100%



Figura 11 Control Estricto en el Cumplimiento de las Labores

La información obtenida en los resultados de esta interrogante expresan que el 46% de los jefes de grupos de las empresas del servicio de control de plagas ejercen un minucioso control en cada uno de los procesos y procedimientos que realizan los trabajadores para el cumplimiento de sus tareas. El 18% de personal encuestado comparten este criterio al estar de acuerdo en el contenido de la pregunta.

Sin embargo, el 27% de la muestra representativa de los líderes, consideran no estar de acuerdo en ejercer un control estricto sobre las labores de su grupo de seguidores, ya que existe una constante concientización de que las cosas deben de hacerse de la mejor manera posible con el fin de que su faena de trabajo sea éxitos.

¿Cree usted que una organización empresarial para obtener sus metas y logros debe realizar una estricta selección de su personal cuando recluta a los aspirantes de un cargo?

Tabla 19

Estricta Selección de Personal

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
9	Muy de acuerdo	7	46%
	De acuerdo	4	18%
	Indiferente	0	9%
	En desacuerdo	0	27%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	11	100%

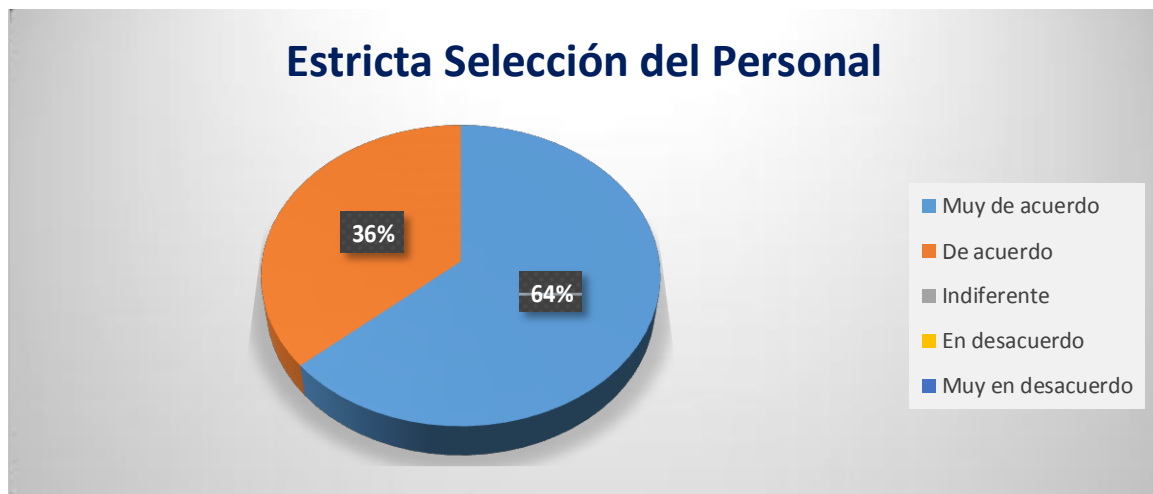


Figura 12 Estricta Selección del Personal

Según los resultados que se reflejan en esta pregunta, manifiestan que el 64% de los líderes encuestados están muy de acuerdo en que se debe seleccionar de manera minuciosa al personal que entra a laborar en una empresa, ya que esto va a repercutir en los afanes empresariales y en la organización de los grupos de trabajo. Cada individuo desarrolla sus capacidades talentos y habilidades, razón por la cual es importante conocerlas a fondo para realizar una ubicación correcta de su puesto de trabajo.

El 36% del restante de los encuestados dicen con estos resultados estar de acuerdo con el criterio anteriormente expuesto. Dentro de cada grupo de trabajo los elementos que lo conforman tienen fortalezas y debilidades que el líder debe identificar con el fin de que en conjunto las labores lleguen a un final esperado.

¿Está de acuerdo que el liderazgo que usted aplica es incidente en satisfacción laboral del grupo de colaboradores bajo su mando, tanto en el rendimiento como en la armonía?

Tabla 20

Satisfacción Laboral del Grupo de Trabajadores

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
10	Muy de acuerdo	5	46%
	De acuerdo	6	18%
	Indiferente	0	9%
	En desacuerdo	0	27%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	11	100%

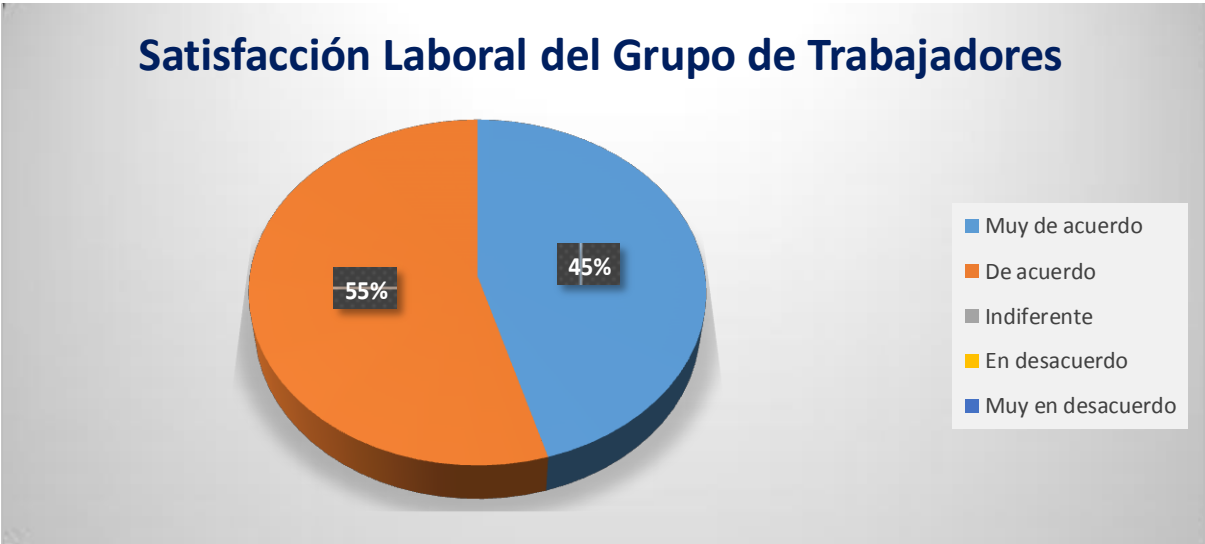


Figura 13 Satisfacción Laboral del Grupo de Trabajadores

Los resultados presentes en esta interrogante exponen que el 45% de los líderes encuestados dicen estar muy de acuerdo en que su grupo de trabajo manifiesta satisfacción dentro de sus actividades. Hasta la actualidad han sido cumplidas las expectativas de la relación patrono – empleado, con el cumplimiento de la seguridad social, horas laborales, bonificaciones, prestaciones, etc. Razón por la cual no se han producido conflictos de trabajo. A más de estar conformes en sus actividades encomendadas bajo la supervisión y liderazgo de su jefe inmediato.

El 55% del resto de personal encuestado comparten este criterio al contestar de acuerdo a esta pregunta. Aunque son muy pocas las situaciones de conflictos que se han generado por causas no del grupo de trabajo sino de índole administrativo.

¿Está de acuerdo usted que el líder del grupo del cual usted forma parte debe ser protagonista en la solución de problemas en todas las facetas laborales que se presenten?

Tabla 21

El Líder debe ser Protagonista

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
11	Muy de acuerdo	16	36%
	De acuerdo	24	55%
	Indiferente	4	9%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	44	100%

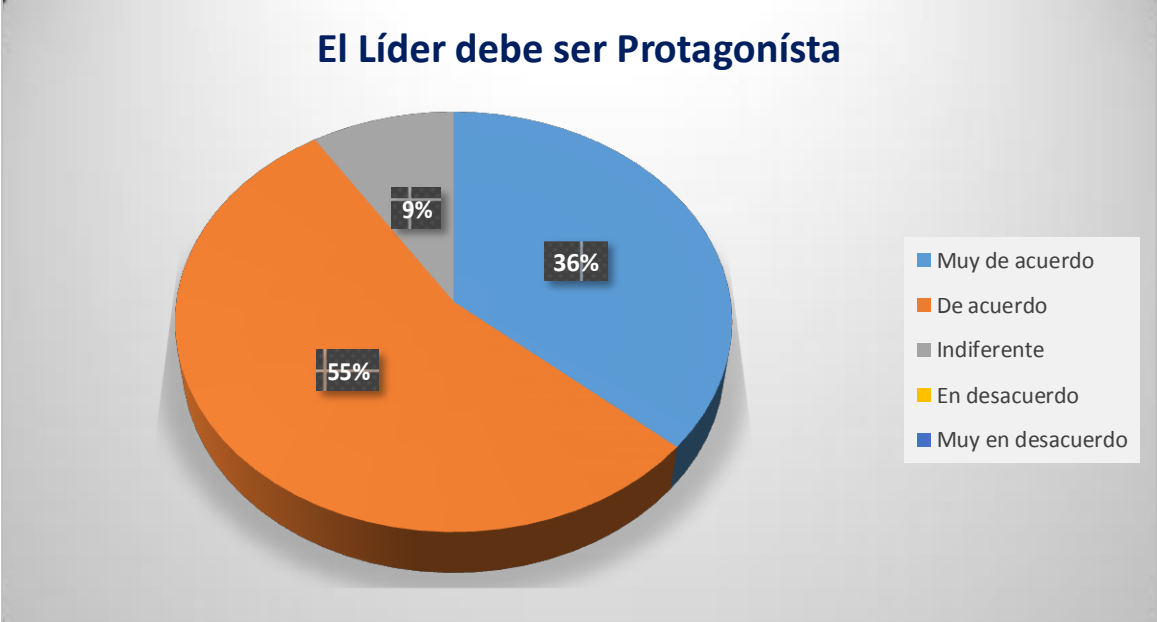


Figura 14 El Líder debe ser Protagonista

En los resultados que se obtuvieron en esta interrogante se tuvo que el 36% de los trabajadores encuestados están muy de acuerdo en que el líder debe ser una persona capacitada para atender y solucionar cualquier tipo de situaciones conflictivas que se presente en los procesos para alcanzar objetivos dentro del horario de actividades laborales.

El 55% del personal encuestado están de acuerdo en que la responsabilidad de que se cumpla o no una tarea, es exclusiva responsabilidad del jefe de grupo. El personal esta para apoyar las iniciativas que proponga el jefe. El 9% de los encuestados no dio respuestas a esta pregunta.

¿Necesita usted ser motivado o incentivado por su líder de trabajo previamente para el inicio de sus actividades laborales?

Tabla 22

Motivado o Incentivado por el Líder

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
12	Muy de acuerdo	20	36%
	De acuerdo	10	55%
	Indiferente	5	9%
	En desacuerdo	9	27%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	44	100%



Figura 15 Motivado o Incentivado por el Líder

Según los resultados obtenidos en esta pregunta, se tiene que el 46% de trabajadores a cargo de la fumigación, expresan estar muy de acuerdo en que es necesario una motivación que ayude psicológicamente a relajarse, ya que hay jornadas de trabajo muy extenuantes, debido al clima que tiene esta ciudad, lo cual de alguna manera causa incomodidad en la realización de las tareas encomendadas, donde un incentivo anímico no está por demás.

El 23% de los fumigadores encuestados tienen el criterio de estar de acuerdo en esta pregunta con las expresiones expuestas anteriormente, a, más de que una motivación antes de la jornada laboral aumenta la camaradería entre los compañeros de jornada, lo que hace más ameno el tiempo empleado en el trabajo. El 20% de trabajadores están en desacuerdo, ya que dicen que al trabajo hay que aplicar seriedad y no distracciones. El 11% no dio respuestas a la pregunta.

¿Considera usted que sería beneficioso para la empresa en la que usted labora, considerar la opción de un ascenso de cargo laboral de acuerdo a la experiencia o trayectoria que hayan adquirido sus empleados?

Tabla 23

Las Opción de un Asenso de Cargo Laboral

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
13	Muy de acuerdo	30	68%
	De acuerdo	10	23%
	Indiferente	4	9%
	En desacuerdo	0	27%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	44	100%

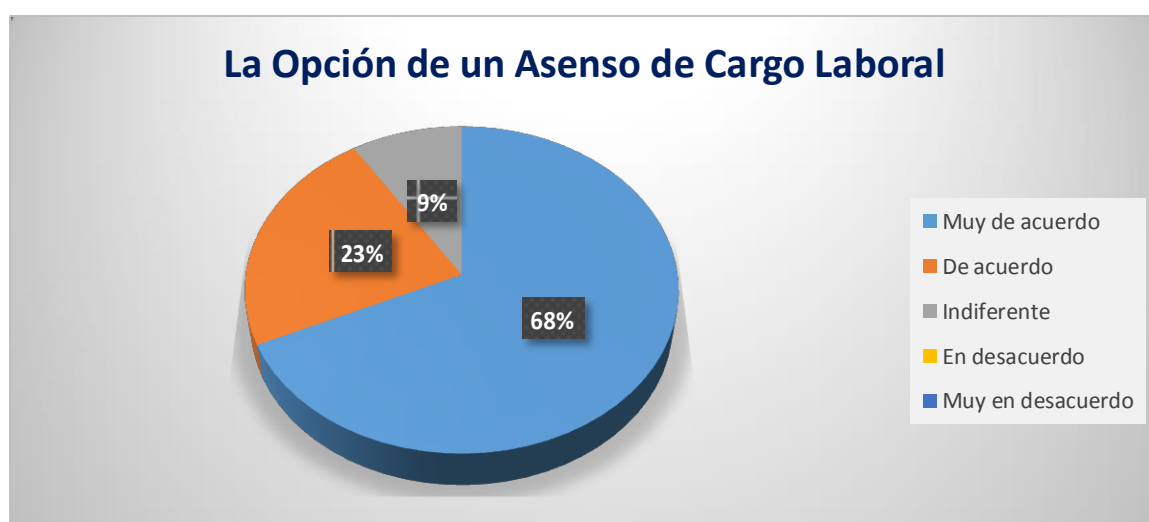


Figura 16 La Opción de un Asenso de Cargo Laboral

Los resultados de esta interrogante, dicen que el 68% de los trabajadores encuestados están muy de acuerdo en que hacer carrera dentro de la empresa es una de las formas de motivar al empleado, haciéndolo más eficiente y comprometido con ésta. Dentro de los grupos de trabajo hay personal de sobresale por las habilidades, creatividad e ingenio, lo que sería motivo de generar un futuro líder formado dentro de la propia institución.

El 23% del personal de fumigadores encuestados, comparten este criterio, además de que no es necesario solo la generación de líderes, sino de que existen compañeros que dominan situaciones numéricas, administrativas, etc. Lo que sería ideal para las empresas aprovechar esas capacidades. El 9% de los encuestados no respondió a la pregunta.

¿Considera usted que el rendimiento de su trabajo depende mucho del estado de ánimo en que usted se encuentre o de una específica tarea a realizar dentro de sus horas laborales?

Tabla 24

El Rendimiento Depende Mucho del Estado de Ánimo

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
14	Muy de acuerdo	25	57%
	De acuerdo	15	34%
	Indiferente	4	9%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	44	100%

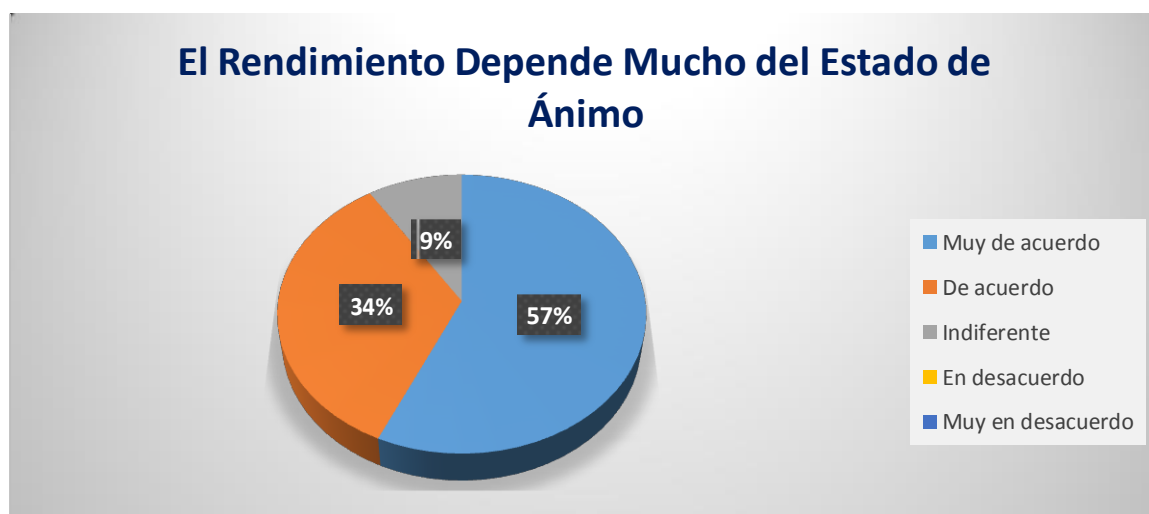


Figura 17 El Rendimiento Depende Mucho del Estado de Ánimo

De acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que el 57% del personal de fumigación encuestado, están muy de acuerdo en que el estado de ánimo influye en el rendimiento de sus actividades, ya que en la mayoría de casos son problemas personales que se originan en el hogar, o por situaciones de escases de dinero lo que sin duda afecta el normal desempeño del trabajador.

El 34% de los trabajadores encuestados, expresan a través de su respuesta estar de acuerdo en que el estado anímico es responsable del bajo rendimiento de sus tareas. Esto no sucede siempre, pero unos días le pasa a un integrante del grupo y otros días a otro miembro. El 9% del restante de fumigadores no dio respuestas a esta interrogante.

¿Estaría dispuesto usted a participar en la toma de decisiones en una determinada situación en la que se encuentre todo el grupo de trabajo para el logro de metas?

Tabla 25

Participar en la Toma de Decisiones

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
15	Muy de acuerdo	5	68%
	De acuerdo	15	23%
	Indiferente	4	9%
	En desacuerdo	20	27%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	44	100%

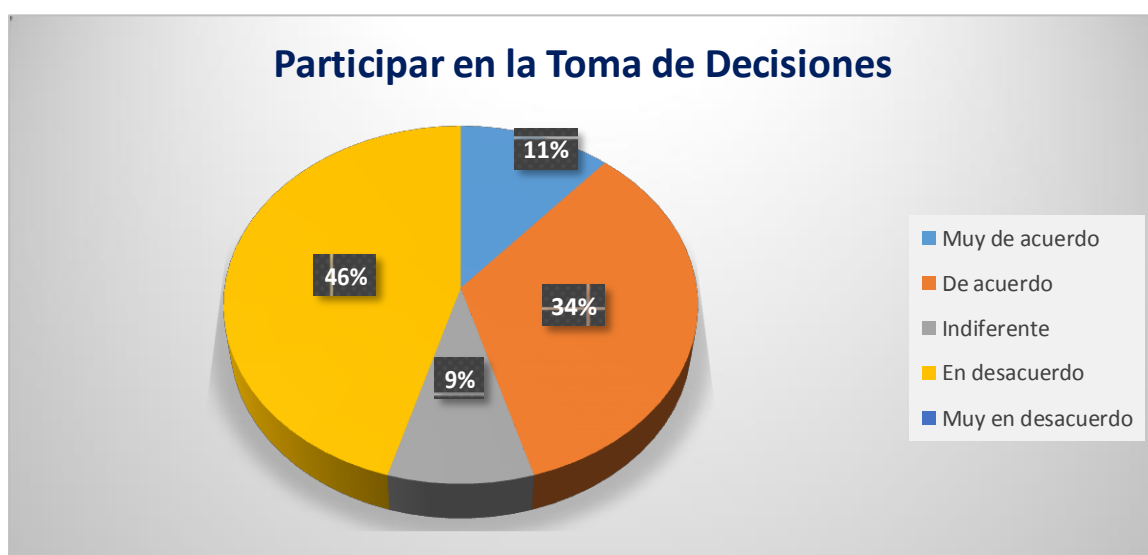


Figura 18 Participar en la Toma de Decisiones

Los resultados de esta pregunta confirman que el 11% de los trabajadores del área de fumigación están muy de acuerdo en que pueden colaborar en la toma de decisiones aportando con ideas y sugerencias, con el fin de dar solución a conflictos que se presenten dentro de las horas laborales.

El 34% del personal de fumigación encuestados están de acuerdo con el criterio expuesto anteriormente, donde la unión de ideas y criterios puede permitir salir de un problema determinado. Sin embargo el 46% de los trabajadores dicen no compartir esta postura, al estar en desacuerdo en participar en la toma de decisiones, ya que ese trabajo es responsabilidad plena del líder del grupo. El 9% de los fumigadores no dio respuestas a esta interrogante.

¿Considera que el líder de su grupo presenta una actitud extrovertida o introvertida que influye en el normal proceso de las actividades a realizarse cuando existen problemas?

Tabla 26

Actitud Extrovertida o Introvertida

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
16	Muy de acuerdo	40	68%
	De acuerdo	4	23%
	Indiferente	0	9%
	En desacuerdo	0	27%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	44	100%



Figura 19 Actitud Extrovertida o Introvertida

Los resultados de esta interrogante expresan que el 91% de los trabajadores del área fumigación encuestados están muy de acuerdo en que la actitud del líder sea esta extrovertida o introvertida incide directamente en el estado de predisposición del grupo de trabajo, ya que es el líder quien impulsa con su dinamismo los procesos a realizarse en una tarea u objetivo fijado.

El 9% del resto del personal de trabajadores encuestados, manifiesta estar de acuerdo con los criterios mencionados anteriormente, donde las expectativas de trabajo se adentran en las actitudes que presente el jefe del grupo.

¿Considera que los líderes deben ser seleccionados por méritos y conocimientos y no por vinculaciones familiares dentro de una empresa?

Tabla 27

Selección por Méritos y Conocimientos

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
17	Muy de acuerdo	44	100%
	De acuerdo	0	0%
	Indiferente	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	44	100%

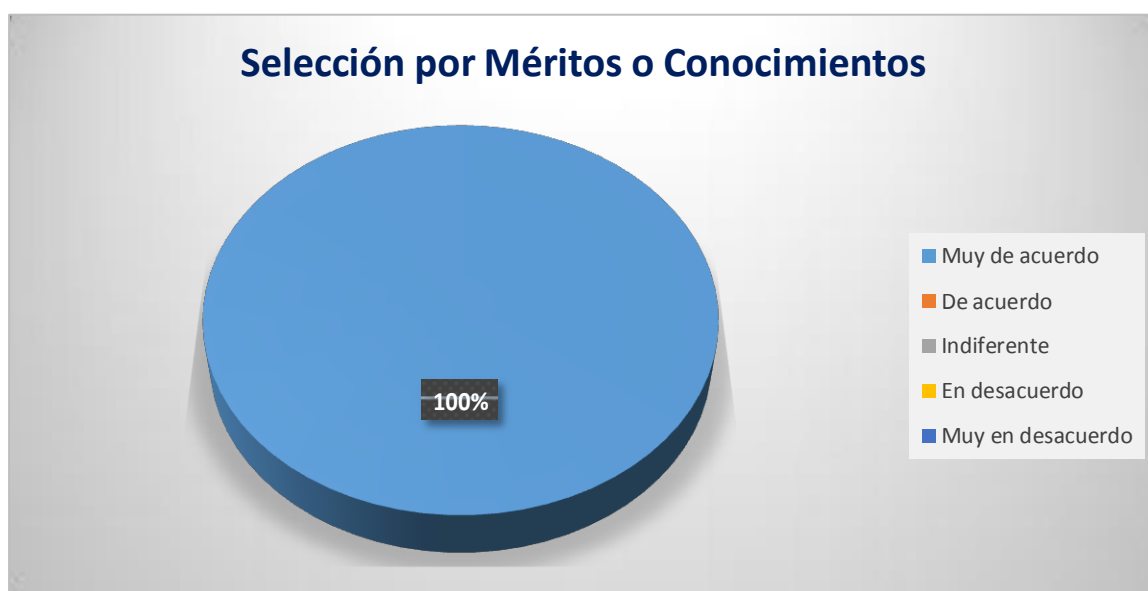


Figura 20 Selección por Méritos o Conocimientos

En el resultado que se obtuvo en esta pregunta realizada a los fumigadores de los grupos de trabajo de la empresa de control de plagas, se evidencia que el 100% están muy de acuerdo en que un líder deberá cumplir todos los parámetros y exigencias de un orientador y ejecutor de disposiciones empresariales. A más de ser creativo e innovador en todo momento.

El liderazgo no es sinónimo de ejecución de órdenes, ni de una imagen de capataz, donde no se toma en consideración la parte humanística del grupo de trabajo a su cargo con el fin de lograr objetivos. Las características de un líder es medida por su empatía y talento para lograr que sus seguidores colaboren voluntariamente con su guía.

¿Está usted de acuerdo que un buen liderazgo, es generador de logros de objetivos y satisfacción del empleado en el entorno laboral del que forme parte?

Tabla 28

El logro de Objetivos y Satisfacción del Empleado

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
18	Muy de acuerdo	36	82%
	De acuerdo	5	11%
	Indiferente	0	0%
	En desacuerdo	3	7%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	44	100%



Figura 21 Satisfacción Laboral del Grupo de Trabajadores

Según los resultados de esta pregunta, dice que el 82% de los trabajadores del área de fumigación que fueron encuestados, están muy de acuerdo en que el liderazgo llevado de manera eficiente, consigue los objetivos trazados dentro del plan de actividades que se ejecuten. El buen liderazgo permite la colaboración de todos los integrantes del grupo de trabajo, donde es el primero en poner el ejemplo con acciones efectivas que terminan en el éxito de la faena laboral.

El 11% del personal de fumigadores encuestados, manifiestan estar de acuerdo con las anteriores apreciaciones, ya que sus líderes son personas que aplican metodología y estrategias que logran aunar los esfuerzos de todo el grupo de trabajo. Sin embargo existe un 7% de trabajadores que tienen el criterio que es gracias al esfuerzo del trabajador que se logran las metas y no solo del buen liderazgo.

¿Cree usted que la satisfacción laboral de los empleados de una organización está estrictamente vinculada a los beneficios sobre seguridad e ingresos mientras esto se mantenga?

Tabla 29

La satisfacción Vinculada a Beneficios sobre Seguridad e Ingresos

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
19	Muy de acuerdo	38	86%
	De acuerdo	6	14%
	Indiferente	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	44	100%



Figura 22 La Satisfacción Vinculada a Beneficios sobre Seguridad e Ingresos

Los resultados que se aprecia en esta interrogante, dicen que el 86% del personal del área de fumigación encuestados, están muy de acuerdo en que la seguridad y prestaciones sociales son un factor que influye en la tranquilidad y armonía dentro de las actividades que corresponde desempeñar individualmente a cada uno de los empleados, así como también el reconocimiento de los ingresos y beneficios que el empleado goce en la empresa.

El 14% del resto del personal encuestado, está de acuerdo con este criterio al sentir satisfacción en su lugar de trabajo, ya que hasta el momento no hay ningún tipo de inconvenientes entre el patrón y los empleados.

¿Está usted de acuerdo que los ejecutivos de una organización deben formarse como líderes antes de participar en actividades empresariales, con el fin de que conozcan todo acerca de los pro y contras que conlleva esta actividad.?

Tabla 30

Los ejecutivos deben Formarse como Líderes

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
20	Muy de acuerdo	44	100%
	De acuerdo	0	0%
	Indiferente	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	44	100%



Figura 23 Los Ejecutivos deben Formarse como Líderes

Los resultados respecto a esta interrogante expresan con claridad que el 100% del personal del área de fumigación de las empresa pymes están muy de acuerdo en que los ejecutivos de la empresa deben tener una formación de líderes, para que estos conocimientos sean aplicados en su empresa con el fin de optimizar la funcionalidad de las actividades laborales de toda la estructura organizacional de la misma.

En conclusión, estas interrogantes han permitido extraer importante información que será analizada tomando en consideración su desviación estándar.

4.1 Estadísticas de la regresión

Se ha considerado la variable **X**, como el tipo de liderazgo, el mismo que está representado como: Autoritario (1), Democrático (2), Consultivo (3) y Participativo (4). La variable **Y**, como la Satisfacción Laboral de acuerdo al tipo de Líder que tiene cada trabajador en su empresa y su porcentaje de aceptación.

Tabla 31

Tabulación de Datos

Datos	variable X	variable Y
1	2	65
2	2	65
3	2	70
4	2	70
5	2	65
6	4	37
7	4	36
8	4	38
9	4	40
10	4	45
11	4	33
12	1	15
13	1	20
14	1	18
15	1	21
16	2	64
17	2	65
18	2	67
19	2	70
20	2	65
21	2	60
22	4	33
23	4	32
24	3	40
25	3	39
26	1	25
27	2	75
28	2	80
29	2	85
30	2	77
31	1	15
32	1	22
33	3	57
34	3	60
35	3	63
36	3	57
37	3	53
38	3	51
39	2	75
40	2	68
41	2	66
42	2	80
43	1	57
44	2	60

Tabla 32

Análisis de la Regresión

<i>Estadísticas de la regresión</i>								
Coeficiente de correlación múltiple	0,024669889							
Coeficiente de determinación R ²	0,000608603							
R ² ajustado	-0,02318643							
Error típico	20,21774048							
Observaciones	44							
ANÁLISIS DE VARIANZA								
	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>			
Regresión	1	10,45474138	10,45474138	0,02557691	0,873704609			
Residuos	42	17167,79526	408,75703					
Total	43	17178,25						
	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	53,42672414	7,964158147	6,708395683	3,8032E-08	37,3544023	69,499046	37,3544023	69,49904597
liderazgo	-0,497844828	3,112934407	-0,159927825	0,87370461	-6,780000797	5,78431114	6,780000797	5,784311142

4.2 Ecuación que explica la relación entre la variable X y la variable Y.

$$Y = 53,42 + (-0,4978) X$$

VC= Valor Crítico de F

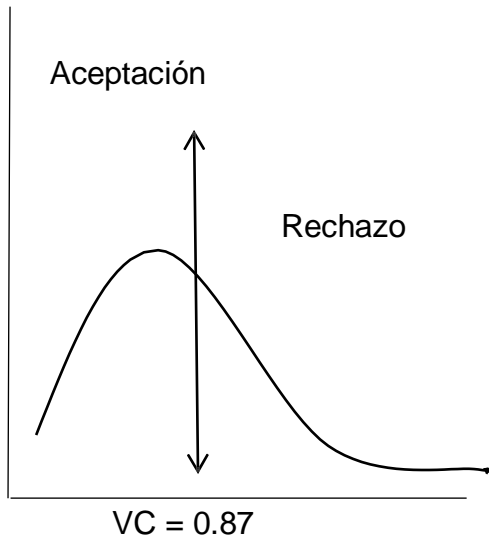


Figura 24 Distribución de Fischer

4.3 Interpretación de los Resultados

Según lo indicado en la Figura 23, el valor resultante cae en la zona de rechazo, además los valores resultantes del cuadro de estadísticas de regresión, el coeficiente de correlación múltiple nos indica que la correlación es muy baja ya que señala que está más cerca del cero que a uno, para este caso 0,024669889, que se interpreta como la relación entre una variable y otra es del 2,46%. Por lo tanto la Satisfacción Laboral, no se explica en función del tipo de Liderazgo y se debería investigar que otras variables o factores tienen mayor incidencia.

Luego tenemos el coeficiente de determinación R^2 , con un valor de muy cercano a cero y alejado de uno. Por lo tanto se puede decir que la variable del tipo de Liderazgo no explica a la Satisfacción Laboral y por lo tanto se considera que existen otras variables que complementen la ecuación.

El valor de R^2 ajustado se tiene el valor de -0,02318643, que se diferencia del coeficiente de determinación pero que igualmente se acerca al cero, por lo cual nos da la misma indicación.

El error típico, tiene una lectura de 20,21774048 y es el error de los residuos al cuadrado, o la varianza de los residuos que se obtienen de la medición de los datos de la muestra utilizada, en relación con la verdadera media de la muestra poblacional.

Las observaciones con una lectura de 44, que son la cantidad de encuestados de donde se obtuvieron los datos.

En la varianza, el valor crítico es 0,87370461, la pendiente no es igual a cero y la prueba de la pendiente no va a ser cero.

La lectura del valor crítico de F es 0,873704609, confirmando que el tipo de liderazgo no explica el nivel de satisfacción

Blum y Taylor (1999), concuerdan en que la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos como los salarios, la supervisión, la constancia de empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascensos, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo de los patronos y otros similares.

Herzberg citado en Puchol (2007), quien mencionó; la constatación de que los factores que crean insatisfacción en el trabajo son distintos a los que originan satisfacción. Dicho de otro modo; hay necesidades que cuando no están colmadas, el hombre se siente tremendamente insatisfecho, pero que al atenderse suficientemente no producen una especial satisfacción, y hay otras necesidades que si no están suficientemente atendidas, el hombre no se siente especialmente desgraciado, pero que cuando son colmadas producen en el hombre gran satisfacción (p.395).

Según la lectura de los datos expuestos, se concluye que el liderazgo incide de manera muy baja en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Pymes donde se evidencia que la variable dependiente Satisfacción Laboral depende de otros factores o variables que podrían ser el clima laboral, los beneficios, las prestaciones, la seguridad, etc., para que se confirme la hipótesis alternativa donde la variable independiente incida plenamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de las

Pymes objeto de estudio. Se recomienda la exploración de éstas variables en futuras investigaciones sobre temáticas relacionadas.

4.4 Entrevistas en las Pymes

4.4.1 Entrevista al Gerente de la empresa Mundosano S.A.

Contestación de la pregunta 1

Porque todos poseen conocimientos de la misión y visión de la empresa. También se dan espacios de integración, y siempre está el departamento de talento humano donde ellos se pueden acercar con confianza a dejar sus dudas.

Contestación de la pregunta 2

Cumpliendo con los pagos salariales a tiempo. Premiando su excelencia, otorgándoles bonos.

Contestación de la pregunta 3

Sí.

Contestación de la pregunta 4

Del segundo factor, porque es muy importante el saber expresar y hacer que los demás entiendan el mensaje, para evitar malos entendidos, trabajos atrasados y futuros errores.

Contestación de la pregunta 5

Si, se han alcanzado los objetivos con éxito.

Contestación de la pregunta 6

Si influye, una actitud extrovertida trata de actuar enseguida y solucionar inmediatamente nuestra seguridad, confianza y liderazgo.

Contestación de la pregunta 7

Porque es conveniente para la empresa contar con buenos elementos de recursos humanos que ayuden al crecimiento de la empresa, aportando con su experiencia los conocimientos apropiados para la toma de decisiones.

Contestación de la pregunta 8

Mantener actitudes propias de un líder transmitiendo confianza a los subordinados, motivar a los empleados reconociendo sus logros, y; que pueden ser mejores.

Contestación de la pregunta 9

También el contar con un buen lugar de trabajo, sentirse en familia, que los pagos se den a tiempo. Que los tomen en cuenta.

Contestación de la pregunta 10

Porque ellos mantendrán la filosofía de la empresa. A parte que ellos sienten que sus opiniones son escuchadas y que pueden crecer profesionalmente y aportar al crecimiento de la empresa.

4.4.2 Entrevista al Gerente de la empresa Fumitec SA.

Contestación de la pregunta 1

El departamento de recursos humanos es el responsable de seleccionar al personal colaborador entre ellos los líderes, los cuales están comprometidos en aportar con sus capacidades el conseguir los objetivos trazados y cuidar de la armonía laboral.

Contestación de la pregunta 2

Los incentivos a los empleados es parte de las estrategias consideradas en la empresa. Los empleados en sus diferentes niveles laborales gozan de bonificaciones periódicamente por el cumplimiento de sus responsabilidades. Sentimos satisfacción de los resultados hasta ahora obtenidos.

Contestación de la pregunta 3

No está estructurado como política empresarial, pero algunas vacantes de nivel administrativo han sido ocupadas por empleados que sobresalieron por los conocimientos y experiencias adquiridas.

Contestación de la pregunta 4

Previo a las tareas a realizarse diariamente, hay una reunión de grupo, donde se pone de manifiesto claramente las metas del día. La empresa no puede tener dependencia del estado de ánimo de los empleados para su normal funcionabilidad.

Contestación de la pregunta 5

Por obvias razones, el tener una lluvia de ideas de parte del personal de empleados para solucionar una conflictiva situación es un importante aporte para la toma de decisiones. Son los trabajadores quienes están en constante contacto con el medio, y; por consiguiente saben que es lo más aconsejable. Hasta la actualidad todo es satisfactorio.

Contestación de la pregunta 6

Cuando se vienen los problemas lo más aconsejable es tener mesura y no explotar, identificar la causa y buscar las alternativas favorables para una solución inmediata, luego tomar decisiones y si se dieran el caso las sanciones respectivas.

Contestación de la pregunta 7

La estabilidad de una empresa depende de su funcionalidad en los servicios y productos ofertados. Para ello el personal que será jefe de grupos debe ser seleccionado minuciosamente en relación a capacidades, conocimientos, experiencia, talentos, habilidades y aptitud. Sin discriminar si son familiares.

Contestación de la pregunta 8

Básicamente las capacitaciones recibidas en la empresa antes y durante sus funciones, su determinación de realizar una buena gestión y sobre todo el compañerismo de trabajo atendiendo las inquietudes de cada miembro de su grupo de empleados.

Contestación de la pregunta 9

La satisfacción del empleado en la realización de sus labores, dependerá aparte de su remuneración y seguridad, está en el ambiente laboral y el trato humanitario que reciba de parte de sus jefes inmediatos y de sus compañeros de trabajo.

Contestación de la pregunta 10

El líder de nuestra empresa se forma en el desarrollo de su desempeño, en las tareas diarias. Esto incide en su beneficio personal al mejorar su competitividad, lo que es beneficioso para la compañía, contar con personal comprometido.

4.4.3 Entrevista al Gerente de la empresa Elvitec SA.

Contestación de la pregunta 1

Los líderes de la empresa cumplen a cabalidad lo dispuesto, manejando el personal a su cargo de manera organizada y responsable, lo que es de interés de Elvitec. Existe armonía entre el personal ya que son atendidas sus inquietudes.

Contestación de la pregunta 2

El personal se incentiva con bonificaciones y con eventos de integración. Es una estrategia que forma parte de los hábitos de nuestra sociedad.

Contestación de la pregunta 3

Si, los empleados que sobresalen en sus actividades son reubicados en cargos de mayor jerarquía

Contestación de la pregunta 4

El estado de ánimo en que se encuentre el personal, sin duda influenciará en el rendimiento empresarial. Los líderes del grupo tendrán que poner en funcionamiento su talento en los casos que esto ocurra. Se debe llegar siempre a los objetivos fijados.

Contestación de la pregunta 5

Por lo general se da a conocer los conflictos a los miembros de fumigadores, en espera de que puedan dar opiniones o ideas que permitan salvar los percances que se presenten a la vez de encontrar la solución más adecuada. Esta práctica es muy positiva para los intereses empresariales.

Contestación de la pregunta 6

El personal de fumigadores y empleados en general, siempre esperan ver en sus jefes actitudes dinámicas que les transmita energía. El líder debe ser extrovertido aplicando una comunicación abierta y muy clara sin llegar a excesos que afecten la susceptibilidad de los subordinados.

Contestación de la pregunta 7

El fracaso de muchas empresas, se genera por delegar responsabilidades ejecutivas a familiares de los personeros que en mucho de los casos desconocen el medio en que se desarrollan las actividades de una organización y no saber cómo responder ante situaciones adversas.

Contestación de la pregunta 8

Uno de los factores es sin duda que le guste lo que hace dentro de la empresa lo que es transmitido al personal a su cargo.

Contestación de la pregunta 9

Todo los factores suman a favor, sin embargo el respeto a la persona es muy importante en el autoestima del empleado lo que aporta a que la satisfacción este en niveles altos en lo personal.

Contestación de la pregunta 10

Las experiencias diarias en las actividades del trabajador, va formando personas con tendencias de liderazgo en la misma empresa. Ya las grandes multinacionales forman la competitividad de sus empleados, donde ponen en práctica el incentivo de hacer carrera, es así, que sus ejecutivos son escogidos desde el semillero laboral de sus instalaciones. Es positivo el formar los propios líderes dentro de la empresa, así, el rendimiento empresarial está garantizado.

4.4.4 Entrevista al Gerente de la empresa Negosacorp SA.

Contestación de la pregunta 1

Los objetivos empresariales son estructurados con el fin de dar servicio a la comunidad y su interés el poder lucrar de aquello. La empresa se ha identificado por

la calidad de su producto. El grupo de líderes cumplen con sus consignas y la organización marcha en armonía en todas sus áreas de trabajo.

Contestación de la pregunta 2

La mejor motivación que puede influenciar en la actitud del líder de grupo de nuestra empresa, es decirle que hace una excelente labor en sus funciones que es un elemento muy importante en la compañía y que será considerado para asignarle mayores responsabilidades y mejorar sus ingresos.

Contestación de la pregunta 3

Los empleados que han demostrado alta eficiencia en el cumplimiento de sus responsabilidades, han sido ascendidos de cargo, hay jefes departamentales que se iniciaron en la empresa desde fumigadores. Es justo retribuir a su desempeño.

Contestación de la pregunta 4

Por lo general la política de la empresa es motivar al trabajador antes de que inicie sus actividades con dinámicas, lo que contribuye a levantar el ánimo y su rendimiento.

Contestación de la pregunta 5

La toma de decisiones la hacen los ejecutivos previo informe de los jefes departamentales de una determinada situación favorable o desfavorable en que se encuentre la empresa. Es decir el directivo recibe la información y es su responsabilidad encontrar la respuesta que se requiera.

Contestación de la pregunta 6

Por lo general la reacción lógica cuando hay malas noticias es responder de manera extrovertida, buscando inmediatamente las causales y los efectos de las circunstancias que se hayan dado.

Contestación de la pregunta 7

Una vacante de líder debe ser llenada con una persona que tenga los méritos suficientes para hacerse cargo de una función que es base fundamental para el buen funcionamiento empresarial. Debe poseer un currículo que cubra las

expectativas requeridas. Puede darse el caso de que un familiar cumpla con aquello, donde no habría impedimento para reclutarlo en la compañía.

Contestación de la pregunta 8

La capacitación que tenga o que reciba para mejorar su perfil. Un empleado que es capacitado tendrá mejores oportunidades de elevar sus ingresos. Si la empresa lo capacita entonces sentirá satisfacción por ello.

Contestación de la pregunta 9

La satisfacción laboral del trabajador es por hacer lo que le gusta sumado a todos los factores de beneficio y seguridad que usted menciona. El sentirse parte de una empresa que le da oportunidades influye también.

Contestación de la pregunta 10

Si es beneficioso. Los líderes que se forman en la misma empresa en que laboran, conocen el pro y contras que puedan presentarse en el desarrollo de sus actividades y darles inmediata solución. Es una práctica llevada por grandes compañías donde los cargos jerárquicos son ocupados por personal formado en sus propias instalaciones.

4.4.5 Entrevista al Gerente de la empresa City Control SA.

Contestación de la pregunta 1

El que los líderes conozcan los fines y objetivos propuestos a través de la misión y visión empresarial, aseguran actividades laborales que cubren los intereses de la compañía. Si los intereses de la compañía son cubiertos, es lógico pensar que los trabajadores también van a sentir satisfacción, ya que la empresa tendrá capacidad de atender sus aspiraciones.

Contestación de la pregunta 2

Los trabajadores son considerados un pilar fundamental en la estructura empresarial, son integrados como una sola familia, cubriendo sus necesidades básicas y otorgando premios o bonificaciones por su desempeño. Sus actividades son supervisadas constantemente para medir su rendimiento.

Contestación de la pregunta 3

Obvio, el buen desempeño de un trabajador es objeto de ser considerado para que apoye a la organización desde un cargo laboral de mayor responsabilidad. Es importante recalcar que dentro del personal de fumigadores existen jóvenes que siguen estudios y que se preparan para un mejor futuro laboral.

Contestación de la pregunta 4

Es importante dar claras disposiciones, el ser humano por lo general necesita de empuje, de que le den una tarea por realizar y la cual pueda cumplir según sus capacidades. El líder es quien está a cargo de motivar a su grupo, ya que de ellos depende llegar a la meta pensada en el tiempo estimado

Contestación de la pregunta 5

En la empresa siempre hay reuniones o junta de ejecutivos, donde se toman directrices a seguir. De la misma forma el líder su reúne con su grupo de trabajo y expone estas directrices, si en esta reunión hay observaciones importantes de los miembros del grupo, estas son comunicadas a los ejecutivos para que sea revisada y tomarla en cuenta si se diera el caso.

Contestación de la pregunta 6

Dependerá que cuan grave sea el problema. Algo que no tenga mayor significancia para los intereses de la empresa será resuelto por el personal correspondiente. Si son situaciones de riesgo entonces será tratado por los ejecutivos, y de manera muy extrovertida con el fin de solucionar cualquier inconveniente que afecte la normal actividad empresarial.

Contestación de la pregunta 7

Para ocupar cargos de alta responsabilidad, es necesario que la persona que lo haga este calificada para ello. No solo vasta ser familiar para delegar este tipo de responsabilidades de carácter laboral.

Se crea un alto compromiso cuando un familiar forma parte de un puesto ejecutivo en el cual no tiene competitividad.

Contestación de la pregunta 8

Un empleado que este bien atendido en sus demandas y requerimientos de orden laboral, tendrá mucho pre disposición en comprometerse con la empresa. Los presupuestos de trabajo a realizarse cada mes son medidos al finalizar el mismo y comparados con los resultados de los otros líderes de grupo creando así, una sana competencia. Al líder que sobre sale se le reconoce incentivos económicos.

Contestación de la pregunta 9

El que las remuneraciones estén a tiempo, y el poder gestionar prestaciones, le da tranquilidad al empleado. El ámbito empresarial que sea tomado como un segundo hogar, ya que es allí donde pasa gran parte del tiempo de su vida.

Contestación de la pregunta 10

La empresa no forma sus propios líderes, sin embargo, el departamento de recursos humanos no tiene ningún inconveniente de reubicar al personal que es recomendado por su jefe inmediato para ocupar otro puesto de trabajo acorde a sus capacidades.

Tabla 33

Semejanzas y diferencias en la contestación de las entrevistas a los cinco gerentes de las Pymes

Preguntas	Semejanzas	Diferencias
1	Los cinco ejecutivos entrevistados consideran que hasta el momento el liderazgo aplicado en su organización responden a los intereses empresariales	
2	Los ejecutivos de Mundosano, Fumitec, Elvitec, Negosacorp y City Control, cumplen los cargos de mayor responsabilidad por pago de remuneración puntualmente para generar un buen clima laboral	Las políticas de la empresa Negosacorp además incentiva la labor y desempeño de sus líderes para mantener un constante rendimiento en cada grupo de trabajo.
3	Los ejecutivos de las cinco Pymes confirman que hay trabajadores que han sido reubicados en cargos de mayor responsabilidad por sobresalir en sus funciones, lo que además mejora sus ingresos y condiciones laborales.	El ejecutivo de Fumitec explica que el ascenso de personal a cargos superiores no es política empresarial. Sin embargo hay caso muy particulares en que se ha realizado reubicación de personal a un nivel superior de funciones
4	Los gerentes de Munsosano, Elvitec y City Control, consideran que el personal que colabora con la empresa tiene claras las políticas laborales, donde no cuenta el estado de ánimo del personal para desarrollar el rendimiento esperado para llegar a los objetivos.	Los ejecutivos de Fumitec y City Control manifiestan que es responsabilidad del líder de cada grupo el que los trabajadores a su cargo generen rendimiento laboral. Está autorizado dentro de las instalaciones de la empresa, el desarrollo de dinámicas y motivaciones previo a las actividades del día a día.
5	Los personeros de Mundosano, Fumitec y Elvitec, creen que es importante para los intereses empresariales que los trabajadores manifiesten sus inquietudes, lo que será un soporte para la toma de decisiones en los casos conflictivos en que se encuentren.	Negosacorp y City Control tienen como política el que la toma de decisiones se lo haga a nivel jerárquico, donde la voz y opinión de los trabajadores no tiene incidencia para determinar los intereses productivos de la empresa.
6	Los ejecutivos de Mundosano, Elvitec, Negosacorp y City Control, coinciden en que para casos de conflicto lo que corresponde es una actitud extrovertida con el fin de dar solución inmediata a la problemática presente.	El gerente de Fumitec, es de la opinión de mantener la calma para visualizar de mejor manera los problemas que se presenten antes, durante y después del desarrollo de las actividades laborales de la empresa.
7	Los gerentes de las empresas Mundosano, Elvitec y City Control, son de la opinión que los cargos de responsabilidad de liderazgo, deben ser ocupados por elementos minuciosamente seleccionados conforme a sus capacidades y habilidades. Se procura evitar compromisos con vínculos familiares dentro de la organización y estructura de trabajo.	Los personeros de las Pymes Fumitec y Negosacorp, comparten en que la selección de personal es necesaria sin discriminar que exista algún nexo familiar entre los empleados líderes de grupo.
8	Los ejecutivos de Mundosano, Elvitec y Negosacorp, mantienen el criterio que las capacitaciones constantes a los líderes de grupos de trabajadores se reflejaran en los resultados, rendimiento y satisfacción de la actividad laboral del trabajador.	Los gerentes de Fumitec y City Control utilizan estrategias de compensaciones económicas y premios por el logro de presupuestos con el fin de mantener un alto rendimiento de las actividades laborales de los trabajadores.
9	Los cinco representantes de las cinco Pymes entrevistados aseguran que la satisfacción laboral de sus empleados está íntimamente vinculada a los ingresos, estabilidad y a la seguridad social del que cuente el trabajador.	El gerente de Elvitec, pone de manifiesto que a más de los factores mencionados, la satisfacción laboral es generada de igual forma por el reconocimiento, el respeto, el trato humanitario y el clima laboral donde desarrolla sus actividades diariamente.
10	Los gerentes de las cinco Pymes entrevistados manifiestan que los líderes se van formando acorde a las cotidianas actividades dentro de la empresa. No tienen una escuela interna para formarlos. Aquellos que manifiesten aptitudes con liderazgos son evaluados y seleccionados.	

4.5 Análisis de las entrevistas realizadas a los gerentes de las cinco empresas Pymes del Servicio de Control de Plagas de la ciudad de Guayaquil

En la entrevista realizada a los gerentes de las empresas objeto de estudio. Se tiene las siguientes observaciones según cada pregunta contestada por cada uno de ellos.

1.- ¿Porque considera que el liderazgo llevado en su organización responde a los intereses empresariales y a la armonía laboral entre sus colaboradores?

En relación a esta pregunta los cinco personeros de las diferentes empresas ponen de manifiesto que están conformes con la forma como se lleva el liderazgo en el grupo de trabajadores, ya que den a entender que los líderes son capacitados previamente antes de que ejerzan sus funciones como tal.

2.- ¿Cómo cree usted que podría motivar o incentivar a sus trabajadores con el fin de generar rendimiento y responsabilidad en las tareas encomendadas?

En relación a ésta pregunta, los gerentes de las cinco empresas coinciden que la mejor manera de incentivar al empleado es a través de beneficios como bonificaciones y estimulación moral al hacerle conocer lo importante que es para la empresa la labor que realiza, lo cual mantiene un aceptable rendimiento laboral.

3.- ¿Ha habido empleados que hayan tenido la opción de ascenso de cargo laboral en su empresa de acuerdo a la experiencia o trayectoria que hayan adquirido en sus funciones?

La empresa Fumitec, no tiene estructurado el sistema de ascensos del personal a cargos de mayor jerarquía, el resto de empresas concuerdan en que un buen desempeño laboral amerita ser tomado en consideración para un ascenso del trabajador que lo demuestre.

4.- ¿De qué factor considera usted que depende el rendimiento de sus trabajadores, del estado de ánimo en que ellos se encuentren o de dar claras y específicas disposiciones para la tarea asignada? ¿Cuál y porque?

Tanto las empresas Fumitec como City Control, estiman que el desarrollo de las actividades laborales no pueden depender del estado de ánimo de sus empleados, por tal razón esta delegado el líder de los grupos para dar cumplimiento a los objetivos diarios a realizar.

5.- ¿Ha permitido la participación en la toma de decisiones en una determinada situación a miembros o líderes del grupo de trabajo o a todo el grupo de trabajo para el logro de metas? Si su respuesta es afirmativa ¿Qué resultados se obtuvo? Si su respuesta es negativa ¿permitiría esa participación? ¿Cómo cree que le iría?

City Control y Negosacorp, son empresas en la que la toma de decisiones las realizan sus ejecutivos. Los trabajadores se limitan a dar opiniones a sus líderes. El resto de Pymes si dan oportunidad a sus empleados de aportar con ideas para comenzar cualquier proyecto.

6.- ¿Cree que una actitud extrovertida o introvertida influya en el normal proceso de las actividades a realizarse cuando existen problemas? ¿Cuál es su actitud en estos casos? o ¿Cómo cree que perciben su actitud los empleados?

Los gerentes de Mundosano, Fumitec, Negosacorp, y City Control, se manifiestan a favor de una actitud extrovertida de sus líderes para la resolución de los conflictos que se produjeran en el día a día de las actividades laborales.

7.- ¿Por qué considera que los líderes deben ser seleccionados por méritos y conocimientos y no por vinculaciones familiares dentro de una empresa?

En esta interrogante los cinco gerentes están de acuerdo que un empleado de la compañía debe estar capacitado según sus funciones, ya que no se puede confiar

actividades laborales a personal no calificado para realizar actividades laborales, ya que puede generar un riesgo innecesario. Esto en el caso de familiares dentro de la empresa.

8.- ¿Cuáles cree que son los factores o las causas para que un liderazgo genere los logros de objetivos y la satisfacción del empleado en el entorno laboral del que forma parte?

Hay varios puntos de vista, entre los que menciona el gerente de Fumitec, que el principal factor es la atención que se le dé al trabajador, en relación a estar al día en los pagos, y el reconocimiento de bonos, seguros, etc. Para el gerente de Negosacorp considera el que un empleado sea capacitado constantemente para mejorar su perfil. El gerente de Elvitec, cree que sin duda alguna es, que le guste realizar su trabajo lo que genera su propia iniciativa y satisfacción.

9.- ¿Con qué factores cree que está vinculada la satisfacción laboral de sus empleados, los beneficios sobre seguridad social, salarios, bonificaciones o que otro factor incide?

Los gerentes de las cinco Pymes, concuerdan en que los factores que dan satisfacción laboral al empleado son sus ingresos y sobre todo que el clima laboral sea armónico, donde se sientan como parte de una familia o en casa.

10.- ¿Por qué es beneficioso para la empresa formar a sus propios líderes? ¿Esto es generador de líderes comprometidos eficientes y competentes? ¿Cuál es su criterio?

Para el criterio de los cinco gerentes de las Pymes, la formación de líderes en la empresa en que presta sus labores, se realiza a través de la propia experiencia de las labores y tareas encomendadas. La capacitación que reciben es parte de ésta.

Conclusiones

- En el desarrollo del presente estudio se concluye que se han identificado las principales teorías sobre el liderazgo y su nivel de incidencia en la satisfacción laboral. Donde el 73% de líderes encuestados, están muy de acuerdo en que su liderazgo influye directamente en el logro de las metas establecidas y en los presupuestos de producción de las empresas en las que laboran.
- Después de estudiar y analizar los cuatro principales tipos de liderazgo presentes en las Pymes en estudio se pudo determinar a través de la utilización de los respectivos instrumentos de investigación como la encuesta y entrevista, que el 82% de los trabajadores del área de fumigación encuestados, están muy de acuerdo en que el liderazgo llevado de manera eficiente, consigue los objetivos trazados dentro del plan de actividades que se ejecuten.
- Se confirma en el desarrollo de la investigación haberse realizado el levantamiento de la data respecto a la satisfacción laboral de las cinco Pymes objeto de estudio.
- Se concluye que se realizó la respectiva correlación entre las variables inmersas en el estudio que son la independiente el tipo de liderazgo y la dependiente la satisfacción laboral a través de las estadísticas de regresión.
- Los valores obtenidos en el cuadro estadístico de regresión, dado que su nivel de correlación fue 0,024669889 y el de determinación 0,000608603 se confirman que el tipo de liderazgo no explica el nivel de satisfacción.
- El análisis de las entrevistas a los gerentes de las cinco Pymes objeto de estudio evidencian que no todas las empresas utilizan las mismas políticas de actividad laboral y que algunas respuestas a las interrogantes realizadas son semejantes entre sí, y otras difieren en su apreciación.

Recomendaciones

- Se recomienda la identificación de otras variables intervinientes en la satisfacción laboral mediante la exploración e investigación futura, en la que se pueda medir su mayor incidencia. Esto debido a que en las conclusiones previas hay un 73% de aceptación del líder relacionado a su labor conductora.
- Las conclusiones expuestas por el personal de trabajadores en la que el 82% de los trabajadores confirman la incidencia del liderazgo en sus labores, se recomienda profundizar las investigaciones para identificar otras variables cuya incidencia respecto a la satisfacción laboral se explique con cifras cuya incidencia sea mayor. Además revisar bibliografía tales como las de Vegas, Gómez y Salazar (2014), relacionados a la satisfacción laboral y al estilo de liderazgo en instituciones públicas y privadas, en donde la correlación entre las variables es moderadamente baja.
- De acuerdo a los resultados en el levantamiento de la Data, es recomendable la participación de otras variables presentes en el ámbito laboral que puedan ejercer mayor incidencia entre las relaciones están el clima laboral, la seguridad y estabilidad, beneficios, entre otros. Esto con el fin de confirmar la hipótesis alternativa que se ha planteado.
- Se recomienda futuras investigaciones acerca de la satisfacción laboral en otras instituciones u organizaciones donde los estudios de las variables independientes tenga plena incidencia en los resultados de las estadísticas de regresión.
- Es recomendable para futuras investigaciones tomar en consideración otras variables inmersas en la medición de la incidencia del liderazgo en la satisfacción laboral de las Pymes cuya hipótesis alternativa se pueda confirmar
- Las organizaciones Pymes deberían integrarse por bloques empresariales para potenciar el rendimiento y satisfacción laboral, sus capacidades productivas y unificar sus políticas laborales.

Bibliografía

- Almudena. (2009). *Codesarrollo en los Andes*. Quito: Flacso.
- Anaya Nieto, D. L. (2013). *Satisfacción Laboral del profesorado*. Madrid: Gobierno de España.
- Aras, M. J. (2010). *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica*. Madrid: Uned.
- Ayoub, J. (2011). *Estilos de Liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana*. Madrid: LULU.
- Camino, J. R. (2014). *Como escribir y publicar una tesis doctoral*. Madrid: ESIC.
- Chavez, M. (2013). *La influencia del liderazgo en el clima organizacional. Análisis de la Pyme ecuatoriana*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador.
- Coffman, M. B. (2009). *Primero rompan todas las reglas*. Barcelona: Norma.
- Colino, M. (2014). *Conducta de liderazgo y satisfacción laboral*. Leon: Universidad de León - México.
- Erika Dolores Ruíz, J. F. (2015). *Las habilidades directivas y estilo de liderazgo en el ambiente laboral*. GRIN.
- Estrada, M. R. (2015). *Desarrollo de habilidades directivas*. México D.F.: El Manual Moderno.
- Ezquerro, J. A. (2014). *Liderazgo y Educación*. Santander: PUbliCan.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango: Universidad de Quetzaltenango.
- López, A. R. (2011). En A. R. López. Valencia: PUV.
- López, A. R. (2011). *Mujeres y liderazgo*. Valencia: PUV.
- López, A. R. (2014). *Mujeres y liderazgo*. Valencia: PUB.
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados*. México: Pearson .
- Maza, O. (2006). *Las ventas Multinivel*. Michoacán: Universidad de Aguascalientes.
- Maza, r. D. (2015). *Manual del individual investor*. Madrid: ESIC.
- Molero, C. C. (2016). *Psicología de los grupos*. Madrid: UNED.
- Narvæez, V. P. (2010). *Metodología de la investigación científica y bioestática*. Santiago: Ril.
- Noguera, J. E. (2009). *Gestión y promoción del desarrollo local*. Valencia: PUV.
- Pascual, J. A. (2011). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Madrid: UNED.

- Perez, J. L. (2010). *estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública*. México: LULU.
- Plúa, C. R. (2017). *Práctica de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones*. Alicante: Ciencias.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ramirez, K. B. (2017). *Influencia de la administración familiar en la satisfacción laboral de los empleados de las Pymes*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil - Ecuador.
- Rodriguez, J. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Medellín: Educc.
- Ruíz, E. D. (2015). *Las habilidades directivas y estilos de liderazgo en el ambiente laboral*. GRIN.
- Ruíz, E. D. (2015). *Las habilidades directivas y estilos de liderazgos en el ambiente laoral*. GRIN.
- Segarra, O. (2010). *Liderazgo Peregrino*. Barcelona: Libros de Cabezera.
- Sotomayor, T. A. (2014). *Planificación, gestión y evaluación* . Madrid: Dikynson.
- Vadillo, M. T. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.

Glosario de Términos

Pymes: Acrónimo de pequeña y mediana empresa. Se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados

Liderazgo: Define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común

Satisfacción Laboral: Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo.

Incidencia: Influencia de determinada cosa en un asunto o efecto que causa en él.

Correlación: Correspondencia o relación recíproca entre dos o más acciones o fenómenos.

Variable: Es la expresión simbólica representativa de un elemento no especificado comprendido en un conjunto.

Inductivo: Método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares.

Deductivo: Método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro de las premisas

Clima Laboral: El conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Delimitar: Señalar los límites

Hipótesis: Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.

Autocrático: Sistema de gobierno en el que el poder supremo está concentrado en las manos de una persona, cuyas decisiones no están sujetas ni a restricciones legales externas, ni a mecanismos regularizados de control popular

Intersubjetividad: En la psicología social, analiza la formación de las relaciones interpersonales mediante la generación de normas, actitudes, y valores que generen cohesión social en un determinado grupo de individuos.

Congruencia: Relación coherente entre varias ideas, acciones o cosas.

Sociométrico: es un método cuantitativo para medir las relaciones sociales.

Silvicultura: Conjunto de actividades relacionadas con el cultivo, el cuidado y la explotación de los bosques y los montes.

Umbral: Es la base de la exploración psicofísica de las sensibilidades (táctil, olfatoria, visual o auditiva)

Mercantiles: De la palabra mercante donde se comercia o se dedica al tráfico de mercancías y se utiliza como adjetivo de ser aplicado sobre aquellas actividades, acciones, fenómenos o proceso que se relacionen con el mercado y la compra-venta de bienes de diversos tipos.

Metodología: Disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento.

Inmutabilidad: Es la cualidad de aquello que no cambia.

Validación: Es el proceso para confirmar que el procedimiento analítico utilizado para una prueba en concreto es adecuado para su uso previsto.

Implícito: Que está incluido en una cosa, sin que esta lo diga o lo especifique.

Coficiente: Número o parámetro que se escribe a la izquierda de una variable o incógnita y que indica el número de veces que este debe multiplicarse.

Asimetría: En estadística, el concepto de asimetría de una distribución indica la deformación horizontal de las distribuciones de frecuencia.

Subjetivo: Adjetivo que identifica algo como propio de la manera de pensar o sentir de una persona. De este modo, algo subjetivo no hace referencia directamente al objeto en sí, ya que está basado en la percepción de los sentidos y la valoración e interpretación que una persona le puede dar.

A
N
E
X
O
S

ANEXO 1- Oficio Fumitec

FUMITEC®

CONTROL DE PLAGAS Y ASESORIA SANITARIA

Llame sin costo a:
1-800-PLAGAS

Guayaquil, 3 de Agosto del 2017

Señores
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

De mis consideraciones,

El departamento de Recursos Humanos de la empresa FUMITEC S.A. con RUC 0991342613001, por medio de la presente autoriza a las Srtas. María Daniella García Antepara con C.I. 0917426159 y Mayra Alexandra Flores Poveda con C.I. 0918805342 para utilizar la información de la compañía con fines académicos para su titulación.

Sin otro particular por el momento, quedo de ustedes.

Muy atentamente,


DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS

Atención a Nivel Nacional • PBX: (593-4) 259-3030 • Cel: 099 6031313
e-mail: info@fumitec.com • www.fumitec.com



ANEXO 2- Oficio Mundo Sano



Guayaquil, Julio del 2017

Señores
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

De mis consideraciones,

Yo Josefina Vivas Méndez, representante legal de la compañía MUNDO SANO MULTIPLAGA S.A. con RUC 0992658010001, por medio de la presente autoriza a las Srtas. María Daniella García Antepara con C.I. 0917426159 y Mayra Alexandra Flores Poveda con C.I. 0918805342 para utilizar la información de mi compañía con fines académicos para su titulación.

Sin otro particular por el momento, quedo de ustedes.

Muy atentamente,

Josefina Vivas Méndez
Gerente General

ANEXO 3 – Oficio Negosacorp

NEGOSACORP

Guayaquil, 3 de Agosto del 2017


Señores
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

De mis consideraciones,

El departamento de Recursos Humanos de la empresa NEGOSACORP S.A. con RUC 0992496819001, por medio de la presente autoriza a las Srtas. María Daniella García Antepara con C.I. 0917426159 y Mayra Alexandra Flores Poveda con C.I. 0918805342 para utilizar la información de la compañía con fines académicos para su titulación.

Sin otro particular por el momento, quedo de ustedes.

Muy atentamente,


DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO 4 – Oficio Elvitec

Elvitec

Guayaquil, 3 de Agosto del 2017

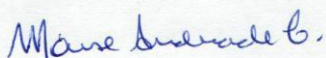
Señores
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

De mis consideraciones,

El departamento de Recursos Humanos de la empresa ELVITEC S.A. con RUC 0991419764001, por medio de la presente autoriza a las Srtas. María Daniella García Antepara con C.I. 0917426159 y Mayra Alexandra Flores Poveda con C.I. 0918805342 para utilizar la información de la compañía con fines académicos para su titulación.

Sin otro particular por el momento, quedo de ustedes.

Muy atentamente,



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Dirección: Eloy Alfaro 2614 y Azuay
Teléfono: 2347045
Email: info@elvitec.com.ec
Sitio Web: www.elvitec.com.ec

ANEXO 5 – Oficio City Control



Guayaquil, Julio del 2017

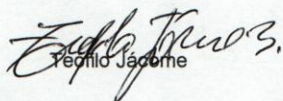
Señores
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

De mis consideraciones,

Yo Teófilo Jácome, representante de la compañía CITY CONTROL a nombre de GUERRERO CANTOS JULIA DE LOURDES con RUC 0950493452001, por medio de la presente autoriza a las Srtas. María Daniella García Antepara con C.I. 0917426159 y Mayra Alexandra Flores Poveda con C.I. 0918805342 para utilizar la información de mi compañía con fines académicos para su titulación.

Sin otro particular por el momento, quedo de ustedes.

Muy atentamente,


Teófilo Jácome



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Flores Poveda, Mayra Alexandra** con C.C: # **0918805342** autora del trabajo de titulación: **INCIDENCIA DEL PERFIL DE LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS PYMES-GUAYAQUIL DE SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 14 de septiembre del 2017

f. _____
Flores Poveda, Mayra Alexandra
C.C: 0918805342



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **García Antepara, María Daniella** con C.C:# **0917246159** autora del trabajo de titulación: **INCIDENCIA DEL PERFIL DE LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS PYMES-GUAYAQUIL DE SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 14 de Septiembre del 2017

f. _____
García Antepara María Daniella
C.C: 0917246159



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	INCIDENCIA DEL PERFIL DE LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS PYMES-GUAYAQUIL DE SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS		
AUTORAS	Mayra Alexandra Flores Poveda y María Daniella García Antepara		
REVISOR / TUTOR	Lcda. Priscilla Sanchez Ube, Mgs. / Ing. Yanina Shegía Bajaña Villagómez, P.h.D (c)		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de Septiembre del 2017	No. DE PÁGINAS:	133
ÁREAS TEMÁTICAS:	Poder y políticas en las organizaciones – Dirección estratégica de RR.HH. – Higiene del trabajo y Calidad de Vida Laboral.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Pymes – Organización- Liderazgo – Satisfacción Laboral – Teorías – Análisis.		

RESUMEN/ABSTRACT (247 PALABRAS)

Se puede considerar que los conceptos de liderazgo y satisfacción laboral, están presente de manera dinámica en las empresas, por lo tanto dependerá del nivel en la ejecución del liderazgo el poder establecer una medición de su incidencia en la satisfacción laboral. Por otro lado en el marco referencial, se trata temáticas como las diversas teorías que se han planteado sobre el liderazgo, donde cada autor manifiesta su propio enfoque del liderazgo y su relación con diversas variables que son consideradas en esas teorías, tales como el desempeño, la organización, el ambiente laboral, etc. Serán mencionadas varias teorías sobre el liderazgo, las mismas que servirán como soporte del desarrollo de este estudio. La metodología a emplearse en el desarrollo de la investigación ha tomado de preferencia la inductiva y deductiva, que va acorde a los objetivos del estudio. Ya que se pretende la determinación de la situación particular de las muestras de las Pymes lo que establecerá la proyección del fenómeno investigado al universo poblacional. Los instrumentos de investigación a utilizarse para obtener resultados cuantitativos, serán las encuestas, cuyos datos recopilados serán tabulados de manera estadística con la elaboración de cuadros y gráficos que mostrarán cantidades porcentuales que ayudarán a facilitar la comprensión del estado situacional de cada Pymes. La entrevista, será orientada a los personeros de las Pymes. Su finalidad será de obtener información acerca del enfoque cualitativo de las variables inmersas en la investigación, permitiendo así, una evaluación para establecer un diagnóstico de la problemática.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-984261210, +593-99363838	E-mail: mayitafp@hotmail.com, ma-daniella-garcia@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Freddy Ronalde Camacho Villagómez	
	Teléfono: +593-4-987209949	
	E-mail: freddy.camacho.villagomez@gmail.com	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	