

Repercusión del liderazgo en la satisfacción laboral en el supermercado TÍA de Atuntaqui y Santa María de Otavalo en la provincia de Imbabura – Ecuador

Impact of leadership on job satisfaction in the TÍA supermarket in Atuntaqui and Santa María de Otavalo in the province of Imbabura - Ecuador

PAREDES, Diana C.¹

AJALA, Edwin A.²

CALDERÓN, Luis C.³

GUERRA, Vinicio R.⁴

OTAVALO, Tania E.⁵

Resumen

Los trabajadores se sienten inspirados o desmotivados por la manera en que su jefe los dirige. Por ello, se realizó un estudio correlacional entre factores motivacionales–higiénicos, estilo de liderazgo y satisfacción laboral en dos supermercados de Ecuador: TÍA de Atuntaqui y Santa María de Otavalo, mediante la aplicación de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg . Los resultados establecieron un grado de relación directamente proporcional entre variables. Se observó que un buen líder logra un alto nivel de complacencia en los colaboradores de ambas empresas.

Palabras clave: satisfacción laboral, factores motivacionales, factores higiénicos, estilo de liderazgo

Abstract

Employees often feel affected by the way their employer directs them and this causes them to feel comfortable or not in their workplace. Therefore, a correlational study of motivational factors - hygiene and leadership style against job satisfaction is carried out. The results obtained show that when a good leadership is present, the rate of complacency in employees increases directly proportionally.

Key words: job satisfaction, motivational factors, hygienic factors, leadership style

¹ Estudiante graduada Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Ingeniera Comercial. dcparedesa@utn.edu.ec

² Estudiante graduado Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Ingeniero Comercial. eaajalaa@utn.edu.ec

³ Docente Investigador Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Magíster en Dirección de Empresas. lccalderon@utn.edu.ec

⁴ Docente Investigador Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Magíster en Dirección de Empresas. evguerra@utn.edu.ec

⁵ Estudiante egresada Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Ingeniera Comercial. teotavalot@utn.edu.ec

1. Introducción

1.1. Antecedentes

Ruiz (2017) sostiene que el liderazgo ha estado presente desde tiempos inmemorables. Esta afirmación puede ser comprobada desde la prehistoria donde los seres humanos comenzaron a organizarse en comunidades. García (2010) ratifica que el liderazgo ha ido evolucionando e impulsando, a su vez, el reconocimiento de la satisfacción laboral y la aparición de estudios que permitan evaluar la relación entre el trabajador y sus funciones laborales, desde 1935 hasta la actualidad.

Esto es visible en estudios correlacionales donde la variable dependiente, principalmente relacionada con el liderazgo, es la satisfacción laboral; tales como la investigación realizada por Cuadra (2007) en algunas organizaciones chilenas, donde se calculó que el liderazgo influye de forma positiva en la satisfacción laboral en un 31%. Hernández (2008) estableció que el 74,4% del personal clínico y el 91,3% del quirúrgico de un hospital cubano está de acuerdo con el liderazgo aplicado, por lo que el 83,9% y el 93,5 % de ellos se sienten conformes con su trabajo. También Peñarreta (2014) encontró que el 41,79% del personal del GAD Municipal de Loja está altamente satisfecho, el 44,78% medianamente satisfecho y el 13,43% insatisfecho en relación al liderazgo. Además, Pazmiño (2016) determinó que en las PYMES de Tungurahua, el estilo de liderazgo que más predomina es el autocrático en un 40%, el cual limita el desarrollo empresarial y el fortalecimiento de los emprendimientos. En cambio, Guerra (2016) destacó que el estilo de liderazgo que sobresale en el Banco Solidario es el democrático con un 56%, el cual genera que el 89% de los empleados estén a gusto en su lugar de trabajo. Sin embargo, Franco (2017) recabó como resultado que el liderazgo que está presente mayormente con un 40,68% en las empresas de servicios de Ecuador es el transaccional, debido a que se encuentra relacionado moderadamente con la satisfacción laboral en un 8,7%. De igual forma, Álava (2017) señaló que el 76% del personal perteneciente a la ESPAM se encuentra satisfecho con el liderazgo situacional que se aplica dentro del campus universitario, mientras que el 12% está parcialmente satisfecho y el otro 12% totalmente insatisfecho. Por consiguiente, en una investigación que se llevó a cabo en una organización de salud peruana, Marín (2017) halló que el 49,3% de los encuestados se sienten motivados y están parcialmente satisfechos en un 56,6%. Por el contrario, Gonzáles (2018) obtuvo que el 72% de los trabajadores pertenecientes a una empresa ubicada en la ciudad de Ambato opinan que el liderazgo ejercido no es el correcto en su totalidad. No obstante, Niño (2019) concluyó que el liderazgo mayormente reconocido en una empresa colombiana es el transformacional en un 44,3% y se relaciona con la satisfacción laboral general en un 21,25%.

Luego de hacer una revisión del avance de la literatura en este ámbito, es propicio comentar que existen estudios similares al presente trabajo de investigación en Ecuador, aunque en una cantidad muy pequeña. Por lo que se ha determinado que existe un vacío de conocimiento, el cual sirve de incentivo para determinar la repercusión del liderazgo en la satisfacción laboral del personal de los supermercados TÍA de Atuntaqui y Santa María de Otavalo en la provincia de Imbabura, en Ecuador. En consecuencia, el aporte de esta investigación está relacionado con la evaluación de la satisfacción laboral mediante la aplicación de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.

1.2. Problema de Investigación

Mondragón (2020) afirma que en Ecuador existen 495 supermercados aproximadamente, de los cuales la mayor parte de ellos se encuentran ubicados en el Litoral en un 58,74%. Mientras que el 38,82% está presente en la Sierra y solo el 2,44% pertenece al Oriente del país. No obstante, es primordial destacar que en Imbabura hay 11 supermercados que abarcan el 2,21% del número total, 4 de ellos corresponden a la cadena Corporación La Favorita, 4 al TÍA y 3 a San María. Del mismo modo, si se analiza desde una perspectiva más cercana, Otavalo

engloba el 0,6% respectivamente y posee 3 supermercados principales, los cuales son AKÍ, TÍA y Santa María. Atuntaqui, por su parte, representa el 0,2% y tiene 1 supermercado TÍA.

Ortiz (2020) determinó al final del año 2019 que TÍA había logrado alcanzar \$99.700.000 en patrimonio y \$707.000.000 en ingresos. Mientras que Santa María obtuvo un patrimonio valorado en \$39.700.000 y un total de ventas de \$315.000.000. Por esta razón, es posible determinar que el sector de supermercados se encuentra en buenas condiciones. Esto se debe a que en la actual pandemia que está viviendo el país y el mundo, las personas buscan satisfacer en primer lugar sus necesidades básicas, mediante la compra de alimentos, productos de aseo personal y artículos de limpieza.

A pesar de estos logros, los supermercados en su mayoría no miden el nivel de satisfacción de sus trabajadores y esto definitivamente es una gran equivocación, debido a que no se puede conocer si los colaboradores pertenecientes a la empresa están a gusto con su trabajo o no.

Granda (2014) asegura que cuando existe insatisfacción laboral, las empresas tienen inconvenientes en la operación de sus actividades. Es por esto que se le considera un aspecto bastante negativo a nivel organizacional porque afecta principalmente a la productividad de los trabajadores. Por consiguiente, Aparicio (2019) menciona que cuando los subordinados se encuentran insatisfechos con los factores motivacionales (responsabilidad, logro de metas y objetivos, reconocimiento, autorrealización personal y crecimiento profesional) tienden a desinteresarse por su trabajo ya que se sienten poco inspirados y por ende también descuidan habitualmente sus actividades y tareas encomendadas. Martínez (2018) resalta que el factor más preocupante es la ausencia de reconocimiento, debido a que provoca un alto nivel de desmotivación que recae directamente en el autoestima de los colaboradores. Y esto a su vez genera que exista una falta de interés por cumplir los objetivos personales y empresariales.

Por otro lado, Pérez (2015) convalida que cuando los factores higiénicos (liderazgo, relaciones interpersonales, condiciones laborales, seguridad laboral, política empresarial y remuneración) no son adecuados, causan mayor insatisfacción en el personal. Díaz (2020) estableció que los trabajadores que se encuentran disgustados con las relaciones humanas, las condiciones físicas del trabajo y su remuneración comienzan a faltar con mayor frecuencia a su trabajo. En efecto, Marín (2018) comprueba que la insatisfacción laboral repercute directamente a la salud ocupacional y psicológica de los trabajadores, ocasionando trastornos de ansiedad, estrés y depresión en la mayoría de los casos.

Jabbar (2020) y Ronen (2020) identificaron que la existencia de un mal liderazgo es el factor más alarmante, debido a que puede acarrear un sentimiento negativo de inconformidad en los subordinados. Wang (2020) también explica que si se lleva una mala supervisión, se podría provocar un alto nivel de inseguridad laboral en las personas. En fin, el efecto más significativo y crítico de la insatisfacción laboral es la renuncia, siendo un gran problema para las empresas ya que éstas no puede funcionar sin talento humano presente. Con toda esta información, es prudente enfatizar que el problema objeto de estudio en esta investigación propuesta surge de la necesidad de medir los factores motivacionales e higiénicos y determinar el grado de relación respectivo frente a la satisfacción laboral.

1.3. Importancia

García (2020) afirma que el poder encontrar una buena oportunidad laboral es un aspecto primordial para el ser humano, debido que el lugar de trabajo es considerado como un segundo hogar y por ende debe tener todas las condiciones necesarias que impulsen a tener una buena calidad de vida. Fernández (2020) confirma que la satisfacción laboral en la actualidad tiene cada vez más realce debido a que los clientes internos que se sienten a gusto en su lugar de trabajo tienden a demostrar una actitud favorable y mayor compromiso frente a sus

actividades que realizan a diario. En consecuencia, Remón (2013) menciona que este aspecto tan trascendental debe ser medido y evaluado constantemente con el fin de reconocer en qué ámbito los trabajadores sí se encuentran incentivados y en cuál no, para con ello encontrar oportunidades de mejora en los campos donde se detecten deficiencias.

En relación a los documentos de Aparicio (2019) y Flores (2019) fue posible atestiguar que esta investigación es importante puesto que permitió determinar la relación entre los factores motivacionales e higiénicos y el estilo de liderazgo frente a la satisfacción laboral; y a su vez porque orienta a los administradores de los supermercados a conocer las falencias que se han presentado con respecto al talento humano. Mientras que con la información descrita por Uvidia (2018) se determinó que el presente estudio tiene valor teórico y utilidad metodológica, ya que servirá de sustento para futuras investigaciones.

Cabe mencionar que con el artículo escrito por Carvajal (2021) se ratificó que este estudio es factible por la optimización de los recursos humanos, financieros y materiales. Además, es viable debido a que se pudo acceder fácilmente a la información de artículos científicos similares, tales como los de Franco (2017), Marín (2017), Niño (2019) y la tesis de Paredes (2022). Y también fue posible aplicar exitosamente las encuestas gracias a la disponibilidad de tiempo y la apertura brindada por Pujota (2021) y Sosa (2021), administradores de los respectivos supermercados en el tiempo que se ejecutó el proceso.

2. Marco Teórico

2.1. Marco Conceptual

El estudio de Marín (2017) ayudó a establecer que el propósito de esta investigación es medir la satisfacción laboral a través de los factores motivacionales e higiénicos. Entonces, García (2020) constata que este término tiene gran relevancia a nivel organizacional y permite evaluar el grado de conformidad de los trabajadores en el ámbito laboral.

Caballero (2002) define a la satisfacción laboral como la percepción de carácter positivo o negativo que tiene una conexión muy fuerte con el estado anímico y emocional presentado en el personal, el cual es espontáneamente ocasionado por las condiciones presentadas en el trabajo. Por eso, Morillo (2006) asegura que aquella posición adquirida por los empleados se ve afectada por el nivel de cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Además, Vallejo (2010) confirma que las actitudes demostradas por los subordinados hacia sus labores son influenciadas por el tipo de experiencias presentadas en el lugar de trabajo.

Canul (2013) testifica que los factores motivacionales o de motivación son elementos internos de carácter intrínseco que ayudan a mantener a los trabajadores inspirados y comprometidos con sus labores, por lo que se centra en el trabajo como tal. Entonces, Martínez (2013) manifiesta que estos aspectos son los principales causantes de la satisfacción laboral. No obstante, la falta de los mismos no provoca tanta insatisfacción. Por lo cual, Polindara (2020) asevera que el factor más relevante es el reconocimiento ya que una empresa siempre debe felicitar, distinguir y dar mérito a sus colaboradores por sus logros y su entusiasmo al momento de realizar sus tareas y funciones encomendadas, debido a que el reconocimiento laboral provoca un elevado nivel de autoestima, bienestar y satisfacción de los trabajadores. Es por ello que Camins (2018) proclama que la gratitud es un valor corporativo esencial que demuestra la valoración de las personas. Adicionalmente, Parages (2019) y Villacís (2017) determinan que el agradecimiento induce a que el personal se sienta apreciado y por ende sea leal ante cualquier situación.

Por otro lado, Serrano (2021) asegura que los factores higiénicos o de higiene son elementos externos de carácter extrínseco que están vinculados directamente con las condiciones físicas de trabajo y el ambiente laboral

respectivo. Por esto, Martínez (2013) establece que estos aspectos son los principales causantes de la insatisfacción laboral. La presencia de los mismos no provoca tanta satisfacción. Por lo tanto, Añazco (2018) precisa que el factor más significativo es el liderazgo debido a que es el mayor determinante del nivel de satisfacción en el trabajo. Smith en 1995 afirmó que un buen líder debe motivar e inspirar a sus seguidores, con el fin de que todos apoyen en el cumplimiento de los objetivos y las metas que se hayan propuesto. Chiavenato (2009) fue más allá y expresó el liderazgo es la forma de influencia con que un individuo puede guiar, coordinar, organizar y dirigir a sus colaboradores hacia al éxito.

En consecuencia, se reconoce que existen diversos estilos de liderazgo. En la Tabla 1 se presentan los más trascendentales.

Tabla 1
Estilos de liderazgo

| Estilo de liderazgo | Características |
|----------------------------|--|
| Liderazgo Natural | Posee una habilidad y capacidad innata para liderar a sus colaboradores. |
| Liderazgo Autocrático | Se limita solo a dar órdenes. Tiene el poder total y absoluto. Solo el jefe toma las decisiones. |
| Liderazgo Democrático | Escucha efectivamente a los demás miembros. Considera varias opiniones. Fomenta la participación activa. |
| Liderazgo Laissez Faire | Demuestra neutralidad en todo momento y circunstancia. Confía plenamente en la experiencia de sus empleados. |
| Liderazgo Transformacional | Procura siempre inspirar y motivar a su equipo de trabajo. Lleva una comunicación efectiva y respetuosa con todos. |
| Liderazgo Carismático | Posee una gran convicción. Provoca emociones, sentimientos y sensaciones de carácter positivo. Crea admiración y es visionario. |
| Liderazgo Transaccional | Recompensa monetariamente por incorporar valor agregado a su trabajo. Castiga a aquellos que no siguen las normas establecidas. Sumamente eficaz en situaciones de crisis. |
| Liderazgo Burocrático | Suele ser poco empático y solidario con los demás. Actúa con rigurosidad en cuanto al proceso de toma de decisiones. |

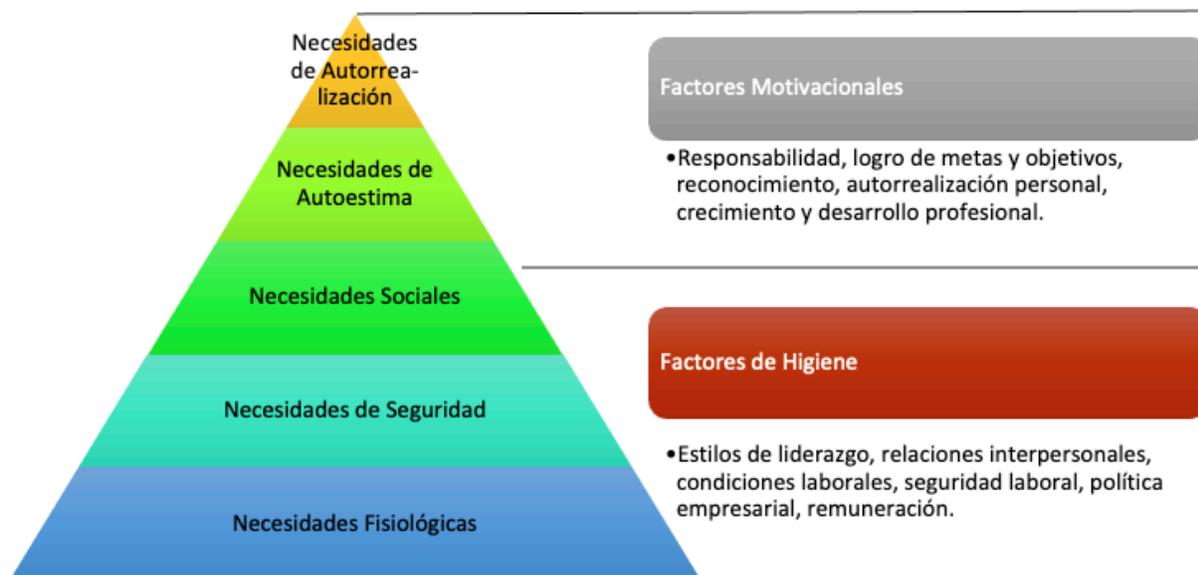
Fuente: Manzanilla (2021) y Ruiz (2017)

2.2. Base Teórica

Teoría de la Jerarquía de Necesidades (Abraham Maslow)

De acuerdo a Barcelo (2018) y Turienzo (2016) esta teoría (Figura 1) fue propuesta por Abraham Maslow en el año 1943 y fue formulada con la finalidad de establecer tanto las necesidades básicas del ser humano como las de mayor complejidad de consumación. Por lo tanto, Chiavenato (2001) identifica que la pirámide de necesidades de Maslow está dividida en 5 niveles y poseen un nexo de vinculación con los factores motivacionales e higiénicos correspondientes a la Teoría de Frederick Herzberg.

Figura 1
Relación entre la Teoría de Maslow y Herzberg

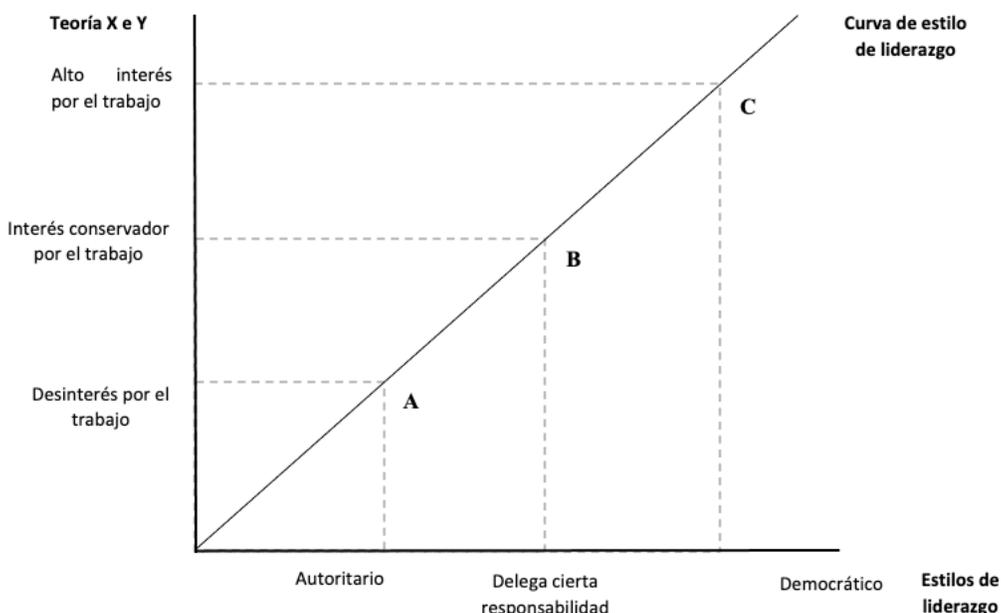


Fuente: Chiavenato (2001)

Teoría XY (Douglas McGregor)

Blanco (2019) y Madero (2018) detallan que la Teoría XY (Figura 2) fue desarrollada por Douglas McGregor en la época de los 60 y contribuyó un gran aporte a las Ciencias Administrativas, debido a que fue posible fijar la relación entre empleado – empleador y enlazar la conducta humana con la motivación. Espinosa (2013) menciona que la Teoría X hace referencia a que los trabajadores menosprecian el trabajo y tratan de evitarlo a toda costa. Pero por otro lado, McGregor (2015) corrobora que la Teoría Y consiste en que los trabajadores poseen mayor creatividad y son estimulados a trabajar por un incentivo.

Figura 2
 Representación de la Teoría XY

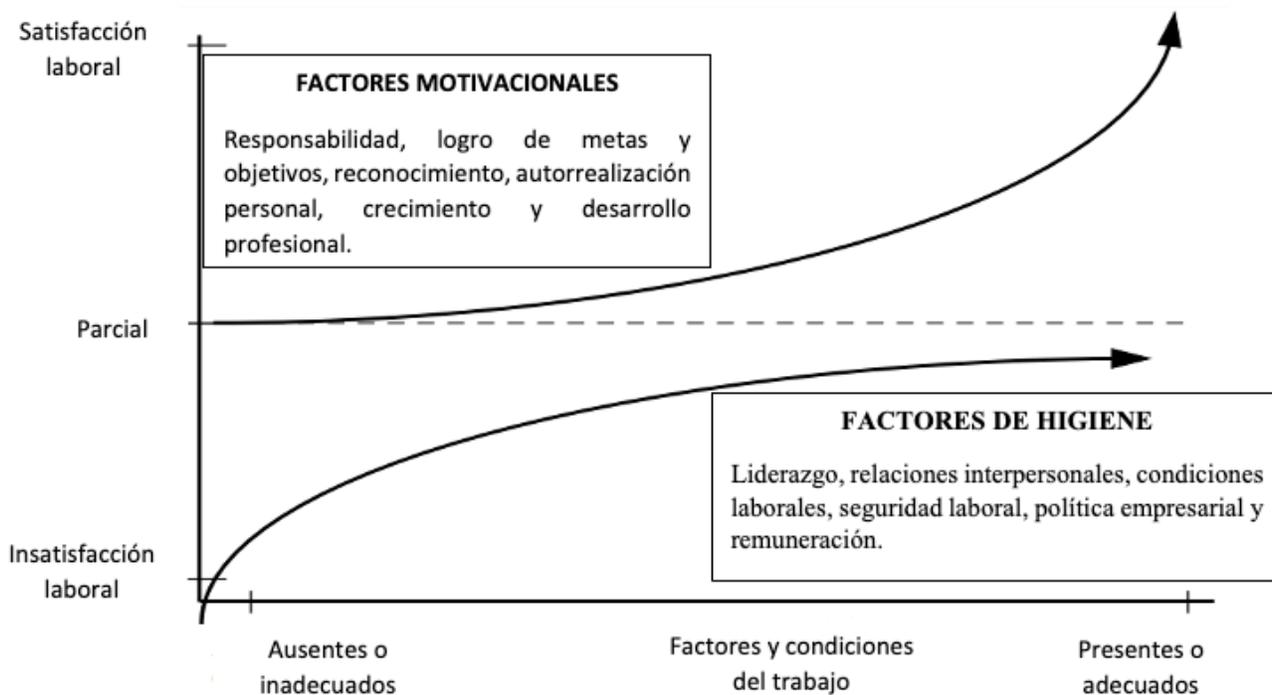


Fuente: Espinosa (2013)

Teoría Bifactorial (Frederick Herzberg)

Arias (2010) señala que la Teoría Bifactorial (Figura 3) es conocida también como La Teoría de los Dos Factores y fue elaborada entre el año 1959 y 1960 por Frederick Herzberg. Por consiguiente, Manso (2002) reconoce que esta teoría se divide en 2 clases de factores que son los motivacionales y los higiénicos. Es así que, Canul (2013) define a los factores de motivación como los elementos internos de carácter intrínseco que ayudan a mantener a los trabajadores inspirados y comprometidos con sus labores. Mientras tanto, Serrano (2021) conceptualiza a los factores de higiene como los elementos externos de carácter extrínseco que están vinculados directamente con las condiciones físicas de trabajo y el ambiente laboral respectivo.

Figura 3
Representación de la Teoría Bifactorial



Fuente: Paredes (2022)

3. Metodología

Se realizó un estudio de casos múltiples entre el supermercado TÍA de Atuntaqui y Santa María de Otavalo, con lo cual fue factible hacer una comparación entre los mismos. Pujota (2021) y Sosa (2021) fijan que cada supermercado cuenta con un número de 25 trabajadores entre cajeros, organizadores de percha, bodegueros, empacadores y guardias de seguridad.

El diseño es no experimental debido a que se observaron fenómenos en un contexto natural y a su vez transversal porque se ejecutó la recolección de datos en un momento único y determinado. Tiene un enfoque cuantitativo, puesto que se midió un fenómeno que consiste en determinar el nivel de incidencia del estilo liderazgo en la satisfacción laboral, para lo cual se utilizó la estadística y se definió hipótesis o preguntas de investigación basado en la información expuesta por Hernández (2014). El documento de Supo (2018) ayudó a delimitar que este estudio se encuentra en el tercer nivel de investigación y su alcance es correlacional bivariado, ya que se estableció una relación directa entre 2 variables: dependiente e independiente.

El primer método investigativo utilizado fue el analítico debido a que Maestre (2019) afirma que se debe llevar a cabo primero una revisión de la literatura de los principales artículos relacionados al tema investigativo, con el fin de analizar cada uno para luego elaborar un bosquejo de todo lo leído y clasificar la información más relevante que sirva de aporte. Luego de ello, se usó el método estadístico ya que según Morales (2020) permite recolectar y analizar los datos, aprobar las hipótesis y determinar el nivel de correlación entre las variables establecidas. Abreu (2014) y Castillo (2020) corroboran que fue importante aplicar el método deductivo ya que ayudó a obtener una conclusión lógica de la pregunta de investigación. Por lo tanto, en base al documento de Ruiz (2019) se desarrolló el método sintético, con el propósito de formular las conclusiones y las recomendaciones del presente estudio enfocado a determinar si en verdad el liderazgo influye en la satisfacción laboral.

La principal técnica de investigación que se aplicó a los trabajadores de los supermercados es la encuesta, la cual es de enfoque cuantitativo y fue usada con el fin de obtener mediciones de las variables correspondientes a través de la utilización de procedimientos estandarizados y preguntas cerradas que fueron respectivamente valoradas con las escala de Likert basada en las investigaciones de Álvarez (2021), Marroquín (2020) y Proaño (2021).

Esta investigación está basada partir de la tesis de (Paredes, 2022), cuyo propósito fue determinar el nivel de relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral, a partir de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg, contribuyó a determinar las variables, dimensiones e indicadores que se utilizaron para llevar a cabo un estudio correlacional no paramétrico de casos múltiples. Fue necesario calcular el coeficiente de correlación de Spearman porque los datos no tienen distribución normal según Tramolao (2021).

De acuerdo al estudio de Hernández (2014) se identificó que la variable independiente es el liderazgo porque se supone que ésta es la causa del fenómeno que se está estudiando y la variable dependiente hace referencia a la satisfacción laboral y se pretende medirla con el propósito de determinar su nivel de incidencia y así poder interpretar posteriormente estos resultados.

Tabla 2
Matriz de operacionalización de variables

| Tipo de Variable | Nombre de Variable | Dimensiones | Indicadores |
|------------------------|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| Variable Dependiente | Satisfacción Laboral | Satisfacción en el trabajo | Calidad de vida laboral |
| | | | Confort laboral |
| | | | Estabilidad laboral |
| Variable Independiente | Factores Motivacionales | Responsabilidad | Asignación de tareas |
| | | | Toma de decisiones |
| | | Logro de metas y objetivos | Planificación Estratégica |
| | | | Eficacia |
| | | | Gratitud |
| | Liderazgo | Autorrealización personal | Creatividad |
| | | | Resolución de problemas |
| | | | Oportunidad de estudio |
| | | Crecimiento y desarrollo profesional | Capacitación |
| | | | Supervisión |
| Factores Higiénicos | Estilos de liderazgo | Liderazgo Natural | |
| | | Liderazgo Autocrático | |
| | | Liderazgo Democrático | |
| | | Liderazgo Laissez - Faire | |

| Tipo de Variable | Nombre de Variable | Dimensiones | Indicadores |
|------------------|----------------------------|-------------|-----------------------------|
| | | | Liderazgo Transformacional |
| | | | Liderazgo Carismático |
| | | | Liderazgo Transaccional |
| | | | Liderazgo Burocrático |
| | Relaciones interpersonales | | Relación con los compañeros |
| | | | Expresión de opiniones |
| | Condiciones laborales | | Bioseguridad |
| | | | Ambiente físico |
| | Seguridad laboral | | Seguro laboral |
| | | | Salud ocupacional |
| | Política empresarial | | Normativa legal |
| | | | Políticas y procedimientos |
| | Remuneración | | Sueldo o salario |

Fuente: Franco (2017), Guerra (2016), Placencia (2017) y Paredes (2022).

4. Resultados y discusión

4.1. Factores Motivacionales

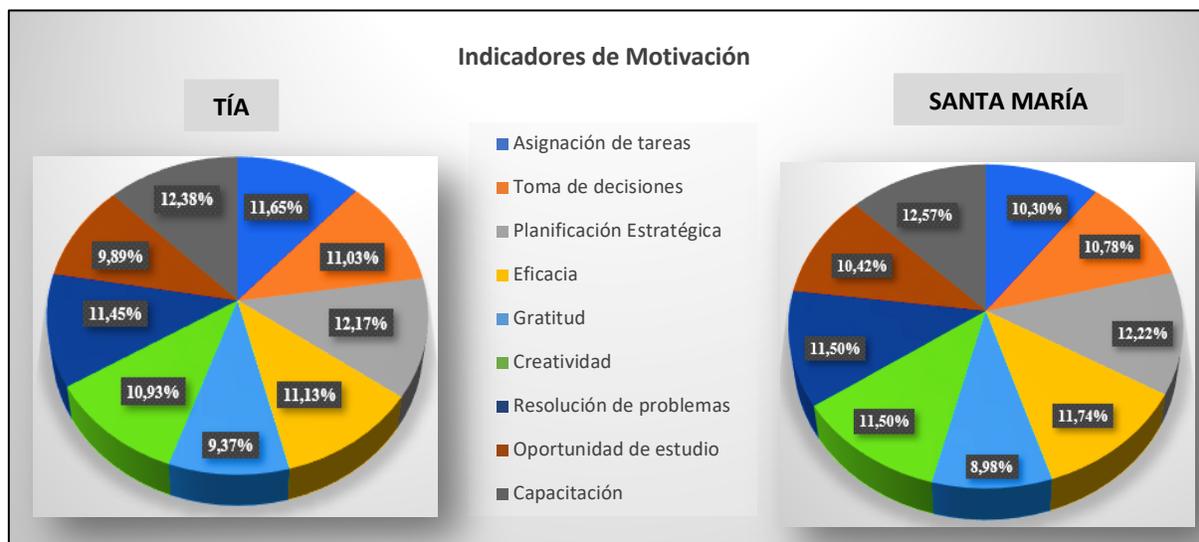
Gráfico 1
Factores Motivacionales



Fuente: Paredes (2022)

Los trabajadores de ambos supermercados están bastante satisfechos con todos los factores motivacionales, excepto con el ámbito de reconocimiento debido a que su ponderación oscila entre el 8% y 10%.

Gráfico 2
Indicadores de Motivación



Fuente: Paredes (2022)

Los trabajadores de los dos establecimientos están muy satisfechos con la mayoría de los indicadores de motivación. Sin embargo, el indicador más alarmante es la falta de gratitud, ya que desalienta al personal y esto no permite mantenerlo motivado.

Tabla 3
Correlación entre los Factores Motivacionales y la Satisfacción Laboral

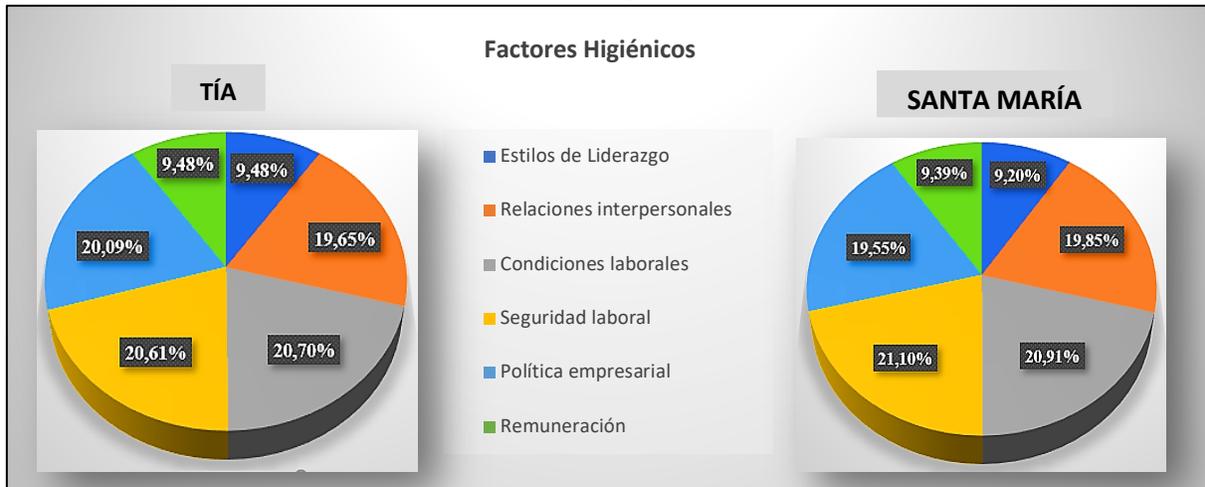
| | | TÍA | | SANTA MARÍA | | |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------|-------------------|--------|
| | | Factores Motiv. | Satisfacción Lab. | Factores Motiv. | Satisfacción Lab. | |
| Rho de Spearman | Factores Motiv. | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,285 | 1,000 | ,696** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,167 | . | ,000 |
| | Satisfacción Lab. | N | 25 | 25 | 25 | 25 |
| | | Coefficiente de correlación | ,285 | 1,000 | ,696** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,167 | . | ,000 | . |
| | | N | 25 | 25 | 25 | 25 |

Fuente: Paredes (2022)

En el caso del supermercado TÍA, el coeficiente de Spearman entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral es de 0,285 lo cual indica la existencia de una correlación positiva baja. Mientras que en el supermercado Saqnta María es de 0,696 lo que determina que hay una correlación positiva moderada.

4.2. Factores Higiénicos

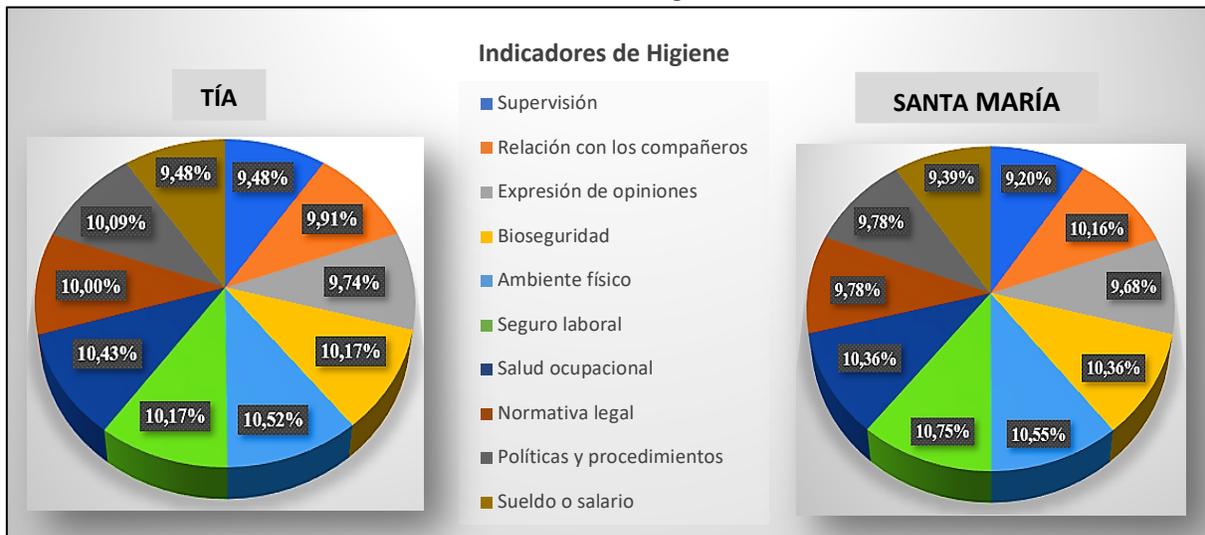
Gráfico 3
Factores Higiénicos



Fuente: Paredes (2022)

Los trabajadores de ambos supermercados están bastante satisfechos con todos los factores higiénicos, excepto con el campo de estilos de liderazgo y la remuneración debido a que su ponderación es menor al 10%.

Gráfico 4
Indicadores de Higiene



Fuente: Paredes (2022)

Los trabajadores de los dos establecimientos están muy satisfechos con la mayoría de los indicadores de higiene. No obstante, los indicadores más preocupantes son el tipo de supervisión y el sueldo o salario, esto se debe a que son los aspectos que causan mayor insatisfacción laboral.

Tabla 4
Correlación entre los Factores Higiénicos y la Satisfacción Laboral

| | | TÍA | | SANTA MARÍA | | |
|-----------------|-------------------|----------------------------|-------------------|---------------|-------------------|--------|
| | | Factores Hig. | Satisfacción Lab. | Factores Hig. | Satisfacción Lab. | |
| Rho de Spearman | Factores Hig. | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,288 | 1,000 | ,641** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,162 | . | ,001 |
| | | N | 25 | 25 | 25 | 25 |
| | Satisfacción Lab. | Coeficiente de correlación | ,288 | 1,000 | ,641** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,162 | . | ,001 | . |
| | | N | 25 | 25 | 25 | 25 |

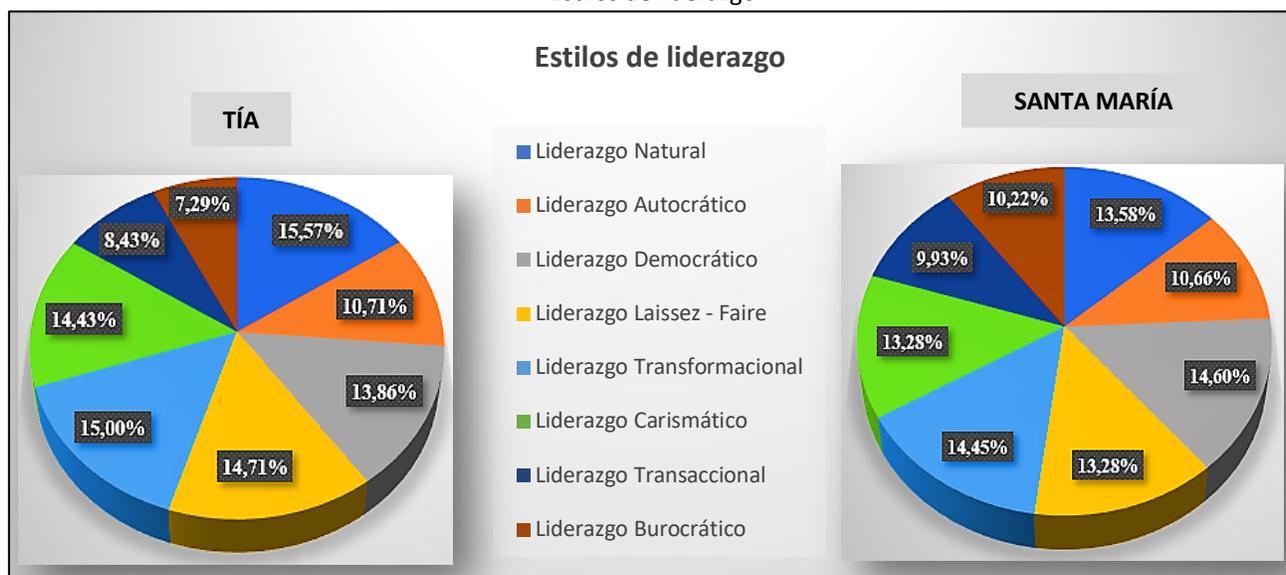
Fuente: Paredes (2022)

En el caso del supermercado TÍA, el coeficiente de Spearman entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral es de 0,288 lo cual indica la existencia de una correlación positiva baja. Mientras que en el supermercado Santa María es de 0,641 lo que determina que hay una correlación positiva moderada.

Con los dos resultados anteriores, es menester contrastar con Marín (2017) que realizó un estudio no paramétrico similar a esta investigación, cuyo coeficiente de correlación es positivo bajo de 0,336 entre la motivación laboral (Factores motivacionales e higiénicos) y la satisfacción laboral.

4.3. Estilo de Liderazgo

Gráfico 5
Estilos de liderazgo



Fuente: Paredes (2022)

El estilo del liderazgo que predomina mayormente en el supermercado TÍA es el natural con un 15,57%, mientras que en el supermercado Santa María prevalece el democrático con un 14,60%. Esto quiere decir que ambos casos existe un buen liderazgo, ya que los jefes se centran en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

Tabla 5
Correlación entre el Estilo de Liderazgo y la Satisfacción Laboral

| | | TÍA | | SANTA MARÍA | | |
|-------------------|-----------|------------------|-------------------|----------------|-------------------|------|
| | | Lideraz. Natu. | Satisfacción Lab. | Lideraz. Demo. | Satisfacción Lab. | |
| Rho de Spearman | Liderazgo | 1,000 | ,423* | 1,000 | ,593** | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,035 | . | ,002 |
| | | N | 25 | 25 | 25 | 25 |
| Satisfacción Lab. | Liderazgo | ,423* | 1,000 | ,593** | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,035 | . | ,002 | . |
| | | N | 25 | 25 | 25 | 25 |

Fuente: Paredes (2022)

Con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores, se identificó que el estilo de liderazgo que predomina en el supermercado TÍA es el natural con un 15,57%, mientras que en Santa María prevalece el liderazgo democrático con un 14,6%. En donde el primero tiene un grado de correlación positivo moderado de 0,423 y el segundo de 0,593 frente a la satisfacción laboral.

En otra investigación realizada por Franco (2017) se denotó que el estilo de liderazgo que más prevalece en las empresas de servicios del Ecuador es el transaccional con un 40,68% e incide en la satisfacción laboral en un 8,7%, que se calculó mediante la correlación de Pearson de 0,295 que es positiva baja. De igual forma, Niño (2019) estableció que el liderazgo mayormente presente en una empresa colombiana es el transformacional con un 44,3%, el cual tiene una correlación positiva moderada de 0,461 y un nivel de incidencia del 21,25% con la satisfacción laboral.

4.4. Contrastación de hipótesis

Para determinar si los datos son normales, Hernández (2014) y Tramolao (2021) afirman que en primer lugar se debe considerar el número de personas a estudiar, con el fin de verificar que si es que es mayor a 50 se debe aplicar la prueba de Kolmogorov - Smirnov y en caso de que sea menor a 50, se debe aplicar la prueba de Shapiro-Wilk. En consecuencia, cada supermercado tiene 25 trabajadores, por lo que es fundamental reconocer que se debe calcular la segunda prueba que se especificó anteriormente. Por esta misma razón, Sierra (2021) establece que cuando $p > 0,05$ existe distribución normal y se acepta la hipótesis nula (H_0), pero por otro lado si $p < 0,05$ no existe distribución normal y se acepta la hipótesis alternativa del investigador (H_1). Entonces, se aprobó la hipótesis alternativa en todos los casos porque el nivel de significancia de cada variable es menor a 0,05, lo cual determinó que los datos no llevan una distribución normal. Y por esta razón, se debe aplicar un análisis no paramétrico.

Por ende, una vez que se determina que la distribución de los datos no es normal se calculó el coeficiente de correlación de rangos de Spearman, el cual consiste en medir la relación de carácter monótono entre variables. Por ello, Martínez (2009) asegura que cuando $Rho=0$ no existe correlación entre las variables, mientras que si $Rho \neq 0$ si existe correlación entre las mismas. Entonces a continuación, se detalla el resultado de cada correlación calculada mediante este coeficiente.

Tabla 6
Coeficiente de correlación de Spearman

| | TÍA | SANTA MARÍA |
|--|-----------------------------|----------------------------------|
| Factores Motivacionales y Satisfacción Laboral | ,285 | ,696** |
| Factores Higiénicos y Satisfacción Laboral | ,288 | ,641** |
| Estilo de Liderazgo y Satisfacción Laboral | Liderazgo Natural: ,423* | Liderazgo Democrático: ,593** |

Fuente: Paredes (2022)

Se aprobó la hipótesis alternativa en todos los casos, por lo que la mayoría de correlaciones son positivas moderadas. Aunque en el Supermercado TÍA existe dos correlaciones positivas bajas. Con ello, se debe mencionar que de acuerdo a la indagación de Martínez (2009), fue posible rechazar las hipótesis nulas en todos los casos con respecto a los resultados obtenidos de la presente investigación y por ende aceptar las hipótesis alternativas que afirman que si existe un nivel de correlación de los factores motivacionales e higiénicos y el estilo de liderazgo predominante frente a la satisfacción laboral.

En consecuencia, toda esta información lleva a entender que mientras mejor se lidere a los trabajadores a través del uso de un conjunto de factores motivacionales (responsabilidad, logro de metas y objetivos, reconocimiento, autorrealización personal y crecimiento profesional) e higiénicos (liderazgo, relaciones interpersonales, condiciones laborales, seguridad laboral, política empresarial y remuneración), mayor será su satisfacción en el trabajo, por lo que puede inferir que su relación es bastante significativa y directamente proporcional.

Conclusiones

Los trabajadores de ambos supermercados muestran un buen nivel de satisfacción laboral general con respecto a sus actividades diarias.

El personal se encuentra satisfecho con todos los factores motivacionales, excepto con el ámbito de reconocimiento, lo que permitió identificar que la ausencia de este factor provoca un grado de insatisfacción en las personas.

El personal se mostró satisfecho con todos los factores higiénicos, excepto con el estilo de liderazgo y la remuneración que son causantes principales de la insatisfacción laboral.

Los estilos de liderazgo que predominan es el natural y el democrático, por lo que los trabajadores están satisfechos con el tipo de supervisión.

Referencias bibliográficas

- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195–204. <http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9%283%29195-204.pdf>
- Álava, F., & Vega, M. (2017). Incidencia del liderazgo situacional en el índice de satisfacción laboral de los empleados de la ESPAM. *INNOVA*, 2(10), 17–43. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/284/1307>
- Álvarez, C. (2021). *¿Qué es una encuesta?* https://www.academia.edu/5714111/_Qué_es_una_encuesta
- Añazco, K., Sánchez, Ó., & Valdivieso, R. (2018). Los Estilos de Liderazgo y su efecto en la Satisfacción Laboral. *INNOVA Research Journal*, 3(10), 142–148. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6777236.pdf>

- Aparicio, T. (2019, July 16). *La insatisfacción laboral*. <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>
- Arias, Á. (2010, July 13). *Teoría bifactorial de Herzberg*. <https://liderazgoymas.wordpress.com/2010/07/13/teoria-bifactorial-de-herzberg/>
- Barcelo, J. (2018, August 4). *¿Qué es y para qué sirve la Pirámide de Maslow?* <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/para-que-sirve-piramide-de-maslow/>
- Blanco, D. (2019, September 23). *Calidad, Estrategia y Liderazgo: Teorías X, Y y Z*. <https://dbcalidad.blogspot.com/2019/09/teorias-x-y-y-z-mcgregor-y-ouchi.html>
- Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículo y Formación de Profesorado*, 6(1–2), 1–10. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Camins, M. (2018, October 10). *La gratitud en el trabajo, factor clave para la transformación organizativa*. <https://www.sociedaddelainnovacion.es/gratitud-en-el-trabajo/>
- Canul, M., Fernández, B., & González, M. (2013, July 12). *Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas*. <https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>
- Carvajal, L. (2021, December 24). *Los Recursos en la Investigación Científica y sus clases*. <https://www.lizardo-carvajal.com/los-recursos-en-la-investigacion-cientifica-y-sus-clases/>
- Castillo, B. (2020, October 14). *6 tipos de métodos de investigación*. <https://guiauniversitaria.mx/6-tipos-de-metodos-de-investigacion/>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Teoría, Proceso y Práctica* (L. Solano (ed.); 3rd ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A. http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/fldBCf0xQHj9GV0YD9qhFz_ADMINISTRACION_PROCESO_ADMINISTRATIVO_.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Mc Graw Hill (ed.); 2nd ed.). <https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/download/version/1445278692/module/6711849354/name/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40–56. <https://doi.org/10.4067/S0718-23762007000200004>
- Cuadrado, S., Franco, A., & Reyes, M. (2017). Incidencia de los Estilos de Liderazgo en la Satisfacción de los Colaboradores en Empresas de Servicios del Ecuador. *Modern Believing*, 41(4). <https://doi.org/10.3828/mb.41.4.41>
- Díaz, D. (2020, November 18). *La insatisfacción laboral: causas y consecuencias*. <https://expomovilblog9.wordpress.com/2020/11/18/la-insatisfaccion-laboral-causas-y-consecuencias/>
- Espinosa, D. (2013, December 1). *Teoría X e Y de Douglas McGregor*. http://davidespinoza.es/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=521:teoria-x-e-y-de-douglas-mcgregor&catid=175:la-organizacion-interna-de-la-empresa
- Fernández, T. (2020). *Los motores de la satisfacción laboral*. <https://amp.expansion.com/expansion-empleo/empleo/2020/01/30/5e330833468aeb24628b45d4.html>
- Flores, L. (2019, June 10). *Conoce las consecuencias de la insatisfacción laboral*. <https://luisfloresguerra.com/conoce-las-consecuencias-de-la-insatisfaccion-laboral/>

- Franco, A., Cuadrado, S., & Reyes, M. (2017). Incidencia de los Estilos de Liderazgo en la Satisfacción de los Colaboradores en Empresas de Servicios del Ecuador. *PODIUM*, 41–64. <https://doi.org/10.3828/mb.41.4.41>
- García, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica. *Eumed*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- García, S. (2020, November 26). *La Satisfacción Laboral*. <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>
- González, J., López, R., Paredes, I., Paredes, M., & Paredes, V. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *UPEL*, 42(35). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3761/376160247012/html/index.html>
- Granda, S. (2014). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Quipukamayoc*, 13(26), 116. <https://doi.org/10.15381/QUIPU.V13I26.5405>
- Guerra, M. (2016). *Incidencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción de los empleados. Caso: Banco Solidario* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Matriz]. [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12984/Trabajo de Titulación.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12984/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Á. Obregón (ed.); 6th ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, V., García, B., Guedes, R., Mederos, R., & Quintana, L. (2008). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Cub Med Mil*, 38(1), 4–7. <https://doi.org/S0138-65572009000100007>
- Jabbar, U., Malik, M., Saleem, F., Qureshi, S., & Thursamy, R. (2020). Nexo entre liderazgo abusivo y compromiso de los empleados: perspectiva de la teoría de la conservación de los recursos. *Cogent Business & Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1857993>
- Madero, S., & Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95–107. <https://doi.org/10.29059/CIENCIAUAT.V13I1.1014>
- Maestre, M. (2019, June 28). *Método Analítico*. <https://slideplayer.es/slide/14584967/>
- Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Universidad EAFIT*, 1(128), 79–86. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Manzanilla, V. (2021, January 6). *Tipos de Liderazgo*. <https://www.liderazgohoy.com/tipos-de-liderazgo/>
- Marín, F. (2018). *Manual de curso de prevención de riesgos laborales*. <https://www.mformacionline.com/examen/prl-30.pdf>
- Marín, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 17(4), 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Marroquín, R. (2020). *Metodología de la Investigación Sesión N° 04*. http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Martínez, B. (2018). *Plan, Programa y Proyecto*. <https://es.calameo.com/read/00515052329c9eab9a454>

- Martínez, M. (2013, May 15). *La Teoría de Herzberg*. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Martínez, R., Cánovas, A., Martínez, M., Pérez, A., & Tuya, L. (2009). El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman Caracterización. *Haban Cienc Méd*, 8(2), 1–19. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017
- McGregor, D. (2015). Teoría X y Teoría Y. *PENSADOR*, 75(5). https://switcheducation.com/wp-content/uploads/2017/06/SEB_LYO_McGregor_Thinker.pdf
- Mondragón, E. (2020). *Novedades de Supermercados, Retail, Franquicias y Centros Comerciales en Ecuador: Número de Supermercados en Ecuador*. <https://novedadessuperec.blogspot.com/p/numero-de-supermercados-en-ecuador.html>
- Morales, E. (2020, March 4). *Método Estadístico*. https://tomi.digital/es/77925/metodo-estadistico?utm_source=google&utm_medium=seo
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo. *SCIELO*, 7(1). http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Niño, L., & Parra Liliana. (2019). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en personal operativo en seguridad privada. *Verba Iuris*, 14(42), 99–111. <https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/verbaiuris/article/view/5661/5273>
- Ortiz, D. (2020). *Actualización de la calificación de riesgo a la onceava emisión de TÍA S.A.* [https://www.bolsadevaloresguayaquil.com/sigcv/Opciones de Inversion/Renta Fija/Prospectos/TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS TIA S.A/Obligaciones/TIA-EO11-\(2020-08\).pdf](https://www.bolsadevaloresguayaquil.com/sigcv/Opciones de Inversion/Renta Fija/Prospectos/TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS TIA S.A/Obligaciones/TIA-EO11-(2020-08).pdf)
- Parages, J. (2019, December 3). *La cultura de la gratitud en la empresa*. <https://www.jacoboparages.com/2019/12/03/la-cultura-de-la-gratitud-en-la-empresa/>
- Paredes, D., & Ajala, E. (2022). *Incidencia del estilo de liderazgo en la satisfacción laboral* [Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12484>
- Pazmiño, G., Beltrán, M., & Gallardo, W. (2016). Los estilos de liderazgo y su influencia en el desarrollo empresarial: caso Pymes de la provincia de Tungurahua - Ecuador. *PUCE*, 3(103), 355–369. <http://www.revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/45/200>
- Peñarreta, D. (2014). *La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja* [Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. [https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3872/1/T1389-Peñarreta-La influencia.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3872/1/T1389-Peñarreta-La%20influencia.pdf)
- Pérez, A. (2015, June 22). *La teoría de Motivación - Higiene de Herzberg*. <https://www.ceolevel.com/herzberg>
- Polindara, V., & Gómez, N. (2020). Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de Palmira-Valle del Cauca. *Universidad Cooperativa de Colombia*, 1–53. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33107/1/2020_reconocimiento_laboral.pdf
- Proaño, G. (2021, March 15). *Escala de Likert: Qué es y cómo utilizarla en tus encuestas*. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

- Pujota, C. (2021, July 7). *Supermercados Santa María*. <https://supermercadosantamaria.com/>
- Remón, B. (2013). *Evaluación de la satisfacción laboral*.
<http://www.cen7dias.es/contenido.php?bol=125&id=2325&sec=4>
- Ronen, S., & Donia, M. B. (2020). Sofocando mi fuego: el impacto de la supervisión abusiva en la motivación de los empleados y resultados consiguientes en el trabajo. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 36(3), 205–214. <https://doi.org/10.5093/JWOP2020A20>
- Ruiz, O. (2017). *Liderazgo* (J. Paiz (ed.); 1st ed.). Alfil. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/117658>
- Ruiz, R. (2019, September 10). *Método Sintético*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.2.htm>
- Serrano, V. (2021). *Factores Higiénicos y Factores Motivadores: Herzberg*.
<http://uvedevisi.blogspot.com/2018/11/factores-higienicos-y-factores.html>
- Sierra, J. (2021). Prueba de Shapiro Wilk. *ENIGMÁTICAMENTE - Sección de Análisis Estadístico*, 1–7.
https://www.academia.edu/47487169/_Paquete_estadístico_SPSS_Prueba_Shapiro_Wilk
- Smith, E., & Mackie, D. (1995, June 2). *Liderazgo Empresarial*. https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1099/ejercicios_cap1.html
- Sosa, C. (2021, June 21). *Compra en línea con calidad, variedad y economía en Tía Ecuador*.
<https://www.tia.com.ec/>
- Supo, J. (2018, January 21). *Niveles de Investigación*.
<http://www.darwinduran.automatisoft.pe/2018/01/21/niveles-de-investigacion/>
- Tramolao, L. (2021). El procedimiento Pruebas no paramétricas. In *Análisis no paramétrico* (pp. 1–66).
https://www.academia.edu/36953651/Análisis_no_paramétrico_El_procedimiento_Pruebas_no_paramétricas
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación* (1st ed.). ALIENTA.
https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/34/33578_EL_PEQUENO_LIBRO_DE_LA_MOTIVACION.pdf
- Uvidia, S. (2018, September 24). *Satisfacción Laboral: Qué es y cómo medirla*.
<https://blog.starmeup.com/es/desarrollando-talento/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad* (P. Blanco (ed.); 1st ed.). EDUCOSTA.
<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1081>
- Villacís, P. (2017, March 6). *El valor de la gratitud en la vida y en los negocios*. <https://salesup.com/crm-online/cc-valor-de-la-gratitud.html>
- Wang, D., Chen, Y., Hu, Y., Maguire, P., & Zhao, C. (2020). El impacto de la supervisión abusiva en la inseguridad laboral: un modelo de mediación moderada. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 1–15. <https://doi.org/10.3390/IJERPH17217773>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial 4.0 Internacional