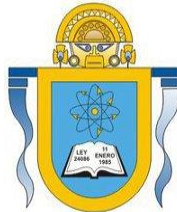


UNIVERSIDAD PARTICULAR CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**Expectativas de la motivación y satisfacción laboral en vendedores
ambulantes venezolanos**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA**

Autor:

Bach. Bruno Tafur Yessica Araseli

Asesor:

Mg. Yolanda Castro Yoshida

<https://orcid.org/0000-0002-0770-951X>

Línea de investigación

Social

PIMENTEL - PERÚ

2024



ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **YOLANDA CASTRO YOSHIDA**, asesora de investigación de la **Escuela de Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud** de la Universidad Particular de Chiclayo realizó el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de **Pre Grado**, según la Directiva de similitud vigente; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por la bachiller: Br. **Yessica Araseli Bruno Tafur** de su tesis: **“EXPECTATIVAS DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN VENDEDORES AMBULANTES VENEZOLANOS”**.

Autor(a): Yessica Araseli Bruno Tafur. Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **26 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 07 diciembre del 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Yolanda Castro Yoshida".

Mg. Yolanda Castro Yoshida
C. P. P. 3273
PSICOLOGA

Mg. YOLANDA CASTRO YOSHIDA
Asesora



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISION DE GRADOS Y TITULOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA TITULO PROFESIONAL

En Chiclayo, a los veintidos días del mes de abril del año dos mil veinticuatro, ante el Jurado constituido por:

PRESIDENTE : PS. IMELDA SEGOVIA BRAVO
SECRETARIA : PS. PATRICIA FERNANDEZ BARTOLOME
VOCAL : MICROBIOLOGA CARMEN MORENO DE LA CRUZ

La Graduada : BRUNO TAFUR YESSICA ARASELI

El título de la Tesis a sustentar es: "EXPECTATIVA DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN VENDEDORES AMBULANTES VENEZOLANOS;

Para optar el Título de Licenciada en **PSICOLOGIA**, obteniendo el siguiente calificativo: aprobado por **MAYORIA**

PS. IMELDA SEGOVIA BRAVO
Presidente

PS. PATRICIA FERNANDEZ BARTOLOME
Secretaría

MICROBIOLOGA CARMEN MORENO DE LA CRUZ
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con todo mi amor y admiración a mi madre, quien es mi fuente de inspiración; porque con su amor, motivación y apoyo incondicional hoy he llegado hasta donde estoy. Quien con sus palabras de aliento no me ha dejado caer y ha ido siempre sosteniendo mi mano, por sus consejos llenos de sabiduría. “TE AMO MUCHO MAMÁ”.

Dedico también este trabajo a mi mejor amigo, porque durante el tiempo que estuvo aquí conmigo me motivo a seguir adelante con sus palabras de aliento, apoyándome siempre que lo necesite. Siempre te llevaré en mi corazón y en mis recuerdos. “VUELA ALTO MEJOR AMIGO

Yessica Araseli Bruno Tafur

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, por guiarme en cada paso que doy, por bendecirme siempre y por darme fuerzas cuando las necesito.

A mi madre por todo el esfuerzo que hizo para sacarnos adelante a mis hermanos y a mí. Por todo su apoyo incondicional para poder culminar mi carrera universitaria.

A mi padre por haber estado presente siempre en mi vida pese a la distancia y darme su apoyo siempre que se lo he pedido.

Agradecer también a mi asesora de internado, Dra. Esther Huanay v., por cada enseñanza, por cada consejo y por cada palabra de motivación que hasta el día de hoy me viene dando.

Agradecer a cada uno de mis docentes que con sus enseñanzas me hicieron amar aún más mi carrera profesional.

Agradecer a los ambulantes venezolanos por su cooperación durante la aplicación de la entrevista.

Agradecer por último y no menos importante a mi asesora Mg. Yolanda Castro Y., a mis revisores Mg. Imelda Segovia B., Mg. Marilyn Campos B. y Mg. Patricia Fernández B. de la Universidad Particular de Chiclayo por sus consejos y por su guía no solo durante la elaboración de la presente tesis sino también por haber sido ficha fundamental en lo largo de mi carrera universitaria.

Yessica Araseli Bruno Tafur

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice de contenidos	VI
Índice de tablas	VII
Índice de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO	3
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo de investigación	17
3.2. Diseño de investigación	17
3.4. Población, muestra y muestreo.	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	18
3.6. Procedimientos de recolección de datos.	20
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	20
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	21
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción de la expectativa de la motivación en los vendedores ambulantes venezolanos.	21
Tabla 2. Descripción de la dimensión valencia de resultado en vendedores ambulantes venezolanos.	22
Tabla 3. Descripción de la dimensión expectativa en vendedores ambulantes venezolanos.	23
Tabla 4. Descripción de la dimensión instrumentalidad en vendedores ambulantes venezolanos.	24
Tabla 5. Descripción de la satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos.	25
Tabla 6. Descripción de la dimensión desempeño de la tarea en vendedores ambulantes venezolanos.	26
Tabla 7. Descripción de la dimensión condiciones físicas y/o materiales en vendedores ambulantes venezolanos.	27
Tabla 8. Descripción de la dimensión desarrollo personal en vendedores ambulantes venezolanos.	28
Tabla 9. Descripción de la dimensión relaciones sociales en vendedores ambulantes venezolanos.	29
Tabla 10. Descripción de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos en vendedores ambulantes venezolanos.	30
Tabla 11. Descripción de la dimensión políticas administrativas en vendedores ambulantes venezolanos.	31
Tabla 12. Descripción de la dimensión relaciones con la autoridad en vendedores ambulantes venezolanos.	32
Tabla 13. Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov	33
Tabla 14. Correlación entre expectativas de la motivación y satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos.	34

Índice de figuras

Figura 1. Descripción de la expectativa de la motivación en los vendedores ambulantes venezolanos.	21
Figura 2. Descripción de la dimensión valencia de resultado en vendedores ambulantes venezolanos.	22
Figura 3. Descripción de la dimensión expectativa en vendedores ambulantes venezolanos.	23
Figura 4. Descripción de la dimensión instrumentalidad en vendedores ambulantes venezolanos.	24
Figura 5. Descripción de la satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos.	25
Figura 6. Descripción de la dimensión desempeño de la tarea en vendedores ambulantes venezolanos.	26
Figura 7. Descripción de la dimensión condiciones físicas y/o materiales en vendedores ambulantes venezolanos.	27
Figura 8. Descripción de la dimensión desarrollo personal en vendedores ambulantes venezolanos.	28
Figura 9. Descripción de la dimensión relaciones sociales en vendedores ambulantes venezolanos.	29
Figura 10. Descripción de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos en vendedores ambulantes venezolanos.	30
Figura 11. Descripción de la dimensión políticas administrativas en vendedores ambulantes venezolanos.	31
Figura 12. Descripción de la dimensión relaciones con la autoridad en vendedores ambulantes venezolanos.	32
Figura 13. Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov	33
Figura 14. Correlación entre expectativas de la motivación y satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos.	34

Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo de establecer la relación entre expectativas de la motivación y satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos; para la cual se empleó una metodología de tipo descriptiva – correlacional, de diseño no experimental – transversal, con una muestra de 78 trabajadores escogidos de forma no probabilística por conveniencia; a quienes se les aplicó la Escala de Expectativas de Motivación por el Trabajo y la Escala de Satisfacción Laboral. Se encontró entre los resultados que los encuestados presentaban un nivel promedio en su mayoría de la variable expectativas de la motivación, de igual forma, un nivel medio predominante respecto a la satisfacción laboral. Se concluyó que existe relación negativa y estadísticamente no significativa entre ambos constructos.

Palabras clave. Motivación por expectativa, satisfacción laboral, vendedores ambulantes, correlación.

Abstract

The objective of this research was to establish the relationship between expectations of motivation and job satisfaction in Venezuelan street vendors; for which a descriptive-correlational, non-experimental-transversal design methodology was used, with a sample of 78 workers chosen in a non-probabilistic way for convenience; to whom the Work Motivation Expectations Scale and the Job Satisfaction Scale were applied. Among the results, it was found that the respondents presented an average level for the majority of the motivational expectations variables, in the same way, a predominant average level regarding job satisfaction. It was concluded that there is a negative and statistically non-significant relationship between both constructs.

Keywords. Motivation by expectation, job satisfaction, street vendors, connections.

I. Introducción

Hoy en día el trabajo ambulatorio se ha vuelto muy común, personas de otros países emigran buscando una mejora para ellos y su familia, y esto se ve muy reflejado en personas venezolanas quienes a diario laboran informalmente y como consecuencia se ven afectados porque obtienen ingresos bajos, asimismo también se afecta la economía del país porque no existe el pago de impuestos al estado.

Todavía hay muchos vendedores ambulantes en Perú. En el área metropolitana de Lima viven alrededor de 300.000 emprendedores, de los cuales más del 70% son mujeres (INEI, 2018). Este evento es mayormente desarrollado, 50% y 29%, por personas que se encuentran entre los 25 - 44 y 45 a 64 años, respectivamente. Las personas mayores de 65 años representan el 7% de la ciudad de la calle 13% la conforman jóvenes entre 14 y 24 años. En cualquier organización las personas son esenciales porque son las que hacen el trabajo.

En el siglo XXI la gestión de Recursos Humanos se ubica hacia las nuevas prioridades en las puestos y actividades afines con el trabajo. “Las ideas, pensamientos y conocimientos están reemplazando al factor capital” (Celma 2011). Por su parte, Chiavenato (2009) afirma: “La motivación está en la raíz del comportamiento de las personas, por lo que uno de los mayores desafíos en las organizaciones es motivar a los individuos”.

En la ciudad de Chiclayo, existe mucha migración de venezolanos, los cuales han encontrado trabajo de manera ambulatoria, siendo sus expectativas motivacionales muy bajas con respecto a su satisfacción laboral. Las dos variables resultan indispensables para el desarrollo y la eficacia del trabajador, de forma que no lleguen a abrumarse con todas sus actividades; si están a su favor, la persona podrá cumplir sus tareas de forma correcta y óptima generando productividad, caso contrario, se producirán conflictos y bajo desempeño, por lo que resulta importante conocer la conducta humana, siendo la razón del presente estudio. Considerando lo anteriormente mencionado, se plantea el problema: ¿Existe relación entre expectativa de la motivación y satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos?

La reciente investigación se justifica en base a las siguientes razones: a nivel social, en la ciudad de Chiclayo, vemos en los dos últimos años una cantidad de inmigrantes venezolanos, dedicados al comercio ambulatorio, desplazados por calles céntricas de nuestra ciudad, así como mercados, lo que hace necesario aplicar el presente proyecto con las variables antes indicadas para poder conocer la realidad de estas personas, siendo relevante para tener una perspectiva más clara de esta problemática. A nivel práctico, se podrán tomar las medidas necesarias por parte de las autoridades correspondientes, en beneficio de los colaboradores, teniendo una base científica para mejorar las políticas en el aspecto comercial. A nivel teórico, dada la poca existencia de investigaciones relacionadas, se contribuirá al establecer la correlación entre la motivación de las expectativas y la satisfacción laboral, a llenar algún vacío del conocimiento por medio de los resultados, mismos que confirmarán o refutarán el marco teórico, conociendo así el comportamiento de las variables analizadas y sugiriendo hipótesis para investigaciones futuras; y a nivel metodológico, se acudirá al empleo de técnicas psicométricas de investigación como el cuestionario, obteniendo datos estadísticos actuales con una base válida y confiable de la información obtenida. Por tanto, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la expectativa de la motivación y satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos en la ciudad de Chiclayo. Teniendo como objetivos específicos a: Describir los niveles de la expectativa de la motivación en vendedores ambulantes venezolanos en la ciudad de Chiclayo; Describir los indicadores de la variable expectativa de la motivación en vendedores ambulantes venezolanos en la ciudad de Chiclayo, Describir los niveles de satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos en la ciudad de Chiclayo; Describir los indicadores de la variable satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos en la ciudad de Chiclayo.

Ante ello, la hipótesis general planteada fue: Existe relación significativa entre la expectativa de la motivación y la satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos. Y las hipótesis específicas: La expectativa de motivación y sus indicadores en vendedores ambulantes venezolanos se presenta en niveles bajo; la satisfacción y sus indicadores en vendedores ambulantes venezolanos se presenta en niveles bajos.

II. Desarrollo

Se encontraron mediante una exhaustiva revisión bibliográfica, antecedentes a nivel internacional y nacional, que permiten sustentar la base teórica de las variables consideradas. Siendo a nivel mundial que, **Chafra (2020)** en su investigación sobre La proporción entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en el mercado libre de la ciudad de Ibarra se diseñó para determinar la relación entre las variables anteriores utilizando métodos cuantitativos, descriptivos y correlacionales; presentó una muestra de 134 empresarios la “Escala de Satisfacción Laboral”. Obtuvo en sus resultados que en su mayoría los evaluados presentaron satisfacción laboral respecto al medio donde se encontraban, considerando condiciones materiales, bienestar, políticas administrativas, relaciones sociales y desarrollo de la personalidad. Concluyendo que existe relación significativa alta y positiva entre ambas variables.

Por otro lado, **Jiménez y Rivera (2018)** en su estudio dirigido a determinar los elementos que aquejan el bienestar laboral de los trabajadores informales, Colombia; tipo mixto, con 156 colaboradores de diferentes zonas de la ciudad de Bogotá, a quienes se aplicó un cuestionario que medía la variable en cuestión; obtuvieron como resultados que la satisfacción laboral se veía influida por el conjunto social y el bienestar hacia el trabajo. Se concluye que se necesitan nuevas investigaciones para profundizar en la satisfacción laboral de los trabajadores informales, ya que las investigaciones sobre este tema son escasas.

En Medellín, **Jiménez (2018)** Se realizó un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción laboral de los trabajadores por cuenta propia con métodos cualitativos y una revisión bibliográfica de 60 artículos, 7 libros, 2 tesis de licenciatura y 2 tesis de maestría. En sus conclusiones, encontró que la satisfacción laboral entre los autónomos respondía a variables específicas a las que en teoría no se les daba mucha importancia. Debido a la falta de información sobre la satisfacción laboral de los trabajadores independientes en Colombia, los resultados sólo pueden contrastarse utilizando las teorías planteadas para los trabajadores dependientes.

Mondaca y Ordoñez (2018), En un estudio sobre prácticas de venta informal en Bogotá: significado y motivación de vendedores y compradores, se propusieron definir las motivaciones de ambos grupos de investigación utilizando métodos cualitativos y una muestra total de 14 personas. Encontró en sus resultados que sus motivaciones están relacionadas al poder sustentar y otorgar bienestar a su familia, además su independencia representa que se pueden rescatar en otras labores debido a que no resulta un trabajo de período cumplido en algunos casos.

Chiang y Ojeda (2014) Realizaron un estudio sobre la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño; utilizando métodos de correlación descriptiva y población 264 trabajadores chilenos a quienes aplicó el instrumento correspondiente para cada variable. Obtuvieron en los resultados que el nivel de satisfacción general era muy alto y concluyeron que existía relación entre la satisfacción general, relación con el jefe y reconocimiento.

Dentro del contexto peruano, ubicamos a **Obregón (2019)**, en su investigación dirigida a determinar satisfacción laboral de los empleados del mercado El Pacífico del distrito de Bellavista – Callao, utilizando métodos cuantitativos, descriptivos y una muestra de 66 empleados utilizando la escala de comportamiento organizacional, los resultados obtenidos muestran que el nivel de satisfacción laboral es muy bajo. La dimensión con menor puntuación es la satisfacción con la cooperación en la toma de decisiones. Concluyendo la importancia de la aplicación de programas que ayuden a mejorar dichos niveles encontrados.

Rodriguez (2018) En su estudio sobre la motivación de logro entre los comerciantes del mercado Micaela de Lima, buscó describir los niveles de motivación, un modelo de 30 colaboradores, mediante una metodología de tipo descriptiva no experimental y utilizando la Escala de Motivación de Logro. Obtuvo como resultados que el 40% de la población se encontraba en un nivel bajo de motivación, el 37% nivel medio y 23% nivel alto. De igual forma, **Vergara (2017)** El objetivo de su disertación es determinar

el impacto del Programa Mercado Saludable y la satisfacción de los comerciantes del Mercado N° 03 de Tarapoto, con una metodología de tipo pre experimental, y una muestra conformada por 69 comerciantes a quienes aplicó instrumentos y guías de observación directa. Logró como resultados que el 71% de los encuestados se encontraban insatisfechos 29% en un nivel aceptable, sin embargo, después de aplicado el programa el 83% manifestaron satisfacción y un 17% en un nivel aceptable; concluyendo que el programa tuvo un efecto favorable. Asimismo, **Folco, Olguín, Lázaro y Lago (2016)** realizaron un estudio para determinar Satisfacción y bienestar de las mujeres que se dedican al comercio ambulante; se entrevistó a 30 mujeres mediante un enfoque cualitativo exploratorio. Descubrieron que los principales factores de satisfacción laboral identificados fueron las oportunidades para desarrollar habilidades, la autogestión del propio negocio, el sentido de pertenencia a la organización y la flexibilidad para pasar tiempo con la familia.

A nivel local son pocas las investigaciones respecto a las variables en población de trabajo informal, apoyando la relevancia de la presente investigación. Sin embargo, **Juárez (2020)** en su investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, se realizó un estudio de la motivación de logro de los comerciantes del mercado mayorista Moshoqueque en Chiclayo para determinar el nivel de motivación del grupo antes mencionado conformado por 60 comerciantes quienes los calificaron utilizando la escala de motivación de Morales, los resultados arrojaron el nivel general y el nivel de logro Alto. motivación en todos sus aspectos.

Para entender mejor las variables de estudio, es necesario realizar una descripción teórica que la sustente. Respecto a motivación, nos encontramos con definiciones tales como la de González (2008) conceptualiza a la motivación como un proceso interior y único de cada ser humano, que se ve reflejada en una interacción entre el individuo y el mundo que lo rodea; o Palma (2006) quien dice que se refiere a la motivación que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que deciden en una determinada situación con qué fuerza actuar y en qué dirección se

dirige la energía. Cuanto mayor sea la motivación, mayor será la dirección y la determinación para implementar medidas.

Se añade a lo anterior que, existen muchas perspectivas de la motivación que han dado lugar a diferentes teorías, siendo las principales: (a) En cuanto a la teoría de Maslow sobre la jerarquía de necesidades, esta es ampliamente reconocida como una de las teorías más influyentes en el campo de la motivación. Fue concebida por el renombrado psicólogo Maslow en 1943, basándose en sus observaciones clínicas significativas. Según el autor, la motivación humana se origina en el deseo de satisfacer las necesidades propias (una fuerza interior). Este autor ha identificado una jerarquía de cinco necesidades, que van desde las necesidades básicas de supervivencia hasta las necesidades más elevadas de autorrealización. **El primer nivel comprende las necesidades básicas para la supervivencia del individuo**, como respirar, hidratarse, alimentarse, descansar, protegerse y reproducirse. **Desde una perspectiva laboral, esto implicaría recibir un salario y contar con condiciones mínimas que permitan vivir dignamente. El nivel dos se refiere a la necesidad de seguridad.** En términos laborales, esto tendría un impacto en las condiciones de seguridad, la estabilidad en el empleo, la protección social, un salario por encima del mínimo y la libertad de afiliación sindical. A continuación, **se presentan los niveles superiores de las necesidades**, los cuales incluyen, en orden ascendente, las necesidades sociales (vínculos, afecto, amistad, etc.), y en el entorno laboral se refieren a las oportunidades de interactuar con otros, la camaradería y la supervisión constructiva. **El cuarto aspecto se refiere a las necesidades de consideración o reconocimiento y mantenimiento de un estatus.** En el contexto laboral, esto implica tener la oportunidad de realizar tareas que brinden un sentido de logro y responsabilidad, recibir recompensas, promociones y reconocimiento por el trabajo realizado y por el estatus alcanzado. Alcanzar el más elevado nivel implica alcanzar la plena **autorrealización** tanto a nivel personal como laboral. Esto permite aprovechar al máximo nuestras habilidades, capacidades y creatividad. La motivación disminuye cuando una de estas necesidades no está completamente satisfecha, y será la siguiente necesidad más alta en la jerarquía la que servirá como fuente de motivación.

No se considera una necesidad más alta hasta que la necesidad inmediatamente inferior esté completamente satisfecha. La implicación práctica más clara de estos postulados es que se debe conocer el nivel jerárquico de una persona para poder motivarla de manera efectiva dentro de la organización. Además, es importante reconocer que las necesidades de un empleado pueden ser diferentes a las de otro.

(b) De acuerdo a Herzberg (1959), la motivación de los empleados se basa en dos factores: los factores higiénicos y los factores motivacionales.

Los factores higiénicos se refieren a las condiciones físicas y ambientales en las que los empleados realizan su trabajo. Esto incluye aspectos como el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, la supervisión, el clima laboral, los reglamentos internos y las oportunidades existentes.

Por otro lado, los factores motivacionales están relacionados con el contenido y la naturaleza del trabajo en sí. Estos factores incluyen el reconocimiento, el logro personal, el crecimiento profesional y las responsabilidades.

Según Herzberg, los factores higiénicos son necesarios para evitar la insatisfacción laboral, pero no son suficientes para garantizar la motivación. Para lograr la motivación real, los empleados deben tener oportunidades de crecimiento y desarrollo, así como sentirse reconocidos y valorados en su trabajo. Los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para ejercer una poderosa influencia en la conducta de los empleados. La palabra "higiene" muestra su carácter preventivo y señala su objetivo de evitar situaciones desagradables en el entorno o posibles peligros para la estabilidad. En caso de que estos factores higiénicos sean ideales, solo serán capaces de prevenir la insatisfacción, ya que su efecto en el comportamiento no alcanza a elevar considerablemente y de forma perdurable la satisfacción. Sin embargo, si son de baja calidad, generan descontento, por lo cual se les denomina factores de insatisfacción. Por otro lado, existen los factores motivacionales, los cuales se centran en el contenido del trabajo, las tareas y las responsabilidades relacionadas. Si los factores motivacionales son ideales, se experimentan sentimientos de logro y reconocimiento en el ámbito profesional. Estos sentimientos se reflejan a través de la realización de tareas y actividades desafiantes y significativas en el trabajo, lo que incrementa la satisfacción por el progreso profesional. Por otro lado, si estos factores

no son óptimos, se produce una falta de satisfacción. La teoría de los factores sostiene que la satisfacción laboral de los empleados depende del tipo de tareas desafiantes y estimulantes que se les asignen en su puesto de trabajo, conocidas como factores motivacionales.

La insatisfacción que experimentan los empleados en su puesto de trabajo se ve determinada por diversos elementos, como el ambiente laboral, la supervisión recibida, la relación con los colegas y el contexto global de su posición. Estos elementos son conocidos como factores higiénicos.

(c) Finalmente, la Teoría de las expectativas de Vroom, en la cual se basa la presente investigación. Este autor manifiesta que los seres humanos esperan resultados sobre su comportamiento y desempeño y éstas a la vez se consideran recompensas o consecuencias del comportamiento (Vroom, 1964). En cuanto a la relación entre el esfuerzo, el desempeño y los resultados que obtienen las personas, se sostiene la creencia de que existe una correlación entre estos tres aspectos. En este planteamiento se expone que un trabajador elige su comportamiento con el objetivo de lograr los resultados deseados según su criterio. El comportamiento comienza cuando el trabajador pone en marcha su esfuerzo, lo cual da lugar a un desempeño específico en su trabajo. Durante esta etapa, se establece una expectativa. Después de eso, la empresa toma nota de este rendimiento y lo evalúa según sus criterios, lo que lleva a decidir si recompensar o no al empleado con algún tipo de premio. En esta etapa, la Influencia de la Instrumentalidad juega un papel importante. Al final, el trabajador evalúa si esa recompensa se alinea con sus metas personales, lo cual se denomina como Valencia. Cuando los tres factores están presentes, el trabajador se sentirá motivado para llevar a cabo la acción. Sin embargo, si uno de los factores no está presente, la motivación se perderá.

Al considerar la teoría planteada por Vroom (1995), se toman en cuenta las dimensiones que conforman la motivación por expectativa, identificadas por el mismo autor: (a) Expectativa, Chiavenato (2009), En su libro "Comportamiento Organizacional" dice que la expectativa es la creencia de que el esfuerzo conducirá a un resultado deseado. Kinicki (2003) define en su libro " Comportamiento

Organizacional " que la expectativa es la creencia de un individuo de que a un cierto nivel de esfuerzo le seguirá un cierto nivel de desempeño. La dimensión esperada es la relación entre esfuerzo y eficiencia; (b) Instrumentalidad. Chiavenato (2009) en su libro "Comportamiento Organizacional" afirma que la instrumentalidad es la creencia de que el desempeño está relacionado con las recompensas deseadas. Existe una relación causal entre los resultados intermedios y finales. Newstrom J. W. (2011) explica en su libro comportamiento humano en el trabajo que el instrumento representa la creencia del empleado de que será recompensado por completar la tarea. La medida de la instrumentalidad es la relación entre eficiencia y recompensa; c) Valencia. Vélez (2007) en su libro "Clásicos del Liderazgo" define Valencia como algo que muestra el deseo de una persona de alcanzar una determinada meta u objetivo. Este nivel de deseo varía de persona a persona y puede cambiar con el tiempo para cada persona y depende de la experiencia de cada persona. Valencia es la relación entre recompensa y meta.

Por su parte, la satisfacción laboral, siendo la segunda variable, se define por Robbins & Judge (2009), La satisfacción laboral es una emoción poderosa que surge de la evaluación de las actividades realizadas por un trabajador dentro de una organización. Alcanzar la satisfacción laboral en un colaborador conlleva beneficios en relación a la misma, mientras que la insatisfacción genera actitudes negativas en la organización. Cuando se habla de las actitudes de los colaboradores, nos referimos a aquellos que trabajan en las empresas.

De acuerdo con Alles (2007), el grado de satisfacción de los empleados se refiere a la satisfacción en relación con el trabajo que realizan, y esta medida tiende a basarse en ítems preestablecidos. Además, según Herzberg (1959), la satisfacción se produce como resultado de diversos aspectos psicológicos provocados por la emoción que implica las expectativas de los colaboradores. En relación a su trabajo, Loitegui (1990) describe la satisfacción laboral como el sentimiento de bienestar, placer o felicidad que un trabajador experimenta. Además de ello, Loitegui también menciona la importancia de este sentimiento. La diferencia radica en que este sentimiento de bienestar puede

abarcar todos los aspectos relacionados con el trabajo, lo que se conoce como "satisfacción laboral general", o puede estar centrado en algunos de estos aspectos, lo que se denomina "satisfacción laboral por facetas". De esta forma un individuo puede encontrar satisfacción en su sueldo, relaciones con sus compañeros, nivel de responsabilidad y más. En este caso, la satisfacción en el trabajo estará determinada por una serie de satisfacciones individuales, las cuales forman diferentes aspectos de la satisfacción laboral.

Finalmente, Palma (1999), en quien se basa el presente estudio, define a la satisfacción como la actitud que tiene el colaborador con su trabajo y cómo se comporta en relación con los aspectos de su desarrollo personal, sus beneficios laborales y remunerativos.

Existen diferentes enfoques teóricos que buscan explicar la satisfacción laboral. Uno de ellos es la teoría de la Higiene-Motivación, desarrollada por Herzberg en 1959. Esta teoría establece que la presencia de ciertos factores está relacionada con la satisfacción en el trabajo, mientras que la falta de otros está asociada a la insatisfacción. Los factores que se encuentran actualmente se conocen como factores motivadores o satisfactores, y son inherentes al trabajo (logro, reconocimiento, progreso, el trabajo en sí mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad). Por otra parte, se les dio el nombre de factores higiénicos o insatisfactorios a aquellos elementos que estaban ausentes y que son externos al trabajo. Estos incluyen la política de la organización, la calidad de la supervisión, las relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, el salario, la seguridad en el empleo, las condiciones laborales y la posición social.

(b) La teoría del ajuste en el trabajo es una perspectiva que analiza cómo las personas se adaptan a su entorno laboral y cómo sus características personales y las características del trabajo interactúan para influir en su satisfacción y rendimiento laboral. Esta teoría sostiene que existe una correspondencia entre las necesidades, valores y habilidades de las personas y las demandas y recompensas del trabajo, y que cuando hay un ajuste adecuado, las personas tienden a experimentar mayor satisfacción y rendimiento laboral. Sin embargo, cuando hay un desajuste entre las características del individuo y las del trabajo, las personas pueden experimentar mayor

estrés, falta de motivación y bajo rendimiento. La teoría del ajuste en el trabajo sugiere que entender este equilibrio entre las características personales y las del trabajo es clave para promover la satisfacción y el rendimiento laboral de las personas. En esta teoría, se plantea que a medida que las habilidades de las personas (como el conocimiento, la experiencia, las actitudes y el comportamiento) se relacionen más estrechamente con los requisitos funcionales de la organización, aumenta la probabilidad de que el trabajador logre un desempeño satisfactorio. Según Dawis (2009), existe una estrecha relación entre los premios que otorga la institución y los valores que los trabajadores buscan alcanzar en su trabajo, como logro, estatus, seguridad y autonomía. Cuanto más se vinculen estos refuerzos con esos valores, es más probable que los empleados experimenten un mayor nivel de satisfacción laboral. Bajo estos principios, se considera que el nivel de satisfacción o insatisfacción de las personas en su trabajo es un predictor de su éxito o fracaso laboral. Además, existe la Teoría de la discrepancia. Según esta teoría, la satisfacción laboral se produce cuando se considera el trabajo como un medio para alcanzar valores laborales, generando un estado emocional placentero. Por otro lado, la insatisfacción laboral se experimenta cuando se ve al trabajo como frustrante, generando un estado emocional no placentero (Locke, 1976). La teoría considera el papel dinámico de los valores, ya que estos cambian según las características individuales de las personas y la jerarquía de valores que puedan tener.

En este trabajo se adopta el modelo propuesto por Sonia Palma en 1999. Palma desarrolló siete factores a partir de una escala validada conocida como Satisfacción Laboral. A continuación, se describen estos factores:

Las condiciones físicas y/o materiales se refieren a los aspectos tangibles y observables que afectan a un ambiente o situación determinada. Los elementos materiales o de infraestructura se definen como medios que facilitan el desarrollo de las tareas diarias y a la vez son indicadores de eficiencia y rendimiento. En relación a las condiciones físicas, se tiene en cuenta el aspecto del confort, el cual se refiere a las condiciones de comodidad que se proporcionan en un centro de salud, tales como la ventilación y la iluminación, la limpieza y el orden de los espacios, entre otros

elementos. Los empleados se preocupan por su entorno laboral, ya sea por su propio bienestar o para desempeñar eficientemente sus tareas. La comodidad se relaciona con la amplitud de los espacios, la distribución adecuada de los ambientes y el mobiliario suficiente. También implica contar con privacidad, un entorno de trabajo funcional y la disponibilidad de servicios necesarios.

Los beneficios laborales y remunerativos son aquellos incentivos adicionales que se brindan a los empleados como parte de su compensación por sus servicios. Estos beneficios pueden incluir, entre otros, seguro médico, vacaciones remuneradas, días festivos remunerados y planes de retiro. Además de su salario base, estos beneficios son importantes para motivar y retener a los empleados, ya que les brindan seguridad y satisfacción en su vida laboral. Los empleadores también se benefician al ofrecer estos beneficios, ya que ayudan a atraer y retener talento, lo que se traduce en un personal más dedicado y productivo. En resumen, los beneficios laborales y remunerativos son una parte esencial de la compensación total de los empleados y juegan un papel crucial tanto para los empleados como para los empleadores. La compensación es la retribución que los empleados obtienen por su trabajo, incluyendo sueldos, salarios y beneficios. Los sistemas de recompensas, el sueldo y la promoción son factores clave para influir y determinar la satisfacción laboral. Además de satisfacer necesidades fisiológicas, también representan el estatus, el reconocimiento y la seguridad. Estos elementos proporcionan mayor libertad en la vida y permiten adquirir otros valores. El dinero adquiere valor para Vroom al ser instrumental en la obtención de otros resultados. En otras palabras, el valor del dinero para él radica en su capacidad para obtener seguridad, prestigio, tranquilidad, entre otros aspectos. Si las recompensas son justas y equitativas, se genera una mayor satisfacción, ya que los empleados perciben que están siendo recompensados de manera proporcional a su desempeño. Cuando las recompensas son consideradas inadecuadas en relación al nivel de desempeño, se genera insatisfacción en el ámbito laboral. Esto conlleva a que los trabajadores se sientan tensos e intenten resolverlo ajustando su comportamiento, lo cual puede impactar negativamente en la productividad y deteriorar la calidad del entorno de trabajo.

Las políticas administrativas son conjuntos de directrices y reglas establecidas por una organización para regular el funcionamiento interno y la toma de decisiones. Estas políticas son fundamentales para garantizar la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Además, ayudan a establecer una estructura clara de roles y responsabilidades, así como a promover la coherencia y la equidad en las decisiones administrativas. Las políticas administrativas pueden abarcar diversos aspectos, como la gestión de recursos humanos, las finanzas, la ética empresarial, la seguridad en el trabajo y el manejo de información confidencial. Para que sean efectivas, estas políticas deben ser comunicadas de manera clara y deben estar alineadas con los valores y la visión de la organización. Además, es importante que se revisen y actualicen periódicamente para adaptarse a los cambios y necesidades del entorno empresarial. En resumen, las políticas administrativas son herramientas indispensables para garantizar el buen funcionamiento de una organización y asegurar el logro de sus objetivos. Las políticas laborales son el nivel de consenso que se establece en relación a las directrices o normas institucionales que regulan la relación laboral y se vinculan directamente con el empleado. Estas políticas actúan como medios para lograr las metas u objetivos. Además, se proporciona una explicación sobre cómo se lograrán las metas, y cumplen la función de brindar pautas que establecen el camino y el alcance general de las actividades permitidas para alcanzar esas metas. Las bases de conocimiento son fundamentales para guiar decisiones y acciones futuras. Ayudan a coordinar los planes, controlar la actuación y garantizar que los directivos tomen decisiones similares ante situaciones similares. Esto aumenta la consistencia de la acción y la probabilidad de éxito en diferentes escenarios. Las políticas deben tener una visión amplia, ser estables y flexibles para adaptarse a diferentes situaciones. Además, deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. El objetivo es establecer normas claras y concisas que delimiten y definan áreas de autoridad. La consistencia también es importante porque la inconsistencia genera incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferencial y a la injusticia.

La conexión con la autoridad. La apreciación valorativa del trabajador con respecto a su relación con su jefe y a sus tareas diarias es un factor crucial para determinar su satisfacción en el trabajo. Para lograr un éxito laboral óptimo, se cree que es crucial tener una actitud de aceptación hacia tu jefe. A los trabajadores les importa la responsabilidad hacia su jefe. No obstante, the response of the workers towards their supervisor will usually depend on their characteristics, as well as the characteristics of the supervisor. La consideración es la única conducta del líder que puede predeciblemente influir en la satisfacción del empleado. La satisfacción de los empleados con su supervisor también se ve afectada por la participación que se les permita tener. La conducta del líder tendrá un impacto directo en la satisfacción laboral del subordinado, especialmente en la satisfacción hacia el líder. La aceptación de la conducta del líder por parte de los empleados dependerá de si estos la perciben como una fuente de satisfacción inmediata o como un medio para lograr una satisfacción en el futuro. Para lograr el éxito, el líder debe contar con habilidades considerablemente desarrolladas y una gran dosis de motivación.

Las relaciones interpersonales se centran en la forma en que las personas dentro de un lugar de trabajo interactúan entre sí y con los clientes. Las buenas relaciones interpersonales generan confianza y credibilidad mediante actos de confidencialidad, responsabilidad y empatía. La comunicación efectiva es fundamental para lograr entendimiento, comprensión, respeto y ayuda mutua. Estas cualidades son clave para superar debilidades, fortalecer nuestras habilidades y mejorar nuestra convivencia. Además, contribuyen al crecimiento personal, al mejor desempeño y al beneficio de aquellos que reciben nuestros servicios. Por lo tanto, es imperativo cultivar una comunicación efectiva en todas nuestras interacciones. La actitud es generalmente lo que determina el estilo de trabajo. Tener una mentalidad positiva no solo hace que el trabajo sea más agradable, sino también más productivo. La disminución de la productividad puede ocurrir cuando el equipo considera su trabajo como algo aburrido y trivial, lo cual puede influir negativamente en los demás miembros. Sin embargo, cuando los miembros del personal se sienten parte del equipo y comprenden que su aportación es valiosa, no importa la posición que ocupen en el grupo, por más pequeña

que sea. En la práctica del trabajo en equipo, es esencial contar con un acceso extenso a la asesoría técnica, una diversidad de conocimientos y una amplia gama de habilidades. La ayuda mutua se origina entre los integrantes del equipo cuando existe un compromiso entre ellos, más allá de solo comprometerse con el proyecto.

Realización personal. Por lo general, los empleados prefieren aquellos trabajos que les permiten poner en práctica sus habilidades y capacidades, y que les brindan una variedad de actividades, libertad e información sobre su desempeño. Estas características convierten el trabajo en un desafío mental más grande. El personal debe ser competente tanto en su desempeño personal como en el ámbito laboral. El individuo debe asumir ciertas responsabilidades importantes. Una de ellas es trabajar arduamente para mejorar y avanzar en su capacitación y mantenerse actualizado constantemente. Esto es necesario para crecer en su campo y mantener su competencia profesional, de manera que pueda brindar servicios de calidad a sus clientes o beneficiarios. Debemos evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica. Es crucial mantener los principios y valores éticos en mente al enfrentar dilemas éticos en la vida diaria y en instituciones. Esto implica estar consciente de nuestras convicciones morales y aplicarlos de manera firme y clara al momento de reflexionar y tomar decisiones.

La realización de tareas es un aspecto fundamental en el ámbito laboral. La valoración está vinculada al trabajador y a las tareas diarias que realiza en la empresa en la que trabaja. En el ámbito laboral, el desempeño implica utilizar las habilidades y capacidades necesarias para llevar a cabo de manera eficiente las funciones requeridas por el puesto. Además, se refiere a la capacidad de cumplir plenamente con los deberes y responsabilidades de un cargo durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio profesional. En el desempeño del trabajo, no solo se requieren habilidades, destrezas y conocimientos, sino también otros aspectos. En la correcta ejecución de una determinada tarea, no solo son necesarios los recursos requeridos, sino que también resulta fundamental contar con otros elementos como el interés, la voluntad y la intención de llevar a cabo el trabajo. Para la presente

investigación, nos apoyaremos en el Modelo de Sonia Palma, el cual propone siete factores para evaluar la Satisfacción Laboral.

En este punto, resulta crucial destacar la labor de los vendedores ambulantes, quienes han sido clasificados de diversas formas, generando así la inexistencia de una definición única para su trabajo. Hay ocasiones en las que se discute acerca de la conexión que existe entre ellos y el espacio público, así como de su uso inapropiado o la manera negativa en que la sociedad percibe su actividad. En esta investigación, se le dará el nombre de "vendedores ambulantes" a aquellas personas que venden bienes y servicios en el espacio público, sin importar si tienen un puesto fijo, semi-fijo o ambulante. Lo que se tomará en cuenta más que nada es la forma en la que se configura el espacio y el mercado dentro del trabajo informal (Álvarez 2010, citado por Ramos 2015).

El término "ambulante" ha surgido de forma coloquial y se utiliza principalmente en las calles y en la vida diaria. El objetivo de este texto es resaltar la inestabilidad y el constante movimiento que enfrentan los vendedores para poder vender sus productos o servicios. También, son conocidos como vendedores informales ya que no reciben beneficios y su trabajo no está respaldado por la ley. Esto señala que, en su entorno y situación específica, son conocidos como vendedores ambulantes debido a que uno de los principales desafíos que enfrentan es la movilidad constante y sus consecuencias. Sin embargo, para la sociedad en general, son considerados trabajadores informales debido a que se enfatiza más en su posición económica y laboral que en las condiciones a las que se enfrentan.

Finalmente, en relación a los constructos de indagación, a pesar de la búsqueda teórica acerca de la satisfacción laboral y motivación en contextos de trabajo informal, se evidencia la ausencia de investigaciones, es por esto que el presente estudio busca conocer cómo se comportan ambas variables en un contexto de informalidad; teniendo en cuenta que los constructos a analizar se han ido definiendo con base en las variables existentes para un contexto de trabajo formal, sin embargo, no se tiene en cuenta los factores presentes en el trabajo informal.

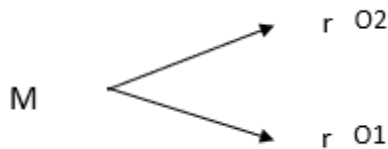
III. Metodología

3.1. Tipo de investigación

La investigación se realiza de manera cuantitativa, ya que su objetivo es medir un fenómeno y expresar los parámetros estudiados en una población en forma de cifras. El propósito de este estudio es examinar cómo se comporta la población y los hallazgos obtenidos pueden aplicarse en situaciones más amplias (Hernández y Mendoza, 2018)

3.2. Diseño de investigación

La presente investigación se llevará a cabo bajo un enfoque descriptivo y correlacional, con el propósito de describir y establecer relaciones entre las variables bajo estudio. Además, tendrá un diseño no experimental y transversal, ya que no se realizará una manipulación intencional de las variables. y los datos obtenidos serán de un tiempo y momento determinado (Hernández y Mendoza, 2018).



Dónde:

- M : Muestra.
- O1 : Expectativa de la motivación.
- O2 : Satisfacción laboral.
- E : Correlación.

3.3. Variables de estudio

La variable 1, es la Motivación por Expectativas, la que indica que los seres humanos esperan resultados sobre su comportamiento y desempeño y éstas a la vez se consideran recompensas o consecuencias del comportamiento. (Vroom, 1964). Operacionalmente, se refiere a la evaluación de la motivación en las personas,

mediante 21 ítems de escala Likert, de tipo ordinal, considerando las dimensiones de: valencia de resultado, expectativas e instrumentalidad.

La variable 2 se refiere a la Satisfacción Laboral, la cual se define como la actitud que el trabajador tiene hacia su propio trabajo. Esto se basa en aspectos relacionados con las oportunidades de desarrollo personal, los beneficios laborales y salarios que recibe, las políticas administrativas, las relaciones con otros miembros de la organización y con la autoridad, así como las condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y rendimiento. (Palma, 1999). Operacionalmente, se refiere a la evaluación de la calidad de vida de las personas, mediante 36 ítems de escala Likert, de tipo ordinal, considerando las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal/social, beneficios económicos.

3.4. Población y muestra de estudio.

La población estuvo constituida por ambulantes venezolanos informales, por lo mismo se trató de una población infinita, tomándose como muestra a 78 personas, mediante un muestreo de tipo no probabilística en su modalidad intencional, por conveniencia.

Criterios de inclusión:

- Vendedores de estado civil casado o conviviente.
- Vendedores que deseen participar de la investigación.

Criterios de exclusión:

- Vendedores que no deseen participar de la aplicación del instrumento.
- Vendedores que no hayan respondido el instrumento en su totalidad.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la Evaluación Psicométrica, en la cual se aplicó una batería de pruebas respecto a las variables a analizar. Siendo los instrumentos descritos a continuación:

Instrumento N°1: Motivación por Expectativas

- **Nombre Original** : Escala de la expectativa de la motivación en el trabajo.
- **Autor** : Rubén Toro Reque.
- **Año** : 2015
- **Procedencia** : Chiclayo - Perú
- **Marco Teórico** : Motivación por expectativas de Vroom.
- **Variable medida** : Niveles de motivación.
- **Dimensiones** : Valencia de resultado (ítems 1 – 7), expectativa (ítems 8 – 14), instrumentalidad (ítems 15 – 21).
- **Forma de aplicación** : Manual
- **Administración** : Individual o grupal.
- **Numero de ítems** : 21.
- **Tiempo** : 20 minutos aprox.
- **Áreas de aplicación** : Organizacional, educativa, clínica y áreas afines.
- **Calificación** : Tipo Likert de 1 a 5. A mayor puntaje, mayor motivación.
- **Confiabilidad:** Se calculó el alfa de Cronbach= 0,91, obteniendo un nivel muy alto de fiabilidad. En el caso de los indicadores fue: Valencia de resultados: 0,71 (nivel alto), Expectativa: 0,89 (nivel muy alto), Instrumentalidad: 0,90 (nivel muy alto)
- **Validez:** Se realizó la validez de contenido, mediante el juicio de tres expertos, quienes garantizaron dicha validez

Instrumento N°2: Satisfacción Laboral SL - SPC

- **Nombre de la Escala:** Escala de Satisfacción Laboral
- **Autora:** Sonia Palma Carrillo
- **Año:** 1999
- **Procedencia:** Lima – Perú
- **Administración:** Individual o Colectiva

- **Objetivo:** Evalúa el nivel de satisfacción laboral.
- **Número de ítems:** 36
- **Duración:** 20 minutos aproximadamente
- **Validez.** Presenta validez de constructo y validez concurrente, siendo 0.05 (Eugenio, 2019). Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el juicio de expertos consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems.
Confiabilidad. Eugenio (2019) aplicó Alfa de Cronbach, obteniendo 0.79, considerando el instrumento como confiable.

3.6. Procedimiento de recolección de datos e información

Se hizo la solicitud del permiso a las autoridades académicas competentes de la universidad particular de Chiclayo para llevar a cabo la evaluación, aceptación y autorización del proyecto de investigación. Luego se realizó un sondeo y registro de la población que permitió identificar, a cada uno de los colaboradores siendo los vendedores ambulantes venezolanos, localizados en la ciudad de Chiclayo. Por consiguiente, se les mostró el consentimiento informado para la recolección de datos, el mismo que indicó en que consiste el estudio y tuvo anexados los instrumentos correspondientes. La aplicación fue de manera individual y toda la información recolectada fue guardada con total confidencialidad, finalmente se realizó el presente informe, para así sustentarlo ante las autoridades universitarias.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis estadístico de los datos de investigación, se utilizaron las siguientes técnicas: el cálculo de la media, la desviación estándar y la identificación de la moda. En este escrito, se presentarán tablas unidimensionales de frecuencia y porcentajes a modo de acompañamiento. Con el fin de facilitar la comprensión de los resultados, se crearon gráficos de barras. Además, se utilizó el análisis estadístico de correlación Producto momento de Pearson para verificar las hipótesis propuestas. Para llevar a cabo el análisis estadístico de los datos, se utilizó el software SPSS versión 25 en español, junto con el programa de Excel 2019 como herramienta de apoyo.

IV. Análisis y discusión de resultados

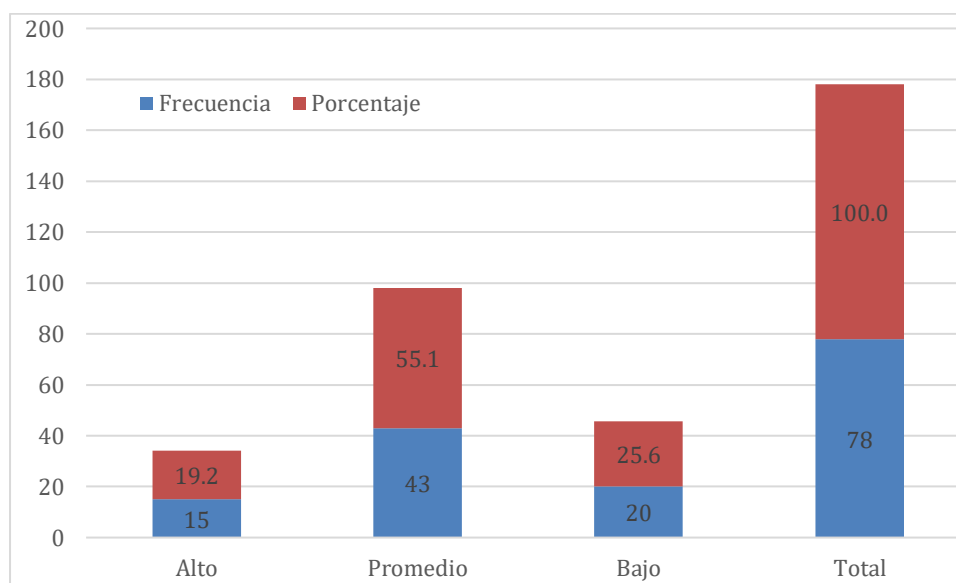
En la tabla/figura 1, se observa que el 55.1% de los encuestados presenta un nivel promedio de motivación por expectativa, seguido de un 25.6% y 19.2% ubicados en los niveles bajo y alto, respectivamente.

Tabla 1.

Descripción de la expectativa de la motivación en los vendedores ambulantes venezolanos.

Total	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	19.2
Promedio	43	55.1
Bajo	20	25.6
Total	78	100.0

Figura 1. *Descripción de la motivación por expectativa en los vendedores ambulantes venezolanos.*



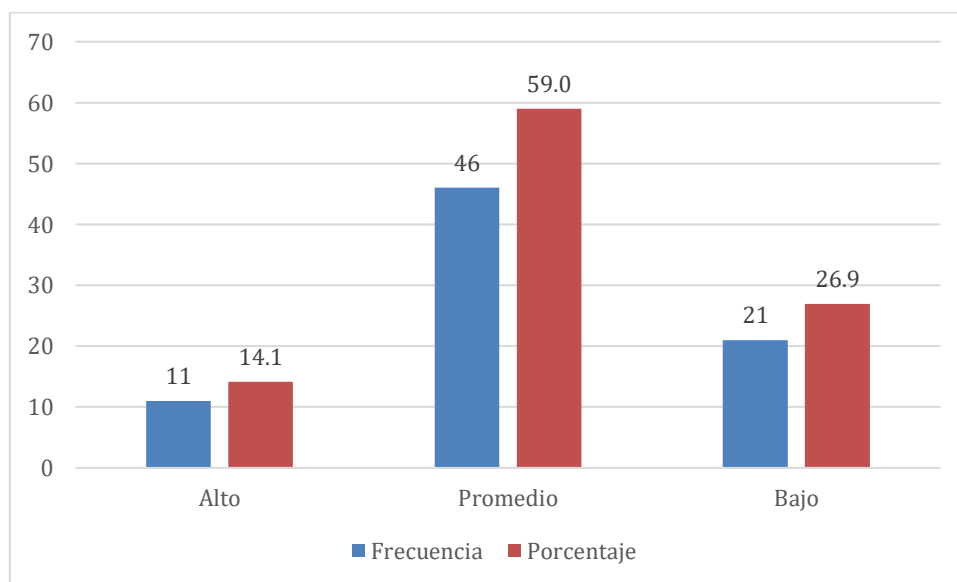
En la tabla/figura 2 se observa que el 59.0% de los evaluados, presenta un nivel promedio en la dimensión valencia de resultado, mientras que el 26.9% nivel bajo y solo un 14.1% un nivel alto.

Tabla 2.

Descripción de la dimensión valencia de resultado en vendedores ambulantes venezolanos.

Valencia	Frecuencia	Porcentaje
Alto	11	14.1
Promedio	46	59.0
Bajo	21	26.9
Total	78	100.0

Figura 2. *Descripción de la dimensión valencia de resultado en vendedores ambulantes venezolanos.*



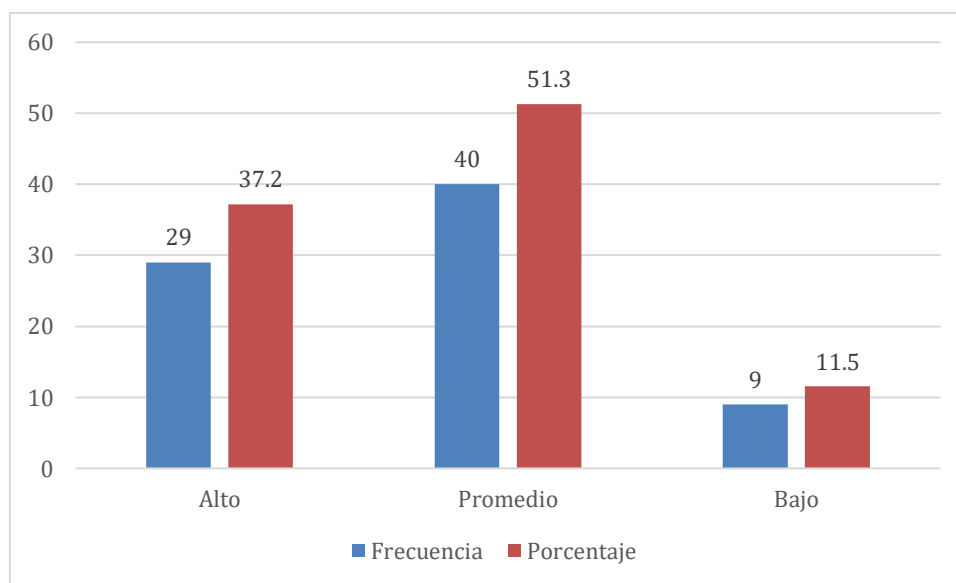
En la tabla/figura 3 se observa que el 51.3% de los ambulantes, presenta un nivel promedio para la dimensión expectativa, además, el 37.2% se ubican en un nivel alto, sin embargo, un 11.5% se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 3.

Descripción de la dimensión expectativa en vendedores ambulantes venezolanos.

Expectativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	29	37.2
Promedio	40	51.3
Bajo	9	11.5
Total	78	100.0

Figura 3. *Descripción de la dimensión expectativa de resultado en vendedores ambulantes venezolanos.*



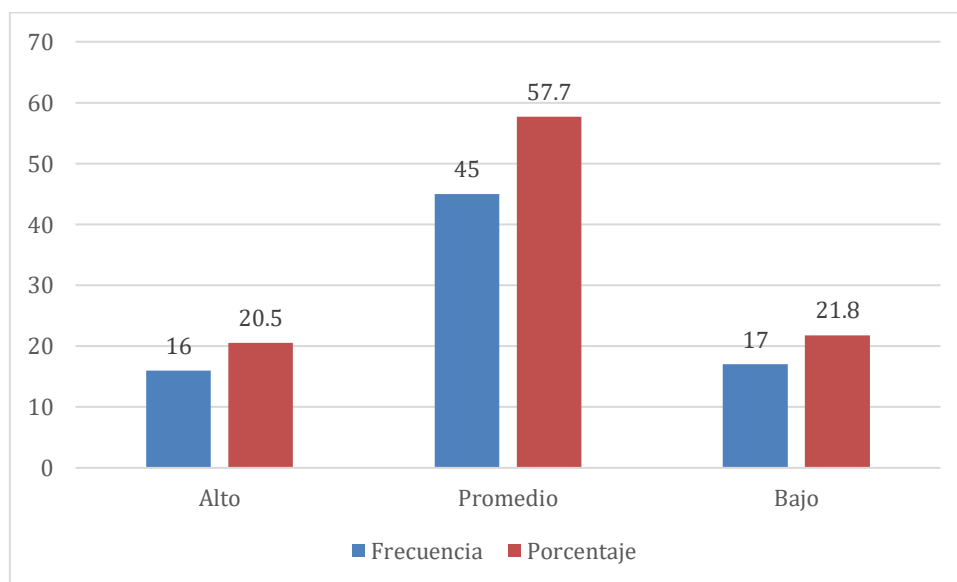
En la tabla/figura 4 se observa que 57.7% de los evaluados tiene un nivel promedio en la dimensión instrumentalidad, seguido del 20.5% y 21.8% que se encuentran en los niveles alto y bajo respectivamente.

Tabla 4.

Descripción de la dimensión instrumentalidad en vendedores ambulantes venezolanos.

Instrumentalidad	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	20.5
Promedio	45	57.7
Bajo	17	21.8
Total	78	100.0

Figura 4. *Descripción de la dimensión instrumentalidad de resultado en vendedores ambulantes venezolanos.*



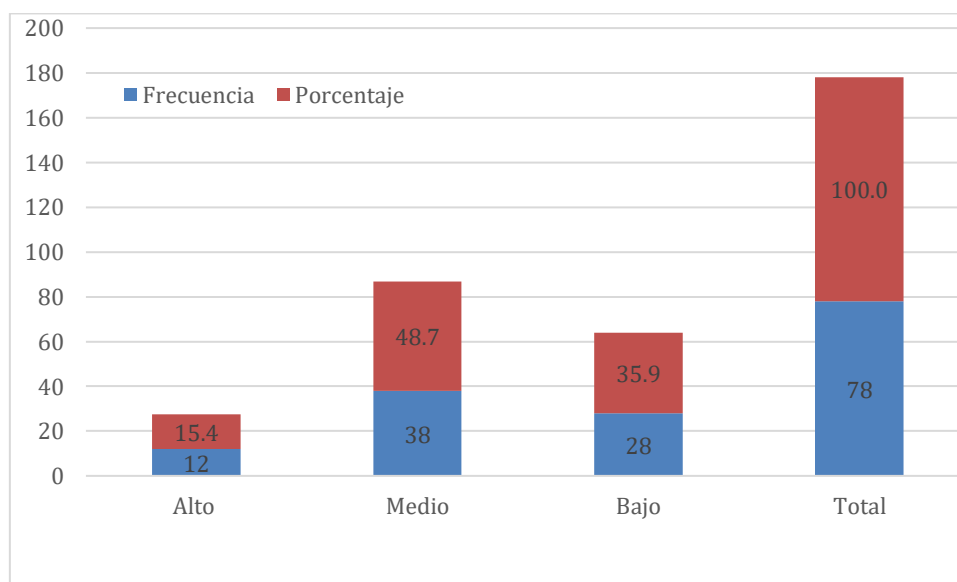
En la tabla/figura 5 se observa que, el 48.7% se encuentra en promedio satisfecho, sin embargo, un 35.9% presenta baja satisfacción y solo un 15.4% siente alta satisfacción.

Tabla 5.

Descripción de la satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos.

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	15.4
Promedio	38	48.7
Bajo	28	35.9
Total	78	100.0

Figura 5. *Descripción de la satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos.*



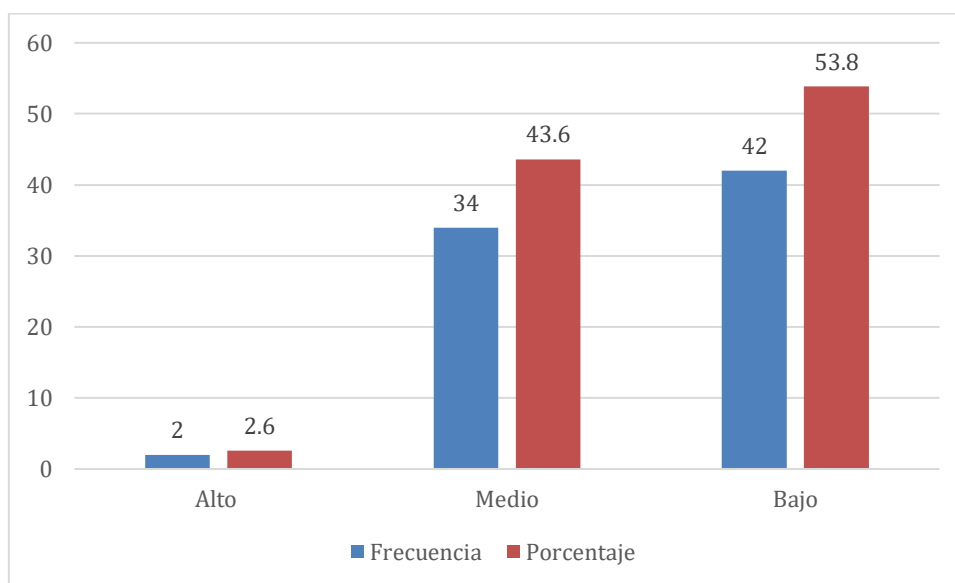
En la tabla/figura 6 se observa que, el 53.8% presenta un nivel bajo en la dimensión desempeño de la tarea, seguido del 43.6% en un nivel promedio y solo el 2.6% un nivel alto.

Tabla 6.

Descripción de la dimensión desempeño de la tarea en vendedores ambulantes venezolanos.

Desempeño de la tarea	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	2.6
Promedio	34	43.6
Bajo	42	53.8
Total	78	100.0

Figura 6. *Descripción de la dimensión desempeño de la tarea en vendedores ambulantes venezolanos.*



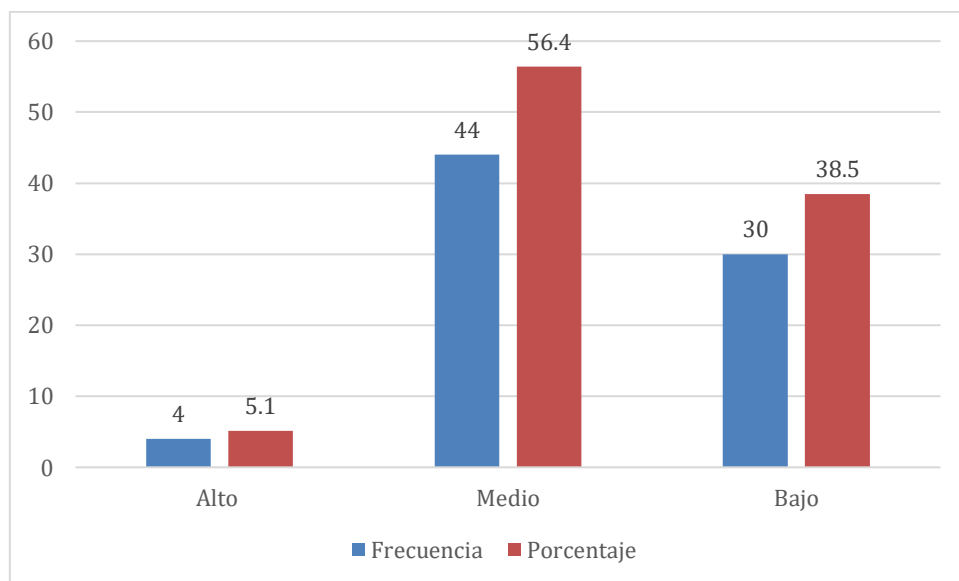
En la tabla/figura 7 se observa que, el 56.4% se ubica en un nivel promedio respecto a la dimensión condiciones físicas y/o materiales, mientras que el 38.5% en un nivel bajo y solo el 5.1% en un nivel alto.

Tabla 7.

Descripción de la dimensión condiciones físicas y/o materiales en vendedores ambulantes venezolanos.

Condiciones físicas y/o materiales	Frecuencia	Porcentaje
Alto	4	5.1
Promedio	44	56.4
Bajo	30	38.5
Total	78	100.0

Figura 7. *Descripción de las condiciones físicas y/o materiales en vendedores ambulantes venezolanos.*



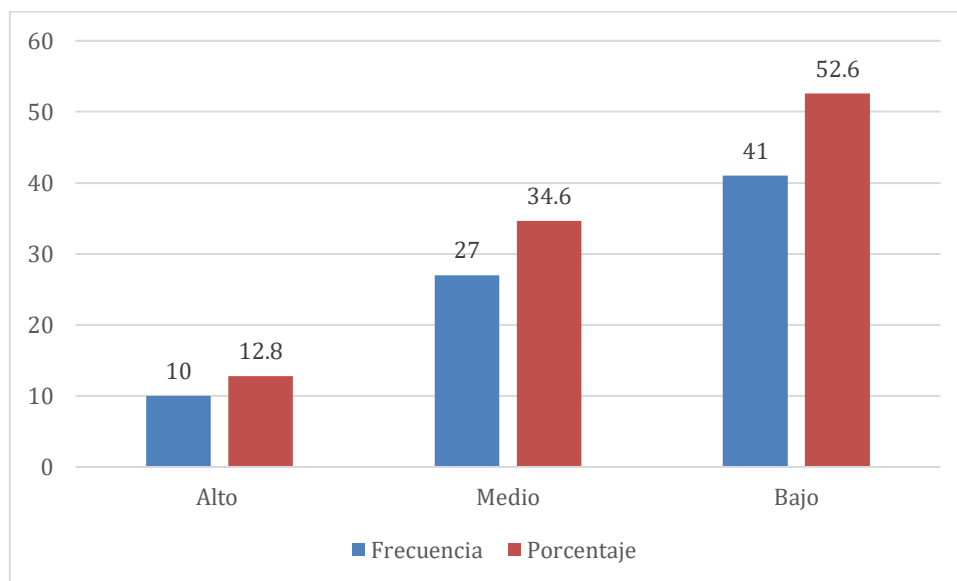
En la tabla/figura 8 se observa que, el 52.6% presenta un nivel bajo en la dimensión desarrollo personal, seguido del 34.6% ubicados en un nivel promedio y el 12.8% en el nivel alto.

Tabla 8.

Descripción de la dimensión desarrollo personal en vendedores ambulantes venezolanos.

Desarrollo personal	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	12.8
Promedio	27	34.6
Bajo	41	52.6
Total	78	100.0

Figura 8. *Descripción de la dimensión desarrollo personal en vendedores ambulantes venezolanos.*



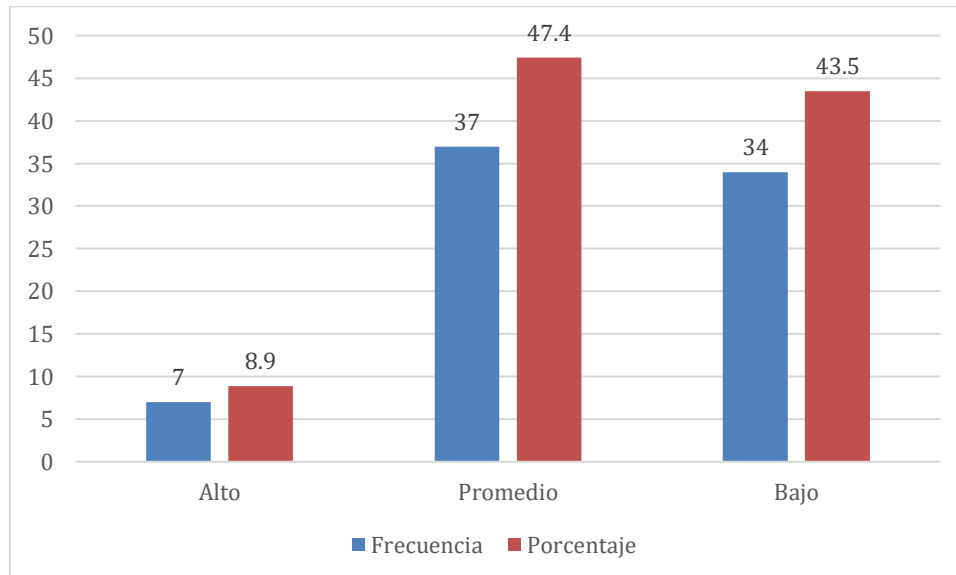
En la tabla/figura 9 se observa que, el 47.4% presenta un nivel medio en la dimensión relaciones sociales, seguido del 43.5% ubicados en un nivel bajo y el 8.9% en el nivel alto.

Tabla 9.

Descripción de la dimensión relaciones sociales en vendedores ambulantes venezolanos.

Relaciones sociales	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	8.9
Promedio	37	47.4
Bajo	34	43.5
Total	78	100.0

Figura 9. *Descripción de la dimensión relaciones sociales en vendedores ambulantes venezolanos.*



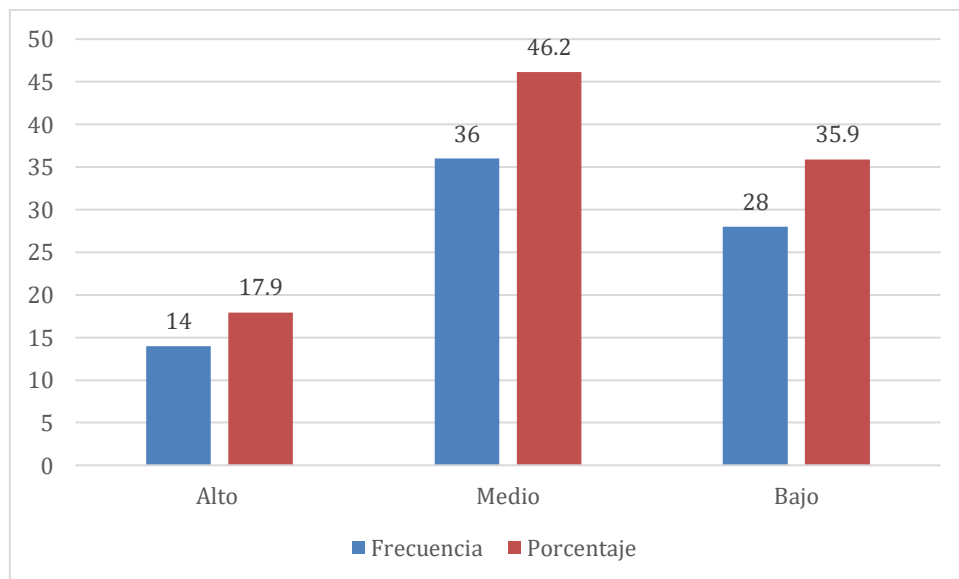
En la tabla/figura 10 se observa que, el 46.2% se encuentra en un nivel promedio de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, el 35.9% en un nivel bajo y un 17.9% en un nivel alto.

Tabla 10.

Descripción de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos en vendedores ambulantes venezolanos.

Beneficios labores y/o remunerativos	Frecuencia	Porcentaje
Alto	14	17.9
Promedio	36	46.2
Bajo	28	35.9
Total	78	100.0

Figura 10. *Descripción de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos en vendedores ambulantes venezolanos.*



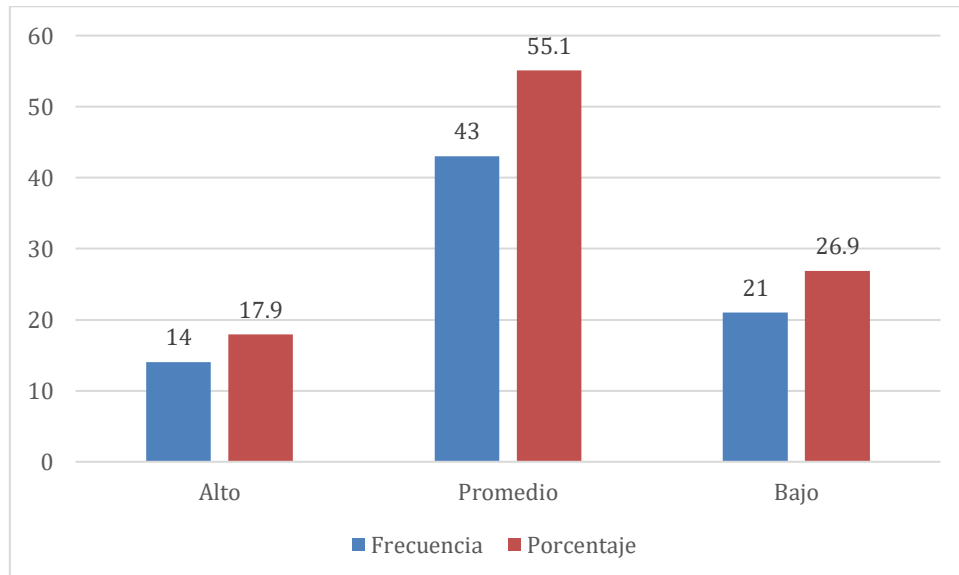
En la tabla/figura 11 se observa que, el 55.1% se encuentra en un nivel promedio de la dimensión políticas administrativas, el 26.9% en un nivel bajo y un 17.9% en un nivel alto.

Tabla 11.

Descripción de la dimensión políticas administrativas en vendedores ambulantes venezolanos.

Políticas administrativas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	14	17.9
Promedio	43	55.1
Bajo	21	26.9
Total	78	100.0

Figura 11. *Descripción de la dimensión políticas administrativas en vendedores ambulantes venezolanos.*



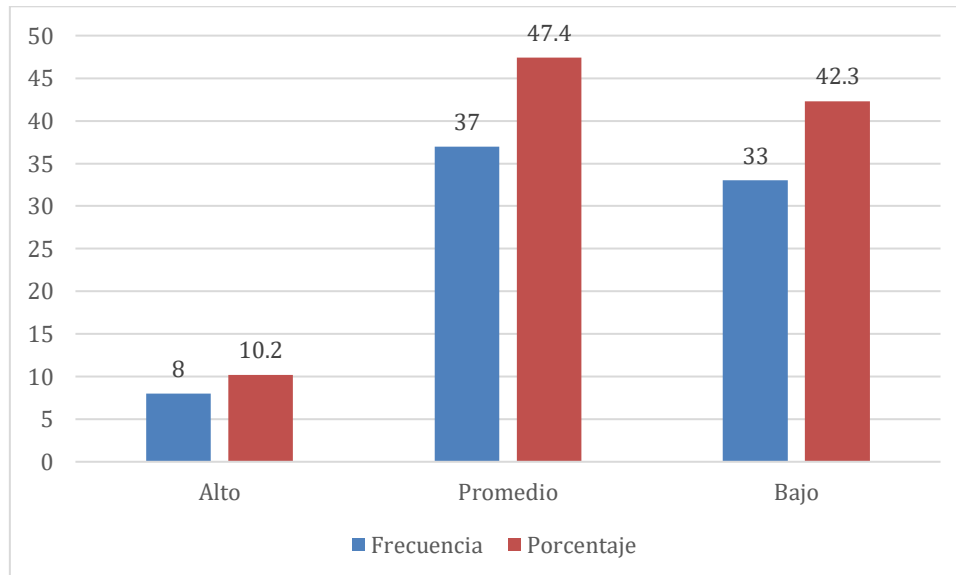
En la tabla/figura 12 se observa que, el 47.4% se encuentra en un nivel promedio de la dimensión relaciones con la autoridad, el 42.3% en un nivel bajo y un 10.2% en un nivel alto.

Tabla 12.

Descripción de la dimensión relaciones con la autoridad en vendedores ambulantes venezolanos.

Relaciones con la autoridad	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	10.2
Promedio	37	47.4
Bajo	33	42.3
Total	78	100.0

Figura 12. *Descripción de la dimensión relaciones con la autoridad en vendedores ambulantes venezolanos.*



Se observa en la tabla 13 que, la distribución no es normal en la variable expectativas de la motivación, mientras que en satisfacción si presenta distribución normal, correspondiendo a la aplicación de Spearman para determinar la correlación entre ambas variables.

Tabla 13.

Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1	0.106	78	0.030
Variable 2	0.064	78	,200*

Comprobación de Hipótesis

Objetivo general: Determinar la relación entre expectativas de la motivación y satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos.

Hipótesis general:

- H_1 : Existe relación significativa entre motivación por expectativa y satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos.
- H_0 : No existe significativa entre motivación por expectativa y satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos.

Se observa en la tabla 14 que, existe correlación negativa muy baja y estadísticamente no significativa entre motivación por expectativa y satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos.

Tabla 14.

Correlación entre expectativas de la motivación y satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos.

		Motivación por expectativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	-0.123
	Sig. (bilateral)		0.284
	N	78	78

- **Discusión**

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre expectativas de la motivación y satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos en la ciudad de Chiclayo, además de describir la variable motivación por expectativa y sus indicadores; describir la variable satisfacción laboral y sus indicadores en vendedores ambulantes venezolanos en la ciudad de Chiclayo.

Considerando el análisis realizado a los resultados obtenidos, se encontró respecto al objetivo general, que, a diferencia de lo esperado, entre las expectativas de motivación y satisfacción laboral, existe correlación negativa muy baja y estadísticamente no significativa ($p > 0.01$), lo que indicaría que no se puede afirmar que, a mayores expectativas de la motivación, mayor será la satisfacción laboral en los encuestados.

Por otro lado, el nivel con mayor predominio en expectativas de la motivación fue el promedio, dado en el 55.1% de los evaluados. Este hallazgo permitiría explicar que la mayoría de los ambulantes, se rigen por las acciones o beneficios que en el trabajo conllevan (Vroom, 1964). Lo hallado, se diferencia de la investigación de Rodríguez (2018) quien obtuvo niveles bajos de motivación en la mayoría de su población, siendo también vendedores informales.

De igual forma, en la dimensión valencia de resultados, el 59.0% se encontró en un nivel promedio, teniendo en cuenta que se refiere al deseo que tiene una persona por conseguir sus objetivos planteados (Vroom, 1964). Respecto a la dimensión expectativa, el 51.3% también se encontraba en un nivel promedio, considerando que se explica como la creencia de, que ponerles mayor empeño a las labores, conllevará a un óptimo desempeño siendo el deseado Kinicki (2003), y en cuanto a la dimensión instrumentalidad, se apreció que el 57.7% tenía un nivel promedio, es decir, que la mayoría de encuestados presentan el pensamiento de que su trabajo debe ser recompensado, mediante la medición de su desempeño (Newstrom, 2011).

Respecto a la satisfacción laboral, se pudo observar que, a nivel general, el 48.7% presenta un nivel medio, considerando que según Palma (1999), se refiere a la actitud que tienen las personas en relación a su trabajo y cómo se comporta considerando su desarrollo personal, así como beneficios laborales y remunerativos. Lo encontrado, difiere de Chiang y Ojeda (2014) quienes encontraron niveles muy altos de satisfacción en la población evaluada; de igual forma es diferente a Obregón (2019) quien obtuvo niveles muy bajos de satisfacción en la mayoría de encuestados, como Vergara (2017) quien encontró que más del 70% estaban insatisfechos. Es importante mencionar, que la satisfacción laboral es medida teniendo en cuenta teorías que son propuestas con trabajadores dependientes, y las variables particulares para la informalidad aún no son estudiadas, tal como lo confirma Jiménez (2018) en su estudio con vendedores informales.

Además, se encontró que, predominaba un nivel bajo, representado por el 53.8% en la dimensión desempeño de la tarea, es decir, que los encuestados no cuentan con el conocimiento y habilidades necesarias para desenvolverse con eficacia y eficiencia en sus actividades (Palma, 1999). En cuanto, a las condiciones físicas y materiales, se obtuvo en el 56.4% un nivel medio, lo que indicaría que las personas evaluadas consideran que cuentan con un ambiente que les ofrece en promedio oportunidades de trabajo favorables, que les permitan desarrollarse (Palma, 1999). Dichos resultados, difieren de lo encontrado por Chafla (2020) quien obtuvo resultados de total satisfacción en sus evaluados.

Respecto a la dimensión desarrollo personal, se observó que el 52.6% se encontraba en un nivel bajo, lo que según Palma (1999) indicaría que sus labores no les permiten realizarse personalmente a nivel de calidad y profesionalismo, sin recibir por ello el reconocimiento debido. En cuanto, a la dimensión relaciones con la autoridad, se observó que el 47.4% se ubicaba en un nivel promedio, indicando que mantienen una relación de comprensión y respeto con sus superiores (Palma, 2004). En la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos se encontró que el 46.2% estaba situado en un nivel medio, indicando que reciben un ingreso promedio que les permite subsistir en la

realidad que se encuentran; siendo este indicador de importancia para la satisfacción y conformidad de la laboral que realizan (Folco, et. al., 2016). Por otro lado, se observó que en la dimensión de políticas administrativas el 55.1% se encontraban en un nivel promedio, lo que indicaría que los encuestados en su mayoría se encuentran de acuerdo con los lineamientos o reglas que deben seguir para realizar su trabajo (Palma, 2004). Finalmente, respecto a las relaciones sociales, se encontró que el 47.4% se ubica en un nivel promedio, indicando que presentan agrado al relacionarse con sus compañeros o demás colaboradores, compartiendo tareas y labores.

V. Conclusiones

1. Respecto al objetivo general, se determinó correlación negativa muy baja y estadísticamente no significativa entre expectativas de la motivación y satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos de la ciudad de Chiclayo.
2. El nivel general de expectativas de la motivación, fue en su mayoría promedio.
3. En las dimensiones valencia de resultados, expectativas e instrumentalidad, pertenecientes a las variables expectativas de la motivación se encontró una predominancia del nivel promedio.
4. La satisfacción laboral general, obtuvo un nivel medio para la mayoría de encuestados.
5. En las dimensiones de condiciones físicas o materiales, beneficios laborales y remunerativos, relaciones sociales, políticas administrativas y relación con la autoridad, de la variable satisfacción laboral predominaban niveles medios; sin embargo, en las dimensiones de desarrollo personal, y desempeño de la tarea, se hallaron mayormente niveles bajos.

VI. Recomendaciones

- Se recomienda a la Municipalidad de Chiclayo, realizar un empadronamiento, con el fin de brindarles programas sociales que satisfagan sus necesidades básicas y de subsistencia, para que los vendedores venezolanos contemplen mejores expectativas en su calidad de vida en la Ciudad de Chiclayo.
- Al Colegio de Psicólogos del Perú, sede Lambayeque, tener mayor cercanía en sus labores con la población venezolana y brindarles soporte emocional a través del desarrollo de estrategias de promoción y prevención en las diversas áreas como: motivación, autoestima, satisfacción, autoconcepto, entre otras, de modo que cuenten con apoyo de los psicólogos chiclayanos.
- Se recomienda a profesionales e investigadores, considerar poblaciones informales debido a que no se les toma en cuenta, al ser discriminados por los mismos ciudadanos, sin embargo, constituyen agentes importantes en el desarrollo socio económico del país ya que contribuyen con su presencia a otorgar nuevos servicios a la población.
- Se recomienda también a futuros investigadores, poder profundizar en el estudio y teoría de las variables consideradas para la presente investigación, dándoles así la importancia que se merecen.

REFERENCIAS

- Maslow, A. (1991). "Motivación y Personalidad". España. Ediciones Diaz de Santos.
- Alles, M. (2007). Comportamiento organizacional. (1a ed). Argentina: Ediciones Granica S.A.
- American Psychological Association (2010). Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta. Universidad de Buenos Aires. http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Celma Benaiges, M. D. (2011). El impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsable. Un análisis para Catalunya.
- Chiang, M.; Salazar, C.; Huerta, P. y Nuñez, A. (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum*. 23 (2),: 66-85. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Chiavenato, I. (2009), *Gestión del talento Humano*, (3ra. Ed.), México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011), *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*, (9na. Ed.), México, Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: International Thomson Editores SA.
- Dassala, L. (2016). Estudio de la motivación y satisfacción del profesores para el desempeño profesional. [Versión electrónica]. *European Scientific Journal*, 12(29), 1-17. <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/8219/7944>
- Figuroa, Y. (2019) *Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa procesadora y comercializadora Delgado SAC, Chiclayo* (Tesis de grado) Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7109>
- González, S. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas. http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/PsicologiadelaMotivacion.pdf
- Hernández, J. y Morales, J. (2018). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa.

- Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 12(2). Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)
- Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507
- Idrogo, M. (2017). *Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública* (tesis de maestría). Universidad Señor de Sipán. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4190/Idrogo%20Cabre%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional*. Mexico
- Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138.
- Loja, W. (2017). *Las recompensas y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto*, (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13013/loja_rw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, M. (2016). *Correlación entre los factores de motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del área de tenería, mano de obra directa y mano de obra indirecta de luces del norte S.A.* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Massela-Anllela.pdf>
- Maslow, A. (1943). A Theory of Human Motivation. (1ra Edición). España. *Psychological Review*, vol. 50.
- Means, D. (1859). *Origen y Evolucion* .

- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Rios, R. (2017). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*, (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1647>
- Robbins, S. P, & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (decimoterceraed.). México: Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Naucalpan de Juarez: Pearson Educación de México SA.
- Rosas, A. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el desarrollo social. Loma, 2016*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9092/Rosas_OAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valladares, K. (2018). *Motivación y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de Pacífico Seguro de Chiclayo*. (tesis de licenciatura) Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5086/Valladares%20Ramirez%20Karen%20Sujey.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez. (2017). *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha –RAR –EsSalud –Lima -2016* (tesis de maestría)
- Velez Bedoya, A. R. (2007). *Los Clasicos de la Gerencia* (1 ed.). Bogota: Editorial Universidad de Rosario.
- Vroom, V. (1964). *Trabajo y Motivación*. (1ra Edición) New York. Ediciones

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTOS
Motivación por expectativas	Vroom (1995) propone que una persona decide comportarse de determinada manera eligiendo un comportamiento sobre otros, basándose en el resultado esperado del comportamiento.	Valencia de un resultado	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal	Escala de expectativas de motivación por el trabajo (Toro, 2015).
		Expectativa	8,9,10,11,12,13,14		
		Instrumentalidad	15,16,17,18,19,20,21		
Satisfacción Laboral	La actitud que tiene el colaborador con su trabajo y cómo se comporta en relación con los aspectos de su desarrollo personal, sus beneficios laborales y remunerativos (Palma, 1999)	Condiciones físicas y/o materiales	1,13,21,28,32	Ordinal	Escala de Satisfacción Laboral (Palma, 1999).
		Beneficios laborales y/o remunerativos	2,7,14,22		
		Políticas administrativas	8,15,17,23,33		
		Relaciones sociales	3,9,16,24		
		Desarrollo personal	4,10,18,25,29,34		
		Desempeño de tareas	5,11,19,26,30,35		
		Relación con la autoridad	6,12,20,27,31,36		

ANEXO 2: ESCALA DE LA EXPECTATIVA DE LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO

DATOS PERSONALES:

Edad: _____

Género: M F Cargo o puesto laboral: _____

Fecha de evaluación: _____

Nacionalidad: _____

Instrucciones: En relación a cómo te sientes, actúas y piensas, por favor, marca de 1 a 5 cada una de las siguientes afirmaciones en donde uno (1) significa totalmente en desacuerdo y cinco (5) significa totalmente de acuerdo.

Totalmente de acuerdo = 5

Parcialmente de acuerdo = 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3

En desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	El salario es muy importante para el buen desempeño laboral.					
2	Considero que en mi centro laboral recibo todos los beneficios: CTS, estímulos, premios, etc.					
3	Laboro en función a mi salario.					
4	Laboro en función a mis beneficios laborales.					
5	Valoro mi trabajo aún si considero que no soy bien pagado.					
6	Mi centro laboral valora mi desempeño.					
7	Pienso que en mi centro laboral soy bien pagado.					
8	Creo que si me esfuerzo tendré un buen desempeño laboral.					
9	Tengo interés en esforzarme cada día.					
10	Mis expectativas laborales son positivas.					
11	En mi centro laboral nos motivan constantemente.					
12	Mis compañeros opinan que mi desempeño laboral es positivo.					
13	Mi futuro laboral es bueno.					
14	Siento que mis compañeros me motivan en mi trabajo.					
15	En mi centro laboral nos motivan con premios o recompensas al buen desempeño.					
16	Mis compañeros se esfuerzan para obtener premios: incentivos económicos o materiales.					
17	Si me desempeño mejorará pienso que me subirían el sueldo.					
18	Considero que las autoridades de mi centro laboral deben dar premios, recompensas o estímulos para que el personal tenga un mejor desempeño.					
19	En mi centro laboral brindan premios, estímulos o recompensas al buen desempeño.					
20	Considero que a mayor estímulo o premios mejor desempeño laboral.					
21	Definitivamente el buen desempeño genera ganancias económicas.					

ANEXO 3: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Instrucciones: Estimado trabajador, a continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa (x) en la alternativa que considere exprese su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Esta escala es TOTALMENTE ANONIMA.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTAL DESACUERDO
TA	A	I	D	TD

Nº	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	El jefe es comprensivo (a)					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido algunas constancias de mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancias de las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					

25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubica trabajo rápidamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con el jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias.					
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado

Esta ficha tiene el fundamento de proveer a los participantes que son materia de esta investigación, una explicación precisa de la naturaleza de la misma, así como de su rol con ella como participantes.

Esta investigación, se realiza por medio de la Aplicación del Proyecto “**Expectativas de la motivación y la satisfacción laboral en vendedores ambulantes venezolanos**”, siendo dirigido por la Br. Bruno Tafur Yessica Araseli, de la Universidad Particular De Chiclayo.

La participación en esta investigación es anónima garantizándole formalmente que la información recogida, se utilizará, en su totalidad con fines de investigación, salvaguardando su identidad e integridad del contenido.

Si Ud. consiente su participación en este estudio, deberá responder a dos encuestas conformadas por 21 y 36 interrogantes, que le tomará 25 minutos aproximadamente.

Si acepta ser parte de la investigación y otorgar su consentimiento informado, sírvase firmar en señal de conformidad.

N °	Nombre del participante	Firma
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		

ANEXO 5: CONSTANCIA DE EJECUCIÓN



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CENTRO DE INVESTIGACION DE PSICOLOGÍA



CONSTANCIA

La que suscribe, Coordinadora de Investigación de la Escuela Profesional de Psicología, deja constancia que:

YESSICA ARASELI BRUNO TAFUR

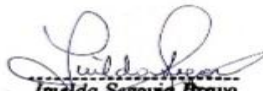
Bachiller en Psicología, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Chiclayo, identificada con código de matrícula N° 20091290

Ha realizado la ejecución de su Proyecto de Investigación conducente a la obtención del Título de Licenciada en Psicología, bajo mi supervisión, habiendo tenido la misión de orientar a la bachiller en la aplicación de encuestas en el Mercado Modelo de Chiclayo a ambulantes informales, habiendo verificado las evidencias como fotografías y firma de 12 personas entrevistadas. La Tesista en mención, realizó la ejecución del Proyecto Titulado:

“EXPECTATIVAS DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN VENEDORES AMBULANTES VENEZOLANOS”, a entera satisfacción de esta Coordinación.

Se expide la presente constancia para los fines correspondientes.

Chiclayo 07 de mayo del 2022



Imelda Segovia Bravo
PSICÓLOGA - MG.
C.Ps.P. N° 0243

Coordinadora de Investigación
PSICOLOGÍA

ANEXO 6: FOTOS DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS









