



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
USUARIOS INTERNOS DE UN MERCADO DE
CHICLAYO EN TIEMPOS COVID-19, 2021**

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

Autores:

Bach. Soto Calderon Mirella Soledad

ORCID 0000-0003-0571-6705

Bach. Taipe Julca Daniel Máximo

ORCID 0000-0003-2219-3993

Asesor:

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel

ORCID 0000-0002-0247-8724

Línea de Investigación:

Comunicación y desarrollo humano

Pimentel – Perú

2021

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DE UN MERCADO DE CHICLAYO EN TIEMPOS COVID-19, 2021

Aprobación del jurado



Mg. Luna Lorenzo Leonardo

Presidente



Mg. María Celinda Cruz Ordinola

Secretaria



Dr. Castillo Hidalgo Efrén Gabriel

Vocal

Dedicatoria

*A Dios por guiarnos y darnos la fuerza de continuar
en esta etapa de nuestras vidas.*

*A nuestros padres por el apoyo incondicional
en nuestra formación personal y profesional.*

Agradecimientos

*A Dios por brindarnos las fortalezas de poder
continuar en esta etapa de nuestras vidas.
A nuestro asesor Gabriel por la contante orientación y
paciencia en la elaboración de nuestra tesis.*

*A mi madre Martha por todo su esfuerzo y apoyo
que me ha brindado en toda mi carrera y por
no dejar de creer en mi
A mi perra minnie por estar a mi lado en las noches
de desvelo, mientras realizaba este trabajo.
A mi mejor amiga Lissette por su aliento y
constante apoyo.*

*A mis padres Máximo y María por el apoyo,
motivación y el esfuerzo depositado en mi
para cumplir mis sueños.
A mi mejor amigo por el apoyo continuo y sus
palabras de aliento en el transcurso de la
carrera.*

*A nuestra amiga Yadira por estar ayudándonos en
todo el transcurso de la carrera.*

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación laboral y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19. Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y se aplicó diseño no experimental, transversal y nivel correlacional. Para la recolección de datos se aplicó la técnica psicométrica, y como instrumentos de recolección de datos se utilizó la escala de motivación de Steers y Braunstein (Adaptado por Negrón y Pérez, 2012) y el cuestionario de satisfacción S21/ 26 elaborado por Meliá (1998) adaptado por Domínguez-Lara, et al. (2016). La muestra no probabilística estuvo conformada con 45 asociados de un mercado de abastos de Chiclayo. Para el análisis de datos se utilizó el paquete SPSS v25.00. Los resultados obtenidos, refiere que no existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables de estudio con un $(Rho=.088;p>.01)$. Además, se encontró que poseen un nivel medio en motivación con el 68.89% y un nivel medio de satisfacción laboral con un 44.44%. Concluyendo que las dimensiones en mención no guardan una relación estadísticamente significativa, lo cual pudo estar influenciado por el contexto actual de la pandemia COVID-19.

Palabras clave: Interacción persona-medio, Satisfacción en el trabajo, Trabajo

Abstract

The study aimed to determine the relationship between work motivation and job satisfaction in internal users of a Chiclayo market in COVID-19 times. It was developed under a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional design and correlational level were applied. For data collection, the psychometric technique was applied, and the Steers and Braunstein motivation scale (Adapted by Negrón and Pérez, 2012) and the satisfaction questionnaire S21 / 26 prepared by Meliá (1998) were used as data collection instruments.) adapted by Domínguez-Lara, et al. (2016). The non-probabilistic sample consisted of 45 associates from a food market in Chiclayo. The SPSS v25.00 package was used for data analysis. The results obtained refer that there is no statistically significant correlation between the study variables with a (Rho = .088; $p > .01$). In addition, it was found that they have a medium level of motivation with 68.89% and a medium level of job satisfaction with 44.44%. Concluding that the dimensions in question do not have a statistically significant relationship, which could be influenced by the current context of the COVID-19 pandemic.

Keywords: Person-environment interaction, Job satisfaction, Work

Índice

Aprobación del jurado	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstrac	
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. Motivación laboral	18
1.3.2 Satisfacción laboral	20
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación e importancia del estudio	24
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	25
II. MÉTODO	26
2.1. Tipo y diseño de investigación	26
2.2. Variables, operacionalización	26
Variable 1: Motivación laboral	26
Variable 2: Satisfacción laboral	27
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5. Procedimiento de análisis de datos	33
2.6. Criterios éticos	33
2.7. Criterios de rigor científico	34
III. Resultados	35
3.1. Tablas y Figuras	35
3.2. Discusión de resultados	43
IV. Conclusión y recomendación	47
4.1. Conclusiones	47
4.2. Recomendaciones	47
REFERENCIAS	48

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente diversos países a nivel mundial atraviesan una crisis ocasionada por el Coronavirus COVID-19, en un inicio no denotaba ser una amenaza, sin embargo, con el transcurrir del tiempo este virus ha generado daños significativos en la humanidad, tanto en el ámbito personal como en lo laboral. Viéndose afectado principalmente las industrias económicas, sin embargo, los supermercados y mercados a nivel nacional siguieron operando debido a que se encargan de distribuir los artículos de primera necesidad, donde los trabajadores se vuelven más propensos al contagio.

Es por ello, que adoptaron las medidas impuestas por el gobierno con la finalidad de evitar contagios del COVID-19.

Siendo esta situación algo nuevo para la sociedad, hecho por el cual se presenta un vacío de información, surgiendo la interrogante ¿Existirá motivación y satisfacción laboral en trabajadores en tiempos COVID-19? Pretendiendo así, corroborar si existe una relación entre ambos.

Por tal motivo, se consideró como problema de investigación ¿Cuál es la relación entre Motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021?

Teniendo como objetivo de investigación, determinar si existe correlación entre motivación laboral y satisfacción laboral en un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021. Lo cual dio paso a los siguientes objetivos específicos: Determinar los niveles de motivación de un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021. Determinar los niveles de satisfacción laboral de un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021. Identificar la relación entre la dimensión logro de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021. Identificar la relación entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021. Identificar la relación entre la dimensión afiliación de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

El desarrollo de esta investigación se centró en 4 capítulos.

Capítulo I, es concerniente a la realidad problemática vinculada con el tema de investigación, además de las teorías basadas en el tema, antecedentes de estudio, bases teóricas y empíricas, la formulación del problema, justificación, hipótesis y los objetivos.

Capítulo II, descripción del tipo y diseño de investigación, operacionalización, la población y muestra, técnicas e instrumentos, procedimiento de análisis de datos y los criterios éticos.

Capítulo III, presentación de resultados, contraste de hipótesis y la discusión.

Capítulo IV, comprende las conclusiones y recomendaciones, a los cuales se llegó en la investigación.

Por ultimo las referencias bibliográficas que fueron empleadas en la investigación y facilitaron el desarrollo de la misma.

1.1. Realidad problemática.

La pandemia covid-19 ha ocasionado el mayor impacto en el entorno laboral a nivel global. El 94% de los colaboradores en mayo del 2020, a nivel mundial, presentaban en sus países ciertos tipos de restricción en torno a la accesibilidad en su entorno de trabajo. Los individuos que gracias a la pandemia han perdido su puesto de trabajo, tienen la dificultad de una reinserción eficaz al mercado laboral (Martínez y Diez, 2020).

La Organización internacional de trabajo (OIT, 2020) sostiene que la pandemia ha evidenciado las desigualdades grietas sociales que vulneran a los grupos en relación al trabajo, siendo en mayor cantidad las mujeres, jóvenes e individuos con cierto tipo de discapacidad los que se vean afectados a nivel laboral.

Así mismo, la crisis sanitaria mundial ha generado, incrementado y/o puesto en descubierto déficits alrededor del ámbito laboral que ponen en discusión diversos paradigmas, tanto, el horario laboral, el lugar de trabajo, las relaciones con otros trabajadores, la permanencia en el consorcio y la labor como medio de desarrollo personal. (Martinez y Diez, 2020)

Según la recolección de información del diario "El País" en el (2020), a base de estudios, algunos de los centros de abastos se vieron obligados a cerrar, debido a que no cumplían con las medidas de bioseguridad que se estaban implementando para proteger la salud de los trabajadores y compradores. Viéndose afectados y a su vez beneficiando a la competencia directa (supermercados).

Cabe mencionar que, en la actualidad, las empresas que atraviesan por situaciones de cambio organizacional tienden a condicionar a su personal a los posibles cambios que puedan presentarse, sin embargo, no todas las organizaciones han entendido la importancia de tal proceso. El conocimiento de algunas variables como, la motivación y satisfacción laboral, llegan a vaticinar el resultado de un cambio organizacional. Así mismo, en la jerarquía laboral, uno de los componentes más importantes que influyen dentro del rubro es la motivación. El colaborador tiende a reflejar una conducta singular, de acuerdo con el nivel de motivación que posea. (García y Forero, como se citó en Massella, 2018)

Un factor psicosocial que repercute en el comportamiento laboral en los trabajadores de una empresa constituye la motivación, es un factor determinante, puesto que los colaboradores al encontrarse motivados pueden mejorar su utilidad y productividad. Es por ello que se debe trabajar con diversos incentivos, tanto internos como externos, dependiendo del tipo de motivación que posean los colaboradores. (Vargas, 2018)

Por otro lado, la satisfacción laboral es un elemento indispensable de la faena habitual en las empresas, debido a que, si el colaborador se siente cómodo en la realización de sus funciones, en consecuencia, su desarrollo y desempeño será óptimo, de igual manera su salud tanto mental como física se encontrará inalterable. (Massella, 2018). En este sentido la satisfacción laboral constituye un estadio positivo o deleitoso de las vivencias laborales del trabajador, en otras palabras, la satisfacción laboral alude a una conducta positiva que presenta el individuo hacia su medio laboral. (Quiceno, 2014)

A partir de entonces, se puede inferir que la motivación y satisfacción no son simples nociones brindadas aleatoriamente, sino que se tienden a relacionar mutuamente. La motivación alude al comportamiento dirigido a obtener incentivos y metas, por otro lado, la satisfacción nace del triunfo que se pretende lograr con el proceso de motivación. La satisfacción viene a ser una variante fundamental del desarrollo de motivación. La satisfacción significa desarrollo personal en virtud de la experiencia provocada por diversas funciones y retribuciones. (Hernández, 2015)

Hecho por el cual se vea limitada el acceso a la información requerida, obteniendo así un vacío teórico. No teniendo como base una empírica de estas 2 variables en tiempos COVID-19.

En tal sentido, si bien la evidencia teórica y empírica avala la relación entre las variables de estudio, dichos estudios son previos a la pandemia covid-19 y se han realizado en trabajadores de diversos empleos y dado que durante el aislamiento social obligatorio declarado como estrategia de la emergencia sanitaria, uno de los negocios que siguió operando constituyó los mercados de abarrotes, de modo tal que constituye un vacío teórico, puesto que la presente investigación, no cuenta con más trabajos que

avalen sobre la correlación entre motivación y satisfacción laboral en tiempos covid-19.

La Defensoría del Pueblo (2021) refiere que los centros de abastos ejecuten un papel primordial en la dotación de insumos de primera necesidad. Es por tanto su apto funcionamiento bajo la ejecución de las medidas sanitarias, más aún en un entorno pandémico que pone en peligro la salud pública, permitiendo respaldar el derecho a la salud de la población, el quebrantamiento de estas medidas sanitarias en dichos comercios generará una fuente de transmisión de COVID-19, el cual se propagaría con mucha facilidad.

Durante varios periodos, los centros de abasto fueron los principales proveedores de los habitantes, teniendo una función económica y social resaltante en la sociedad. Con el transcurrir del tiempo se han visto abandonados, presentando diferentes carencias en relación a infraestructura, servicios básicos, seguridad, salubridad, entre otros. identificando a estos establecimientos como espacios donde existe una mayor cantidad de personas infectadas con el COVID-19, representando una potencial fuente de contagio. (MINSAs, 2020)

PUNDA (2020), añade que 270,000 familias en el Perú presentan como esencial fuente de ingresos a más 2600 centros de abastos. En el transcurso del estado de emergencia, estos lugares han sido punto de acopio, aumentando el riesgo de que los trabajadores se contagien brindando un servicio a la comunidad.

Por consiguiente, la motivación viene a ser un elemento significativo, el cual permite enfocar el ahincó, la energía y el comportamiento general del usuario en la obtención de sus metas a nivel personal y los planteados por la organización. (Julca, 2015)

1.2. Trabajos previos.

Internacionales:

Sempertegui (2020), en Bolivia, buscó establecer como la Motivación en los recepcionistas de las industrias hoteleras de la ciudad de La Paz incide en su satisfacción laboral, este estudio se trabajó con un enfoque cuantitativo, descriptivo, analítico, exploratoria y no experimental. Se utilizó una muestra de 75 usuarios, obteniendo como resultados que el 87.5% presentan una motivación y satisfacción medianamente significativa, a su vez se concluyó que la motivación incide en gran medida en la satisfacción laboral de los usuarios.

Massella (2018), en Guatemala, cuyo objeto de estudio consistió en corroborar la correlación significativa entre motivación y satisfacción laboral en trabajadores que laboran por contratos indeterminados y otros con puestos momentáneos. Por otro lado, empleó un estudio de tipo cuantitativo correlacional, siendo 60 individuos de ambos géneros la población utilizada para la investigación. Para la recopilación de información se empleó 2 cuestionarios; el cual estuvo adaptado por la autora guiado por (Recinos, 2013) midiendo la motivación laboral, el otro cuestionario creado por (De León, 2017) el cual mide la satisfacción laboral. Evidenciando una alta correlación positiva entre motivación y satisfacción laboral, presentando un puntaje de 0.05. Concluyendo que los trabajadores con contratos momentáneos evidencian tener una mayor motivación y satisfacción que los trabajadores con contratos permanentes. Refiriendo que los trabajadores se encuentran satisfechos entre más motivados se encuentren.

Copana (2018), en Bolivia, busca determinar la correlación entre motivación y satisfacción laboral en jóvenes de seguridad privada de la aduana nacional, se trabajó un estudio no experimental transaccional y utilizó una muestra de 28 usuarios, se obtuvo como resultado que los porcentajes representativos muestran un personal medianamente motivados y satisfechos. Así mismo presenta un 95% de confianza y un 0.5%, de margen, en consecuencia lo obtenido en la correlación de Pearson es de 0.77, lo que demuestra la correlación positiva y significativa entre ambas variantes.

Hernandez y Morales (2017), en México, cuyo artículo tuvo como objetivo detectar los componentes que determinan la motivación y satisfacción laboral, donde se empleó el nivel descriptivo. La muestra fue realizada con 36 personas. Se usó como herramienta de recopilación de datos un cuestionario estructurado. La dimensión trabajo en equipo en el organismo autónomo y la dimensión equidad presentó una correlación con valor $r = 0.754$, planteando que la dimensión trabajo en equipo en el organismo autónomo tiene una variación de 56.85% con respecto a la dimensión equidad. La dimensión trabajo en equipo en el organismo autónomo y la dimensión nivel académico presentó una correlación con valor $r = 0.700$, planteando que la dimensión trabajo en equipo en el organismo autónomo denota una variación de 49.00% con respecto a la dimensión nivel académico. La dimensión trabajo en equipo en el organismo autónomo y la dimensión relación de trabajo con la profesión presentan una correlación con valor $r = 0.757$, planteando que la dimensión trabajo en equipo en el organismo autónomo denota una variación de 57.30% con respecto a la dimensión relación de trabajo con la profesión. Donde se concluyó que las 4 magnitudes de variable 1 y las 5 magnitudes de variable 2, están afectando de manera positiva al funcionamiento laboral.

Calderon (2017), en Bolivia, se centró en el análisis de la relación entre motivación y satisfacción laboral de una empresa, teniendo como población a 150 trabajadores, y siendo sus instrumentos cuestionarios que miden la motivación y satisfacción laboral. Obteniendo a grado porcentual que la motivación es superior al nivel de satisfacción, teniendo un margen aceptable de relación, ligado a sus componentes internos, anteponiéndose hacia los externos. Mediante la prueba de chi cuadrado se consiguió un puntaje de 0.548, siendo este un valor menor al de la significancia, aceptándose el H_0 el cual refiere que las diferencias entre las variables no son significativas, debiéndose al azar con un 95% de significación.

Cortez (2017), en Bolivia, buscó delimitar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral en los usuarios de un centro de salud, el estudio se elaboró con un enfoque cualitativo, descriptivo, retrospectivo, de carácter exploratorio correlacional. Siendo su población de estudio 26

usuarios, que hace el 100% del personal. Obteniendo como resultados una existente correlación significativa entre ambas variables.

Nacionales:

De la Cruz y Gonzales (2020), cuyo estudio, pretende demostrar el efecto emocional que presentaron los trabajadores de un supermercado durante la crisis covid-19, pues han estado expuestos a la propagación del virus. En el análisis se utilizó el procedimiento de indagación mixta, cualitativa de corte transversal y cuantitativa. Los resultados desvelaron que los sentimientos y el nivel de satisfacción laboral permanecen y se relacionan significativamente, las 2 fueron gobernadas por la oportuna diligencia del supermercado, se obtuvo, además, que las emociones negativas gozaron de una excelente colaboración en los trabajadores gracias a la crisis covid-19 y al final los primordiales motivos por el que los colaboradores continuaron laborando fueron la necesidad económica, producir ingresos adicionales y temor a perder sus puestos de trabajo. Los resultados obtenidos evidencian que el 51.1% de los trabajadores tienen un elevado grado de satisfacción laboral, el 18.9% se muestra con un grado medio y el 30% con un grado bajo. Todo ello referido al sueldo percibido.

Chirinos (2019), en su estudio pretendió encontrar la asociación entre la motivación y la satisfacción laboral de colaboradores del sistema Cas en la corte superior de justicia. Cuya población estuvo constituida por 47 usuarios de los 2 sexos, utilizando 2 cuestionarios modificados para la investigación. Sus resultados muestran una positiva correlación ($r = 0.509$) entre las variables mencionadas. Por medio del análisis descriptivo, muestra baja motivación al 64% y una insatisfacción laboral el 83% (alta y parcial). Asimismo, se analizó el cruce de variable, se observa que en los colaboradores que denotan una carente motivación poseen alta insatisfacción laboral (evidenciando que el 47% denota parcial insatisfacción frente al 4% que muestra alta satisfacción)

Obregon (2019), cuyo estudio se basó en determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de un mercado, optando por una investigación de tipo descriptiva y no experimental, teniendo como población a 66 personas, haciendo uso de la Escala de Comportamiento

organizacional ECO 50, obtuvo que la satisfacción laboral de los trabajadores, se encuentran en un nivel de “Muy baja”, obteniendo el puntaje más bajo en la dimensión, satisfacción en la participación en la toma de decisiones, llegando a concluir que presentan una insatisfacción laboral.

Almeida (2018), en su investigación pretendió precisar el vínculo entre la motivación y satisfacción laboral en los usuarios de la compañía Wong S.A., siendo su población de estudio 50 trabajadores, obteniendo como resultados la correlación de su hipótesis general, obteniendo una muy significativa correlación de .910, con significancia de .000, aprobando además la hipótesis alterna, demostrando con ello la positiva relación entre ambas variantes.

Flores (2018), en su análisis, pretendió hallar la relación entre la motivación y satisfacción laboral, teniendo como población a 134 profesores de 3 instituciones educativas públicas, teniendo como método de estudio cuantitativo, transversal, correlacional, obteniendo como resultado de significancia menor a 0.05, negando así la hipótesis nula y reconociendo la alterna, donde la motivación tiende a relaciona inversa y significativamente con la satisfacción laboral, además de apreciar una baja correlación (-0.37) en relación a estas mismas variables durante el periodo 2017.

Camargo (2017), en su indagación, buscó hallar la relación entre motivación y satisfacción laboral, siendo su población 22 trabajadores de una banca minorista, siendo su diseño no experimental, transversal, correlacional, obteniendo como resultados la relación coexistente positiva entre ambas variantes, en donde al aplicar la prueba Ji, alcanzó un grado de confianza de 95% existiendo así una correlación ($Ji^2=13.077$), denotando además que el 73% de los trabajadores sostienen altos niveles de motivación y el 82% una alta satisfacción laboral

Reyes (2017), en su investigación planteó delimitar la relación entre motivación y satisfacción laboral en usuarios administrativos de un cuartel en Piura, siendo su estudio de tipo descriptivo correlacional, teniendo como muestra a 60 administrativos, en conclusión se obtuvo un nivel de significación de 0.05 de motivación alta, además de presentar un nivel de significación de 0.05 en satisfacción laboral, obteniendo una significación

positiva de 0.705 en estas 2 variables, denotando una correlación significativa.

Valderrama (2017), en su estudio considero hallar el vínculo existente entre motivación y satisfacción laboral, cuya población estudiada fueron 42 usuarios de gerencia del gobierno regional, siendo su investigación descriptiva, correlacional, obteniendo como resultado una correlación media y positiva de 0.596, además de un significado bilateral de valor 0.000, siendo menor al error estimado de 0.01, con ello se afirmó que en su investigación existe relación entre ambas variables.

Vásquez (2016), cuya indagación tuvo como fin entablar el vínculo entre la motivación y la satisfacción laboral de los usuarios de salud, teniendo como problema primordial conocer la relación existente entre ambas variables. La muestra se efectuó con 48 profesionales. Teniendo un modelo de investigación cuantitativo, transversal, no experimental y descriptivo, correlacional, en donde se utilizó cuestionarios que evalúan las variables planteadas, obteniendo significativamente una correlación en ambas variables. Percibiendo una positiva correlación regular (ρ : 0.564), donde los resultados presentan un nivel de motivación medio al 62.5% y donde poseen un 70.8%, de satisfacción media, se presenció significativamente una positiva correlación en ambas variables.

Se descubrió significativamente una positiva correlación en ambas variables.

Local:

Juarez (2020). en su investigación, pretendió determinar la motivación del logro en comerciantes del mercado mayorista, siendo de tipo descriptivo y con diseño no experimental transaccional. Su población estaba conformada por 60 comerciantes mayoristas de ambos sexos. Se empleó en investigación, la escala de motivación de logro de Morales (ML-1). Obteniendo como resultado, que los comerciantes del mercado mayorista de la provincia de Chiclayo, Lambayeque, presentan un nivel alto de motivación de logro a nivel general, siendo de este mismo modo en cada una de sus dimensiones.

Calle y Gálvez (2017), en cuyo estudio busca analizar el vínculo entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en salud. Presentó un diseño, transversal, descriptivo, correlacional. Para el análisis se usó 80 usuarios del personal de salud y 291 usuarios hospitalizados en Ginecología y Obstetricia. No hay presencia significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de atención ($p= 0,730 > 0.05$), presentando una confianza del 95%, no descarta la hipótesis nula y afirmando que dichas variables son independientes, existiendo un 20.8% de relación entre ambas. Obteniendo como conclusión un nulo vínculo entre las variantes.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Motivación laboral

La motivación es un proceso psicológico en el cual está involucrado el impulso (amplitud), dirección y persistencia de las conductas. (Pairó y Prieto, 2002, como se citó en Manjarrez, et al., 2020). La motivación hace alusión al comportamiento generado por necesidades internas del individuo, el cual tiene una orientación a conseguir sus logros, los cuales pueden satisfacer sus necesidades. (Chiavenato, 2004)

La motivación es un proceso dinámico y no un estado físico, puesto que se mantienen en un flujo constante, en un estado de incremento y descenso perenne, por las cuales se dividen en un proceso cíclico de 4 etapas: anticipación, activación, retroalimentación y resultado. (Soriano, 2001)

En la revisión teórica de motivación, se encuentra la **teoría de las necesidades de Maslow** que propuso la jerarquía de necesidades que son innatas del ser humano, las cuales dirigen y guían su accionar. Sin embargo, las experiencias sociales, el aprendizaje, y el temor a la desaprobación hacen que estas se vean afectadas o no. Si bien el ser humano llega al cosmos dotado de estas necesidades, las conductas para satisfacerlas varían de persona en persona debido a que son aprendidas. (Schultz y Schultz, 2010)

Necesidad de autorrealización: El individuo busca dejar una huella, sobresalir, ser reconocido y la culminación de sus objetivos.

Necesidades de estima: Toda persona tiende a sentirse apreciado, tener prestigio e integrar un círculo social.

Necesidades de pertenencia y de amor: Se relaciona con la compañía que necesita la persona, su parte afectiva e interacción social.

Necesidades de seguridad: El individuo busca tener seguridad y orden de su vida.

Necesidades fisiológicas: Conforman la primera necesidad del sujeto y se relacionan con su conservación.

De igual manera, en las **teorías “X” y “Y” de McGregor**, la motivación está involucrada al entorno de la administración del talento humano y las corporaciones empresariales, de igual manera, se hallan, prácticamente vinculadas con el actuar humano en dichos sectores. En la Teoría X, los altos mandos jerárquicos de la organización sopesan que los colaboradores solo poseen un óptimo rendimiento, estando bajo presión. Teniendo como ello una posible mejora en el auge y la productividad laboral. En cuanto, a la Teoría Y, los altos mandos consideran que los funcionarios desean y necesitan trabajar. Puesto que, los administradores creen que sus subordinados consideran el trabajo su fuente de motivación y satisfacción diaria. (CEREM, 2017)

En lo relacionado a las dimensiones de motivación laboral, McClelland (1989) plantea las siguientes dimensiones:

La necesidad de logro evidencia un anhelo del sujeto por conseguir sus objetivos y enseñar su nivel de competitividad. Siendo de esta forma, que los individuos poseen una necesidad elevada, dirigiendo su energía a concluir una actividad de manera veloz, efectiva y correctamente ejecutada.

La necesidad de afiliación lo explica como la falta de aprecio, amor y la relación con su entorno social.

La necesidad de poder evidencia la predilección de mantener el control personal y de otros en el trabajo.

1.3.2 Satisfacción laboral

La satisfacción es un grupo de reacciones frente al trabajo. Se puede explicar cómo una condición psicológica del individuo referente a su labor, ello produce un conjunto de reacciones y sentimientos. Por lo cual, la presencia de la satisfacción o insatisfacción en el trabajo hace que necesite de varios componentes como el entorno donde se labora, el trato hacia su persona, el sentido de logro o realización dirigida a su trabajo, la probabilidad de ejercer sus conocimientos y en consecuencia le posibilite generar nuevos conocimientos (Atalaya, 1999).

Por otro lado, la satisfacción laboral es una variable comportamental el cual tiende a ser una señal diagnóstica del nivel en el cual a los sujetos les interesa su labor (Spector 1997 en Alas, 2007, como se citó en Gamboa, 2010)

Así mismo, se refiere al término como aquel efecto placentero y positivo del estado emocional de un usuario, dándole énfasis al ambiente y entorno propicio en el que este interactúa y realiza sus actividades laborales. (Andresen, 2007, como se citó en De la Cruz y Gonzales, 2020)

Del mismo modo, se puede deducir a la satisfacción laboral como impresión del bienestar, el cual, procede de la consumación de expectativas o necesidades, a su vez el estímulo implica esfuerzo y energía, siendo por consiguiente un componente movilizador con alta cabida actitudinal, la satisfacción es una percepción, donde los componentes primordiales son de carácter emocional procedente de las sensaciones. (Sánchez, 2008).

En la revisión teórica, se encuentra la **teoría de satisfacción laboral de Herzberg**, en donde se refiere que los ambientes laborales proceden de 2 componentes autónomos y específicos, los cuales se involucraban con insatisfacción que percibían los usuarios. Herzberg los nombro factores de higiene, los cuales abarcan aspectos referentes como la supervisión, los vínculos interpersonales, las condiciones físicas del trabajo. Así mismo, se alude que ellos no se encuentran latentes o se aplican inadecuadamente u obstaculizando obtener la satisfacción. No obstante, cuando se presenta

origina en los usuarios una fuerte motivación. (Plumlee, 1991, como se citó en Manso, 2002)

A su vez, dentro de la **teoría de la discrepancia de Locke** como se citó en Ruiz, (2009) la satisfacción laboral se liga a los valores laborales más relevantes para el individuo, que tienen la posibilidad de ser logrados realizando funciones por medio del propio trabajo. Por tal motivo, los valores del individuo son estructurados en relación a su importancia, de tal manera que cada individuo posee su jerarquía de valores. Locke presenta tres elementos primordiales:

La satisfacción con las dimensiones del trabajo. Es la valoración emocional de las diversas áreas de la índole personal e inherentes a la labor.

Descripción de las dimensiones. Son las perspectivas que difieren de los sentimientos, localizándose en las experiencias referentes a las especificaciones de la ocupación.

Relevancia de las dimensiones. Las dimensiones de trabajo tienen gran importancia para el individuo.

En lo referido a los factores de satisfacción laboral, las variantes en la labor tienden a delimitar la satisfacción laboral. Ciertas pruebas presentan que sus componentes principalmente un trabajo alentador, basado en retribuciones igualitarias, en idóneas condiciones laborales y compañeros cooperadores (Atalaya, 1999).

Es así como, los trabajadores prefieren optar por puestos que les ofrezcan oportunidades de demostrar sus capacidades y habilidades, inclusive brindar una pluralidad de labores, independencia y retroalimentación, sobre las cosas que están ejecutando, esto hace que el trabajo posea incentivos intelectuales. Los cargos que carecen de desafíos ocasionan hastío, sin embargo, en demasía generan desilusión y sensación de decepción. En las situaciones adecuadas, los trabajadores, tienden a experimentar deleite y regocijo (Atalaya, 1999).

Aunado a esto, los trabajadores requieren estructuras de remuneraciones y políticas de promoción justos y coherentes a sus perspectivas. Es bastante factible que el producto de la satisfacción se dé

cuando al individuo le parecen equitativos, las exigencias y habilidades que debe emplear, aparte de que la remuneración sea la adecuada. Del mismo modo, se cree que tienden a sentirse dichosos con su labor una vez que las elecciones sobre las promociones se toman de manera sincera y objetiva. (Atalaya, 1999)

En último lugar, las partes más relevantes que encaminan a la satisfacción en el puesto son: un trabajo retador a partir de la perspectiva de la mente, recompensas igualitarias, condiciones laborales que conforman un patrocinio, compañeros que ayuden en la adaptación personalidad – puesto. No obstante, la consecuencia de la satisfacción en el puesto del funcionamiento del trabajador, involucra satisfacción y productividad. (Robbins, 1996, como se citó en Hannoun, 2011)

En los referido a las dimensiones de satisfacción laboral, Hernández (2015) plantea las siguientes dimensiones:

Satisfacción intrínseca: Hace alusión al regocijo que ofrece la labor en sí, las oportunas ocasiones que brinda la labor al realizar aquello que nos satisface o en lo sobresaliente y la aptitud para disponer de manera personal los aspectos del trabajo. (Hernández, 2015)

Satisfacción con la supervisión: Referente al regocijo en relación a la inspección de los altos mandos, el vínculo con los mismos, la continuidad de supervisión, el trato justo percibido por la organización y con los aprendizajes recibidos.

Satisfacción con la calidad de producción: Referido a las herramientas de los que el colaborador dispone para ejecutar su labor y calidad final del mismo.

Satisfacción con la participación: Hace relación al nivel de continuidad en el cual los colaboradores toman decisiones o están involucrados en las mismas dentro de la organización.

La motivación y satisfacción laboral conforman 2 de los pilares del comportamiento del trabajador y por ende base para el éxito de una organización, puesto que de ellos dependen la obtención de los objetivos impuestos por la empresa. Por otro lado, aún existen grupos que no le brindan una adecuada importancia, siguiendo parámetros antiguos, los

cuales no se han percatado de la importancia del factor humano, hecho por el cual se generan la escasez de recursos cualificados (Vargas, 2018).

Además, se puede llegar a encontrar una relación entre motivación y satisfacción laboral, viéndose reflejado cuando los empleados se incorporan a una organización llevando consigo una serie de necesidades y anhelos, formándose así las expectativas de trabajo. Siendo esta la motivación una herramienta para la obtención de logros y resultados, la organización debe percatarse del motivación y satisfacción de sus colaboradores. Es por esto que la satisfacción laboral se vincula íntimamente con la motivación. (Ruiz, 2009)

Por consecuente, una de las teorías que fundamenta la relación entre variables viene a ser la teoría de las expectativas de Vroom (1964) alude que, los trabajadores poseen una mayor motivación cuando sus esfuerzos son reconocidos y obtienen una recompensa. Refiriendo que, las necesidades humanas tienden a satisfacerse cuando se observan determinados comportamientos, así mismo, se sienten motivadas cuando pueden cumplir con una tarea y que las remuneraciones derivadas de ellas, serían mayores que el esfuerzo realizado (Arbaiza, 2010)

No obstante, las teorías de motivación de Maslow y la teoría de satisfacción laboral de Herzberg, es en donde la satisfacción se vincula con los factores motivacionales. Finalmente, un nivel aceptable de motivación laboral permitirá en mayor medida el auge de la satisfacción con la ejecución de las actividades propias del oficio, produciendo de esta manera comportamiento positivos (Medrano, 2017).

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es la relación entre Motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

El presente estudio tiene relevancia teórica dado que existe un vacío teórico, puesto que hay pocas investigaciones que permitan el desarrollo teórico, es por ello que la investigación propuesta busca mediante el uso de teorías y conceptos de motivación y satisfacción laboral, encontrar si estas mantienen una conexión, en tiempos de Covid-19. En tal sentido, lo anterior permitirá ampliar los conocimientos con relación a estos temas.

Es por ello que las implicancias metodológicas del estudio tienen un enfoque cuantitativo y correlacional, puesto que se emplearán instrumentos psicométricos para explorar evidencia de validez y confiabilidad a los resultados obtenidos, tras medir las variables, permitiendo cumplir con los fines propuestos en el estudio.

Por dicho motivo, los futuros productos del estudio estarán basados en la utilización de técnicas de investigación validadas en el entorno, el cual funcionará como una herramienta de investigación en esta área.

Finalmente, esta investigación se realiza porque contribuirá a tener una información más relevante en torno a la motivación y satisfacción laboral, en tiempos covid-19, y que podrá ser utilizada como base para futuras investigaciones con la misma problemática vista. Además de ser útil en el área organizacional.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Hipótesis específica:

Hi₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión logro de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Ho₁: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión logro de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Hi₂: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Ho₂: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Hi₃: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión afiliación de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Ho₃: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión afiliación de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

1.7. Objetivos.

Objetivo general.

- Determinar si existe correlación entre motivación laboral y satisfacción laboral en un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Objetivos específicos.

- Determinar los niveles de motivación de un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.
- Determinar los niveles de satisfacción laboral de un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.
- Identificar la relación entre la dimensión logro de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

- Identificar la relación entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.
- Identificar la relación entre la dimensión afiliación de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación utilizó un enfoque cuantitativo, basado en la recopilación de datos, en base al planteamiento de hipótesis, utilizando la revisión numérica y la exploración estadística. Según su alcance hace referencia a un estudio correlacional dado que busca establecer el grado en el que se relacionan las variables. (Hernández et al., 2014)

En el diseño de investigación que se utilizó fue, No experimental, transversal, correlacional. No experimental puesto que son estudios donde no hay manipulación de variables y solamente se perciben los fenómenos en su entorno natural. Transversal porque solo utiliza la recopilación de datos en una situación dada y correlacional puesto que cuyo fin es conocer la relación o el vínculo existente entre 2 o más variables. (Hernández, et al. 2014), teniendo el siguiente esquema:

$$X_1 \quad - \quad Y_1$$

Donde:

X_1 : Medición de la variable Motivación

- : Relación entre las variables

Y_2 : Medición de la variable Satisfacción laboral

2.2. Variables, operacionalización.

Variable 1: Motivación laboral

Definición conceptual: La motivación es un procedimiento psicológico en el cual está involucrado el impulso (amplitud), dirección y persistencia de las conductas. (Pairó y Prieto, 2002, como se citó en Manjarrez, et al., 2020)

Definición Operacional: La variable de motivación laboral fue determinada por los puntajes obtenidos en la escala de Steers y Braunstein (Adaptado por Negrón y Pérez, 2012) donde explora las dimensiones de logro, poder y afiliación mediante 15 reactivos tipo Likert. (Tineo, 2018)

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Se refiere al término como aquel efecto placentero y positivo del estado emocional de un usuario, dándole énfasis al ambiente y entorno propicio en el que este interactúa y realiza sus actividades laborales. (Andresen, 2007, como se citó en De la Cruz y Gonzales, 2020)

Definición Operacional: La variable de Satisfacción laboral fue medida por las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de Satisfacción S21/26 adaptado por Domínguez-Lara, et al. 2016, donde explora las dimensiones de satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción, satisfacción con la participación, mediante 20 reactivos tipo Likert.

Tabla de operacionalización Motivación Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición
Motivación Laboral	La motivación es un procedimiento psicológico en el cual está involucrado el impulso (amplitud), dirección y persistencia de las conductas. (Pairó & Prieto, 2002, como se citó en Manjarrez, Boza, y Mendoza, 2020).	La variable de motivación laboral será determinada por los puntajes obtenidos en la escala de Steers y Braunstein, (Adaptado por Negrón y Pérez, 2012) que explora las dimensiones de logro, poder y afiliación mediante 15 reactivos tipo Likert. (Tineo, 2018)	Logro	Necesidad de sobresalir	1, 4, 7, 10, 13	Intervalo
				Competitividad		
			Poder	Control de uno mismo	2, 5, 8, 11, 14	
				Control hacia los demás		
			Afiliación	Necesidad de afecto	3, 6, 9, 12, 15	
				Interacción social		

Tabla de operacionalización Satisfacción Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	Se refiere al término como aquel efecto placentero y positivo del estado emocional de un usuario, dándole énfasis al ambiente y entorno propicio en el que este interactúa y realiza sus actividades laborales. (Andresen, 2007, como se citó en De la Cruz y Gonzales, 2020).	La variable de Satisfacción laboral será medida por las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de Satisfacción S21/26, adaptado por Dominguez-Lara et al.(2016) donde explora las dimensiones de Satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción y satisfacción con la participación, mediante 20 reactivos tipo Likert.	Satisfacción intrínseca	Satisfacción laboral	1, 2, 3, 4, 5	Intervalo
			Satisfacción de supervisión	Objetividad	6, 7, 8, 9, 10	
				Buen trato y equidad		
				Necesidad de atención		
			Satisfacción con la calidad de producción	Recompensas intrínsecas	11, 12, 13, 14, 15	
				Percepción del trabajador		
Satisfacción con la participación	Relación con el jefe	16, 17, 18, 19, 20				
	Relación con los compañeros					

2.3. Población y muestra

La población estuvo compuesta con individuos situados por sus características, por el lugar y tiempo. La población para esta investigación estuvo conformada por 135 trabajadores entre varones y mujeres de un mercado de Chiclayo.

Referente a la muestra, se define como la división de la población de interés, en donde se procede a recabar datos mediante la aplicación de instrumentos para la medición de la variable. (Hernández et al., 2014). La cual estuvo compuesta por 45 trabajadores.

En el presente estudio se trabajó con muestreo no probabilístico intencional, tomando como unidad de análisis a los sujetos que cumplan los criterios de exclusión e inclusión.

Criterio de inclusión:

Usuarios que tengan vínculo laboral con la organización.

Usuarios que acepten el consentimiento informado.

Usuarios internos que completen el 100% de los instrumentos.

Criterios de exclusión:

Usuarios que no tengan la predisposición a desarrollar los cuestionarios.

Usuarios que no completaron el 100% de los instrumentos.

Usuarios menores de 18 años.

Usuarios que no tengan relación con el centro de abastos (barberías, juguerías, restaurantes y servicios técnicos).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica utilizada en el estudio fue la técnica psicométrica, que consiste en la aplicación de pruebas psicométricas para medir, habilidades cognitivas, rasgos de personalidad y fenómenos psíquicos, estas herramientas deben poseer la validez y confiabilidad respectiva permitiendo así la diferenciación de individuos con otros de diferentes poblaciones (Gonzales, 2007)

Para la investigación se aplicó como instrumento de recolección, la escala de motivación de Steers y Braunstein (Adaptado por Negrón y Pérez,

2012), constituido por 15 ítems los cuales evalúan la necesidad de sobresalir, necesidad de afección con personas cercanas e interacción social y la necesidad de controlar el trabajo propio y de los demás. La escala está conformada por 3 dimensiones: Logro, evaluada por 5 reactivos (1, 4, 7, 10, 13), afiliación constituida por 5 reactivos (3, 6, 9, 12, 15) y poder que tiene 5 reactivos (2, 5, 8, 11, 14).

La Escala de Motivación de Steers y Braunstein (1976). Se basó bajo lineamientos teóricos de David McClelland siendo elaborada con escala tipo Likert de 5 puntos (1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=Eventualmente, 4=Casi siempre y 5=Siempre), el nivel de motivación se clasifica como: bajo, parcial bajo, regular, parcial alto y alto, el cuestionario tiene una aplicación manera individual o grupal desde la edad de 18.

La validez de la escala de Motivación laboral adaptada por Negrón y Pérez (2012), se realizó mediante juicio de expertos, obteniendo un 96,9% de resultados favorables. Realizándose el análisis de validez de contenido ítem test, en el cual los puntajes obtenidos oscilan en ,291 y ,804. Se tuvo como muestra a 291 trabajadores de ambos géneros de una entidad gubernamental de la ciudad de Lima.

La confiabilidad de la escala de Motivación laboral adaptada en Perú por Negrón y Pérez (2012), arrojó que el instrumento es confiable, consiguiendo 0.943 de calificación general por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, a su vez, dicho instrumento aplicado posee alta confiabilidad de 0.9 a 1. Por otro lado, Tineo, (2018) realizó una prueba piloto, donde se corroboró la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, en el cual se obtuvo como resultado un (alfa = 0.863); (alfa = 0.752) para la escala total y para las dimensiones, (alfa = 0.752) para el motivo de afiliación, (alfa = 0.711) de logro y (alfa = 0.614) de poder.

Para fines del estudio se realizó el análisis de validez de contenido, para lo cual se sometió los reactivos de la escala a la ponderación de cinco jueces, emitiendo valoración en claridad, coherencia y relevancia mediante puntuaciones de 1 a 4 y se efectuó el análisis estadístico mediante el índice de Acuerdo de Aiken y el 100 % de ítems obtuvo un índice superior a .80, lo cual expresa que el instrumenta cuenta con valores aceptables en la

evidencia de validez de contenido. Para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto en 90 sujetos, y se determinó la confiabilidad por consistencia interna mediante coeficiente Omega McDonall y se obtuvo valores que oscilan desde .500 en la valoración hasta .746 en la dimensión global, .778, lo cual evidencia que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad aceptable.

Por otro lado, se empleó como instrumento de recolección, el cuestionario de Satisfacción S21/26 elaborado por Meliá (1998) adaptado por Domínguez-Lara, et al. (2016) conformado por 20 ítems, que evalúan satisfacción laboral de los colaboradores dentro de un establecimiento. Está constituida por 4 dimensiones: Satisfacción intrínseca, conformada por 5 ítems (1, 2, 3, 4, 5), satisfacción con la supervisión constituida por 5 ítems (6, 7, 8, 9, 10), satisfacción con la calidad de producción conformado por 4 ítems (11, 12, 13, 14) y satisfacción con la participación constituida por 6 ítems (15, 16, 17, 18, 19, 20).

El cuestionario de satisfacción S21/26 de Domínguez-Lara, et al, 2016 permite obtener puntuaciones en base a la escala tipo Liker con una puntuación oscilante de 1 a 5 (1= Totalmente en desacuerdo, 2= Desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo) una vez concluida la evaluación se realizó la suma de los puntajes obtenidos por el evaluado y se cerciora con la tabla de puntuación y categoría. Para la validez del cuestionario, se apoyó de los datos recaudados a través de la aplicación del instrumento S21/26 a 120 internos de una empresa privada de Lima, obteniendo en la escala total y de los factores un Alfa Cronbach de (.90) y los factores oscilan entre (.73) y (.89)

Para la confiabilidad se efectuó una prueba piloto en 90 sujetos, y se determinó la confiabilidad por consistencia interna mediante coeficiente Omega McDonall y se obtuvo valores que oscilan desde .665 en la valoración hasta .819 en la dimensión global .900, lo cual evidencia que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para analizar el procesamiento de datos y análisis estadístico se trabajó con el SPSS v.25.0, Microsoft Excel 2019 y el Jasp V.0.14

Primero se comprobó de forma analítica todas las herramientas aplicadas con la finalidad de observar si los ítems fueron examinados, para luego codificarlos. En consecuente se juntó ambos instrumentos de medición, elaborando una sábana de datos de acuerdo con las variantes de la investigación.

Se empleó el programa de Microsoft Excel 2019 para realizar una sábana de datos detallada.

Para el análisis correlacional, se empleó el programa SPSS V.25.0, en donde se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, un instrumento empleado en la obtención del análisis relacional entre dos variables calculadas por intervalos o de razón. (Hernández. et al. 2014) además en dicho programa fueron realizados las tablas y gráficos de los resultados. Para la validez de contenido y confiabilidad se utilizó el programa Jasp V. 0.14.

2.6. Criterios éticos.

Los principios éticos que se emplearon en la presente investigación están sujetos bajo los criterios del informe Belmont (1979) que serán detallados a continuación:

Respeto a las personas, el valor del respeto de la autonomía del individuo, respetando sus derechos, su libertad de expresión y elección al participar de una investigación, a través del consentimiento informado.

Beneficencia, las personas deben ser tratadas con respeto, evitando que tengan algún tipo de daño o perjuicio y maximizando los beneficios que pueda brindarles la investigación.

Justicia, mostrar un trato justo y equitativo con los individuos, no negándoles de manera arbitraria, ni discriminatoria su participación en la investigación.

Además de ello, se respetará la redacción y derechos de autor, como citas y referencias bajos los lineamientos de la American Psychological Association. Respetándose además los derechos de confidencialidad de los resultados obtenidos en la investigación.

2.7. Criterios de rigor científico.

Validez interna, grado en donde el resultado de una investigación se aproxima a la realidad a través de una metodología, minimizando así el sesgo o error sistemático, encontrados en los grupos de trabajo. (Sobrino et al., 2006)

Validez externa, es la expansión en donde los resultados del estudio pueden llegar a ser aplicados en aquellos individuos que no pertenezcan a la muestra de estudio y en otros escenarios. (Sobrino et al., 2006)

Confiabilidad, definida como la dimensión en donde un proceso de medición produce el mismo resultado ya sea teniendo diferente población y contexto, sin importar las circunstancias de la investigación. (Reynoso, 2005)

III. Resultados

3.1. Tablas y Figuras

Objetivo general: Determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Tabla 1

Coeficiente de correlación Rho Pearson entre motivación y satisfacción laboral en un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo.

		Satisfacción laboral
Motivación	Rho Coeficiente de correlación	.088
	Sig. (bilateral)	,566
	d	Trivial
	N	45

Nota: Rho Pearson: Coeficiente de correlación de Pearson; Sig.: Significancia: r^2 . Coeficiente de determinación; d: tamaño del efecto; n: Muestra

**p>.01

HI: Existe una correlación estadísticamente significativa entre la motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

HO: No existe una correlación estadísticamente significativa entre la motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Criterios de decisión

Si p-Valor<.05, se rechaza la HO

Si P-Valor>.05, se acepta la HO

Decisión estadística: Se acepta la HO

Interpretación:

En el análisis inferencial de la correlación entre motivación y satisfacción laboral, mediante Coeficiente Rho Pearson, se ha obtenido un p-valor>.05, por tanto, se acepta la hipótesis Nula, rechazándose la hipótesis alterna, lo que significa que no existe una relación estadísticamente significativa directa, con tamaño de efecto trivial (Rho=.088;p>.01). En tal sentido, pueden existir altos niveles de motivación, lo cual no implica que esto de paso a una correlación con la satisfacción laboral, ocasionado por las diversas situaciones adversas que se puedan estar atravesando, lo cual denota lo complejo del comportamiento humano.

Objetivo específico 1: Determinar los niveles de motivación de en un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Figura 1

Nivel de motivación de un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo.

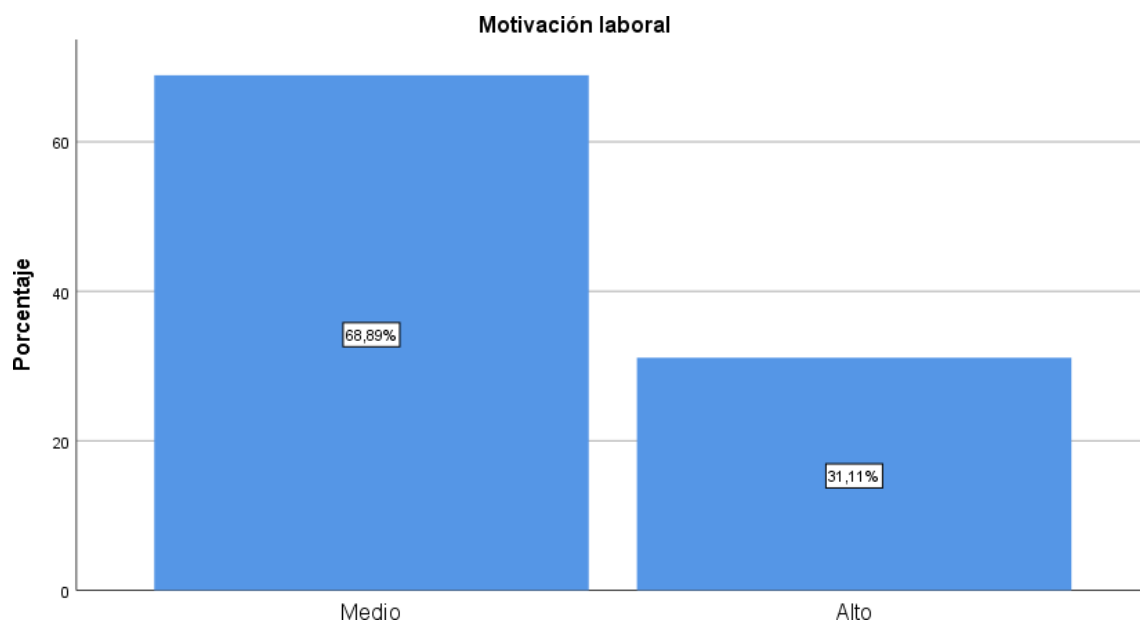


Figura 1. Niveles de motivación de un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo

Interpretación:

En la figura N°1 se observan porcentajes generales sobre el nivel de motivación, siendo el nivel medio el predominante con un 68.89%, lo que determina que la mayoría de la población estudiada refleja en menor intensidad su competitividad, velocidad, efectividad y control personal, mientras que un 31.11% se encuentran en un nivel alto, denotando en la orientación a conseguir sus logros, en su competitividad, velocidad, efectividad y control personal.

Objetivo específico 2: Determinar los niveles de satisfacción de en un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Figura 2

Nivel de satisfacción de un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo.

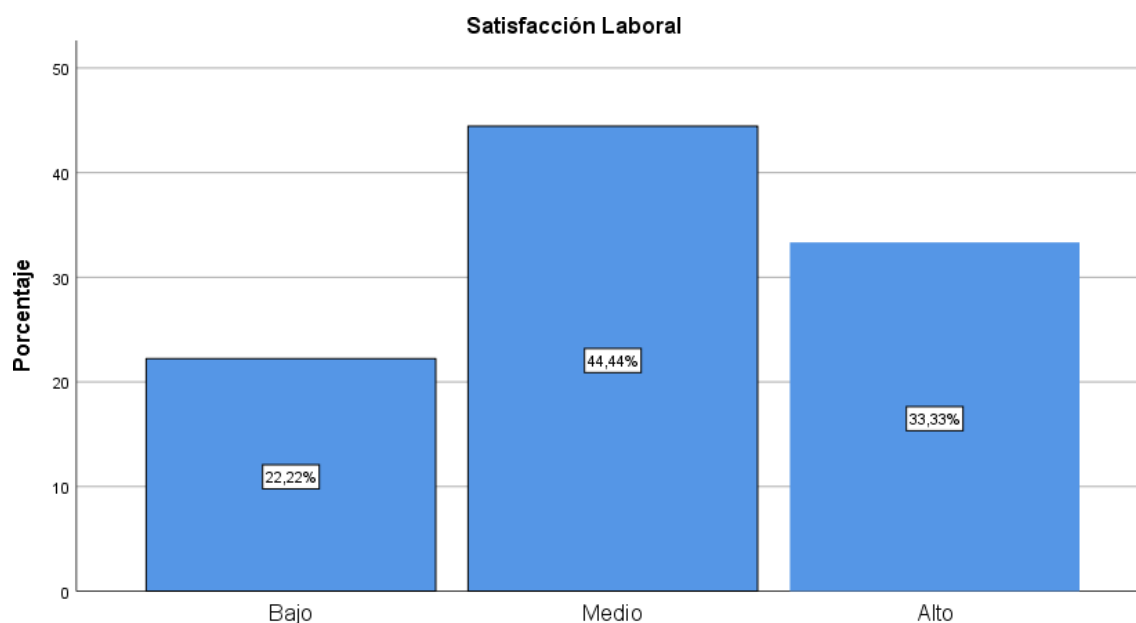


Figura 2. Niveles de satisfacción de un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo

Interpretación:

En la figura N°2 se observan porcentajes generales sobre el nivel de satisfacción, siendo el nivel medio el predominante con un 44.44%, lo que determina que la mayoría de la población estudiada refleja en menor intensidad su comodidad en su entorno, su reacción frente al trabajo y el trato hacia su persona, mientras que el 33.33% presenta un nivel alto el cual se percibe en la comodidad que tiene en su entorno laboral y el trato que recibe, por otro lado el 22.22% representa un nivel bajo, teniendo una insatisfacción en su entorno laboral y en el trato que recibe.

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre la dimensión logro de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Tabla 2

Coefficiente de correlación Rho Pearson entre la dimensión logro de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo.

		Logro
Satisfacción intrínseca	Rho Coeficiente de correlación	.211
	Sig. (bilateral)	>,164
	d	Pequeño
	N	45
Satisfacción de supervisión	Rho Coeficiente de correlación	.072
	Sig. (bilateral)	>,639
	d	Trivial
	N	45
Satisfacción con la calidad de producción	Rho Coeficiente de correlación	.062
	Sig. (bilateral)	>,696
	d	Trivial
	N	45
Satisfacción con la participación	Rho Coeficiente de correlación	.181
	Sig. (bilateral)	>,235
	d	Pequeño
	N	45

Nota: Rho Pearson: Coeficiente de correlación de Pearson; Sig.: Significancia: r^2 . Coeficiente de determinación; d: tamaño del efecto; n: Muestra
**p>.01

Hi: Existe relación entre la dimensión logro de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Ho: No existe relación entre la dimensión logro de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Criterios de decisión

Si p-Valor<.05, se rechaza la HO

Si P-Valor>.05, se acepta la HO

Decisión estadística: Se acepta la HO

Interpretación:

En la tabla se observa que, motivación de logro no se relaciona con las cuatro dimensiones de satisfacción laboral, en donde la primera dimensión obtuvo (Rho=.211;p>.01); la segunda un valor de (Rho=.072;p>.01); la tercera (Rho=.062;p>.01) y la última (Rho=.181;p>.01). Lo que da a entender que, la presencia del ente motivador por conseguir los objetivos, no se vincula con su nivel de satisfacción, dado que los factores ambientales, no llegan a cubrir sus necesidades básicas, ocasionando una insatisfacción.

Objetivo específico 4: Identificar la relación entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Tabla 3

Coeficiente de correlación Rho Pearson entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo.

		Poder
Satisfacción intrínseca	Rho Coeficiente de correlación	-.010
	Sig. (bilateral)	>,950
	d	Trivial
	N	45
Satisfacción de supervisión	Rho Coeficiente de correlación	.136
	Sig. (bilateral)	>,373
	d	Pequeño
	N	45
Satisfacción con la calidad de producción	Rho Coeficiente de correlación	-.015
	Sig. (bilateral)	>,925
	d	Trivial
	N	45
Satisfacción con la participación	Rho Coeficiente de correlación	.083
	Sig. (bilateral)	>,587
	d	Trivial
	N	45

Nota: Rho Pearson: Coeficiente de correlación de Pearson; Sig.: Significancia: r^2 . Coeficiente de determinación; d: tamaño del efecto; n: Muestra
**p>.01

Hi: Existe relación entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Ho: No existe relación entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Criterios de decisión

Si p-Valor<.05, se rechaza la HO

Si P-Valor>.05, se acepta la HO

Decisión estadística: Se acepta la HO

Interpretación:

En la tabla se observa que, motivación de poder no se relaciona con las cuatro dimensiones de satisfacción laboral, en donde la primera dimensión obtuvo ($Rho=-.010;p>.01$); la segunda un valor de ($Rho=.136;p>.01$); la tercera ($Rho=-.015;p>.01$); y la última ($Rho=.083;p>.01$). Donde se puede presenciar, que a pesar de tener control de sí mismo y las situaciones que rodean su entorno laboral, estos no serán detonadores a que surja la satisfacción, jugando también un papel crucial, el estado de ánimo y las actitudes que presentan las personas.

Objetivo específico 5: Identificar la relación entre la dimensión afiliación de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Tabla 4

Coeficiente de correlación Rho Pearson entre la dimensión afiliación de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo.

		Afiliación
Satisfacción intrínseca	Rho Coeficiente de correlación	-.130
	Sig. (bilateral)	>,396
	d	Trivial
	N	45
Satisfacción de supervisión	Rho Coeficiente de correlación	-.026
	Sig. (bilateral)	>,866
	d	Trivial
	N	45
Satisfacción con la calidad de producción	Rho Coeficiente de correlación	-.054
	Sig. (bilateral)	>,722
	d	Trivial
	N	45
Satisfacción con la participación	Rho Coeficiente de correlación	.044
	Sig. (bilateral)	>,777
	d	Trivial
	N	45

Nota: Rho Pearson: Coeficiente de correlación de Pearson; Sig.: Significancia; r^2 . Coeficiente de determinación; d: tamaño del efecto; n: Muestra
 **p>.01

Hi: Existe relación entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Ho: No existe relación entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Criterios de decisión

Si p-Valor<.05, se rechaza la HO

Si P-Valor>.05, se acepta la HO

Decisión estadística: Se acepta la HO

Interpretación:

En la tabla se observa que, motivación de afiliación no se relaciona con las cuatro dimensiones de satisfacción laboral, en donde la primera dimensión obtuvo ($Rho=-.130;p>.01$); la segunda un valor de ($Rho=-.026;p>.01$); la tercera ($Rho=-.054;p>.01$); y la última ($Rho=.044;p>.01$). Reflejando que, la parte afectiva y la interacción social no son lo suficientemente determinantes a que se desarrolle un nivel de satisfacción en su ámbito laboral.

3.2. Discusión de resultados

En el presente estudio, cuyo objetivo fue determinar la correlación entre motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.

Los resultados obtenidos en el análisis inferencial de la correlación de las 2 variables estudiadas, se obtuvo un p -valor $>.05$, lo que significa que no existe una relación estadísticamente significativa directa, con tamaño de efecto Trivial ($Rho=.088; p>.01$). Denotando que, a pesar de existir un nivel medio de motivación, este no se correlacionará con la satisfacción laboral, debido a las notables influencias del entorno y a la complejidad humana.

Al respecto se han encontrado pocas investigaciones que analizan nuestra variable de estudio en tiempos COVID-19.

Como contraste de nuestra investigación tenemos a De la Cruz y Gonzales (2020) quienes realizaron una investigación con 57 trabajadores, en donde se obtuvo que la satisfacción laboral está relacionada significativamente con la apropiada gestión que presenta el supermercado.

Así mismo, Chirinos (2019) realizó su investigación con 47 usuarios para determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral, obteniendo una correlación positiva entre ambas variables, mostrando que mientras exista una baja motivación se va a presentar una baja satisfacción laboral. Si bien la teoría de Herzberg alude que tanto las necesidades primarias como secundarias, se vinculan para que exista satisfacción en el entorno laboral; el ser humano es un

individuo bien complejo, que puede cambiar según el contexto en el cual se encuentre y la pandemia del covid-19 no ha sido la excepción, denotando que los factores ambientales influyen en la existencia de una correlación entre las variables

En la asociación, el personal se encuentra en un nivel de motivación entre “medio” con un 68.89% y “alto” con un 31.11%. En contraste con los resultados se tiene a Valdiviezo y Vera (2020) Referente a su estudio y haciendo uso de la Escala de motivación de Steers y Braunstein, no hubo diferencias significativas, obteniendo niveles entre muy bajo con un 25.56% y muy alto con un 26.67%. Resaltando que, si bien la presencia de sus necesidades internas, están vigentes, la falta de comunicación con la parte administrativa, y la inseguridad por el temor al contagio, son algunos de los factores que llevan a una baja motivación.

Referente a la satisfacción laboral los niveles que se obtuvieron oscilan entre “medio” con un 44.44% y un “alto” con un 33.33%. Caso contrario a Hernández (2015) en alusión a su estudio y haciendo uso del cuestionario s21/26, arrojó un resultado de nivel alto con un 91.67% y un nivel medio del 8.33%. Lo que implica, que su entorno laboral, no está cubriendo en su totalidad sus necesidades externas, ocasionando que, al momento de laborar y cumplir con sus objetivos, presenten una satisfacción media.

En el análisis inferencial de la correlación entre la dimensión logro de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral, no existe una relación estadísticamente significativa directa, obteniendo valores de ($Rho=.211;p>.01$) en la primera dimensión, en la segunda valores de ($Rho=.072;p>.01$), en la tercera, ($Rho=.062;p>.01$), y finalmente en la cuarta dimensión ($Rho=.181;p>.01$). Por otro lado, no se encontraron evidencias empíricas que corroboren o contrasten la investigación. McClelland (1989). Refiere que el logro es el anhelo por conseguir sus objetivos y la conclusión de sus actividades, no obstante, no siempre se van a predisponer a la existencia de una satisfacción laboral.

En el análisis inferencial de la correlación entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral, no existe una relación estadísticamente

significativa directa, con valores en la primera dimensión de ($Rho = -.010; p > .01$), en su segunda dimensión un valor de ($Rho = .136; p > .01$), en la tercera dimensión ($Rho = -.015; p > .01$) y finalmente en la última dimensión un valor ($Rho = .083; p > .01$), Por otro lado, no se encontraron evidencias empíricas que corroboren o contrasten la investigación. McClelland (1989). Referente al poder es el control que se tiene sobre sí mismo y de otros en el ámbito laboral, sin embargo, este no será un detonando a que exista un grado de satisfacción.

En el análisis inferencial de la correlación entre la dimensión afiliación de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral, no existe una relación estadísticamente significativa directa, presentando en la primera dimensión un valor ($Rho = -.130; p > .01$), en la segunda dimensión ($Rho = -.026; p > .01$), en la tercera un valor de ($Rho = -.054; p > .01$) y finalmente en la cuarta, ($Rho = .044; p > .01$), Por otro lado, no se encontraron evidencias empíricas que corroboren o contrasten la investigación. McClelland (1989). En relación a la afiliación, el vínculo social y el deseo de pertenencia a grupos de trabajo, no va a predisponer que estos generen una satisfacción al momento de laborar

En primer lugar, la teoría de las expectativas de Vroom alude que los trabajadores poseen una mayor motivación cuando sus esfuerzos son reconocidos y obtienen una recompensa (Arbaiza, 2010). Sin embargo, esto no guarda relación con las acciones que realiza la administración con los miembros de la asociación, debido a que no obtienen incentivos adicionales para poder cubrir sus necesidades, viendo que sus esfuerzos y capacidades no son reconocidos

Por otro lado, según lo mencionado en la Teoría de satisfacción laboral realizado por Herzberg, menciona que existen factores externos que llegan a influenciar en el desempeño del trabajador (Plumlee, 1991, como se citó en Manso, 2002), un factor externo referente a este estudio es la pandemia del coronavirus COVID-19, ocasionando distintas modificaciones en las organizaciones y personas, por ejemplo, la exposición al contagio al cual se expone un colaborador de mercado. Haciendo que la asociación implemente de manera deficiente el uso de mascarillas, el uso del alcohol para desinfectar a los consumidores y la limitación del aforo en su centro de trabajo. Esto ha originado que los trabajadores se

sientan insatisfechos, debido al incumplimiento de algunas medidas de bioseguridad por parte de los consumidores y la falta de regulación por parte del área administrativa.

Por último, la teoría de la pirámide de Maslow, la cual nos habla sobre la jerarquía de las necesidades que tienen que cubrir las personas para poder llegar a su autorrealización (Schultz y Schultz, 2010), de esta manera nos permitió encontrar cual es la necesidad predominante en los trabajadores y el motivo por los cuales siguen laborando, siendo, el generar ingresos económicos, que les permitan cubrir sus necesidades básicas. No obstante, no sienten que sus necesidades de seguridad y estima estén cubiertas, debido a la escasa regulación de las medidas de bioseguridad que presenta el establecimiento. A su vez, las necesidades sociales y de autorrealización se ven afectadas por la pandemia, debido a los protocolos establecidos por el gobierno, hacen que se vean restringidos a hacer reuniones con sus compañeros y que el establecimiento los limite al no brindarles capacitaciones para mejorar su desempeño.

IV. Conclusión y recomendación

4.1. Conclusiones

- No existe una relación estadísticamente significativa con tamaño de efecto pequeño entre motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo.
- Se halló que los trabajadores de un mercado de Chiclayo se encuentran en un nivel medio de motivación.
- Se halló que los trabajadores de un mercado de Chiclayo se encuentran en un nivel medio de Satisfacción.
- La dimensión logro de motivación no presenta una relación estadísticamente significativa con las dimensiones de satisfacción laboral.
- La dimensión poder de motivación no presenta una relación estadísticamente significativa con las dimensiones de satisfacción laboral.
- La dimensión afiliación de motivación no presenta una relación estadísticamente significativa con las dimensiones de satisfacción laboral.

4.2. Recomendaciones

Puesto que, no existe correlación entre motivación y satisfacción laboral, se sugiere que para las futuras investigaciones de tipo correlacional se realice con una población más amplia y en un contexto diferente.

Se recomienda diseñar y validar un programa basado en incentivos, con la finalidad de cubrir las expectativas de las personas que laboran dentro de la asociación.

Se recomienda emplear estrategias de abordaje, tomar en cuenta las opiniones, sugerencias e ideas de los trabajadores, con la finalidad de reforzar las relaciones con el área administrativa.

REFERENCIAS

- Almeida, K. (2018). *MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA WONG S.A. LIMA-2016*.
http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/490/1/KEVIN_AUGUSTO_ALMEIDA_BAZALDUA.pdf
- Arbaiza, L. (2010). *Administración y organización Un enfoque contemporáneo*.
<https://docplayer.es/211215998-Lydia-arbaiza-fermini.html>
- Atalaya, M. (1999). *SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. EOI, 5*.
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Calderon, J. (2017). *Motivacion y satisfaccion Laboral la empresa "Joe Banana" De La Ciudad De La Paz*.
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/11201/CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calle, D. y Gálvez, E. (2017). Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un hospital docente del Ministerio de Salud. *TZHOECOEN Revista Científica*, 9(3), 1–9.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/592/articulo167pdf>
- Camargo, M. (2017). *MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO: CASO DE ESTUDIO DE BANCA COMERCIAL*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6444/ADcagam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CEREM. (2017). *¿Conoces la teoría "X" y teoría "Y"?*
<https://www.cerem.pe/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
- Chiavenato, I. (2004). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN* (7ma ed.).
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato Idalberto. Introducción a la teoría general de la Administración.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci3n%20a%20la%20teor3a%20general%20de%20la%20Administraci3n.pdf)
- Chirinos, C. (2019). *MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RÉGIMEN CAS DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA, 2019*. 1–99.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3875/TESIS>
- Copana, R. (2018). *Motivación y satisfacción laboral en jóvenes de seguridad*

- privada de la aduana nacional.*
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/18111/TG-4185.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cortez, H. (2017). *Influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal en el centro de salud integral Huayna Potosi del municipio de el alto durante la gestión 2012-2016.*
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/20788/TM-1321.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Cruz, D. y Gonzales, L. (2020). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL ANTE EL COVID-19 EN EL SUPERMERCADO PLAZA VEA LA MOLINA. 2020.* 1–61. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10986/3/2020_De La Cruz Saavedra.pdf
- Defensoria del Pueblo. (2021). *Situación De los mercados de abastos durante la emergencia sanitaria por COVID-19.* <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/04/Informe-Especial-Nº-004-2021-DP.pdf>
- Dominguez-Lara, S., Calderón-De la Cruz, G., y Arrojo-Garcia, F. (2016). *Cuestionario de Satisfacción S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos.* https://www.researchgate.net/profile/Sergio-DominguezLara/publication/312277357_Cuestionario_de_Satisfaccion_S2126_analisis_psicometrico_preliminar_en_trabajadores_administrativos/links/587806e808ae6eb871d1905d/Cuestionario-de-Satisfaccion-S21-26-analisi
- El País. (2020). *El esfuerzo de las cajeras en tiempos de pandemia.* <https://elpais.com/sociedad/crisis-del-coronavirus/2020-03-24/el-esfuerzo-de-las-cajeras-en-tiempos-de-pandemia.html>
- Flores, L. (2018). *Motivación en el trabajo y satisfacción laboral en instituciones públicas.* [https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2560/TM_AD-Gp_4176_F1 - Flores Arroyo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2560/TM_AD-Gp_4176_F1_-_Flores_Arroyo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes.* <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Gonzales,F.(2007).*Instrumentos de evaluación psicológica.* http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/InstrumentosEvaluacionPsicologica.pdf
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral.*

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández, E. (2015). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE PRESENTAN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD -INTECAP-, SEDE EN EL DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO*. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Hernandez-Estefany.pdf>

Hernandez, J. y Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 12(2), 107–147. [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.).

Juarez, K. (2020). *MOTIVACIÓN DE LOGRO EN COMERCIANTES DEL MERCADO MAYORISTA MOSHOQUEQUE, PROVINCIA DE CHICLAYO, LAMBAYEQUE*, 2018. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17475/MOTIVACION_DE_LOGRO__JUAREZ__TORRES__KARINA_YAQUELINNE.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Julca, E. (2015). “*MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE PIURA 2015.*” <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/301/ADM-JUL-GAR-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Manjarrez, N., Boza Valle, J., y Mendoza, E. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*. 12. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

Manso, J. (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Martinez, P. y Diez, F. (2020). Cinco cambios en las relaciones laborales provocados por el coronavirus. *The Conversation*. <https://theconversation.com/cinco-cambios-en-las-relaciones-laborales->

provocados-por-el-coronavirus-142023

- Massella, A. (2018). "CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORALES EN UN GRUPO DE COLABORADORES QUE TRABAJAN POR CONTRATOS INDEFINIDOS Y TEMPORALES EN UNA EMPRESA DE GUATEMALA." In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Massela-Anllela.pdf>
- McClelland, D. (1989). Estudio de la motivación humana. In *Narcea*. <https://psicuagtab.files.wordpress.com/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>
- Medrano, A. (2017). *La influencia de la Motivación Laboral en los Niveles de Productividad del personal de Emilio Luque Supermercados*. [https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13830/MEDRANO ADRIANA CECILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13830/MEDRANO%20ADRIANA%20CECILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- MINSA. (2020). *MI MERCADO, TU MERCADO, NUESTRO MERCADO SEGURO*. <http://www.digesa.minsa.gob.pe/noticias/Junio2020/nota24.asp>
- O.I.T. (2020). The world of work and COVID-19. *United Nations*, 06(June), 27. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/genericdocument/wcms_748428.pdf
- Obregon, C. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista - Callao*. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4561/TRABSUFICIENCIA_OBREGON_GINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- PNUD. (2020). *¿Cuál es el futuro de los mercados de abastos en Perú?* <https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/presscenter/articles/2020/-cual-es-el-futuro-de-los-mercados-de-abastos-en-peru-.html>
- Quiceno, P. (2014). *FACTORES DE MOTIVACIÓN LABORAL Y OBJETIVOS ORGANIZACIONALES*. [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1127/Factores de motivación laboral y objetivos organizacionales.pdf?sequence=1](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1127/Factores%20de%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20y%20objetivos%20organizacionales.pdf?sequence=1)
- Reyes, Y. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura*. [https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1382/TM AD-Ad 3211 R1 - Reyes Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1382/TM%20AD-Ad%203211%20R1%20-%20Reyes%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Reynoso, F. (2005). *Los criterios de objetividad científica y las metodologías*.
<https://www.redalyc.org/pdf/1250/125015747005.pdf>
- Ruiz, M. (2009). "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHILLÁN."
[http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz Segura%2C Carol Marlenne.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz_Segura%2C_Carol_Marlenne.pdf)
- Sánchez, C. (2008). Motivación, satisfacción y vinculación: ¿es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? *Acción Psicológica*, 5(1), 9–28.
<https://doi.org/10.5944/ap.5.1.462>
- Schultz, P., y Schultz, E. (2010). *Teorías de la Personalidad*.
- Sempertegui, F. (2020). *La Motivación como Incidencia en la Satisfacción Laboral de los Recepcionistas en los Establecimientos Hoteleros de Cinco Estrellas de la Ciudad de La Paz*.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25024/T575.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sobrino, E., Fernandez, A., Molinari, L., y Arce, S. (2006). *Lectura crítica: Validez Interna*.http://www.ramr.org/articulos/volumen_6_numero_2/articulo_actualizacion/articulo_actualizacion_lectura_critica_validez_interna.pdf
- Soriano, M. (2001). *La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/209932.pdf>
- Tineo, J. (2018). *Compromiso organizacional y motivación laboral en colaboradores de una entidad gubernamental del distrito Comas, 2018*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25921/Tineo_RJA.pdf?sequence=4
- U.S.A. (1979). *EL INFORME BELMONT*.
<http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Valderrama, A. (2017). *MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO, 2017*.
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1299/T047_44572331T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valdiviezo, B., y Vera, L. (2020). *MOTIVACIÓN PERSONAL Y SATISFACCIÓN*

LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PROCESADORA DE ALIMENTOS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, AGOSTO – DICIEMBRE, 2017.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2576/1/TL_ValdiviezoSirBriannGustavo_VeraRuizLilianaDaleska.pdf

Vargas, D. (2018). *PROGRAMA DE MOTIVACION Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA LEGALYSE S.R.L.*”.

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22737/ML-2481.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, M. (2016). *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud- Lima-2016 TESIS.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8733/Vásquez_NMTI.pdf?s

ANEXO 1: CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

Escala de Motivación de Steers R. y Braunstein D.

A continuación, se le presentara una serie de preguntas en las cuales Ud. Deberá marcar en la opción que más se ajuste a su realidad.

Toma en consideración el siguiente cuadro:

1=NUNC A	2=CASI NUNC A	3=EVENTUALMENT E	4=CASI SIEMPR E	5=SIEMPR E
-------------	---------------------	---------------------	-----------------------	---------------

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Intento mejorar mi desempeño laboral.					
2	Me gusta trabajar en competición y ganar.					
3	A menudo me encuentro hablando con otras personas del trabajo.					
4	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.					
5	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.					
6	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en el mismo centro.					
7	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.					
8	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.					
9	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo.					
10	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.					
11	Me gusta influenciar en la gente para conseguir mi objetivo.					
12	Me gusta pertenecer a grupos u organizaciones.					
13	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
14	Frecuentemente me esfuerzo por tener mas control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.					
15	Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solos.					

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO SL

Indicaciones: A continuación, encontrará 20 ítems, los cuales deberá leer cuidadosamente y marcar con una "X" en el casillero que corresponda, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ellas.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Me gusta mi trabajo.					
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.					
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.					
4	Mi salario me satisface.					
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.					
6	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.					
7	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.					
8	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.					
9	Estoy a gusto de cómo mi empresa cumple el contrato y las leyes laborales.					
10	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.					
11	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.					
12	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.					
13	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.					
14	Estoy contento de apoyo que recibo de mis superiores.					
15	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.					
16	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.					
17	Estoy satisfecho de los incentivos y permisos que me dan.					

18	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.					
19	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.					
20	Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea.					

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021

AUTORES: Soto Calderón Mirella Soledad, Taipe Julca Daniel Máximo

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre Motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar si existe correlación entre motivación laboral y satisfacción laboral en un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar los niveles de motivación de un grupo de usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.</p> <p>Determinar los niveles de satisfacción laboral de un grupo de</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.</p> <p>Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.</p> <p>Hipótesis específica:</p> <p>Hi₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión logro de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles de rango	
			Variable 1: Motivación laboral	Logro	Necesidad de sobresalir	1, 4, 7, 10, 13	
					Competitividad		
			Variable 1: Motivación laboral	Poder	Control de uno mismo	2, 5, 8, 11, 14	
					Control hacia los demás		
			Variable 1: Motivación laboral	Afilación	Necesidad de afecto	3, 6, 9, 12, 15	
					Interacción social		
Variable 2: Satisfacción laboral	Satisfacción intrínseca	Satisfacción laboral	1, 2, 3, 4, 5				
		Objetividad					

	<p>usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.</p>	<p>mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.</p> <p>Ho₁: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión logro de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.</p>		<p>Satisfacción de supervisión</p>	<p>Buen trato y equidad</p>	<p>6, 7, 8, 9, 10</p>	
	<p>Identificar la relación entre la dimensión logro de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.</p>	<p>Hi₂: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.</p>		<p>Satisfacción con la calidad de producción</p>	<p>Recompensas intrínsecas</p>	<p>11, 12, 13, 14, 15</p>	
	<p>Identificar la relación entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.</p>	<p>Ho₂: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión poder de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.</p>		<p>Satisfacción con la participación</p>	<p>Relación con el jefe</p>	<p>16, 17, 18, 19, 20</p>	
	<p>Identificar la relación entre la dimensión afiliación de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021</p>	<p>Hi₃: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión afiliación de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021.</p>			<p>Relación con los compañeros</p>		

		<p>Ho₃: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión afiliación de motivación y las dimensiones de satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021</p>					
TÉCNICA E INSTRUMENTOS	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA					
<p>Variable 1: Motivación laboral</p> <p>Instrumento: Escala de Motivación de Steers y Braunstein</p> <p>Autores: Steers R. y Braunstein D. (1976) Adaptado: Negrón, E. y Pérez, N. (2012)</p> <p>Ámbito de aplicación:</p>	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Tipo Transversal - Correlacional</p>	<p>Población: 135 trabajadores.</p> <p>Muestra: 45 trabajadores.</p> <p>Tipo de muestreo: No Probabilístico</p>					

Individual colectiva	y			
Variable Satisfacción laboral	2:			
Instrumento: Cuestionario de Satisfacción S21/26.				
Autor: Meliá. J. L. (1998) Adaptado: Domínguez-Lara, et al. (2016)				
Ámbito aplicación: Individual colectiva	de y			

ANEXO 4: PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 1

Prueba de normalidad de las puntuaciones de Motivación y Satisfacción laboral en trabajadores de Chiclayo.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Logro	,961	45	,137
Poder	,972	45	,355
Afiliación	,958	45	,102
Motivación	,964	45	,170
SI	,857	45	,001
SP	,959	45	,116
SCP	,970	45	,281
SLP	,957	45	,091
Satisfacción	,946	45	,035

HO: Las puntuaciones de motivación y satisfacción laboral siguen una distribución normal.

Criterios de decisión

Si p -Valor $< .05$, se rechaza la HO

Si P -Valor $> .05$, se acepta la HO

Decisión estadística: Se acepta la HO

Interpretación: En la tabla 1, en el análisis diferencial de la prueba de normalidad, mediante el coeficiente Shapiro-Wilk se observa que las puntuaciones de motivación y satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones, tiene un $p < .05$ por en tal sentido las puntuaciones siguen una distribución no normal, lo cual conlleva utilizar un estadígrafo de Correlación de Pearson.

ANEXO 5: INFORME DE PROPIEDADES PSICOMETRICAS

INFORME DE PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL INSTRUMENTO HASTA VALIDEZ DE CONTENIDO

1.1. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Ficha Técnica

Denominación: Escala de Motivación Laboral

Creadores: Steers R. y Braunstein D. (1976).

Adaptado para Perú por: Negrón y Pérez (2012).

Manejo: Individual y colectiva

Administración: 18 años en adelante.

Duración: 15 minutos

Finalidad: Evaluar el nivel de motivación laboral.

Dimensiones: Consta de tres dimensiones y cada una con 5 ítems.

Descripción del Instrumento

El sujeto mediante 15 ítems significativos plasmará todo aquello que lo motiva en el área laboral, obteniendo así una medida general y en cada dimensión a evaluarse: motivación de logro, de poder y de afiliación.

Elementos de la variable

Motivación de logro: 1, 4, 7, 10, 13

Motivación de poder: 2, 5, 8, 11, 14

Motivación de afiliación: 3, 6, 9, 12, 15

1.2. EVIDENCIA DE VALIDEZ

1.2.1. Validez de contenido

La evidencia de validez de contenido de la Escala de Motivación de Steers y Braunstein se realizó mediante juicio de expertos, conformado por cinco expertos con trayectoria en la docencia universitaria, quienes emitieron su valoración de 1 a 4 (1= No cumple con el criterio, 2 = Bajo Nivel, = 3. Moderado nivel= 4. Alto nivel) en claridad, coherencia y relevancia. Luego se evaluó los acuerdos de las valoraciones de los jueces a través del estadígrafo de χ^2 de Aiken, mediante la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Siendo:

S = la sumatoria de si

Si = valor asignado por el juez i

n = número de jueces

c = número de valores en la escala de valoración

Los resultados de la validación de contenido se detallan a continuación: Se recomienda realizar las tablas por dimensiones

Tabla 1

Coefficiente de Aiken para la evidencia de validez de contenido en claridad, relevancia y coherencia de los ítems de la Escala de Motivación de Steers y Braunstein

Dimensión	ITEMS	CLARIDAD		RELEVANCIA		COHERENCIA	
		UV AIKEN	P	UV AIKEN	P	UV AIKEN	P
Promedio		1.00	.032	1	.032	.99	.032
Necesidad de logro	1	1.00	.032	1	.032	1	.032
	7	1.00	.032	1	.032	1	.032
	8	1.00	.032	1	.032	1	.032
	10	1.00	.032	1	.032	1	.032
	13	1.00	.032	1	.032	1	.032
Necesidad de afiliación	3	1.00	.032	1	.032	1	.032
	4	1.00	.032	1	.032	1	.032
	5	1.00	.032	1	.032	1	.032
	12	1.00	.032	1	.032	1	.032
	15	1.00	.032	1	.032	1	.032
Necesidad de poder	2	1.00	.032	1	.032	1	.032
	6	1.00	.032	1	.032	1	.032
	9	1.00	.032	1	.032	1	.032
	11	1.00	.032	1	.032	1	.032
	14	1.00	.032	1	.032	1	.032

Nota: V : Coeficiente de Aiken; p: Significancia

En la presente tabla se visualiza que los ítems de la escala de motivación de Steers y Braunstein, presentan coeficiente de acuerdo de Aiken en claridad, coherencia y

relevancia de 1, lo cual significa que dichos ítems tienen claridad, semántica y sintaxis adecuada y los cual indica que son importantes y deben estar incluidos en el cuestionario.

1.2.2. Índice de homogeneidad de los ítems

Para el estudio de homogeneidad de los ítems se basó en el cálculo de los índices de correlación ítem-test corregido (Abad, et al.,2006), para lo cual se aceptan ítems desde .20, cuyos resultados se detallan a continuación:

Tabla 2

Correlación ítem test de la Escala de Motivación de Steers y Braunstein en trabajadores de Chiclayo

Dimensiones	Ítems	Irt
Necesidad de logro	1	.315
	4	.622
	7	.520
	10	.491
	13	.150
Necesidad de afiliación	3	.215
	6	.267
	9	.577
	12	.455
	15	.450
Necesidad de poder	2	.490
	5	.357
	8	.254
	11	.251
	14	.099

Nota: rit: Correlación de Pearson entre el ítem- escala; *p*: Significancia

En la presente tabla se aprecia que los ítems de la escala de motivación de Steers y Braunstein en trabajadores de Chiclayo, presentan coeficiente de correlación desde .099 a .622, lo cual revela que presentan valores aceptables.

Tabla 3

Evidencia basada en la estructura interna del Instrumento

Prueba de adecuación muestral de la escala de motivación de Steers y Braunstein en trabajadores de Chiclayo.

En la presenta tabla se observa valores bajos de adecuación muestral dado el KMO <.7 y la

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,646
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	428,364
	gl	105
	Sig.	,000

prueba de esfericidad de Bartlett es significativa ($p < .01$)

Tabla 4

Varianza total explicada de la escala de motivación de Steers y Braunstein en trabajadores de Chiclayo.

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,890	25,932	25,932	3,890	25,932	25,932
2	2,078	13,852	39,784	2,078	13,852	39,784
3	1,450	9,669	49,453	1,450	9,669	49,453
4	1,400	9,337	58,789			
5	1,136	7,572	66,361			
6	,905	6,031	72,392			
7	,867	5,777	78,169			
8	,639	4,260	82,429			
9	,609	4,060	86,489			
10	,497	3,310	89,800			
11	,429	2,861	92,660			
12	,373	2,488	95,149			
13	,319	2,126	97,275			
14	,245	1,630	98,905			
15	,164	1,095	100,000			

En la tabla 4 se identifica que, de acuerdo con el método de análisis de componentes principales, el 49,453 de la variabilidad total explicada por la presencia de tres dimensiones.

Tabla 5*Matriz de componente rotado de la escala de motivación de Steers y Braunstein*

	Matriz de componente rotado^a		
	Componente		
	1	2	3
L1	,678		
P2	,683		
A3			
L4		,303	
P5		,863	
A6		,631	
L7		,598	
P8	,397		
A9	,701		
L10			
P11			,823
A12			,397
L13			,617
P14			,617
A15	,467		

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

En la presente tabla se observa que de acuerdo al método de extracción de análisis de componentes principales se identifica tres dimensiones. Según el método de rotación de Varimax, en la primera dimensión se identifica a los ítems 1, 2, 8, 9 y 15; en tanto que, en la segunda dimensión, se agrupan los ítems 4, 5, 6 y 7, finalmente siendo la tercera dimensión los ítems 11, 12, 13 y 14.

1.3. EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD

1.3.1. Confiabilidad por consistencia interna

La confiabilidad global de la escala y sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach (ó Omega Mc Donald), cuyos resultados se detallan a continuación:

Tabla 6

Coefficiente de confiabilidad Omega del Escala motivación de Steers y Braunstein en trabajadores de Chiclayo

Dimensión	N° reactivos	McDonald's ω	IC 95%
Necesidad de logro	5	.746	.662 - .817
Necesidad de afiliación	5	.621	.439 - .739
Necesidad de poder	5	.500	.327 - .628
Global	15	.778	.698 - .826

En la tabla 6. Se observa que la escala de actitud hacia la investigación científica obtuvo bajo coeficiente Omega Mc Donald, cuyos valores oscila desde .500 en la valoración hasta .746 en la dimensión global, .778, lo cual evidencia que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad aceptable.

INFORME DE PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL INSTRUMENTO HASTA VALIDEZ DE CONTENIDO

1.1. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Ficha Técnica

Denominación: Cuestionario de Satisfacción S21/26

Creadores: José Luis Melia Navarro. (1976).

Adaptado para Perú por: Dominguez-Lara et al.(2016)

Manejo: Individual y colectiva

Administración: 18 años en adelante.

Duración: 15 minutos

Finalidad: Evaluar el nivel de satisfacción.

Dimensiones: Consta de cuatro dimensiones y cada una con 5 ítems.

Descripción del Instrumento

La persona estimará en 20 ítems significativos todo aquello que le causa satisfacción en el campo laboral, obteniendo una medida global y en cada dimensión a evaluarse.

Elementos de la variable

Satisfacción intrínseca: 1, 2, 3, 4, 5

Satisfacción de supervisión: 6, 7, 8, 9, 10

Satisfacción con la calidad de producción: 11, 12, 13, 14, 15

Satisfacción con la participación: 16, 17, 18, 19, 20.

1.4. EVIDENCIA DE VALIDEZ

1.4.1. Validez de contenido

La evidencia de validez de contenido del Cuestionario de Satisfacción S21/26 se realizó mediante juicio de expertos, conformado por cinco expertos con trayectoria en la docencia universitaria, quienes emitieron su valoración de 1 a 4 (1= No cumple con el criterio, 2 = Bajo Nivel, = 3. Moderado nivel= 4. Alto nivel) en claridad, coherencia y relevancia. Luego se evaluó los acuerdos de las valoraciones de los jueces a través del estadígrafo de a V de Aiken, mediante la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Siendo:

S = la sumatoria de si

Si = valor asignado por el juez i

n = número de jueces

c = número de valores en la escala de valoración

Los resultados de la validación de contenido se detallan a continuación: Se recomienda realizar las tablas por dimensiones

Tabla 1

Coeficiente de Aiken para la evidencia de validez de contenido en claridad, relevancia y coherencia de los ítems del Cuestionario de Satisfacción S21/26.

Dimensión	ITEMS	CLARIDAD		RELEVANCIA		COHERENCIA	
		UV AIKEN	p	UV AIKEN	p	UV AIKEN	p
Promedio		1.00	.032	1.00	.032	1.00	.032
Satisfacción intrínseca	1	1.00	.032	1	.032	1	.032
	2	1.00	.032	1	.032	1	.032
	3	1.00	.032	1	.032	1	.032
	4	1.00	.032	1	.032	1	.032
	5	1.00	.032	1	.032	1	.032
Satisfacción se supervisión	6	1.00	.032	1	.032	1	.032
	7	1.00	.032	1	.032	1	.032
	8	1.00	.032	1	.032	1	.032
	9	1.00	.032	1	.032	1	.032
	10	1.00	.032	1	.032	1	.032
Satisfacción con la calidad de producción	11	1.00	.032	1	.032	1	.032
	12	1.00	.032	1	.032	1	.032
	13	1.00	.032	1	.032	1	.032
	14	1.00	.032	1	.032	1	.032
	15	1.00	.032	1	.032	1	.032
Satisfacción con la participación	16	1.00	.032	1	.032	1	.032
	17	1.00	.032	1	.032	1	.032
	18	1.00	.032	1	.032	1	.032
	19	1.00	.032	1	.032	1	.032
	20	1.00	.032	1	.032	1	.032

En la presente tabla se visualiza que los ítems de la *del Cuestionario de Satisfacción S21/26*, presentan coeficiente de acuerdo de Aiken en claridad, coherencia y relevancia de 1, lo cual significa que dichos ítems tienen claridad, semántica y sintaxis adecuada y los cual indica que son importantes y deben estar incluidos en el cuestionario.

Tabla 2

Correlación ítem test de la Escala del del Cuestionario de Satisfacción S21/26 en trabajadores de Chiclayo

Dimensiones	Ítems	Irt
Satisfacción Intrínseca	1	.433
	2	.358
	3	.506
	4	.460
	5	.506
Satisfacción de supervisión	6	.553
	7	.603
	8	.598
	9	.366
	10	.487
Satisfacción con la calidad de producción	11	.435
	12	.550
	13	.663
	14	.614
	15	.680
Satisfacción con la participación	16	.644
	17	.472
	18	.584
	19	.616
	20	.528

Nota: rit: Correlación de Pearson entre el ítem- escala; *p*: Significancia

En la presente tabla se aprecia que los ítems del Cuestionario de Satisfacción S21/26 en trabajadores de Chiclayo, presentan coeficiente de correlación desde .358 a .680, lo cual revela que presentan un alto índice de valores.

Tabla 3

Evidencia basada en la estructura interna del Instrumento

Prueba de adecuación muestral de la escala del Cuestionario de Satisfacción S21/26 en trabajadores de Chiclayo, 2021.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,780
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	688,468
	gl	190
	Sig.	,000

En la presenta tabla se observa valores aceptables de adecuación muestral dado el KMO $>.7$ y la prueba de esfericidad de Bartlet es significativa ($p<.01$)

Tabla 4

Varianza total explicada de la escala del Cuestionario de Satisfacción S21/26 en trabajadores de Chiclayo.

Varianza total explicada						
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,707	38,535	38,535	7,707	38,535	38,535
2	2,426	12,132	50,666	2,426	12,132	50,666
3	1,623	8,117	58,783	1,623	8,117	58,783
4	1,105	5,527	64,310	1,105	5,527	64,310
5	1,006	5,028	69,338	1,006	5,028	69,338
6	,919	4,596	73,935			
7	,799	3,997	77,931			
8	,703	3,515	81,447			
9	,599	2,993	84,440			
10	,535	2,675	87,116			
11	,481	2,404	89,519			
12	,417	2,085	91,604			
13	,387	1,933	93,537			
14	,310	1,548	95,084			
15	,251	1,253	96,337			
16	,230	1,150	97,487			
17	,167	,834	98,321			
18	,152	,762	99,083			
19	,113	,564	99,646			
20	,071	,354	100,000			

En la tabla 4 se identifica que, de acuerdo con el método de análisis de componentes principales, el 69,338 de la variabilidad total explicada por la presencia de cuatro dimensiones

Tabla 5*Matriz de componente rotado de la escala del Cuestionario de Satisfacción S21/26*

Matriz de componente rotado^a				
	Componente			
	1	2	3	4
SI1		,488		
SI2				,748
SI3				,755
SI4				,540
SI5		,910		
SS6		,860		
SS7	,615			
SS8		,528		
SS9			,848	
SS10			,660	
SCP11	,719			
SCP12	,709			
SCP13	,608			
SCP14	,753			
SCP15	,540			
SP16			,600	
SP17	,624			
SP18	,602			
SP19			,664	
SP20	,526			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

En la presente tabla se observa que de acuerdo con el método de extracción de análisis de componentes principales se identifica cuatro dimensiones. Según el método de rotación de Varimax, en la primera dimensión se identifica a los ítems 1, 2, 3, 4, 5; en la segunda dimensión, se agrupan los ítems 6, 7, 8, 9, 10; posteriormente la tercera dimensión agrupa los ítems 11, 12, 13, 14, 15 y en consecuente la cuarta dimensión abarca los ítems 16, 17, 18, 19, 20.

1.5. EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD

1.5.1. Confiabilidad por consistencia interna

La confiabilidad global de la escala y sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach (ó Omega Mc Donald), cuyos resultados se detallan a continuación:

Tabla 6

Coefficiente de confiabilidad Omega del Escala motivación del Cuestionario de Satisfacción S21/26 en trabajadores de Chiclayo.

Dimensión	N° reactivos	McDonald's ω	IC 95%
Satisfacción Intrínseca	5	.665	.410 - .806
Satisfacción de supervisión	5	.754	.596 - .860
Satisfacción con la calidad de producción	5	.819	.712 - .886
Satisfacción con la participación	5	.763	.512 - .877
Global	20	.900	.579 - .948

En la tabla 6. Se observa que la escala de actitud hacia la investigación científica obtuvo alto coeficiente Omega Mc Donald, cuyos valores oscila desde .665 en la valoración hasta .819 en la dimensión global .900, lo cual evidencia que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad

ANEXO 6: DOCUMENTOS ILUSTRATIVOS

Permiso



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Pimentel, 04 de diciembre de 2021

Señor:

SR. HERNÁN GONZALES DÁVILA

Presidente de la Asociación de trabajadores mayoristas y minoristas – Mercado el Inca

Presente. -

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.


De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo institucional a nombre de la Escuela de Psicología de la Facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicitamos gentilmente autorice a los estudiantes SOTO CALDERÓN, MIRELLA SOLEDAD con DNI 73464284 y TAIPE JULCA, DANIEL MAXIMO con DNI 72693564, quienes cursan el XI Ciclo para que aplique el instrumento de recolección de datos de su investigación denominada "MOTIVACIÓN Y SATISFACCION LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DE UN MERCADO DE CHICLAYO EN TIEMPOS COVID-19, 2021".

Agradeciendo por anticipado la atención, me despido.

Atentamente,




Dra. Nelly Diógenes Lescano
Facultad de Derecho y Humanidades
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área, Archivo.

Constancia

AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA
CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA DESARROLLO
DE TESIS

Hernán Gonzales Dávila

Presidente de la asociación de trabajadores mayoristas y minoristas – Mercado el Inca

HACE CONSTAR:

Que en la Asociación de trabajadores mayoristas y minoristas – Mercado el Inca, los estudiantes SOTO CALDERON MIRELLA SOLEDAD y TAIPE JULCA DANIEL MAXIMO del XI ciclo de la carrera de Psicología, de la Universidad Señor de Sipán, han aplicado sus instrumentos de su estudio de tesis “Motivación y satisfacción laboral en usuarios internos de un mercado de Chiclayo en tiempos COVID-19, 2021” El cual inició el 02 de noviembre, en los horarios coordinados con los estudiantes, mostrando responsabilidad y puntualidad al momento de la aplicación.

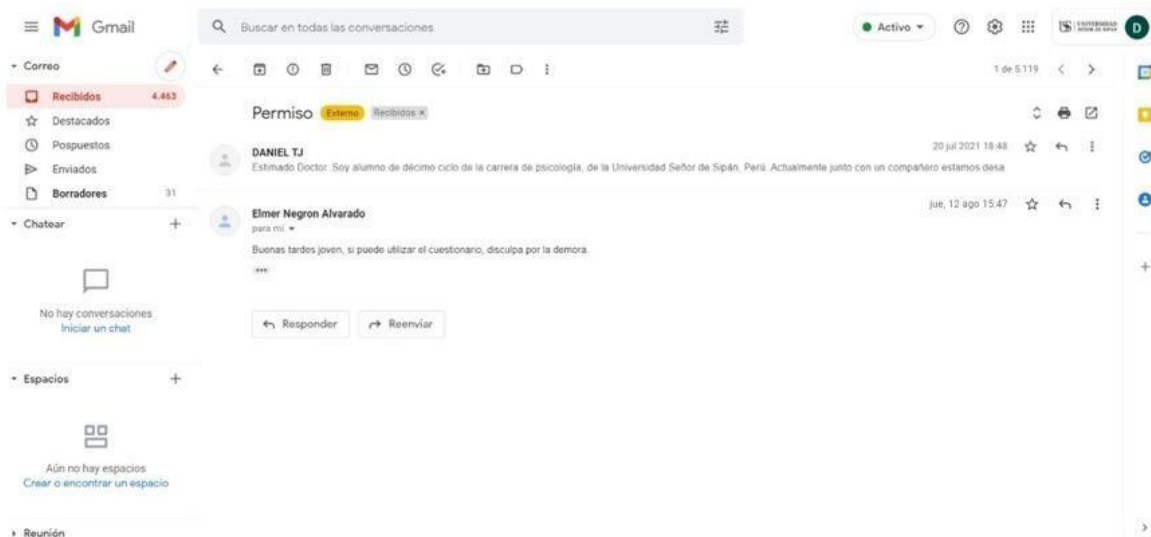
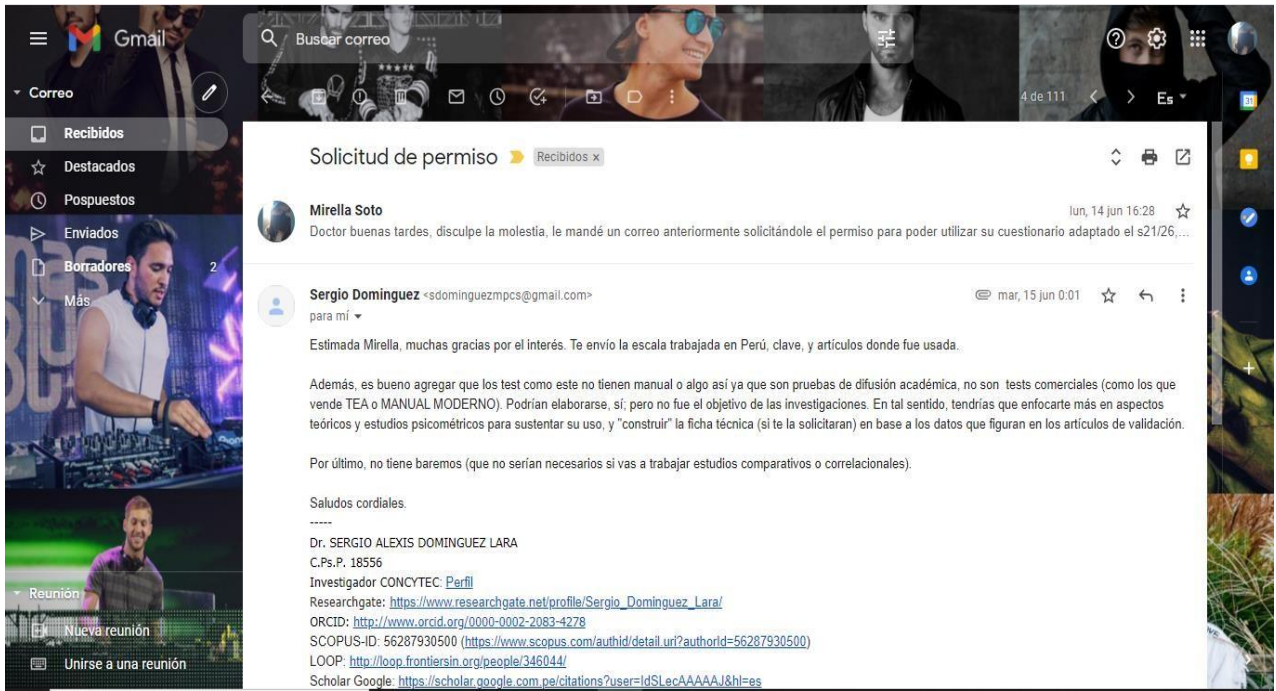
Se le remite la presente constancia a fines que sea concerniente

Chiclayo, 06 de diciembre del 2021

Atentamente


ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES MAYORISTAS Y MINORISTAS
Hernán Gonzales Dávila
Presidente

ANEXO 7: EVIDENCIAS





ANEXO 8: CONSENTIMIENTO INFORMADO

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DE UN MERCADO DE CHICLAYO EN TIEMPOS COVID-19

Estimado(a) participante:

Solicito su colaboración para responder a este breve cuestionario de forma voluntaria para nuestro proyecto de investigación, el cual mide motivación y satisfacción laboral.

Así mismo, todas sus respuestas son de manera anónima, y los resultados serán confidenciales.

Esperemos contar con su ayuda para alcanzar los objetivos de esta investigación, su participación consistirá en responder de manera sincera las interrogantes planteadas. Esto solo tardara alrededor de 10 a 15 minutos.

De antemano le agradecemos su colaboración y con ello resaltar la importancia de su participación.