



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

TESIS

**MOTIVACIÓN DE TRABAJADORES DE LA GERENCIA
REGIONAL AGRARIA Y SATISFACCIÓN DE
AGRICULTORES, MOQUEGUA 2018.**

PRESENTADO POR

BACH. MARTÍN AMACHI LEÓN

ASESOR

Dr. JAROL TEÓFILO RAMOS ROJAS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA
CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

MOQUEGUA – PERÚ

2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS	v
INDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	ix

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática	01
1.2 Definición del problema.....	04
1.2.1 Problema general.....	04
1.2.2 Problemas específicos	04
1.3 Objetivos de la investigación	05
1.3.1 Objetivo general	05
1.3.2 Objetivos específicos	05
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	06
1.5 Variables. Operacionalización	07
1.6 Hipótesis de la investigación.....	11
1.6.1 Hipótesis general.....	11
1.6.2 Hipótesis específicas	11

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.1.1 Antecedentes internacionales	12
2.1.2 Antecedentes nacionales	14
2.2 Bases teóricas	15
2.2.1 Motivación de trabajadores	15
2.2.2 Satisfacción agricultores	18
2.3 Marco conceptual	21

CAPÍTULO III
METODO

3.1 Tipo de investigación	25
3.2 Diseño de investigación	26
3.3 Población y muestra	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	28
3.6 Fiabilidad y validez de los instrumentos de investigación.....	28
3.7 Tabla de valorización de resultados	29

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados por variables.....	31
4.1.1 Variable 1: Motivación de trabajadores	31
4.1.1.1 Dimensión 1: Necesidades de existencia	32
4.1.1.2 Dimensión 2: Necesidades de relaciones	34
4.1.1.3 Dimensión 3: Necesidades de crecimiento	35
4.1.2 Variable 2: Satisfacción de agricultores.....	36
4.1.2.1 Dimensión 1: Fiabilidad y sensibilidad.....	38
4.1.2.1 Dimensión 2: Seguridad y empatía	39
4.1.2.3 Dimensión 3: Elementos tangibles.....	40
4.2 Contrastación de hipótesis	41
4.2.1 Hipótesis general.....	43
4.2.2 Hipótesis específicas	44
4.3 Discusión de resultados.....	48

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	54
5.2 Recomendaciones.....	55

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS:

- 1.- Matriz Consistencias
- 2.- Instrumentos de Aplicación – Encuestas
- 3.- Autorización de la Institución – Aplicación encuestas
- 4.- Opinión de expertos – Validación trabajo aplicado
5. Muestra
6. TURNITIN con porcentaje menor al 30%

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Motivación de trabajadores.....	31
Tabla 2: Necesidades de existencia.....	32
Tabla 3: Necesidades de relaciones.....	34
Tabla 4: Necesidades de crecimiento.....	35
Tabla 5: Satisfacción agricultores.....	36
Tabla 6: Fiabilidad y sensibilidad.....	38
Tabla 7: Seguridad y empatía.....	39
Tabla 8: Elementos tangibles.....	40
Tabla 9: Pruebas de normalidad.....	42
Tabla 10: Correlación motivación trabajadores y satisfacción agricultores.....	43
Tabla 11: Correlación necesidades de existencia y satisfacción agricultores.....	45
Tabla 12: Correlación necesidades de relaciones y satisfacción de agricultores.....	46
Tabla 13: Necesidades de crecimiento y satisfacción de agricultores.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Motivación de trabajadores	32
Figura 2: Necesidades de existencia	33
Figura 3: Necesidades de relaciones	34
Figura 4: Necesidades de crecimiento.....	36
Figura 5: Satisfacción agricultores	37
Figura 6: Fiabilidad y sensibilidad.....	38
Figura 7: Seguridad y empatía	40
Figura 8: Elementos tangibles.....	41

RESUMEN

La presente investigación, sobre Motivación de trabajadores de la Gerencia Regional Agraria y satisfacción de agricultores, Moquegua 2018, tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables motivación de trabajadores estables y la satisfacción de los agricultores respecto a la atención que reciben en la región agraria. La metodología corresponde al enfoque cuantitativo, de tipo transeccional, de diseño No experimental, el nivel de investigación correlacional, con una muestra al 95% de probabilidad, resultando 112 agricultores del valle de Moquegua y 34 trabajadores estables de la región agraria, la información se recogió mediante la aplicación de encuestas debidamente validadas por expertos, previa prueba piloto con resultados muy favorables, el análisis de resultados a través de estadística descriptiva en el estudio descriptivo de las variables y estadística inferencial, Software SPSS – 25. El resultado encontrado: Un coeficiente de correlación = 0.867, con una Sig. = 0.005 < 0.01, calificada como correlación positiva fuerte y altamente significativa, concluyendo que existe relación entre la motivación de los trabajadores estables de la Gerencia Regional Agraria y la satisfacción de los agricultores en Moquegua. 2018.

Palabras claves: Motivación - trabajadores - satisfacción – agricultores – atención.

ABSTRACT

The present investigation, Motivation of workers of the Regional Agrarian Management and satisfaction of farmers. Moquegua 2018, aimed to determine the degree of relationship between the variables motivation of stable workers and the satisfaction of farmers with respect to the care they receive in the agrarian region, the methodology used has the following characteristics: Quantitative approach, basic research, type transectional, non-experimental design, the level of correlational research, with a 95% probability sample, resulting in 112 farmers from the Moquegua Valley and 34 stable workers from the agrarian region, the information was collected through the application of surveys duly validated by experts, previous pilot test with very favorable results, the analysis of results through descriptive statistics in the descriptive study of the variables and inferential statistics, Software SPSS - 25. The result found: A correlation coefficient = 0.867, with a Sig. = 0.005 <0.01, qualified as correlation po strong and highly significant, concluding that there is a relationship between the motivation of the stable workers of the Regional Agrarian Management and the satisfaction of the farmers in Moquegua. 2018.

Keywords: Motivation - workers - satisfaction - farmers – care

INTRODUCCION

La investigación, motivación de trabajadores de la Gerencia Regional Agraria y la Satisfacción de los agricultores, en la parte descriptiva de la investigación se estudiando por variables, mediante la aplicación de encuestas, cuyos ítems formulados mediante el método de contenido y sometidos a las pruebas de fiabilidad y opinión de expertos con resultados positivos. Los resultados cuantitativos de la medición de variables en estudio, son expresados en frecuencias y porcentajes, los mismos que fueron relacionados mediante la Correlación de Spearman. El informe comprende cinco capítulos:

Capítulo I: El problema de investigación: Descripción de la realidad problemática, definición del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación, variables y operacionalización e hipótesis de la investigación.

Capitulo II: Marco teórico: Antecedentes de la investigación, bases teóricas y marco conceptual.

Capitulo III: Método: Tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados por variables y dimensiones a nivel descriptivo. Contrastación de hipótesis a nivel de variables y entre variables y dimensiones y discusión de resultados.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Corporación Latinobarómetro (2017), desde el año 2009, cuando el promedio de aprobación de los gobiernos en Latinoamérica logra obtener el 60%, con una tendencia permanente a la baja sin pausa. La última registrada se tiene entre 2016 que alcanza al 38% a 36% para el año 2017. Los gobiernos se encuentran bajo presión para superar el mensaje y expectativa de sus poblaciones en forma permanente, día a día, más impaciente, a punto de perder la tolerancia. Respecto a la mayor aprobación de gobiernos, Nicaragua encabeza con 67% y sigue Ecuador con 66%, y los que tienen la menor aprobación son Brasil con un 6% y El Salvador todavía con 17%. En el caso específico de Perú alcanza al 30% de aprobación. Ello implica una desaprobación del 70%. Resultando la aprobación para América Latina un promedio de 36%.

La Corporación Latinobarómetro (2017). Respecto a la confianza, una variable tan importante que pretende mostrar por qué, la población desconfía, las respuestas son evidentemente muy claras. El 59% de los ciudadanos de la región indican que el más importante se refiere a la igual del trato, se cumpla el precepto o enunciado de la igualdad ante la ley, el fondo mismo en la percepción de la soberanía. Seguidamente un 40% de la población que dice confiar cuando las autoridades cumplen con sus promesas. Es decir, cuando las instituciones públicas hacen lo que dice ofrecen hacer y los ciudadanos con mucha confianza pueden anticipar a este suceso con certeza. El tercer aspecto central, es cuando el 33% que dice confiar si son fiscalizadas. Lo menos trascendente para la ciudadanía es lo dicho por los medios de comunicación, alcanzando al 12%, los comentarios de los amigos y la familia dicen en un 11%. Es decir, interesa la experiencia personal y no lo que se conoce mediante terceros. También ésta es una manera indirecta de desconfianza.

Corporación Latinobarómetro (2017). La corrupción, figura como el cuarto problema más relevante percibido por la población en América latina, equivalente al 10% en los 18 países. Si analizamos el resultado por países tenemos que Brasil tiene a la corrupción como el primer problema con el 31%, Colombia como primer problema la corrupción con el 20%, y el Perú tiene a la corrupción como el segundo problema más sentido con el 19%. En México, está la corrupción en el tercer lugar como problema nacional con el 13%.

Changers (2017). En el caso peruano, en el sector público, en 18% impacta en la satisfacción de usuarios el resultado de la gestión, 16% la atención del personal, 15% el proceso de la gestión y solo en 1% la ubicación de la entidad. La satisfacción general en los gobiernos regionales: la atención personal 16%, información recibida 15%, tiempo para resolver la gestión 15%, ubicación de la entidad 1%.

Velásquez (2017), señala que la prestación de Servicios por el Estado está cuestionada por los usuarios y en el caso del sector agrario, es decir en la Gerencia Regional Agraria de Moquegua, se señala que los profesionales no llegan al campo, solo están en oficina, y que la atención es demasiado lenta, no prestan asistencia técnica, solo buscan su propio beneficio, etc., según percepción de los agricultores. Ello es ratificado con los reclamos por los medios de comunicación masiva y muchas veces en forma directa con ocasión de actividades como eventos de capacitación, inauguración de obras o simplemente en los corrillos de la institución.

De igual forma, en entrevista con los trabajadores permanentes y/o nombrados manifiestan su desmotivación aludiendo el trato diferenciado que reciben de la alta dirección respecto a los contratados que generalmente responden al movimiento político gobernante. Así mismo, respecto a la remuneración diferenciada que perciben respecto a los contratados con mejores sueldos con cargo a proyectos de inversión, y finalmente, también desmotivados al encontrarse bajo el mando de los jefes de área, cargos de confianza, que no reúnen el perfil ni experiencia que requieren los cargos.

La insatisfacción de los agricultores se puede explicar por una inadecuada atención, al parecer que el aspecto fundamental sería la desmotivación de los trabajadores de esta dependencia. Cuando manifiestan observaciones y críticas a la gestión y políticas centralistas del gobierno regional, la investigación debe abordar la problemática a través de preguntas, cuyos resultados explicarán la problemática.

1.2 Definición del problema.

Se ha determinado mediante las siguientes interrogantes a responder con la investigación.

Pregunta General.

¿Cómo es la relación entre la motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores, Moquegua 2018?

Preguntas Específicas.

1. ¿Cómo es la relación entre las necesidades de existencia de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores, Moquegua 2018?

2. ¿Cómo es la relación entre las necesidades de relaciones de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores, Moquegua 2018?

3. ¿Cómo es la relación entre las necesidades de crecimiento de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores, Moquegua 2018?

1.3 Objetivo de la investigación.

Comprende los objetivos a lograr mediante la investigación.

1.3.1 Objetivo General.

Determinar la relación entre la motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación entre las necesidades de existencia de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

2. Determinar la relación entre las necesidades de relaciones de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

3. Determinar la relación entre las necesidades de crecimiento de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

1.4 Justificación e importancia de la investigación.

1.4.1 Justificación

Desde la perspectiva teórica, la investigación validará las teorías administrativas que señalan que trabajadores motivados brindan mejor atención a los clientes, es decir generan satisfacción.

Desde la perspectiva metodológica, la investigación está aplicando el método SERVQUAL, instrumento internacionalmente estandarizado para medir específicamente la satisfacción de servicios.

1.4.2 Importancia

La investigación proporcionará información de primera mano, sobre las particularidades cómo se presenta y encuentra el problema investigado, para la toma de decisiones y superar deficiencias, contribuyendo a una mejor y adecuada relación entre la gerencia regional agraria y los agricultores en Moquegua.

1.5 Variables, operacionalización

1.5.1 Variable 1: Motivación trabajadores

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE
V.1. Motivación Ivancevich, Konopaske & Matteson (2006). Factores internos y externos que a una persona activan, dirigen, sostienen y detienen el comportamiento. Ivancevich, Konopaske & Matteson (2006). Teoría ERC de Alderfer, concuerda con la de Maslow, que las necesidades personales están en una jerarquía	Se determina la variable motivación de trabajadores en la dirección regional agraria del gobierno regional Moquegua, a través de la aplicación de una encuesta de percepción, respecto a las dimensiones: Necesidades de existencia, relaciones y crecimiento, mediante una batería de 24 preguntas cerradas, en tres	Dimensión 1: Newstrom (2011). Necesidades de existencia. Comprende la agrupación de factores fisiológicos y de seguridad. El sueldo, las condiciones físicas de trabajo, la seguridad del empleo y las prestaciones vienen a ser los factores que comprenden estas necesidades.	1. El sueldo 2. Condiciones físicas de trabajo 3. La seguridad del empleo 4. Las prestaciones	Escala ordinal: Siempre (4). Casi siempre (3). A veces (2). Casi nunca (1)
		Dimensión 2: Newstrom (2011). Necesidades	1. Comprensión y aceptación	

<p>priorizada. Sin embargo, esta jerarquía comprende sólo tres grupos de necesidades: Necesidades de existencia, relaciones y crecimiento</p>	<p>dimensiones, 8 preguntas por dimensión, valoradas en una escala ordinal, previa determinación de la fiabilidad de instrumentos, procesamiento y análisis mediante estadística descriptiva, SPSS</p> <p>25.</p>	<p>s de relaciones:</p> <p>Comprenden a la comprensión y aceptación de parte de los trabajadores ubicados arriba, abajo y en el contexto del empleado en el centro de trabajo y otros ámbitos.</p>	<p>directivos</p> <p>2. Comprensión y aceptación compañeros de trabajo</p> <p>3. Comprensión y aceptación usuarios o clientes</p>
		<p>Dimensión 3:</p> <p>Newstrom (2011). Necesidades de crecimiento:</p> <p>Pertenecen a la tercera categoría, y se refieren al deseo de autoestima y autorrealización.</p>	<p>1. Deseos de autoestima</p> <p>2. Deseos de autorrealización</p>

1.5.2 Variable 2: Satisfacción agricultores

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>V.2. Satisfacción. Kotler & Armstrong (2007). Grado en que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del comprador .Matsumoto(2014).El modelo SERVQUAL comprende cinco dimensiones para determinar la satisfacción de los clientes en servicios: la</p>	<p>Se determina la variable satisfacción de los agricultores beneficiarios de la dirección regional agraria del gobierno regional Moquegua, a través de la aplicación de una encuesta de percepción, respecto a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL,</p>	<p>Dimensión 1: Fiabilidad y Sensibilidad. Matsumoto(2014).Comprenden a las habilidades para desarrollar con el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa, cumplir con lo prometido, sobre entregas, suministro del servicio, Solucionar los problemas y una adecuada fijación de precios. Además, la disposición para ayudar y prestar un servicio rápido, la atención y prontitud a solicitudes, responder interrogantes, quejas y solucionar problemas.</p>	<p>1. Habilidad para el servicio 2. Fiable y cuidadoso 3. Cumple con lo prometido 4. Soluciona problemas 5. Fija precios razonables.</p>	<p>Escala ordinal: Siempre (4). Casi siempre (3). A veces (2). Casi nunca (1)</p>

fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.	mediante una batería de 24 preguntas cerradas, en tres dimensiones, 8 preguntas por dimensión, valoradas en una escala ordinal, previa determinación de la fiabilidad del instrumento, procesados y analizados mediante la estadística descriptiva, aplicando el SPSS 25.	Dimensión 2: Seguridad y Empatía. Matsumoto(2014). Son los conocimientos y debida atención de empleados y las habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Además, buen nivel de atención individualizada de la empresa a clientes. Debe transmitir mediante un servicio personalizado a gusto del cliente.	1. Conocimiento para la atención 2.Habilidades que inspiran credibilidad y confianza 3. Atención individualizad a
		Dimensión 3: Elementos tangibles. Matsumoto(2014).Es la apariencia: Física de las instalaciones, confort, equipamiento y personal.	1. Apariencia física 2. Confort 3. Equipamiento 4. Personal suficiente y adecuado

1.6 Hipótesis de la investigación.

Se plantean hipótesis que serán confirmadas o desechadas por los resultados de la investigación.

1.6.1 Hipótesis General

Es significativa la relación directa entre la motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

1. Es significativa la relación directa entre las necesidades de existencia de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

2. Es significativa la relación directa entre las necesidades de relaciones de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

3. Es significativa la relación entre directa las necesidades de crecimiento de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales:

Zavala (2014), relaciona motivación con satisfacción en empresa embotelladora de bebidas en México, mediante encuesta a 58 trabajadores, sobre factores intrínsecos y extrínsecos con niveles de satisfacción, resultando establecer un coeficiente de correlación = 0.445, Sig. = 0.000, concluyendo la existencia de relación altamente significativa. La motivación como fuerza impulsora se asocia con la satisfacción de trabajadores, particularmente con los aspectos extrínsecos como son las remuneraciones y con los internos como es el trato o comunicación interna, especialmente con la comunicación horizontal.

Moya (2011), asocia las variables motivación y satisfacción, como muestra a 39 profesionales de enfermería, área quirúrgica en Cantabria – España, perspectiva de análisis psicológico, mediante cuestionarios socio demográficos y encuestas Font Roja a trabajadores, encontrando un coeficiente de correlación = 0.099 y una sig. = 0.451, concluye que existe relación baja, estadísticamente significativa.

La baja relación se explica por la antigüedad o años de servicio de los trabajadores, respecto a la satisfacción, sin embargo, la motivación es similar por la monotonía del trabajo, la organización requiere urgente un plan de mejora de motivación, mediante innovación y mayores retos profesionales.

Hernández (2011), compara la motivación, respecto al contenido del trabajo y el entorno laboral del docente y la satisfacción de estudiantes, respecto a la didáctica y el trato a estudiantes entre 15 a 19 años de edad de media superior en 16 centros educativos en Santo Tomás de México, a través de la aplicación de cuestionarios de percepción, se concluye que la comparación es mínima, estando la motivación en un nivel alta, y la satisfacción se encuentra entre buena y alta. Resultados que muestran la heterogeneidad de las instituciones educativas, poniendo en evidencia las particularidades de los sujetos, así como de los entornos escolares, por lo que su intervención tiene que ser diferenciada para lograr resultados esperados a favor de la educación.

Muñoz (2005), asocia la motivación con la satisfacción laboral en el instituto COMFENALCO en Cartagena – Colombia, una muestra de 76 docentes contratados, mediante la aplicación de cuestionarios, encontrando un coeficiente de correlación = 0.435 y una Sig. = 0.296, concluyendo que existe relación moderada, significativa. La condición de contratados de los docentes refleja el resultado como relación moderada, al no existir una asociación entre las variables en estudio, la estabilidad influye en la motivación, consecuentemente en la satisfacción, más aún cuando tienen obligaciones familiares, la teoría

administrativa resalta la importancia de la seguridad / estabilidad del trabajador para estar motivado.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Ancieta & Poma (2018), asocian los factores motivacionales, considerando los factores intrínsecas y extrínsecas con la satisfacción laboral, respecto a Condiciones de trabajo y relaciones interpersonales, en 23 enfermeras contratadas CAS del servicio de emergencia, Chosica – Lima, mediante una entrevista estructurada, determinan un coeficiente de correlación = 0.57 y una significancia = 0.023, concluyendo que existe correlación fuerte, estadísticamente significativo. La satisfacción del cliente de los servicios es fundamental, ella determina el éxito o fracaso de la organización, resultando una preocupación permanente de los directivos y socios de la organización, ello es posible lograr mejorar en gran medida mediante la motivación y las expectativas, estas prácticas son muy comunes en el sector privado que generalmente supera a la productividad del sector público.

Pineda & Silva (2016), determinan el nivel de asociación entre motivación y satisfacción de enfermeras en Arequipa – Perú, mediante encuestas en la medición de las variables, a 170 enfermeras entre 36 y 50 años de edad, encontrando un coeficiente de correlación = 0.46, con una Sig. = 0.02, existe relación moderada y significativa. La particularidad de la investigación es que se trata de un grupo etario de enfermeras, excluyendo a las más jóvenes que probablemente tengan mayores niveles de motivación y satisfacción por su propia condición joven que

estarían iniciando el ejercicio de su profesión, al parecer el problema estaría concentrado en el grupo de enfermeras mayores.

Julca (2015), la investigación establece relación entre la motivación, respecto a autonomía, identidad, tareas y la satisfacción de trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones, relacionados a remuneraciones, ambiente físico, relaciones interpersonales en Piura – Perú, aplicando encuestas estructuradas, encontrando un coeficiente 0.31, y una Sig. = 0.012, existe correlación débil. Esta relación directa y positiva es lógica entre las variables estudiadas, sin embargo, para una mayor explicación cualitativa se tiene que identificar la variable independiente que representa la causa que explica la variable dependiente satisfacción, debe mejorarse mediante un programa de mejora de la motivación.

Gutiérrez (2013), calcula el nivel de asociación de las variables motivación y satisfacción de los trabajadores obreros de construcción en Lima – Perú, mediante una encuesta de percepción, una muestra de 156 trabajadores, determinando un coeficiente de correlación = 0.47, una Sig. = 0.000, relación moderada y significativa. Una de las actividades más dinámicas en nuestro país es la construcción civil, sea en el privado y en el público, gracias a los recursos provenientes de la inversión privada, así como del canon minero en el sector estatal. La relación no es casual, al contrario, es lógico el nivel de asociación positiva encontrada en la investigación como se ha encontrado en los estudios que anteceden a la presente, cuyos resultados tienen que ser consideradas para tomar

decisiones y mejorar la satisfacción sea del cliente interno o externo, consecuentemente la satisfacción.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Motivación de trabajadores:

- **Etimología.** Coromines (1983).el término indica que la motivación proviene del vocablo latín *motivus* (movimiento) y el sufijo *-ción* (acción y efecto). *Motivus*, también es base de las palabras: *motivar*, *motivador* y *motivo*.

- **Concepto.** Robbins y Judge (2009). Señala que la decisión de esforzarse para materializar logros individuales u organizacionales condicionado por sus necesidades para satisfacerlos. La motivación comprende el esfuerzo por conseguir metas.

- **Principales teorías.** Los recursos humanos(s.f.), la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, principal teoría, grafica distintos niveles de necesidades de manera piramidal, parte inferior las básicas y parte superior las racionales. El factor dual de Herzberg, la satisfacción del hombre en sus trabajos, el bienestar se relaciona con la estimulación, el reconocimiento, los logros y la autorrealización. Los tres factores de Mac Clelland, las personas tienen tres características o factores que lo motivan: Logro, poder y afiliación. Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor, contraponen dos estilos de liderazgo, autoritario cuando los trabajadores no quieren trabajar, y democrático cuando lo hacen de propia iniciativa. La ERC de Alderfer, tomando como fundamento la teoría de Maslow, agrupa en tres tipos de

necesidades: de existencia, relaciones y crecimiento. La Equidad de Stancey Adams, el propósito de la teoría, anular la desmotivación referente a la inequidad entre las retribuciones laborales y la contribución alcanzada por el trabajador. Si es lo justo por igual trabajo, está satisfecho para continuar con la tarea.

- **El proceso de motivación.** Chiavenato (2009). Se explica en cinco etapas: 1. Las necesidades o carencias causan tensión o incomodidad a las personas, desencadenando un proceso para reducir probablemente la tensión. 2. El trabajador elige el proceso para cubrir la necesidad y se hace presente la motivación o impulso. 3. Si logra la satisfacer la necesidad, el proceso motivacional es un éxito. 4. Evaluado el desempeño laboral tiene la recompensa o sanción. 5. Culminado el circuito, se inicia otro nuevo proceso de motivación, debe ser previa retroalimentación.

- **Teoría ERC.** Chiavenato (2009). Alderfer, considera como fundamento la pirámide de Maslow, sin embargo, ajustó como considerando los resultados de la investigación empírica resume en necesidades de existencia, relaciones y crecimiento, tomando de nombre de teoría ERC. 1. Las necesidades de existencia, relacionados al bienestar físico: de existencia, de preservación y de supervivencia. Además, incluyen las fisiológicas y de seguridad de Maslow. 2. Las necesidades de relaciones, relacionados al deseo de interacción con otras personas, la necesidad de las relaciones sociales. Incluyen, las categorías sociales y los externos de necesidades de estima de Maslow. 3. Las necesidades de crecimiento,

se refieren al potencial humano y deseo de crecimiento individual. Incluyen, las necesidades intrínsecas de estima de Maslow, así como la de autorrealización.

- **Retos en la motivación.** Hellriegel & Slocum (2009). El mundo real del proceso de motivación no es tan sencillo. El primer reto, los motivos pueden inferirse, no es posible verlos. Un segundo reto, la naturaleza dinámica de las necesidades. El tercer reto, corresponde a las diferencias entre motivos de la persona y la fuerza de respuestas. Los líderes siempre pueden y deben hacer algo frente a estos retos. Tienen que determinar qué motiva a los trabajadores y usar este conocimiento para canalizar acciones hacia el logro de metas en la organización.

- **Influencias culturales en la motivación.** Hellriegel & Slocum (2009). Es importante, reconocer y abordar la diversidad cultural de los trabajadores. Las organizaciones se expanden, los gerentes tienen que ser conscientes sobre las diferencias culturales y la forma en que afectan la motivación de empleados. Los valores culturales, son parte de factores contextuales que los gerentes deben considerar: individualismo/colectivismo, distancia al poder, evadir la incertidumbre, considerar el rol de género y perspectiva a largo plazo, impactan las actitudes de los trabajadores.

2.2.2 Satisfacción agricultores:

- **Etimología.** Coromines (1983), el término "**satisfacción**" proviene del latín *satisfactio*, quiere decir "acción y efecto de hacer lo necesario". Su estructura

léxica: satis (bastante o suficiente), facere (hacer), agregado el sufijo -ción (acción o efecto).

- **Concepto.** Kotler & Armstrong(2007), conceptualiza como el grado en que la utilidad percibida del producto coincide con la expectativa del comprador.

- **Importancia de la satisfacción del cliente externo.** López (2011), alcanzar la satisfacción integral de clientes es imprescindible posicionarse en el mercado y el pensamiento de los clientes. Por ello, mantener satisfecho a los clientes externos se ha constituido en los principales objetivos de directivos de las organizaciones en todas sus áreas funcionales.

- **Beneficios de la satisfacción del cliente.** López (2011), indica entre los principales y relevantes: 1. Los clientes satisfechos, vuelven a comprarnos, consecuentemente se logra beneficios por su lealtad. 2. Cliente satisfecho comunica su experiencia a otras personas, es decir, se tiene la difusión gratis entre los familiares, las amistades y los conocidos. 3. Cliente satisfecho, hace a un lado a los competidores, contribuye en el posicionamiento en el mercado.

- **Teorías.** Oliver(1997), se consideran: Teoría de la Equidad, cuando la satisfacción beneficia a ambas partes, ofertante y demandante, como resultados del proceso, está en alguna medida equilibrada, el costo, tiempo y esfuerzo. Teoría de la atribución causal, implica que el cliente aprecia resultado de compra como éxito o fracaso. Teoría del Desempeño, comprende que la satisfacción del cliente

tiene relación con características del producto o servicio. Teoría de expectativas, los beneficiarios confirman su expectativa respecto a la utilidad y característica del producto y servicio anticipadamente a la compra.

- **El modelo SERVQUAL.** Matsumoto (2014), considera cinco factores para determinar el nivel de la satisfacción de clientes, particularmente para los servicios, respecto a fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, (ZEITHAML, BITNER & GREMLER).

- **Dimensión de intangibilidad.** Matsumoto (2014), el servicio comprende acciones, en lugar de bienes, entonces, no son objetivos, son subjetivos, se puede, verse, tocarse, oler. La intangibilidad trae consigo ciertas desventajas; dificultades para exhibirlos y publicitar con facilidad, ni la determinación de los precios.

- **Dimensión heterogeneidad o variabilidad:** Matsumoto (2014), no existe servicio alguno que sea igual a los otros, tampoco clientes con expectativas idénticas. El desempeño del trabajador incluso es diferente de un día a otro, repercutiendo en la entrega un servicio y consecuentemente la percepción de clientes tampoco son iguales.

- **Dimensión naturaleza perecedera:** Matsumoto (2014), el servicio no es para siempre, se acaba una vez producida y consumida, dura determinado tiempo. El servicio no se puede guardar, almacenar, revender o devolverlos.

- **Dimensión de producción y consumo del servicio se realiza de manera simultánea.** Matsumoto (2014), los productos, son elaborados primero, luego intercambiados y consumidos, mientras que los servicios, primero son intercambiados y luego producidos y consumidos, ambas a la vez.

- **Dimensión de la inseparabilidad.** Matsumoto (2014), los servicios no separan a las personas de la organización de clientes. La producción y entrega del servicio, dependen exclusivamente de lo que realicen los clientes internos y externos.

- **Fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente:** Sciarroni (2010), el método de cálculo o medición que adoptemos, pueden resultar dos fórmulas bien diferenciadas, los mismos que nos permitan determinar la satisfacción de nuestros clientes. Si tomamos de base la percepción y expectativas; nuestra formula resultante será: $\text{Percepciones-Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}$. Si consideramos sólo la percepción, la fórmula resultante será: $\text{Percepción} = \text{Nivel de satisfacción}$.

2.3. Marco conceptual.

2.3.1 Variable motivación.

- **Sueldo.** Pérez (2008) ,comprende la retribución regular entregada por el aporte del cargo o servicio. Para el empleado, el sueldo representa al medio por el cual logra satisfacer sus necesidades, éstas sean materiales o de otra índole y alcanzar cierto nivel de vida.

- **Condiciones de trabajo.** Pérez y Merino(2010), están vinculados a la situación del entorno laboral. Es decir, la calidad, seguridad y limpieza de infraestructura entre otros factores que condicionan el bienestar y la propia salud del trabajador.

- **Seguridad en el empleo.** OIT (2017), se refiere a la prevención de la seguridad en el centro laboral, considera que no deben existir riesgos que amenacen la salud personal de los trabajadores.

- **Prestaciones laborales.** Castillo (2014), son los beneficios que complementan al sueldo pudiendo ser de carácter económico o sociocultural, dependiendo básicamente de la calidad de las relaciones laborales y contractuales. -

- **Comprensión / aceptación.** Pérez y Gardey (2013), comprende la acción y resultado de aceptar o rechazo de parte del empleador. Este término, a la vez, tiene relación al acto de aprobar y dar por bueno y percibir algo en forma voluntaria y sin oposición de parte de la organización.

- **Autoestima.** Acosta y Hernández (2004), es considerar la capacidad de la persona en experimentar la existencia consciente de nuestro potencial y a la vez nuestras necesidades reales, de valorar incondicionalmente y confiar en nosotros la posibilidad de lograr objetivos, muy independientemente de existir limitaciones que tengamos o de circunstancias externas.

- **Autorrealización.** Rossano (2015), la satisfacción personal de haber alcanzado y logrado una o más metas personales propuestas que constituyen parte del

desarrollo y naturales potencial humano. Para la autorrealización, todas las personas muestran y desarrollan al máximo sus capacidades, habilidades o talentos, hasta lograr al fin ser y hacer lo que se quería o proyectaba.

2.3.2 Variable satisfacción de agricultores

- **Habilidad.** Pérez & Merino (2008), viene del latino *habilitas* y se refiere a la maña, talento, pericia o aptitud en el desarrollo de una tarea. La persona con habilidad generalmente logra realizarse con éxito en mérito a su destreza.

- **Fiable.** Pérez y Merino (2008), se usa para calificar aquello que brinda seguridad, que ofrece mucha garantía y es confiable. Se trata de una persona de una persona, objeto, procedimiento, etc. Que ayude eficiente y eficazmente organizar a una empresa u organización, pudiendo ser en sus cuentas u otros aspectos.

- **Cumplimiento.** Pérez & Merino(2010), término que se origina en el vocablo latino, *complementum* haciendo mención al efecto de cumplir o cumplirse.

- **Solución.** Pérez y Gardey (2013), proviene del latín *solutio*, tiene dos usos, por un lado, se puede referir a la solución de un problema o conflicto y por otro simplemente despejar una duda.

- **Precio razonable.** Apaza (2008), es el importe mediante el cual un activo es intercambiado entre comprador y vendedor, obviamente interesados e informados,

o puede resultar cancelada la obligación entre deudor y acreedor siempre y cuando existe una suficiente información, tratándose de una transacción libre.

- **Atención al cliente.** Serna (2006), es una serie de actividades interrelacionadas ofrecidas por un suministrador para que el cliente pueda obtener el producto o servicio en el momento pactado y lugar adecuado, asegurando el uso correcto del mismo. El servicio es una potente herramienta a usar en el marketing.

- **Credibilidad.** Monsalve (2012), se refiere a la presunción de una verdad, consiste en que los miembros de una conversación, sea hablada o escrita presupone o confían el uno en el otro, se dice la verdad al anunciar un hecho.

- **Apariencia.** Lenin (1965), es la manifestación directa y accesible a la percepción sensorial sobre los objetos, respecto a sus características en sus rasgos no esenciales, por tanto, superficial o inestable.

- **Confort.** Pérez y Gardey (2013), término francés, procede del inglés comfort. Es aquello que nos proporciona comodidades y genera a la vez bienestar al usuario o cliente de parte de la empresa.

- **Personal.** Pérez y Merino (2015), se refiere al total de los trabajadores de una empresa u organización que labora, comprendiendo a directivos, profesionales, técnicos, auxiliares y personal de servicio y seguridad, independiente de su condición laboral.

CAPÍTULO III

MÉTODO

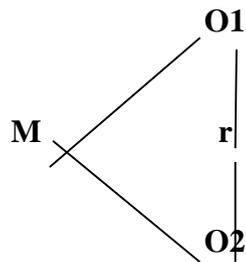
3.1 Tipo de investigación.

Enfoque cuantitativo, aplicada, transversal o transeccional:

- Enfoque cuantitativo, porque la información de las variables está en valores absolutos y relativos, el análisis es de tipo estadístico.
- Investigación aplicada, la investigación se fundamenta en un marco teórico y tiene por objeto plantear alternativas de solución al problema.
- Transversal y/o transeccional, porque la información se recoge en una sola oportunidad, como si fuera una fotografía.

3.2 Diseño de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). El diseño de la investigación correspondiente, No experimental, transversal, correlacional, dado que no existe manipulación alguna de variables.



3.3 Población y muestra.

3.3.1 Población.- La variable satisfacción, está conformada aproximadamente por 112 agricultores, (86 varones y 26 mujeres), que asisten a la gerencia regional agraria al mes en promedio, según libros de visitas.

Respecto a la variable motivación, está constituido por 34 trabajadores estables y/o nombrados de la gerencia regional agraria de Moquegua.

3.3.2 Muestra

Para la variable satisfacción, la muestra es probabilístico, por atributos, al 95% de probabilidad y 5% de error aceptado, resultando 79 agricultores, de los cuales 61 son varones y 18 son mujeres.

Para la variable motivación, la muestra es censal, es decir, considerados los 34 trabajadores estables y/o nombrados de la gerencia regional agraria de Moquegua.

En la proporción (atributos)		
$n = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + Z^2 PQ}$	$n = \frac{PQ}{\left(\frac{E}{Z}\right)^2 + \frac{PQ}{N}}$	$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$ <p>Donde:</p> $n_0 = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$

Población (N)		112
Varones (p)	86	0.7678
Mujeres (q)	26	0.2322
Error (E)	5%	0.05
Valor Tabla Normalidad		1.96

Entonces:

n	79 muestra		
p	0.7678	61.0393	61 varones
q	0.2322	18.4597	18 mujeres

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El recojo de información es transversal y/o transeccional, es decir en una sola oportunidad, se levanta la información mediante la aplicación de encuestas de percepción, el instrumento cuestionarios con preguntas cerradas, respecto a ambas variables en estudio, específicamente relacionados a las dimensiones e indicadores. Una batería de 24 interrogantes por variable, tres dimensiones por variable y 8 interrogantes por dimensión.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Estadística descriptiva en la medición de variables, mediante la distribución de frecuencias y porcentajes y la representación de gráfica de resultados relevantes.

Coefficiente de correlación, mediante el software SPSS 25, para el cálculo del coeficiente de relación entre las variables, y las dimensiones con las variables.

3.6 Fiabilidad y validez de los instrumentos de investigación

La fiabilidad de los instrumentos se calcula mediante la aplicación del Alfa de Cronbach, previa prueba piloto a 15 personas para cada variable.

La validez de los instrumentos de investigación está dada por el juicio de expertos, con resultados que ratifican los resultados del Alfa de Cronbach, los mismos que se adjunta al anexo. Sin embargo, es menester señalar que su formulación fue a través del método del contenido.

3.6.1 Variable 1: Motivación trabajadores

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	24

3.6.2 Variable 2: Satisfacción agricultores

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	24

3.7 Tabla de valoración de resultados:

3.7.1 Tabla de valoración de resultados descriptivo de variables y dimensiones

Escala	Valoración Variables
72 - 96	Alto
48 - 71	Medio
24 - 47	Bajo

Escala	Valoración de dimensiones
24 - 32	Alto
16 - 23	Medio
08 - 15	Bajo

3.7.2 Tabla de valoración de resultados para las pruebas de hipótesis

Correlación positiva / negativa perfecta	+ -1
Correlación positiva / negativa muy fuerte	+ - 0.90 a + - 0.99
Correlación positiva / negativa fuerte	+ - 0.75 a + - 0.89
Correlación positiva / negativa media	+ - 0.50 a + - 0.74
Correlación positiva / negativa débil	+ - 0.25 a + - 0.49
Correlación positiva / negativa muy débil	+ - 0.10 a + - 0.24
No existe Correlación alguna	0.00 a + - 0.09

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados por variables

4.1.1 Motivación de trabajadores

Tabla 1: *Motivación de trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9	2,9
	Medio	28	82,4	82,4	85,3
	Alto	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta, elaboración propia.

La tabla muestra que la variable motivación de trabajadores establece en la Gerencia Regional Agraria de Moquegua, respecto a las dimensiones necesidades de existencia, relaciones y crecimiento, manifiestan el 82.4% estar medianamente motivados, apenas el 14.7% indican que su motivación es alta, asimismo, existe un 2.9% que indica tener una motivación baja, Es decir, existe el problema de motivación que debe ser superado por la gestión.

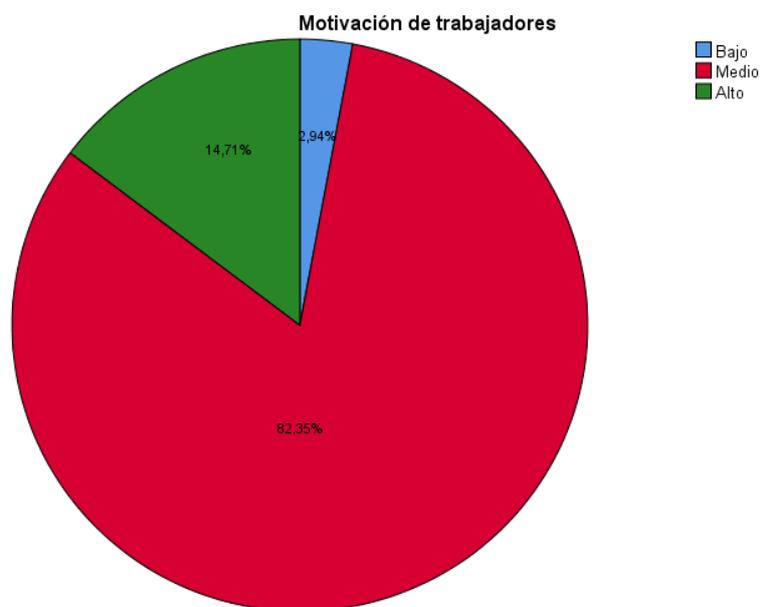


Figura 1: Motivación de trabajadores

Fuente: Tabla 1.

La figura resalta la absoluta predominancia de la motivación media indicada por los trabajadores de la Gerencia Regional Agraria de Moquegua 2018.

4.1.1.1 Dimensión 1: Necesidades de existencia

Tabla 2: Necesidades de existencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	70,6	70,6	70,6
	Medio	9	26,5	26,5	97,1
	Alto	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta, elaboración propia.

La tabla muestra que la dimensión necesidades de existencia de la variable motivación de trabajadores estables de la Gerencia Regional Agraria de Moquegua, respecto a los indicadores como es el sueldo, condiciones de trabajo,

seguridad y prestaciones, manifiestan el 70.6% estar con baja motivados, apenas el 26.5% indican que su motivación es medio, asimismo, existe un 2.9% que indica tener una alta motivación. Es decir, el problema de motivación es evidente respecto a las necesidades de existencia, y que debe accionarse para ser superado por la gestión.

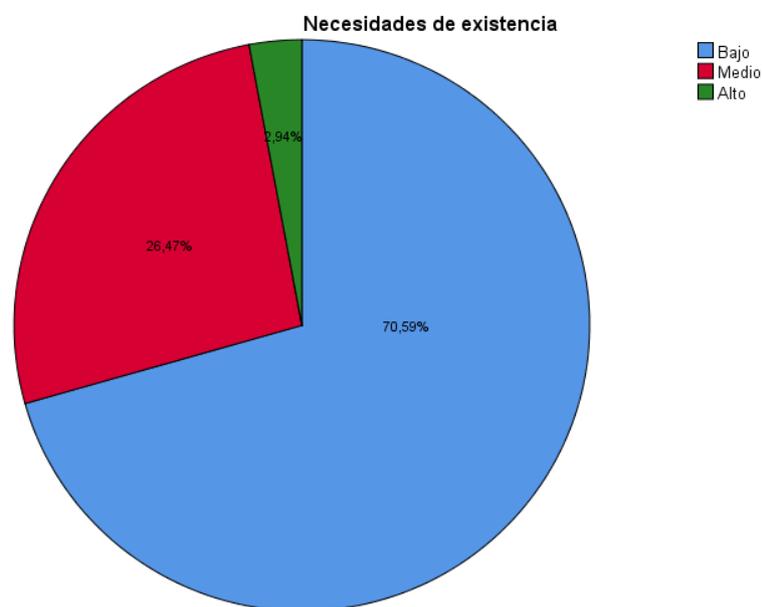


Figura 2: Necesidades de existencia

Fuente: Tabla 2.

La figura resalta la absoluta predominancia de la baja motivación de los trabajadores, respecto a las necesidades de existencia en la Gerencia Regional Agraria de Moquegua 2018.

4.1.1.2 Dimensión 2: Necesidades de relaciones

Tabla 3: *Necesidades de relaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	8,8	8,8	8,8
	Medio	22	64,7	64,7	73,5
	Alto	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta, elaboración propia.

La tabla muestra que la dimensión de necesidades de relaciones de la variable motivación de trabajadores estables de la Gerencia Regional Agraria de Moquegua, respecto a los indicadores como comprensión, aceptación entre trabajadores y los clientes externos el 64.7% indican tener una mediana motivación, apenas el 26.5% indican que su motivación alta, asimismo, existe un 8.8% que indica tener una baja motivación. Es decir, el problema de motivación existe respecto a las necesidades de relaciones, y que debe accionarse para ser superado por la gestión.



Figura 3: Necesidades de relaciones

Fuente: Tabla 3.

La figura resalta la absoluta predominancia de la mediana motivación de los trabajadores, respecto a las necesidades de relaciones en la Gerencia Regional Agraria de Moquegua 2018.

4.1.1.3 Dimensión 3: Necesidades de crecimiento

Tabla 4: *Necesidades de crecimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	7	20,6	20,6	20,6
	Alto	27	79,4	79,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta, elaboración propia.

La tabla muestra que la dimensión de necesidades de crecimiento de la variable motivación de trabajadores estables de la Gerencia Regional Agraria de Moquegua, respecto a los indicadores como son la autoestima y la autorrealización, el 79.4% indican tener una alta motivación, apenas el 20.6% indican que su motivación es media. Es decir, que los trabajadores están ávidos por la autoestima y autorrealización, existiendo la necesidad de ofrecerse oportunidades de parte de la gestión.

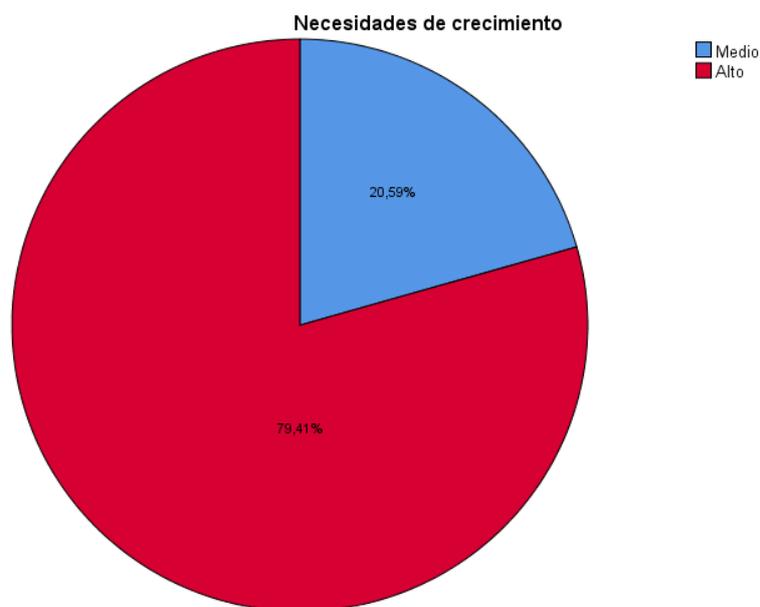


Figura 4: Necesidades de crecimiento

Fuente: Tabla 4.

La figura resalta la absoluta predominancia de la alta motivación de los trabajadores, respecto a las necesidades de crecimiento en la Gerencia Regional Agraria de Moquegua 2018.

4.1.2 Satisfacción de agricultores

Tabla 5: Satisfacción de agricultores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	16	14,3	14,3
	Medianamente satisfecho	73	65,2	79,5
	Satisfecho	23	20,5	100,0
Total	112	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta, elaboración propia.

La tabla muestra que la variable satisfacción de los agricultores del valle de Moquegua, respecto a las dimensiones seguridad y empatía, fiabilidad y

sensibilidad y elementos tangibles, manifiestan el 65.2% de agricultores entrevistados estar medianamente satisfecho con la atención de parte de los trabajadores de la Región Agraria Moquegua, apenas el 20.5% indican estar satisfechos, asimismo, existe un 14.3% que indica estar insatisfecho. Es decir, existe el problema de insatisfacción de parte de los agricultores, problema que debe ser superado por la gestión.

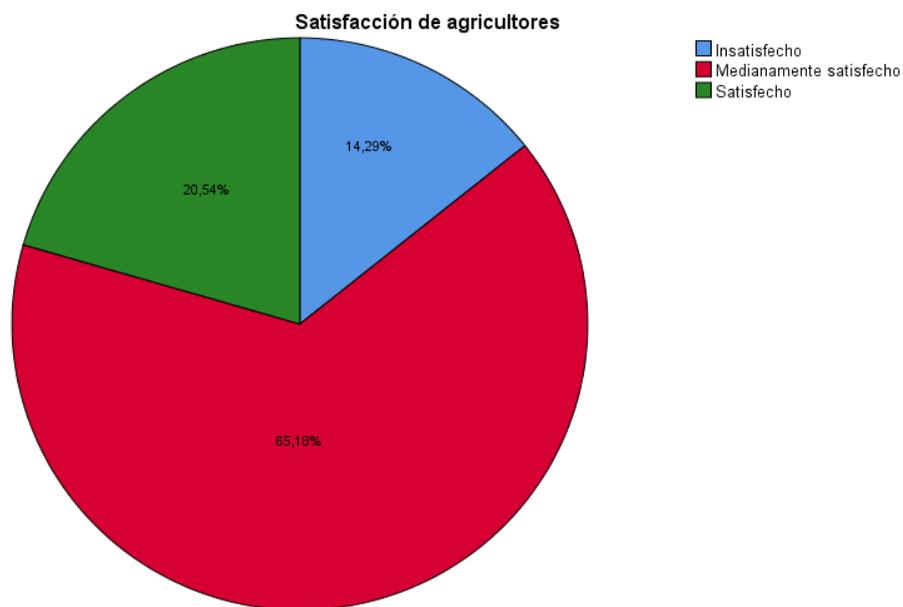


Figura 5: Satisfacción de agricultura

Fuente: Tabla 5.

La figura resalta la absoluta predominancia de la mediana satisfacción indicada por los agricultores del valle de Moquegua por la atención de los trabajadores de la Gerencia Regional Agraria de Moquegua 2018.

4.1.2.1 Dimensión 1: Fiabilidad y sensibilidad

Tabla 6: *Fiabilidad y sensibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	24	21,4	21,4	21,4
	Medianamente satisfecho	64	57,1	57,1	78,6
	Satisfecho	24	21,4	21,4	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta, elaboración propia.

La tabla muestra que la dimensión fiabilidad y sensibilidad de la variable satisfacción de agricultores del valle de Moquegua, respecto a los indicadores de habilidad, cuidado, cumplimiento, solución y racionalidad, manifiestan el 57.1% de agricultores entrevistados estar medianamente satisfecho con la atención de parte de los trabajadores de la Región Agraria Moquegua, apenas el 21.4% indican estar satisfechos, asimismo, existe otro 21.4% que indica estar insatisfecho. Es decir, existe el problema de insatisfacción de agricultores respecto a fiabilidad y sensibilidad, problema que debe ser superado por la gestión.

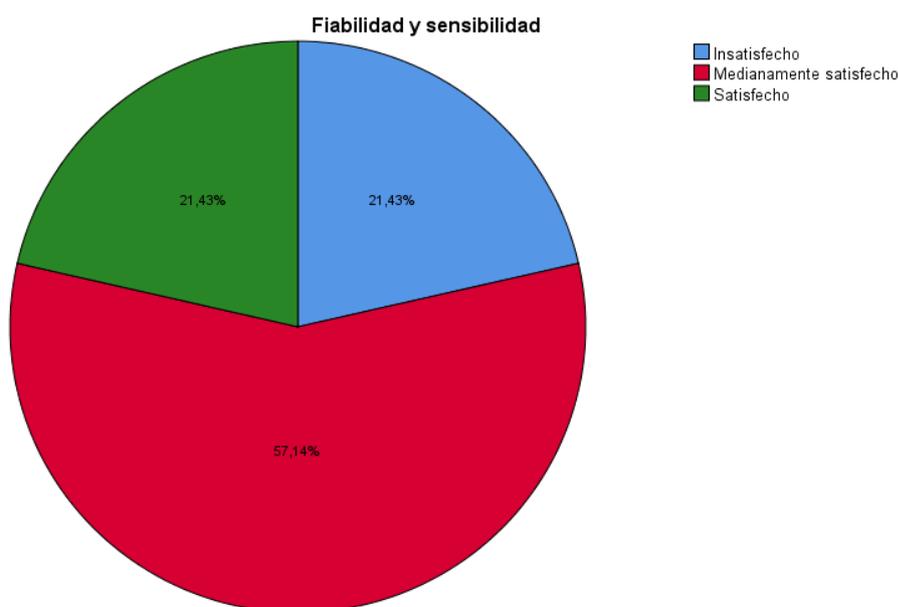


Figura 6: Fiabilidad y sensibilidad

Fuente: Tabla 6.

La figura resalta la predominancia de la satisfacción media de los agricultores, respecto a la fiabilidad y sensibilidad en la atención recibida de parte de los trabajadores de la Gerencia regional Agraria de Moquegua. 2018.

4.1.2.2 Dimensión 2: Seguridad y empatía

Tabla 7: Seguridad y empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	17	15,2	15,2	15,2
	Medianamente satisfecho	65	58,0	58,0	73,2
	Satisfecho	30	26,8	26,8	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta, elaboración propia.

La tabla muestra que la dimensión seguridad y empatía de la variable satisfacción de agricultores del valle de Moquegua, respecto a los indicadores de conocimiento, credibilidad, equipos y personal adecuado, manifiestan el 58.0% de agricultores entrevistados estar medianamente satisfecho con la atención de parte de los trabajadores de la Región Agraria Moquegua, apenas el 26.8% indican estar satisfechos, asimismo, existe un 15.2% que indica estar insatisfecho. Es decir, existe el problema de insatisfacción de agricultores respecto a seguridad y empatía, problema que debe ser superado por la gestión.

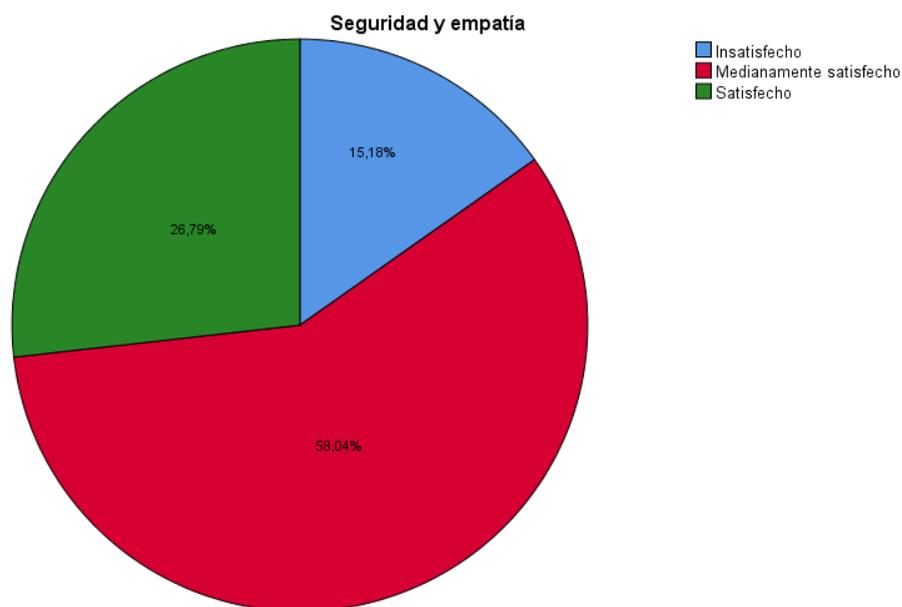


Figura 7: Seguridad y empatía

Fuente: Tabla 7.

La figura resalta la predominancia de la satisfacción media de los agricultores, respecto a la seguridad y empatía en la atención recibida de parte de los trabajadores de la Gerencia regional Agraria de Moquegua. 2018.

4.1.2.3 Dimensión 3: Elementos tangibles

Tabla 8: *Elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	23	20,5	20,5	20,5
Medianamente satisfecho	70	62,5	62,5	83,0
Satisfecho	19	17,0	17,0	100,0
Total	112	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta, elaboración propia.

La tabla muestra que la dimensión elementos tangibles de la variable satisfacción de agricultores, respecto a los indicadores apariencia, confort, equipos y personal

adecuado, manifiestan el 62.5% de agricultores entrevistados estar medianamente satisfecho con la atención de parte de los trabajadores de la Región Agraria Moquegua, apenas el 17.0% indican estar satisfechos, asimismo, existe un 20.5 que indica estar insatisfecho. Es decir, existe el problema de insatisfacción de agricultores respecto a los elementos tangibles, problema que debe ser superado por la gestión.

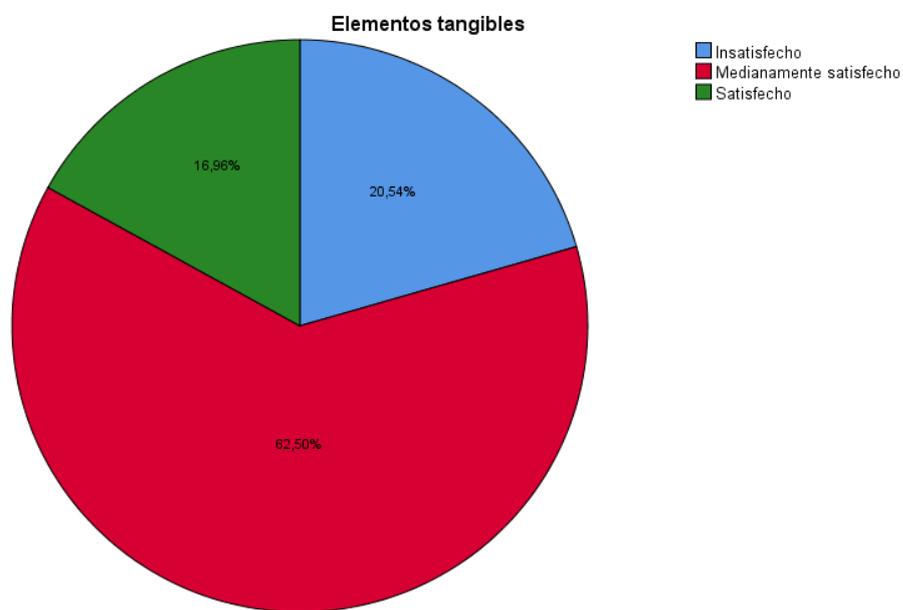


Figura 8: Elementos tangibles

Fuente: Tabla 8.

La figura resalta la predominancia de la satisfacción media de los agricultores, respecto a elementos tangibles en la atención recibida de parte de los trabajadores de la Gerencia regional Agraria de Moquegua. 2018.

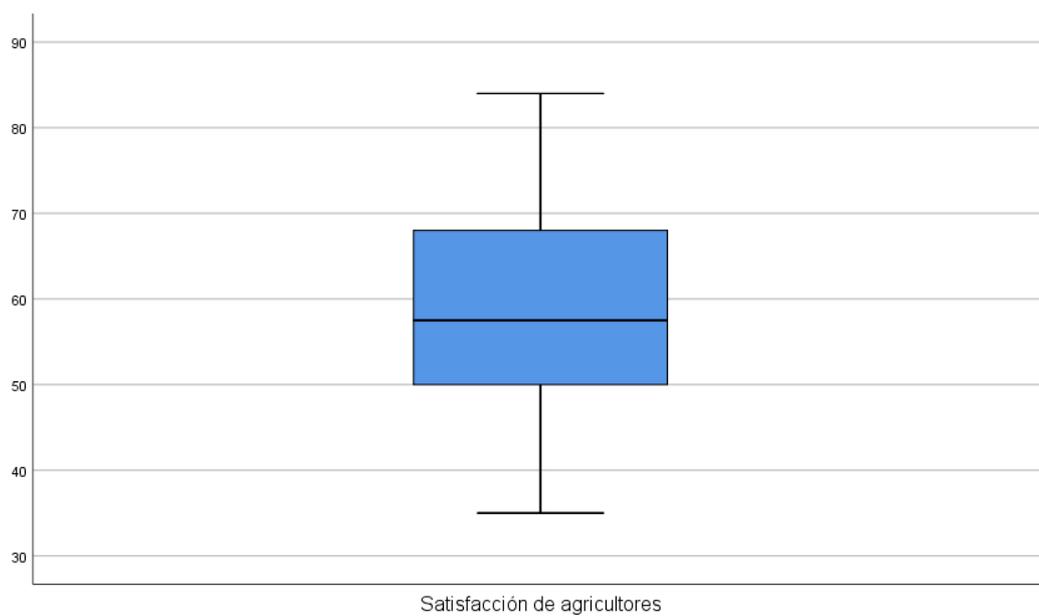
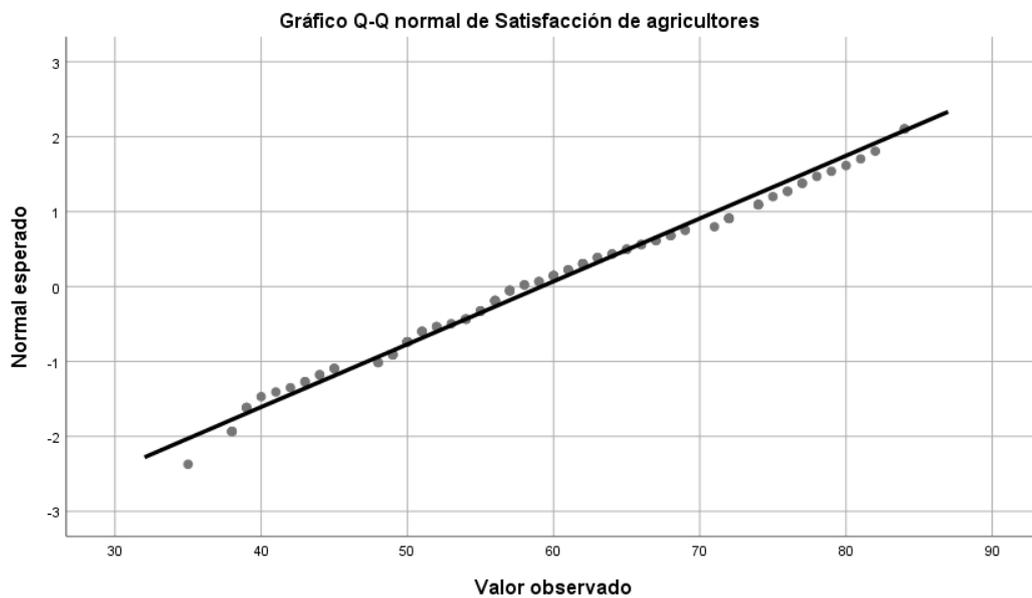
Tabla 9: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadísti		Sig.	Estadístic		
	co	gl		o	gl	Sig.
Satisfacción de agricultores	,073	112	,200*	,981	112	,106

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Resultados del procesamiento en SPSS.



4.2 Contrastación de hipótesis:

4.2.1 Hipótesis general

H.0: No es significativa la relación directa entre la motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

H.1. Es significativa la relación directa entre la motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

Regla de decisión:

Sí: Valor $p > 0.05$, se acepta la H0 y se rechaza la H1

Sí: Valor $p < 0.05$, se acepta la H1 y se rechaza la H0

Tabla 10: *Correlación motivación trabajadores y satisfacción agricultores*

		Correlaciones	
		Motivación de trabajadores	Satisfacción de agricultores
Motivación de trabajadores	Correlación de Pearson	1	,867**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	8	8
Satisfacción de agricultores	Correlación de Pearson	,867**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	8	8

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

Fuente: Resultados del procesamiento en SPSS.

Como $\text{Sig.} = 0.005 < 0.01$ Entonces se rechaza el H_0 y acepta la H_1 . Sí existe relación positiva fuerte y significativa entre las variables Motivación de trabajadores y Satisfacción de agricultores en la Gerencia Regional Agraria de Moquegua. 2018.

El coeficiente de correlación = 0.867, con una significación = 0,005 < 0.01 indica una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables Motivación de trabajadores y Satisfacción de agricultores en la Gerencia Regional Agraria de Moquegua. 2018.

4.2.2 Hipótesis específicas:

4.2.2.1 Hipótesis específica 1

H_0 : No es significativa la relación directa entre las necesidades de existencia de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

H_1 : Es significativa la relación directa entre las necesidades de existencia de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

Regla de decisión:

Sí: Valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Sí: Valor $p < 0.05$, se acepta la H_1 y rechaza la H_0

Tabla 11: *Correlación necesidades de existencia y satisfacción agricultores*

		Correlaciones	
		Necesidades de existencia	Satisfacción de agricultores
Necesidades de existencia	Correlación de Pearson	1	,818*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	8	8
Satisfacción de agricultores	Correlación de Pearson	,818*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	8	8

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados del procesamiento en SPSS.

Como Sig. = 0.013 < 0.05 Entonces se rechaza el Ho y acepta la H1. Sí existe relación positiva fuerte y significativa entre la dimensión de necesidades de existencia de la variable Motivación de trabajadores y la variable satisfacción de agricultores en la Gerencia Regional Agraria Moquegua. 2018.

El coeficiente de correlación = 0.818, con una significación = 0,013 < 0.05 indica una correlación positiva fuerte y significativa entre la dimensión necesidades de existencia de la variable Motivación de trabajadores y la variable satisfacción de agricultores en la Gerencia Regional Agraria de Moquegua. 2018.

4.2.2.2. Hipótesis específica 2

H.0: No es significativa la relación directa entre las necesidades de relaciones de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

H.1: Es significativa la relación directa entre las necesidades de relaciones de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

Regla de decisión:

Sí: Valor $p > 0.05$, se acepta la H0 y se rechaza la H1

Sí: Valor $p < 0.05$, se acepta la H1 y rechaza la H0

Tabla 12: *Correlación necesidades de relaciones y satisfacción de agricultores*

		Correlaciones	
		Necesidades de relaciones	Satisfacción de agricultores
Necesidades de relaciones	Correlación de Pearson	1	,715*
	Sig. (bilateral)		,046
	N	8	8
Satisfacción de agricultores	Correlación de Pearson	,715*	1
	Sig. (bilateral)	,046	
	N	8	8

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados del procesamiento en SPSS.

Como Sig. = 0.046 < 0.05 Entonces se rechaza el Ho y acepta la H1. Sí existe relación positiva fuerte y significativa entre la dimensión de necesidades de relaciones de la variable Motivación de trabajadores y la Variable satisfacción de agricultores en la Gerencia Regional Agraria Moquegua. 2018.

El coeficiente de correlación = 0.818, con una significación = 0,013 < 0.05 indica una correlación positiva fuerte y significativa entre la dimensión necesidades de existencia de la variable Motivación de trabajadores y la variable Satisfacción de agricultores en la Gerencia Regional Agraria de Moquegua. 2018.

4.2.2.3 Hipótesis específica 3

H.0: No es significativa la relación entre directa las necesidades de crecimiento de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

H.1: Es significativa la relación entre directa las necesidades de crecimiento de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

Regla de decisión:

Sí: Valor $p > 0.05$, se acepta la H0 y se rechaza la H1

Sí: Valor $p < 0.05$, se acepta la H1 y rechaza la H0

Tabla 13: *Necesidades de crecimiento y satisfacción de agricultores*

		Correlaciones	
		Necesidades de crecimiento	Satisfacción de agricultores
Necesidades de crecimiento	Correlación de Pearson	1	,776*
	Sig. (bilateral)		,024

	N	8	8
Satisfacción de agricultores	Correlación de Pearson	,776*	1
	Sig. (bilateral)	,024	
	N	8	8

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados del procesamiento en SPSS.

Como Sig. = 0.024 < 0.05 Entonces se rechaza el Ho y acepta la H1. Sí existe relación positiva fuerte y significativa entre la dimensión de necesidades de crecimiento de la variable Motivación de trabajadores y la Variable satisfacción de agricultores en la Gerencia Regional Agraria Moquegua. 2018.

El coeficiente de correlación = 0.776, con una significación = 0,024 < 0.05 indica una correlación positiva fuerte y significativa entre la dimensión necesidades de crecimiento de la variable Motivación de trabajadores y la variable Satisfacción de agricultores en la Gerencia Regional Agraria de Moquegua. 2018.

4.3 Discusión de resultados

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las variables motivación de los trabajadores estables de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores en Moquegua 2018. Asimismo, se determinar la relación entre cada una de las dimensiones de las variables motivación de trabajadores (necesidades de existencia, necesidades de relaciones y necesidades de crecimiento), con la variable satisfacción de agricultores.

La mayor limitante de la investigación se atribuye a los trabajadores estables de la gerencia regional agraria por la demora aproximadamente de 15 días en el llenado de las encuestas, denotando cierta desidia. Además, es necesario resaltar que ésta institución del Estado al servicio de los agricultores, desempeña funciones de apoyo, promoción de la producción, así como la administración de la propiedad rural especialmente de los agricultores a nivel de la región Moquegua.

Los cuestionarios utilizados han sido preparados siguiendo el método de contenido a partir de la definición y fundamento de las variables para determinar las dimensiones, en la misma lógica a partir del fundamento de las dimensiones para la determinación de los indicadores, sobre los cuales se elaboraron los Ítems de la encuesta y luego validado por tres expertos de la UJCM con una calificación promedio del 77%, previa prueba piloto una alfa de Cronbach de 0.889 para motivación de trabajadores y 0.952 para satisfacción de agricultores.

Los resultados nos muestran que los trabajadores de la gerencia regional agraria mayoritariamente, equivalente al 82.4% manifiestan un nivel de motivación laboral medio, y un 14.7% indican un nivel de motivación alta, y escasamente un 2.9% considera que su motivación es baja. Sin embargo, el nivel de satisfacción de los agricultores por el servicio recibido en la región agraria, ascienden al 65.2% de agricultores indican tener un nivel de satisfacción media, en tanto, agricultores satisfechos con el servicio alcanzan al 20.5% y un 14.3% manifiestan su insatisfacción. Resultados similares a los encontrados en los antecedentes nacionales e internacionales, sin embargo, existe diferencia entre las dimensiones estudiadas en ambas variables.

Al analizar la relación que tienen las dos variables: Motivación y satisfacción, a través de la aplicación del estadígrafo Correlación de Pearson, se tiene un coeficiente de correlación de Pearson = 0.867, una significancia bilateral = 0.005 < 0.01. Se concluye que existe una relación positiva o directa fuerte, altamente significativa, ratificando o corroborando la relación. El resultado confirma nuestra hipótesis, resultado similar a los encontrados por Zavala (2014), un coeficiente de correlación de Pearson = 0.445, Sig. = 0.000. Muñoz (2005), un coeficiente = 0.435 y una Sig. = 0.029, entre los antecedentes internacionales y a los de Ancieta & Poma (2018), un coeficiente de correlación de Pearson = 0.57 y una sig. = 0.023. Pineda & Silva (2016), un coeficiente = 0.460 y una Sig. = 0.020 y Gutiérrez (2013), un coeficiente = 0.470 y una Sig. = 0.000 entre los antecedentes nacionales. Resultados que confirman las teorías y los fundamentos que sustentan la investigación considerados en la referencia teórica, la motivación de los clientes internos tiene relación e influye en los niveles de satisfacción de los clientes externos, resultando de imperiosa necesidad mantener a los trabajadores en las organizaciones motivados y con muchas expectativas, perspectiva que se considera especialmente en el sector privado.

Analizando los resultados de las dimensiones de la variable motivación de trabajadores, respecto a dimensión de las necesidades de existencia, considerando los indicadores, sueldo, las condiciones de trabajo, la seguridad del empleo y las prestaciones que brinda la gerencia regional agraria en opinión de los servidores se concentran en el nivel bajo con el 70.6%, en el nivel medio el 26.5% y el 2.9%

en el nivel alto. Respecto a la dimensión necesidades de relaciones, considerando como indicadores a la comprensión y aceptación directivos, comprensión y aceptación compañeros de trabajo y comprensión y aceptación usuarios o clientes, predomina el nivel medio con 64.7%, el nivel alto con 26.5% y el 8.8% en el nivel bajo. Y, en la dimensión necesidades de crecimiento, respecto a los indicadores, deseos de autoestima y deseos de autorrealización, los trabajadores indican un nivel alto en un 79.4% y en el nivel medio el 20.6%. Se infiere que la dimensión más importante en la motivación es la dimensión de necesidades de crecimiento, seguido por la dimensión necesidades de relaciones. Comparando con los resultados de los antecedentes difiere sustancialmente porque los indicadores considerados no son los mismos considerados en la investigación, no obstante que son similares.

Analizando resultados de las dimensiones de la variable satisfacción de agricultores, respecto a la dimensión fiabilidad y sensibilidad, considerando los indicadores, habilidades para el servicio, fiabilidad del servicio, cumplimiento con lo prometido, solución de problemas y precios razonables que los agricultores reciben de la gerencia regional agraria, los beneficiarios indican estar medianamente satisfechos un 57.1%, entre satisfechos e insatisfechos en cada caso un 21.4%. Respecto a la dimensión seguridad y empatía, considerando los indicadores, conocimiento para la atención, habilidades que inspiran credibilidad y confianza y atención individualizada, los agricultores están medianamente satisfechos en un 58.00%, 26.8% satisfechos y 15.2% insatisfechos. Respecto a la dimensión elementos tangibles, considerando los indicadores, la apariencia física,

confort y equipamiento, indican los agricultores estar medianamente satisfechos en un 62.5%, insatisfechos un 20.5% y satisfechos un 17.0%. Comparando con resultados de antecedentes difieren con nuestros resultados al haberse considerado otros o similares indicadores.

Los resultados de la correlación entre las variables motivación trabajadores y satisfacción agricultores, mediante la aplicación del estadístico correlación de Pearson, se ha obtenido el coeficiente = 0.867, con una sig. = 0.005 < 0.01, el cual nos indica una relación positiva fuerte altamente significativa, confirmando nuestra hipótesis. En tanto, respecto a la correlación entre la dimensión necesidades de existencia de la variable motivación y la variable satisfacción de agricultores, se tiene un coeficiente = 0.818, con una sig. = 0.013 < 0.05, determinando una relación positiva fuerte y significativa, la misma que confirma la hipótesis específica 1. La correlación entre la dimensión necesidades de relaciones de la variable motivación y la variable satisfacción de agricultores, tenemos como resultado un coeficiente = 0.715 y una sig. = 0.046 < 0.05, expresando una relación positiva fuerte y significativa, la que confirma la hipótesis específica 2. Y, finalmente la correlación entre la dimensión necesidades de crecimiento de la variable motivación y la variable satisfacción de agricultores se ha obtenido un coeficiente = 0.776 y una sig. = 0.024 < 0.05, determinando una relación positiva fuerte y significativa que confirma la hipótesis específica 3 de la investigación. Podemos concluir indicando que la dimensión con mayor grado de correlación corresponde a la dimensión necesidades de existencia con la variable satisfacción de agricultores y la asociación menor corresponde a la dimensión la

dimensión de necesidades de relaciones y la variable satisfacción de agricultores. Estos resultados, son muy parecidos a los encontrados en las investigaciones de Zavala (2014), coeficiente de correlación = 0.445, Sig. = 0.000. Moya (2011), un coeficiente de correlación = 0.099 y una Sig. = 0.451, entre los internacionales. Ancieta & Poma (2018), un coeficiente de correlación = 0.57 y una significancia = 0.023. Pineda & Silva (2016), un coeficiente de correlación = 0.46, con una Sig. = 0.02, entre los principales.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

General

La relación es positiva, fuerte y altamente significativa entre la motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018, al haberse registrado un coeficiente de correlación = 0.867, y una significancia bilateral = 0.005 < α 0.01.

Específicas

1. La relación es positiva, fuerte y significativa entre las necesidades de existencia de la motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018, habiéndose registrado un coeficiente de correlación = 0.818, y una significancia bilateral = 0.013 < 0.05.

2. Registrado un coeficiente de correlación = 0.715, y una significancia bilateral = $0.046 < 0.05$, la relación es positiva, fuerte y significativa entre las necesidades de relaciones de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018.

3. La relación es positiva, fuerte y altamente significativa entre las necesidades de crecimiento de motivación de los trabajadores de la gerencia regional agraria y la satisfacción de los agricultores. Moquegua 2018, siendo el resultado un coeficiente de correlación = 0.776, y una significancia bilateral = $0.024 > 0.05$,

5.2 Recomendaciones

A la alta dirección de la Gerencia Regional Agraria de Moquegua, se sugiere que a partir de los resultados de la investigación, implementar programas orientados a mejorar la motivación de los trabajadores estables para superar los bajos niveles de satisfacción de los agricultores por la atención en la región agraria, en el orden de prioridad de las dimensiones: Necesidades de relaciones y existencia, así como desarrollar acciones que ofrezcan oportunidades para materializar sus necesidades de crecimiento.

A los directivos de la Gerencia Regional Agraria, de manera conjunta con sus trabajadores estables concertar actividades que coadyuven al mejoramiento de los niveles de motivación deficientes encontrados en la investigación, donde los costos y las responsabilidades sean compartidos.

A los trabajadores estables de la Gerencia Regional Agraria de Moquegua, se sugiere desarrollar sus necesidades de crecimiento como elemento importante de la motivación, aprovechando la amplia experiencia laboral, sus habilidades e inteligencia múltiple identificada hacia una especialización dentro del tema agrario que le permita desempeñarse como consultor aprovechando sus horas extra laborales y fines de semana, alcanzando su autorrealización.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Acosta, R., & Hernandez, J. (2004). *Revista límite*. Obtenido de Revista límite:
<http://www.redalyc.org/pdf/836/83601104.pdf>

Ancieta, Y., & Poma, J. (2018). *Factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, abril 2018*. Lima, Perú: Universidad peruana. Cayetano Heredia.

Apaza, M. (2008). Alcances sobre el valor razonable. *Revista internacional legis de contabilidad y auditoría*,
http://legal.legis.com.co/document?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7deb404ce0430a010151404c.

Castillo, Y. (2014). *Monografías.com*. Obtenido de Monografías.com:
<https://www.monografias.com/trabajos101/prestaciones-laborales/prestaciones-laborales.shtml>

Changers, G. (2017). Satisfacción ciudadana: Calidad de atención y servicios de las entidades públicas. *Ipsos Public Affairs*.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional.m La dinamica del éxito en las organizaciones*. México: Ma Graw Hill.

Coromines, J. (1983). *Diccionario crítico etimológico castellano e hispánico*.
Madrid - España: Gredos.

Corporación latinobarómetro. (2017). Obtenido de Corporación latinobarómetro.

Gutierrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones*. Lima-Perú:
Pontificia universidad catolica del Perú.

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México:
Cengage.

Hernandez, C. (2011). *La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza media superior*. Santo Tomas. Mexico: Escuela superior de comercio y administración.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.

Julca, E. (2015). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Piura, 2015*. Piura-Perú: Universidad nacional de Piura.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Marketing. Versión para latinoamérica*. México: Pearson.

Lenin, B. (1965). *El Basilisco*. Obtenido de El Basilisco: https://www.google.com/search?ei=tvj6W6b9B46J5wKF9I3wBQ&q=concepto+apariencia%2C+segun+autores&oq=concepto+apariencia%2C+segun+autores&gs_l=psy-ab.3..0i8i30.5750.12734..13909...0.0..0.440.4433.0j18j0j1j3.....0....1..gsw-wiz.....0i71j35i304i39j0i8i13i30

Lopez, R. (2011). Que importancia tiene la satisfacción del el cliente xterno. *Yo soy ROIVER*. Obtenido de <https://soyroiver.wordpress.com/2011/09/15/que-importancia-tiene-la-satisfaccion-del-cliente-externo/>

Los recursos humanos. (s.f.). *LosRecursosHumanos.com*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2018, de LosRecursosHumanos.com: <http://www.losrecursoshumanos.com/resumen-de-las-principales-teorias-sobre-la-motivacion/>

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del model Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad. Ayuda experto. *Perspectiva*, 181-209.

Monsalve, A. (2012). *Funda Mundo*. Obtenido de Funda Mundo: https://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/en_que_consiste_la_credibilidad.php#.W_r4xOgzaUk

Moya, S. (2011). *Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: Investigación aplicada en un área quirúrgica*. España: Eniversidad de Cantabria.

Muñoz, A. (2005). *Identificación de los factores de motivación- higiene asociados a la satisfacción labora en la educación instituto tecnologico COMFENALCO de la ciudad de Cartagena-Colombia*. Barranquilla-Colombia: Universidad del norte.

Newstron , J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.

OIT. (2017). *quironprevención*. Obtenido de quironprevención: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/seguridad-trabajo>

Oliver, R. (1997). *Satisfaction: a Behavioral Perspective on the Consumer*. Boston, Estados Unidos: McGra-Hill.

Perez, J. (2008). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/sueldo/>

Pérez, J., & Gardey, A. (2013). Obtenido de https://www.google.com/search?ei=W9z6W-rCN6jU5gL2nqPABQ&q=Concepto+comprensi%C3%B3n+%2F+aceptacion%2C+segun+autores&oq=Concepto+comprensi%C3%B3n+%2F+aceptacion%2C+segun+autores&gs_l=psy-ab.3...3432.37585..39972...0.0..0.244.6192.0j36j2.....0....1..gws-wi

Pérez, J., & Merino, M. (2010). *Definiciones.de*. Obtenido de Definiciones.de: <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>

Pérez, J., & Merino, M. (2008). *Definiciones.de*. Obtenido de Definiciones.de: <https://definicion.de/habilidad/>

Perez, J., & Merino, M. (2015). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/prestamo-personal/>

Pineda, C., & Silva, I. (2016). *Motivación y satisfacción laboral en enfermeras del hospital regional Honorio Delgado, Arequipa 2016*. Arequipa, Perú: Universidad nacional San Agustín de Arequipa.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Rossano, M. (2015). *Buscando la autorrealización: análisis sociológico y audiovisual de los napolitanos en Barcelo*. Barcelo - España: Universidad de Barcelona.

Sciarroni, M. (2010). *Marketing y competitividad*. México: Person.

Serna , H. (2006). Servicio al cliente. *Servicio de atención al cliente*, <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>.

Velásquez, P. (2017). *Gestión por resultados en el desarrollo en la gerencia regional de agricultura. Moquegua 2017*,. Trujillo - Perú: Universidad César Vallejo.

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. Distrito Federal de México: Instituto Politécnico Nacional.