



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA

Calidad de Asistencia Técnica y satisfacción en productores de Sacha Inchi,
beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Ramírez Flores, Alicia (ORCID: 0000-0002-1340-3779)

ASESOR:

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO- PERÚ

2019

Dedicatoria

Quiero dedicar la tesis, a mi hijo Jean Piero Javier García Ramírez y a mis queridos padres, Pedro Ramírez Paima y María Lourdes Flores Flores de Ramírez por que creyeron en mí, ya que estuvieron incondicionalmente dándome el apoyo y la motivación constantes en esta etapa de superación, formación y actualización de conocimientos que me servirá para mi desarrollo personal y profesional.

Alicia

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo y a mis docentes por haberme compartido sus tiempos y sus conocimientos que me servirá para el desarrollo profesional y aportar para el progreso de mi región y país.

Agradezco a la Dirección Regional de Agricultura San Martín, por haberme brindado las facilidades para el desarrollo de esta tesis, a mis amigos y familiares que siempre creyeron en mí.

El autor.

Página del jurado

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN
GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Ramírez Flores Alicia**, para obtener el Grado Académico de Maestra en
Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**“Calidad de Asistencia Técnica y Satisfacción en Productores de Sacha Inchi,
Beneficiarios del PIP 234347, Provincia de Lamas, 2019”**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobar por mayoría.

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Mgtr. Richard Foster Horna Rodríguez - **Presidente**



Mgtr. Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante - **Secretario/a**



Mgtr. Ivo Encomenderos Bancallan - **Vocal**



Tarapoto 10 de agosto 2019

Declaratoria de autenticidad

Yo, **ALICIA RAMÍREZ FLORES**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 01160063, con la tesis titulada **“Calidad de Asistencia Técnica y satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019”**

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

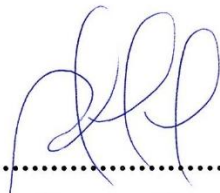
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se derivan, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, Mayo del 2019.



.....
Alicia Ramírez Flores

DNI: 01160063

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Calidad de Asistencia Técnica y satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019”, con la finalidad de optar el grado de Maestra en Gestión Pública.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera a realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización: población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	21
2.1. Tipo y diseño de investigación.	21
2.2. Operacionalización de las variables.....	22
2.3. Población, muestra y muestreo.	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5. Procedimiento.....	26
2.6. Método de análisis de datos.....	26
2.7. Aspectos éticos.	26
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS	42
ANEXOS	47
Matriz de consistencia	48
Instrumentos de recolección de datos.....	49
Validación de instrumentos	53
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	59
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	60

Acta de aprobación de originalidad	61
Autorización final del trabajo de investigación	63

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables	23
Tabla 2 Nivel de calidad de asistencia técnica	27
Tabla 3 Dimensiones de calidad de asistencia técnica	27
Tabla 4 Nivel de satisfacción en productores de Sacha Inchi	29
Tabla 5 Dimensiones de satisfacción en productores de Sacha Inchi	30
Tabla 6 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	32
Tabla 7 Correlación	33

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de calidad de asistencia técnica	27
Figura 2. Dimensiones de calidad de asistencia técnica	28
Figura 3. Nivel de satisfacción en productores de Sacha Inchi	30
Figura 4. Dimensiones de satisfacción en productores de Sacha Inchi	31

Resumen

La investigación titulada “Calidad de Asistencia Técnica y satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019”, tuvo como objetivo general conocer la relación entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019, cuya hipótesis general presenta la siguiente afirmación: “Existe relación significativa entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019”. El tipo de investigación fue aplicada con diseño no experimental de tipo descriptiva – correlacional, en la cual la muestra estuvo conformada por 103 productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 23434, provincia de Lamas, 2019, asimismo para la recolección de los datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos señalan que el nivel de calidad de asistencia técnica que presentan los profesionales del Ministerio de Agricultura es bajo en un 35%, además en cuanto al nivel de satisfacción de los productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas 2019, es bajo en un 30%. Llegando a concluir que existe relación significativa entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019, por cuanto la significancia bilateral obtenida fue menor al 0.05 es decir 0.027, asimismo el nivel de correlación fue considerable y positivo de 0,519, aceptando de este modo la hipótesis alterna de la investigación.

Palabras claves: Calidad de asistencia técnica, satisfacción en productores, celeridad, fiabilidad y eficiencia.

Abstract

The research entitled "Quality of Technical Assistance and satisfaction in producers of Sacha Inchi, beneficiaries of PIP 234347, province of Lamas, 2019", had as its general objective to determine the relationship between the quality of technical assistance and the satisfaction of Sacha Inchi producers, beneficiaries of the PIP 234347, province of Lamas, 2019, whose general hypothesis presents the following statement: "There is a significant relationship between the quality of technical assistance and the satisfaction of producers of Sacha Inchi, beneficiaries of PIP 234347, province of Lamas, 2019." The type of research was applied with a non - experimental design of descriptive - correlational type, in which the sample consisted of 103 producers of Sacha Inchi, beneficiaries of PIP 23434, province of Lamas, also for the data collection was used as a technique the survey and as an instrument the questionnaire. The results obtained indicate that the level of quality of technical assistance presented by the professionals of the Ministry of Agriculture is low by 35%, also in terms of the level of satisfaction of the producers of Sacha Inchi, it is low by 30%. Finally concluding that there is a significant relationship between the quality of technical assistance and the satisfaction of Sacha Inchi producers, beneficiaries of PIP 234347, province of Lamas, 2019, since the bilateral significance obtained was less than 0.05, that is 0.027, as well as the of correlation was considerable and positive of 0.519, accepting in this way the alternative hypothesis of the investigation.

Keywords: Quality of technical assistance, satisfaction in producers, haste, reliability and efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

Después de la aparición de numerosas organizaciones dentro del sector público y privado, las cuales tienen como propósito brindar una atención asertiva a las necesidades y requerimientos de la población. Sin embargo, frente a las distintas necesidades que presentan las personas, se vio la necesidad de instaurar instituciones especializadas en los diversos campos de la vida. Tal es el caso del Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras de Bolivia, cuyo fin principal es promover la agricultura dentro de la familia y comunidad de tal manera que se pueda garantizar un desarrollo sostenible dentro del área rural, asimismo busca aumentar la elaboración de alimentos que posean los nutrientes necesarios para optimizar la calidad de vida de los pobladores bolivianos. No obstante, durante los últimos años se ha evidenciado un incremento de los reclamos efectuados por parte de los agricultores en cuanto a la calidad con que son desarrollados las personas competentes en asistencia técnicas, puesto que las actividades no se están programando según lo establecido en los cronogramas previstos, asimismo se percibe falencias con respecto a las técnicas y métodos aplicados por los agricultores para realizar la exportación de sus productos de manera efectiva. En consecuencia el 65% de los productos presentan un bajo nivel de satisfacción en relación a los profesionales desconocen de las actividades que integran la asistencia técnica, asimismo los recursos que les son entregados en su mayoría presentan inconsistencia lo que dificulta la cosecha de productos mejorados (Robina, 2008, p.45).

Por otro lado, en el Perú, mejorar el bienestar de la población es un factor muy importante, es por ello que el gobierno mediante su gestión ejecuta obras, programas sociales, programas de financiamientos, entre otros, a fin de que la población tenga una mejor calidad de vida. Un caso relevante en el país es que se implementó un plan de apoyo a productores que incluye provisión de semillas, fertilizantes, asistencia técnica y equipamiento para la post cosecha; esta intervención del sector cuenta con una inversión de S/ 3.3 millones para la próxima campaña, donde se impulsará la creación del Instituto Nacional de Semillas para obtener productos de calidad.

Con este programa, el ministerio busca sentar las bases de una agricultura rentable y sostenible, que beneficie de modo directo a los pequeños productores”, lo que

permitirá elevar la calidad de los cultivos e incrementar los ingresos de las familias campesinas. No obstante, la calidad de las tecnologías y recursos empleados en los programas presentan inconsistencias significativas, como maquinaria inapropiada para el cultivo de los granos y actividades que generaron resultados pocos favorables. Dichas inconsistencias han generado la indiferencia y poca satisfacción en los productores, pues señalan que no recibieron las pautas y ayuda necesarias para la exportación de la totalidad de sus productos (Ministerio de agricultura y Riego, 2017).

En cuanto a la región San Martín, muchos de los productores se vieron beneficiados de programas que tienen como objetivo brindar una adecuada asistencia técnica y tecnológica. Este es el caso de los productores de sacha Inchi que conforman las cuatro provincias de la región San Martín, entre ellos: Lamas, el Dorado, Picota, Bellavista, que participan del proyecto denominado “Mejoramiento del servicio de competitividad de la cadena de valor de Sacha Inchi a los productores en cuatro provincias de la Región San Martín”, cuyo objetivo es el adecuado acceso de los productores al servicio de apoyo a la cadena productiva de sacha Inchi, para ello el proyecto desarrollara tecnologías innovadoras, formación de facilitadores locales, asistencia técnica productiva participativa, capacitación en sistemas organizacionales y orientación a los productores en acceso a los mercados financieros. Sin embargo, la calidad de asistencia técnica en cuanto a la actitud, fiabilidad, eficiencia y celeridad es discrepada, por cuanto los productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas señalaron que las actividades no se realizaron en manera adecuada, y los profesionales responsables desconocen de dichas actividades, asimismo como el uso de los recursos empleados en la cosecha del grano, teniendo que recurrir a profesionales alternos.

En cuanto a las actividades de organización, no se cumplieron las reuniones en el tiempo y día establecido, asimismo la organización no ha brindado las respectivas capacitaciones de acuerdo a sus actividades a realizar, pues solo se desarrollan de manera rápida dejando con dudas y desconocimientos a los productores. Sin embargo, estas asistencias están logrando a que productor coseche un grano de sacha Inchi de buena calidad, la misma que se debe por el conocimiento del agricultor y por los recursos proporcionados. Por otro lado, el cumplimiento de los componentes, no fueron realizados de manera frecuente, incumpliendo las fechas agendadas, lo que

genera insatisfacciones y una calidad de atención inadecuada. Y para concluir no existe una buena difusión de los diversos manuales de procedimientos que son aquellos que sirven de guía y dirección para realizar más eficiente su labor del trabajador. Por todo ello en la presente investigación se pretende conocer el nivel de calidad de asistencia técnica y la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.

Con el fin de sostener la investigación se procede a mostrar estudios ya ejecutados en relación a las variables en desarrollo, en contexto internacional, nacional y local. En un contexto internacional se tiene la investigación de Mazón, S. y Valle, E. (2014), tesis de maestría denominada, *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro*, investigación de tipo exploratoria – descriptiva, tuvo como muestra a 132 clientes, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados relevantes fueron que en la empresa “Rey Agro”, las metas propuestas no reflejan un diagnóstico de la situación actual de la empresa casi para la mitad de ellos. La conclusión principal fue que 89 de los clientes encuestados, señalaron que el nivel de calidad del servicio es medio en un 46.97%, asimismo 91 clientes encuestados indicaron que el nivel de satisfacción es medio en un 67%, puesto que los mismos se sentían disconformes por la mala atención por parte de los colaboradores de la empresa, de igual modo presentaban molestias debido a que no recibían información adecuada sobre los productos que necesitaban por cuanto alguno de los colaboradores no conocía nada de dichos productos, todo ello ha repercutido de manera negativa en la rentabilidad de la empresa, asimismo se evidencia que existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro, por cuanto el valor de la estadística correlacional fue de 0,788 y la significancia bilateral presentó un valor de 0.001 (p. 111).

Asimismo, Castaño, P. (2016) en su estudio denominado: *Evaluación del nivel de calidad en el servicio de asistencia técnica agropecuaria: Casos de Boyacá* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Colombia, Colombia. El propósito principal fue evaluar la variable. El estudio fue descriptivo y presentó un diseño experimental, fue comprendida por 2 entidades, se aplicó los cuestionarios como instrumentos. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer que una de las

deficiencias que se presentan dentro de la entidad en cuanto al servicio de asistencia técnica es que se, si bien es cierto se presentan los recursos y medios necesarios, sin embargo, no se sabe cómo acceder a estos. Asimismo, es importante señalar que las políticas que rigen esta asistencia están enfocadas a brindar alternativas de producción, recalando la importancia de disponer de los recursos humanos adecuados para que cubra las necesidades que se presenten. Por otra parte, se pudo reconocer que la asistencia brindada es personalizada y en cuanto a los temas tratados, estos están relacionados con la ejecución de proyectos para dar solución a las enfermedades que afectan a los animales y plantas. Con respecto a los asistentes técnicos, es importante señalar que estos deben poseer las aptitudes y actitudes necesarias para que puedan ser seleccionados, además de contar con el conocimiento empírico necesario para asegurar su efectividad. Con respecto a los métodos empleados para prestar servicios de atención técnica, encontramos a los aplicados de manera individual, grupal y de manera masiva; dentro de lo individual encontramos a oficinas en las que se brindan atención y en cuanto a lo grupal tenemos a las escuelas de agricultores. Por todo ello, se puede concluir que es de suma importancia que se elabore un plan de mejora para las entidades para incrementar los niveles de satisfacción frente a las necesidades campesinas, por lo que se considera necesario optimizar los niveles de efectividad de los recursos humanos por medio de la realización de capacitaciones, adquiriendo los equipos necesarios, teniendo un manejo adecuado de los medios económicos e incrementando el importe asignado en el presupuesto para brindar este servicio (p.102).

Seguidamente, Reyes, S. (2014) en su estudio denominado: *Análisis de la calidad en el servicio para incrementar el grado de satisfacción de los clientes de la asociación Share-Sede Huehuetenango* (Tesis de posgrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. El propósito principal fue analizar las variables. El estudio fue descriptivo y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 100 personas, se aplicó la guía de entrevista como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer que la calidad del servicio es buena en un 72%, pues señalan que la atención brindada se caracteriza por ser amable, rápida, cortés y brindan la información adecuada, teniendo en cuenta que los clientes evalúan la calidad del servicio en la fase de recepción del producto, siendo éste uno de los principales factores

que determina el grado de satisfacción en los clientes. De igual manera, se pudo reconocer la importancia de la calidad de servicio para la empresa, pues permite dirigir su nivel de excelencia, proporcionando así un valor agregado, por lo que se considera esencial evaluar el grado de satisfacción de los clientes, pues facilita la corrección de mejoramiento de las condiciones que afectan el buen desempeño de la empresa. Por todo lo expuesto anteriormente se puede concluir que la asociación presenta un grado de satisfacción adecuado, pues cuenta con instalaciones óptimas, los colaboradores están bien capacitados y poseen la información necesaria para el desarrollo de sus funciones. Pese a ello, se realizaron capacitaciones constantes dentro de la asociación para optimizar la calidad de servicio, lo cual ha permitido alcanzar un nivel de 95%, es por eso que la empresa realiza elevadas inversiones para mantener a sus clientes satisfechos. Frente a ello se cree necesario que la asociación evalúe constantemente el grado de satisfacción, para lo cual será necesario crear un comité encargado de tal función, del mismo modo es esencial que la asociación fortalezca de manera periódica su cultura con respecto a la calidad de servicio que debe brindar a sus trabajadores (p.117).

Además, Montoya, R. (2014) en su estudio titulado: *Evaluación del grado de calidad en la asociación de los productores de banano en la parroquia de Mariscal Sucre y su efecto en la economía de los agricultores* (Tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. el propósito principal fue determinar el efecto de las variables. El estudio fue descriptivo y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 33 productores de banano, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer que el 52% de los productores de banano utilizan a terceros para garantizar la comercialización de sus productos, lo cual afecta a sus ganancias, puesto que la gran parte del valor recibido por la venta de sus productos les corresponde a los terceros, lo cual genera que los productores se encuentren en una situación muy compleja. Por ello se cree conveniente proponer la fundación de un centro de acopio que reúna a los productores de banano de menor rango, de tal manera que les permita competir dentro de los mercados más grandes, garantizando así la venta de sus productos. Asimismo, contribuye con su conservación y mantenimiento en óptimas condiciones de tal manera que se pueda cumplir con los requerimientos de los consumidores. En cuanto a la calidad, podemos

señalar que el 54% percibe una baja calidad, mientras que el 46% presenta un bajo nivel de satisfacción, lo cual se produce debido a que los productores no poseen los mecanismos y herramientas necesarias para optimizar la realización de su cosecha, así como tampoco dispone de los medios de transporte adecuados para realizar la exportación de sus productos. Es por todo ello que se cree esencial promover el crecimiento de las asociaciones de productores de banano de tal manera que todos puedan salir beneficiados y puedan asegurar la obtención de recursos económicos elevados (p.99).

Asimismo, Agudelo, A. (2008) en su estudio denominado: *Análisis de la calidad en los proyectos de seguridad alimentaria en algunas fincas y la satisfacción de los productos dentro del Gobierno Local de Alcalá, Valle del Cauca* (Tesis de posgrado). Universidad Tecnológica de Periana, Colombia. El propósito principal fue analizar las variables. El estudio fue aplicado y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 32 colaboradores de la entidad, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido identificar el grado de calidad, siendo considerado como una estrategia que expuso de manera fehaciente la manera en la que los productores se apoyan y las estrategias que aplican para incrementar al máximo sus beneficios económicos. Por tal motivo, fue preciso deducir que el 56% de los productores manifiestan un nivel regular de la calidad de atención, debido a que el Gobierno Local de Alcalá no proporciona la ayuda suficiente a los productores en cuanto a brindar capacitaciones para maximizar sus conocimientos y asegurar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades, tampoco brinda las herramientas necesarias para facilitar su trabajo, impidiendo así que los beneficios económicos de los productores campesinos sea la adecuada y se presente un bajo nivel de satisfacción en 47% (p.94).

Finalmente, Díaz, J. (2014) en su estudio denominado: *Evaluación de la asistencia técnica para los agricultores del Agropecuario - Agrobanco* (Tesis de posgrado). Universidad Agraria La Molina. El propósito principal fue evaluar la variable. El estudio fue descriptivo y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 35 agricultores, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer la manera en la que la entidad brinda la asistencia técnica a los agricultores, siendo este hecho enfocado a

incentivar la ejecución de acciones técnicas para incrementar la capacidad tecnológica de las diversas empresas pertenecientes a tal rubro, así como aumentar la capacidad productiva. Dentro de las acciones se pudo encontrar la implementación de programas directos a los productores agropecuarios, dentro de las cuales encontramos al brindar charlas y capacitaciones dictadas por profesionales especializados en materia técnica referente a los procedimientos productivos que debe aplicar desde el momento de la siembra hasta su venta, esta actividad es realizada en campos libres de tal manera que pueda ser demostrativo todo lo expuesto y aplicado por los productores para garantizar su mejor comprensión. Otra de las actividades es la pasantía agropecuaria, la cual consiste en trasladar a los productores líderes desde su zona originaria a las áreas en donde presentan mayor producción con la finalidad de que puedan intercambiar sus conocimientos con otros productores, promoviendo así la inversión. Así también, encontramos al programa de apoyo para los proyectos de inversión agropecuario que requieren ser ejecutados, la cual pretende mejorar el nivel competitivo de los productores, desarrollando nuevos equipos tecnológicos y asegurando el desarrollo y crecimiento sostenible y rentable. Por lo que se puede concluir que la realización de estos programas se pudo lograr gracias a las alianzas con diversas organizaciones educativas y de investigación, de modo que se pueda asegurar la efectividad de las mismas, permitiendo disminuir los costos y alcanzar mejores resultados económicos, por lo que se recomienda su realización constante de modo que se pueda proporcionar información actualizada (p.44).

En relación a las investigaciones de nivel nacional, se presenta la investigación de Meléndez, Y. y Pacheco, L. (2018) en su estudio denominado: *Diseño de un plan de calidad en la atención en la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS para el suministro de agua potable para la satisfacción del usuario en el caserío Cuchupampa* (Tesis de posgrado). Universidad de Lambayeque, Perú. El propósito principal fue diseñar un plan en la entidad. El estudio fue correlacional y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 51 usuarios y 10 personas, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido reconocer la importancia que tiene brindar buena calidad de atención dentro de la organización, sin embargo, se evidencia que no existe un correcto desempeño administrativo, por lo que se pudo concluir que existe escasa información

para garantizar un adecuado desempeño de la organización, puesto que más del 50% de los pobladores no se encuentran satisfechos con el servicio de agua potable y la calidad de atención, lo cual suscita que sea considerado como uno de los principales factores perjudicables que se captó para toar referencias al caso y plantear alternativas de solución mediante la implementación de un plan administrativo, del mismo modo se pudo percibir la existencia significativa que existe entre ambas variables, puesto que el valor de correlación de Pearson fue de 0.0779, presentando además una Sig. Bilateral de 0.002 (p.51).

Del mismo modo, Modesto, D. (2017) en su estudio denominado: *Efectos de la evaluación de la calidad de servicio en el grado de satisfacción de los clientes de la empresa GM Internacional S.A.C., ciudad de Huánuco, periodo 2017* (Tesis de posgrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. El propósito principal fue evaluar los efectos de las variables. El estudio fue correlacional y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 282 clientes, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer que el 60% de los clientes señalan que no son atendidos de manera rápida, por lo que la empresa ve la necesidad de planificar capacitaciones al personal para asegurar que la atención eficiente. Por otra parte, el 44% señala que la empresa brinda servicios de buena calidad, peses a ello, la empresa considera necesario diseñar un ambiente adecuado para el registro y control de sus pasajes. Así también, el 54% infiere que los colaboradores no transmiten confianza, pues los clientes perciben que están estresados y amargados. En pocas palabras, se puede deducir que la calidad en el servicio proporcionado por la empresa tiene un efecto significativo para que los clientes se encuentran satisfechos (p.61).

Seguidamente, Carrillo, J. (2018) en su estudio denominado: *Efectos de la asistencia técnica para asegurar el crecimiento de los productores del centro poblado de Nueva Esperanza, Huaral, año 2015-2017* (Tesis de posgrado). Universidad San Martín de Porres, Perú. El propósito principal fue evaluar los efectos de las variables. El estudio fue cuantitativo y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 45 agricultores, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer que el 80% no percibe la presencia de alguna autoridad agrícola que contribuya con el mejoramiento de la

capacidad productiva, tampoco brinda asistencia técnica por medio de capacitaciones las cuales buscan facilitar el desarrollo de sus actividades agrícolas. De igual manera, el desempeño de los colaboradores fue calificado como muy mala, puesto que los funcionarios y servidores públicos no aplican medidas para formalizar y fortalecer las empresas conformadas por productores de la localidad, y tampoco reciben charlas sobre temas en materia de gestión. Además, se pudo percibir que no es posible que los productores soliciten a las autoridades de la localidad la ayuda necesaria pues es complicado ubicar a la persona responsable de atender estos asuntos. Por otra parte, se pudo reconocer que las actividades agrícolas de los productores son financiadas por entidades financieras, pues sólo por ese medio se pueden obtener los recursos económicos necesarios para hacer frente a sus obligaciones con terceros y costos de producción. Por lo que se pudo concluir que existe un efecto significativo entre las variables, por lo que se recomienda que el Gobierno de la localidad elabore un plan de trabajo que tenga como fin brindar asistencia técnica a los productores con la finalidad de promover el incremento de la capacidad productiva sostenible y fomentar la ejecución de obras de mejoramiento de la infraestructura de los canales de riego para contribuir con el desarrollo de la agricultura (p.58).

Además, Lupaca, E. (2016) en su estudio denominado: *Satisfacción percibida por la provisión de servicios agrarios en los productores de la irrigación La Yarada –Tacna* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Perú. El propósito principal fue analizar la variable. El estudio fue analítico y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 110 productores, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer que el nivel de satisfacción de los productores presentan un nivel regular, y se pudo evidenciar la existencia de dos tipos de productores, los primeros son aquellos que prevalecen los elementos tangibles como puede ser el uso de equipamiento, instalación, materiales y la confianza que brindan los colaboradores con respecto a los servicios prestados, mientras que el segundo, son aquellos que prevalecen los elementos intangibles como puede ser la rapidez y cordialidad en la atención, buen horario, entre otros. Frente a ello, se puede recomendar que la empresa evalúe de manera constante la calidad de atención de los servicios, de tal manera que

pueda plantear medidas preventivas y correctivas ante las deficiencias que se puedan presentar (p.94).

Del mismo modo, Mercado, J. (2017) en su estudio denominado: *Incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal administradora de peaje-Lima, periodo 2016* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. El propósito principal fue evaluar la incidencia de las variables. El estudio fue correlacional y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 210 colaboradores, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer que el 45% señala que se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la entidad, puesto que la atención es personalizada y los colaboradores son cordiales y amables al momento de atender a los usuarios. Es por eso que se considera importante mejorar la eficiencia en las actividades realizadas por parte de los colaboradores, de tal manera que se pueda garantizar la presentación de un servicio de óptima calidad. Asimismo, se cree necesario que se apliquen medidas para supervisar y monitorear las fases que realizan cada uno de los colaboradores de la empresa, cuya función es atender a los usuarios, asegurando así un trabajo efectivo y oportuno (p.48).

Por otro lado, Rodríguez, J. (2016) en su estudio denominado: *La calidad de servicio y la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Producción, año 2016* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. El propósito principal fue analizar la relación entre las variables. El estudio fue correlacional y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 108 colaboradores, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer que el 89% señala que el nivel de satisfacción es regular, puesto aún se percibe la existencia de deficiencias dentro de la entidad, lo cual ha conllevado a aceptar la hipótesis que afirma sobre la existencia de una correlación significativa entre ambas variables, en donde la significancia estadística fue de $p < 0,01$. Por tal motivo se recomienda que se planifiquen capacitaciones en materia de calidad de servicio de modo que contribuya con la obtención de resultados positivos y genere más compromiso por parte de los colaboradores. Además, es de suma importancia que se promueva mediante las direcciones institucionales al reconocimiento de las funciones realizadas por parte de los colaboradores competentes (p.39).

Dentro del contexto local, se presenta la investigación de Montoya, E. (2017), quien en su estudio denominado: *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los colaboradores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) Aguamiro, Yurimaguas, periodo 2017* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. El propósito principal fue evaluar la relación existente entre las variables. El estudio fue correlacional y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 20 personas, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer que la calidad de los servicios de los colaboradores de la localidad fue regular en un 45%, pues existen deficiencias relacionadas con las herramientas y estrategias aplicadas dentro de la empresa, las cuales impiden el logro de los objetivos planteados inicialmente. Es por eso que se pudo deducir la existencia de una relación significativa entre las variables, pues el resultado de la correlación estadística fue de 0.658, asimismo el valor de la Sig. Bilateral de 0.003, lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna del trabajo de investigación (p.46).

En cambio, León, S. (2017) en su estudio denominado: *La satisfacción de los servicios y su efecto en la calidad de servicio en la Oficina Descentralizada de Tarapoto del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, periodo 2017* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. El propósito principal fue evaluar el efecto de las variables. El estudio fue descriptivo y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 139 usuarios, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer que el 81% consideran que la calidad en el servicio recibido es regular, por cuanto los usuarios no son atendidos oportunamente y el nivel de confiabilidad de la información está ubicada en un nivel bajo. Por lo que se pudo concluir que la calidad de los servicios prestados es regular en un 57% debido a que se presentan inconvenientes en el desarrollo de las tareas y actividades. Por lo que se concluye afirmando la existencia de una relación significativa ente ambas variables, pues la correlación de Pearson presentada fue de 0.883 con una Sig. Bilateral de 0.004. Por todo ello, se recomienda que los altos funcionarios de la entidad realicen capacitaciones de manera constante de modo que los colaboradores puedan brindar una atención de calidad, contribuyendo así con el incremento de los beneficios económicos. De la misma manera, es necesario

que los colaboradores mejoren los canales de comunicación interna y externamente a la empresa de tal manera que se pueda demostrar la eficiencia y efectividad en el desarrollo de sus actividades. Por último, se recomienda que los colaboradores diseñen manuales para optimizar el nivel de calidad en los servicios (p.73).

Asimismo, Baca, G. (2016) en su estudio denominado: *Incidencia de la asistencia técnica en los ingresos económicos de los productores de cacao, Chazuta, del año 2013 al 2016* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. El propósito principal fue evaluar la incidencia de las variables. El estudio fue aplicado y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 56 productores, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer que el 88% de los productores consideran que la asistencia técnica recibida se encuentra en un nivel medio, puesto que se pudo contrastar que los productores poseen el conocimiento suficiente sobre lo importante que es la utilización de productos orgánicos al momento de sembrar cacao, así también, existe un mejor manejo para las plantas, más control frente a las plagas y enfermedades que afectan el crecimiento de las plantas. De igual manera, esta asistencia agilizó los procedimientos seguidos al momento de formalizar las asociaciones, asegurando la intervención en los proyectos de inversión y la participación dentro de los grandes mercados. Asimismo, se pudo determinar que la realización de esta asistencia ha generado un incremento de los resultados económicos en un 63%. Por lo que se recomienda que la entidad elabore pautas que contribuyan con el mejoramiento de la asistencia técnica, y además promuevan el uso de herramientas tecnológicas, agroindustriales y de inversión. Así como incentivar la intervención de los productores en eventos y conferencias a nivel nacional e internacional, de tal manera que puedan tener el mismo nivel competitivo (p.51).

Por último, Mestanza, O. y Ríos, E. (2018) en su estudio denominado: *El control interno y su impacto en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Lamas, periodo 2017* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Martín, Perú. El propósito principal fue evaluar las variables. El estudio fue correlacional y presentó un diseño no experimental, fue comprendida por 27 personas, se aplicaron los cuestionarios como instrumento. La información obtenida en el desarrollo del estudio ha permitido conocer que el control interno de la entidad es deficiente en un 64% lo

cual imposibilita que se obtenga una calidad de servicio óptimo, pues las acciones encargadas de asegurar el control interno no están siendo cumplidas en su totalidad. Por todo lo expuesto anteriormente, se puede deducir que la entidad no dispone de un control interno eficiente por lo que será necesario que implementarlo para garantizar el adecuado funcionamiento de la entidad, mejorar su gestión y brindar servicios de calidad a los usuarios, por lo que se considera necesario emplear mecanismos que contribuya con el cumplimiento de las responsabilidades que le corresponda a cada uno de los funcionarios (p.51).

Asimismo, se ha tenido en cuenta las bases teóricas presentadas por distintos autores, los cuales nos brindan información sobre las cualidades que presentan cada una de las variables objeto de estudio. En cuanto a la variable Calidad de atención técnica, se ha empleado la teoría de Urrosola y Martínez (2018) indican que es equivalente al buen rendimiento y toma en cuenta los requerimientos por parte de los agricultores que solicitan el servicio. Es importante recalcar que el bienestar implica alcanzar un óptimo nivel de calidad en el servicio, puesto que, al brindar productos de calidad, el agricultor alcanzará un alto grado de satisfacción con respecto al servicio recibido. Asimismo, Mohamed (2015) señala que es la conducta formada mediante la apreciación hacia los técnicos o medios necesarios empleados para mantener en funcionamiento la organización, para ello es importante brindar al agricultor los recursos necesarios (técnicas, capacitaciones, materiales) para producción de los granos de Sacha Inchi.

Venner (2016) señala que la calidad en la asistencia técnica está basada en el servicio que presta un profesional especializado con el fin de dar soporte a los organismos, los cuales no poseen las capacidades de desarrollo, dentro de las cuales se detallan el planteamiento de propuestas y administración de fondos, tecnología, asesoría legal y constitución de organizaciones (p.3). Asimismo, Ackah (2014) indica que la calidad comprende una serie de particularidades y cualidades que presentan los bienes y servicios, así como las exigencias sociales que ocupa la sociedad (p.34). Por otra parte, Moroder (2016), habla acerca de la calidad de servicio en donde lo define como como el juicio global que considera relevante las características cualitativas y cuantitativas según la capacidad técnica empleada en la comercialización de un bien, prestación de un servicio, y aspectos relacionados con la satisfacción (p.20).

Fleury (2016) menciona que es la conducta opuesta a alcanzar la satisfacción o similar a alcanzar la satisfacción global, siendo establecida como una variable multidimensional la cual debe ir de la mano con las perspectivas a quienes va dirigido permitiendo identificar deficiencias (p.35). Por otra parte, International Monetary Fund (2014), señala que una asistencia técnica corresponde a aquel servicio independiente, ya sea al interior o exterior del país, en donde el prestador asume el compromiso de utilizar sus capacidades en la aplicación de procesos enfocados a brindar asesoría especializada (p.96).

Por otro lado, Díaz (2015) señala que hace referencia como el grado de satisfacción que se puedan alcanzar por los bienes y servicios ofrecidos por un técnico agrónomo, para lo cual se deberá tener en cuenta los materiales tangibles e intangibles que se encuentran a su disposición para elaborar el bien o prestar el servicio (p.48). En cuanto a Chiang, Martin Y Núñez (2010) señala que es el grado de complacencia de las actividades dirigidas al agricultor en cuanto a asesoramiento técnico agrícola, mediante el fomento del uso de nuevas técnicas y productos que garantizan el alto rendimiento de los productos y ganancias en un determinado periodo. Con la finalidad de evaluar la calidad de atención técnica, se tomó en cuenta la información proporcionada por Díaz (2015), el cual brinda las dimensiones e indicadores que permitirán evaluar la calidad de actividades técnicas en cuanto a la agricultura y producción de granos. Teniendo como primera dimensión la Celeridad en las actividades técnicas; donde esta hace referencia a la capacidad que presenta los técnicos agrónomos para solucionar problemas en el tiempo oportuno en aquellas actividades de programación, designación y la determinación de recursos humanos y materiales.

Como indicadores Programación de Actividades: Hace referencia a las actividades programadas con anterioridad para la ejecución eficiente de las acciones a realizar, para ello es importante el empleo de acervos documentación donde se encuentre plasmado los recursos, tecnologías a emplear en la producción de los granos de sacha Inchi. Asimismo, designación de los profesionales: En cuanto a la designación de los profesionales, la institución deberá de prever a los productores del sacha Inchi agrónomos y otros profesionales que se encuentren capacitados y que tenga el conocimiento suficiente para guiar al agricultor a fin que estos obtengan mejores

resultados de la cosecha del sachá Inchi. Y la determinación de los recursos asignados: Es importante que la institución provea al agrónomo y al productor de recursos que faciliten la ejecución de las actividades de manera eficiente, para ello es importante que estos sean evaluados y monitoreados de la manera más apropiada antes de su ejecución. Como segunda dimensión la Fiabilidad en la asistencia técnica; es importante considerar que la fiabilidad es la facilidad con la que puede reconocerse las dificultades, reducir el nivel de riesgo y facilitar el planteamiento de medidas correctivas frente a las deficiencias que se puedan presentar con la finalidad de mejorar los procedimientos establecidos en el cronograma de actividades y fortalecimiento organizacional (p.67).

Díaz, (2015), indica el primer indicador el cumplimiento del cronograma de actividades: Hace referencia a la aplicación de las actividades en el tiempo oportuno, logrando que los productores se encuentren satisfechos con el servicio, para ello será importante de un adecuado planeamiento de las actividades a desarrollar. Estos deben ser realizados en el horario y día establecido. Y fortalecimiento organizacional: hace referencia a la realización de las reuniones al año, en la cual se tratan temas de asociatividad, articulación comercial, cooperación con el sector privado, el mejoramiento de los servicios, financiamiento de la cadena de valor, asimismo mejorar el entorno social, normas y políticas públicas. Tercera dimensión, eficiencia en la dirección y orientación; hace referencia a la eficacia de la organización para direccionar y orientar a los agricultores en la producción de granos de sachá Inchi. Díaz, (2015), señala el primer indicador dirección en las asistencias técnicas: hace referencia a la adecuada capacitación en el manejo productivo del cultivo de los granos de sachá Inchi, para ellos las capacitaciones son intensivas y duran un periodo de dos meses, la misma que permite una mayor dirección del proyecto (p.68).

En dichas capacitaciones se exponen el análisis del ecosistema, la aplicación correcta de cada uno de los componentes de agricultura. Y orientación de la gestión de negocio Se realizan tres talleres al año, cuyo objetivo de estos talleres es generar confianza entre el productor y la empresa privada a quienes comercializaran los granos de sachá Inchi. Por último, como dimensión de la primera variable; actitud en la asistencia técnica; es el conocimiento del servicio en cuanto al monitoreo y seguimiento de las tecnologías de cultivo asimismo al cumplimiento de cada uno de los componentes

dictados por el ministerio de agricultura. Sus indicadores, son el monitoreo del cumplimiento de los componentes: Con la finalidad de brindar un servicio con un alto nivel a los productores, es importante que los responsables del proyecto ejecutado por la institución pública, realicen un monitoreo continuo de las actividades, teniendo como resultados granos mejorados.

Por último, el seguimiento de las tecnologías de cultivo: hace referencia a acciones de monitoreo de los componentes del proyecto que tienen como objetivo mejorar los niveles tecnológicos del cultivo, a través de acciones y actividades. Para ello es importante la supervisión de los reportes impartidos por los agrónomos y profesionales involucrados en el proyecto. Otra variable en estudio tenemos a la satisfacción, Pérez (2010), señala que refleja el grado de agrado o desagrado que resulta después de haberse comparado la experiencia sobre el bien o servicio recibido y la posibilidad de obtener beneficios sobre ello, destacando además que hoy en día diversas organizaciones buscan obtener un nivel óptimo de satisfacción. Asimismo, Fruto (2012) indica que, es la más inclusiva, ya que incide en las precepciones de la calidad del producto.

Asimismo, se debe considerar los requerimientos propuestos por los usuarios y usuarios. Los productores no solamente evalúan el desempeño del producto, sino también el de los colaboradores en el área de producción, con respecto al tecnicismo y la habilidad con el propósito garantizar la satisfacción de los usuarios. Por otro lado, Gan y Trigeme (2013) manifiesta que son los resultados dentro del procedimiento de evaluación, en donde los beneficiarios realizan una comparación de sus expectativas sobre el bien o servicio y los resultados obtenidos en base a ello. Así también, Gan y Trigeme (2013) señalan que la satisfacción se puede alcanzar de dos formas distintas: de manera inmediata o indirectamente; para el primer caso, toma en cuenta el juicio de los colaboradores sobre los requerimientos por parte de la organización, sin embargo, el segundo punto pretende obtener información relevante que le permita cumplir con lo solicitado por los usuarios. Para ello se consideran las actividades señaladas a continuación (p.94).

La satisfacción de los productores es definida también como la satisfacción del cliente en relación con sus demandas y expectativas hacia un producto, donde tiene la

capacidad y autoridad de elección de consumir o no consumir de cambiar de proveedor o servicio de acuerdo a lo que ha adquirido (Wagner, et al. 2014. p. 150). Asimismo, es considerado como la perspectiva que tiene el consumidor en relación al grado de bienestar que obtiene al adquirir un bien o solicitar un servicio, mientras mayor sea este grado, mayor será la posibilidad de que el consumidor regrese. (Govindasamy, et al. 2013. p. 83). Por otra parte, se define un factor muy importante cuando se ofrece un producto o servicio en el cual las expectativas y altas exigencias de los consumidores, desempeñando los modelos de calidad para poder estar preparado en un mercado competitivo y cambiante. (Corina, 2018, p. 36). Además, es el nivel de estado de ánimo agradable de un consumidor en el cual es satisfactorio porque se logra en la persona al consumir un determinado producto o servicio, donde el resultado de haber solucionado la necesidad o expectativa. (Boone & Kurtz, 2014, p. 89)

Y, por último, Yuksel (2013) indica que “Es el resultado de un procedimiento de evaluación en donde los clientes efectúan comparaciones de sus percepciones sobre la prestación de servicios y los resultados obtenidos, cuya medición se realiza en base a las expectativas que poseen” (p.91). De otra forma, Martin y Díaz (2013) señalan que su importancia radica en que el productor que se encuentre satisfecho será considerado como activo dentro de una organización, puesto que volverá a consumir el bien o solicitar el servicio. Por otro lado, Gosso (2010), indica que, es un productor que no está satisfecho hará pública su insatisfacción a diversas personas y presentará quejas a la organización e incluso, en casos extremos, puede eliminar su participación dentro del mercado (p.54).

Pese a que la satisfacción de los productores es de suma importancia dentro de la organización, es importante mencionar que no es la finalidad principal de la empresa, pues su fin esencial es obtener beneficios económicos necesarios para asegurar su correcto funcionamiento. No obstante, estos beneficios serán superiores siempre y cuando los clientes estén fidelizados con la empresa. En cuanto a lo manifestado por Yuksel (2013), señala que es el grado de aprobación por parte de los clientes al momento de recibir el bien o servicio. Para ello se ha considerado las siguientes dimensiones; la satisfacción con respecto al recurso humano; Es el grado de conformidad con respecto al comportamiento o conductas realizadas por los trabajadores, lo cual abarca los asuntos de comunicación, cordialidad y trato. Para ello

Yuksel (2013) menciona los siguientes indicadores: Atención al técnico hacia el productor: Comprenden las actividades que realiza un técnico y los recursos que emplea en el desarrollo de sus funciones. Y el trato del técnico hacia el productor: Se refiere a las actividades relacionadas con la disposición de los trabajadores para proporcionar los servicios oportunamente y con cordialidad y empatía. Capacitación dotada por el técnico: Es dotar al técnico de conocimiento con respecto al cultivo, la misma que debe ser efectuado de manera continua, empleando los recursos necesarios para un resultado eficiente. Y por último la satisfacción con respecto a la información proporcionada. Dicha dimensión hace referencia a la gratitud y conformidad por parte del usuario ante la información proporcionada al usuario, la cual debe ser asertiva y objetiva. Los indicadores a tener cuenta son; la exactitud de la información dotado por el técnico: dichas acciones hacen referencia a que la información proporcionada, es decir deben ser clara, precisa y de fácil entendimiento, afín que el usuario muestre signos de satisfacción al atender sus necesidades. Y por último disponibilidad del recurso del técnico para el productor: dicha actividad, hace referencia al recurso proporcionado en distintas empresas, sean privadas o públicas, la cual deben guardar coherencia y deben ser fácil entendimiento y deben estar de acuerdo al requerimiento del usuario.

En la investigación, se consideró como formulación del problema ¿Qué relación existe entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019?

La investigación se ha justificado de manera conveniente, por cuanto a beneficiario a los productos en relación a la calidad de asistencia técnica, además de los convenientes colaboradores, debido que se ha proporcionado una encuesta pertinente al margen de la satisfacción de los productores, los mismo que permitirán que la institución adopte nuevos mecanismos de atención, y que los colaboradores se sientan comprometidos a impartir buenas conductas.

Seguidamente, se justificó de manera socialmente, debido que la ejecución del estudio ha proporcionado evidencias coherentes donde pueden ser empleados en el desarrollo de un buen servicio. Los resultados de la investigación permitieron a los responsables de la implementación de este tipo de proyectos de inversión pública realizar los ajustes

pertinentes para que en futuros proyectos la implementación sea más eficaz, beneficiando a productos en el futuro.

Asimismo, se justificó de manera teórica, por cuanto se ha respetado las suposiciones de publicistas que defienden las literaturas pertinentes a las variables en desarrollo (Calidad de asistencia técnica y satisfacción de los productores). Para determinar la calidad de asistencia técnica, por ello se ha empleado las teorías de Díaz, J. (2015). Donde nos menciona que mantiene estrategias de asistencia técnica que permiten cumplir los objetivos de la entidad. Por otro lado, para medir la satisfacción de los productores se consideró la teoría Yuksel (2013) quien direcciona la satisfacción en la información proporcionada y en el recurso humano integrada a la empresa.

Por otro lado, se ha justificado de una manera práctica, ya que se ejecutados planes de contingencia y decisiones asertivas; asimismo proveerá datos reales, la información obtenida permitirá formular, diseñar o mejorar las estrategias existentes de la calidad de asistencia técnica y la satisfacción de los productores; con la finalidad de transformar las deficiencias evidenciadas por mejorar para la Dirección Regional de Agricultura San Martín.

Finalmente se ha justificado de manera metodológica, ya que se basa en la concentración de técnicas, operaciones y metodologías efectivas colocadas durante el transcurso del desarrollo, igualmente, con el propósito de detallar con documentaciones confidenciales, se estuvieron desarrollando instrumentos validados a través de sellos de especialistas y confiabilizados a través de la prueba de Alfa de Cronbach, otorgando de esta forma un monto detallado del estudio.

También, las herramientas que se han ejecutado en el estudio, se convierten en materiales del propósito de la valoración, ya que constan justamente razonado y autorizado los resultados esperados: que se encuentran en disposiciones extensas averiguaciones que se asemejan variables coherentes como el conocimiento de la gestión administrativa y de responsabilidad complaciente.

Asimismo, se planteó como hipótesis general H_1 : Existe relación significativa entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción en productos de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019 y como hipótesis específicas: H_1 : El nivel

de calidad de asistencia técnica en productos se Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019, es regular, Hi: El nivel de satisfacción, en productores de Sacha Inchi, Beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas 2019, es regular.

Por otra parte, planteo como objetivo general Establecer la relación entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019; y como objetivo específicos, Analizar la calidad de asistencia técnica en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019, y por último Establecer la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

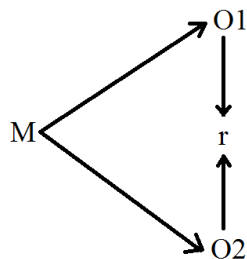
Tipo de investigación

La investigación fue de tipo Aplicada, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para poder generar beneficios y bienestar a la sociedad, tiene como finalidad explicar las teorías existentes a la producción de normas y procedimientos tecnológicos para controlar situaciones o procesos de la realidad. (Valderrama, 2016, p.39)

Diseño de investigación

El diseño de estudio de la investigación fue no experimental de tipo descriptiva-correlacional, teniendo como objetivo describir la relación que existe entre ambas variables, en tal sentido que se procederá a determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción, con el fin de resolver cada uno de los objetivos propuestos y así llegar a las conclusiones correctas. (p.179).

El esquema empleado fue el siguiente:



Donde:

M = 103 productores de Sacha Inchi

O1= Calidad de asistencia técnica

O2= Satisfacción en productores de Sacha Inchi

r = Relación

2.2. Operacionalización de las variables.

Variable 1: Calidad de asistencia técnica

Variable 2: Satisfacción en productores de Sacha Inchi

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de asistencia técnica	Hace referencia como el grado de satisfacción que se puedan alcanzar por los bienes y servicios ofrecidos por un técnico agrónomo, para lo cual se deberá tener en cuenta los materiales tangibles e intangibles que se encuentran a su disposición para elaborar el bien o prestar el servicio (p.48).	Servicio que es proporcionado por especialistas y que se otorga a los productores con los recursos que este posee con el fin de maximizar la calidad y el impacto del proyecto. Se medirá la calidad de asistencia técnica a través de la aplicación de un cuestionario, dirigidos a los productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, donde la escala de medición es ordinal.	Celeridad en la actividades técnicas	- Programación de actividades - Designación de los profesionales - Determinación de los recursos asignados	Ordinal
			Fiabilidad en la asistencia técnica	- Cumplimiento del cronograma de actividades - Fortalecimiento organizacional	
Satisfacción en productores de Sacha Inchi	Es el resultado de un procedimiento de evaluación en donde los clientes efectúan comparaciones de sus percepciones sobre la prestación de servicios y los resultados obtenidos, cuya medición se realiza en base a las expectativas que poseen.	Considerado como el grado de entusiasmo que muestra el productor al recibir la asistencia que le fue otorgada, así como de los resultados obtenidos. Se medirá la satisfacción a través de la aplicación de un cuestionario, dirigidos a los productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, donde la escala de medición es ordinal.	Eficiencia en la dirección y orientación	- Dirección en las asistencias técnicas - Orientación de la gestión de negocio	Bajo Medio Alto
			Actitud en la asistencia técnica	- Monitoreo de cumplimiento de los componentes - Seguimiento de las tecnologías de cultivo	
Satisfacción en productores de Sacha Inchi	Es el resultado de un procedimiento de evaluación en donde los clientes efectúan comparaciones de sus percepciones sobre la prestación de servicios y los resultados obtenidos, cuya medición se realiza en base a las expectativas que poseen.	Considerado como el grado de entusiasmo que muestra el productor al recibir la asistencia que le fue otorgada, así como de los resultados obtenidos. Se medirá la satisfacción a través de la aplicación de un cuestionario, dirigidos a los productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, donde la escala de medición es ordinal.	Satisfacción con respecto al recurso humano	- Atención del técnico hacia el productor - Trato del técnico hacia el productor - Capacitación dotada por el técnico	Ordinal
			Satisfacción con respecto a la información proporcionada	- Exactitud de la información dotado por el técnico - Disponibilidad de recursos del técnico para el productor	Bajo Medio Alto

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo.

Población

La población estuvo conformada por 395 productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.

Muestra

Para el cálculo de la muestra se tuvo que hacer uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 x p x q x N}{E^2 (N - 1) + Z^2 x p x q}$$

N	Tamaño de la población.	395
n	Tamaño de la muestra	Tamaño de la muestra
Z	Desviación normal, límite de confianza	1.96
p	Probabilidad de éxito en obtener la información	0.1
q	1-p; Probabilidad de fracaso en obtener la información	0.9
E	Margen de error que se está dispuesto aceptar = 5%=0.05	0.05

Reemplazando en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 x 0.6 x 0.4 x 395}{(0.05)^2 (395 - 1) + 1.96^2 x 0.6 x 0.4}$$

$$n = \frac{136.56888}{1.33}$$

$$n = 103$$

La prueba estadística realizada indica que se tiene como muestra poblacional a 103 productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 23434, provincia de Lamas.

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

En la investigación se empleó, la siguiente técnica e instrumento, con la finalidad de resolver los objetivos planteados.

VARIABLES EN ESTUDIO: Calidad de Asistencia Técnica y Satisfacción en productores de Sacha Inchi	
Técnica:	- Encuesta
Instrumentos:	- Cuestionario
Fuente de información:	- 103 productores de Sacha Inchi de la provincia de Lamas
Escala de la variable:	- Bajo, Regular, Alto.
Escala del instrumento:	- Muy deficiente, Deficiente, Aceptable, Buena, Excelente.

Fuente: Cuestionario aplicado a los productores de sachá inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.

Validación de los instrumentos

Con la finalidad de proporcionar validez a los instrumentos aplicados fue necesario el juicio de tres expertos en materia de investigación, los mismos que serán mencionados a continuación:

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán – Docente de investigación UCV

Dr. César Artidoro Sanamé Cornejo – Docente UCV

Mg. MBA. Jhon Bautista Fasabi – Docente UCV

Confiabilidad de los instrumentos

Para proporcionar confiabilidad a los instrumentos aplicados fue necesario emplear el programa estadístico SPSS 21, a través del coeficiente del Alfa de Cronbach.

2.5. Procedimiento.

Preparación de datos: De acuerdo a la naturaleza de las preguntas, se empleó la preparación computarizada, después de haber obtenido los resultados mediante la aplicación de los instrumentos previamente validados por los expertos, los cuales permitieron evaluar las variables estudiadas.

Técnica estadística: Para el cumplimiento de los objetivos, se utilizó las técnicas estadísticas de medidas y correlación de Pearson.

Tipo de análisis: En la investigación se empleó el análisis cuantitativo. Los datos son presentados en tablas de distribución de porcentaje y gráficos.

2.6. Método de análisis de datos.

Los datos recolectados mediante la aplicación de los instrumentos serán analizados mediante el uso del programa estadísticos y de software estadístico como el SPSS²¹ (correlación de Pearson), para después ser presentados en tablas y figuras para su entendimiento; con la finalidad de establecer el grado de acercamiento y dirección de las variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson mediante la fórmula o estadístico ρ viene dado por la expresión.

2.7. Aspectos éticos.

La información correspondiente al desarrollo es verídica en cuanto a su unidad de investigación, puesto que fue obtenida de los mismos productores. El desarrollo de esta investigación se rige a los parámetros planteados por la Universidad Cesar Vallejo (APA) guía de productos observables.

III. RESULTADOS

3.1. Nivel de calidad de asistencia técnica para los beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.

Tabla 2

Nivel de calidad de asistencia técnica

Escala del instrumento	Escala de la variable	Desde	Hasta	F	%
Totalmente en desacuerdo	Bajo	13	36	36	35%
En desacuerdo					
Indiferente	Medio	37	57	47	46%
De acuerdo	Alto	58	80	20	19%
Totalmente de acuerdo					
Total				103	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los productores de sachá inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019

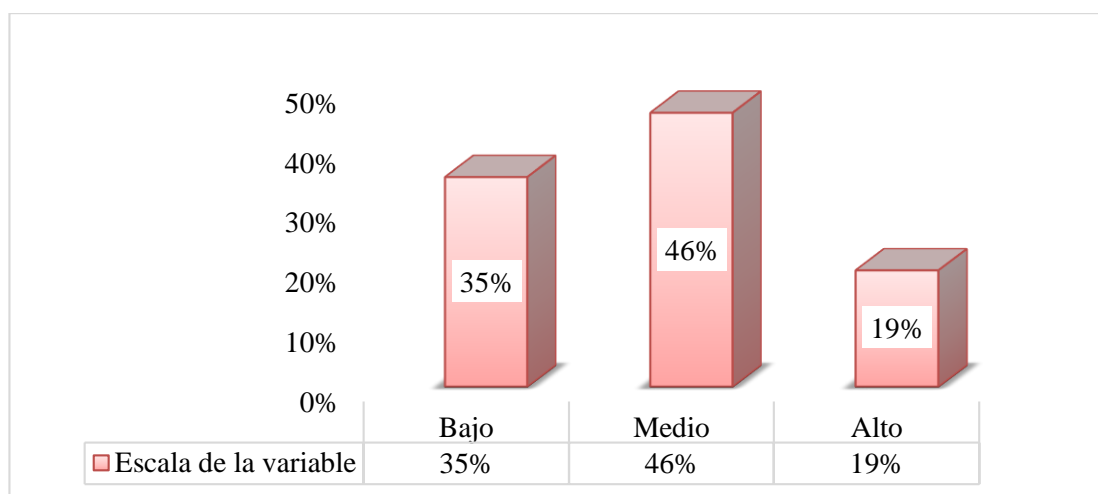


Figura 1. *Nivel de calidad de asistencia técnica*

Fuente: Cuestionario aplicado a los productores de sachá inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.

Interpretación

En relación al nivel de calidad de asistencia técnica que presentan los profesionales del Ministerio de agricultura, en la tabla 2 y figura 1, se puede observar que el 35% de los productores (36) consideran que es bajo, sus puntuaciones oscilan entre 13 y 36

puntos; un 46% de los encuestados (47) consideran que el nivel es medio, con puntajes que varían entre 37 y 57 puntos, y solamente el 19% de los productores (20) señalan que el nivel es alto, con puntuaciones que varían entre 57 y 80 puntos respectivamente.

Tabla 3

Dimensiones de calidad de asistencia técnica

Escala de la variable	Actitud en la asistencia técnica		Fiabilidad en la asistencia técnica		Eficiencia en la dirección y orientación		Celeridad en las actividades técnicas.	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bajo	32	31%	25	24%	41	40%	29	28%
Medio	48	47%	42	41%	45	44%	50	49%
Alto	23	22%	36	35%	17	17%	24	23%
TOTAL	103	100%	103	100%	103	100%	103	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los productores de sachu inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas,2019

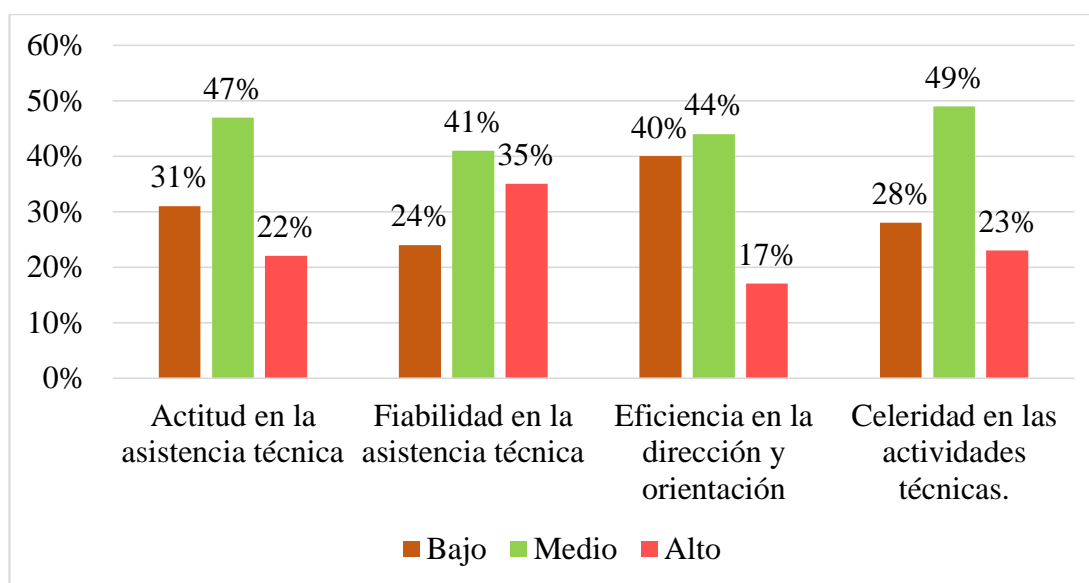


Figura 2. *Dimensiones de calidad de asistencia técnica*

Fuente: Cuestionario aplicado a los productores de sachu inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas,2019

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta aplicada a un total de 103 productores se evidencia que el 47% de los profesionales del Ministerio de Agricultura tiene un nivel medio en lo que se refiere a la dimensión actitud en la asistencia técnica, el 31% presenta un nivel bajo y el 22% posee un nivel

alto, todo ello fue debido a que no se realiza un monitoreo continuo de las actividades tampoco de supervisan los reporte impartidos por los profesionales involucrados en los cultivos; asimismo en cuanto a la dimensión fiabilidad en la asistencia técnica, el 41% de los profesionales del Ministerio de Agricultura muestran un nivel medio, por cuanto no los profesionales no cumplen con los procesos establecidos en el cronograma de actividades y fortalecimiento organizacional tampoco se realizan constantes reuniones en las cuales se puedan tratar temas de asociatividad que permita mejorar el entorno social de la empresa, además el 35% poseen un alto nivel, mientras que el 24% mantiene un nivel bajo, por otro lado en cuanto a la dimensión eficiencia en la dirección y orientación, el 44% de los profesionales del Ministerio de Agricultura muestran un nivel medio por cuanto algunos de los profesionales no son capacitados en el manejo productivo de los granos de sacha inchi, así también el 40% poseen un bajo nivel, mientras el 17% mantiene un alto nivel, finalmente en cuanto a la dimensión celeridad en las actividades técnicas los productores señalaron que el 49% de los profesionales del Ministerio de Agricultura mantiene un nivel medio puesto que en la empresa no se realizan la programación de actividades a desarrollar, además el 28% muestran un nivel bajo y el 23% un nivel alto.

3.2. Nivel de satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.

Tabla 4

Nivel de satisfacción en productores de Sacha Inchi

Escala del instrumento	Escala de la variable	Desde	Hasta	F	%
Muy insatisfecho		10	22	31	30%
Insatisfecho	Bajo				
Indiferente	Medio	23	35	49	48%
Satisfecho	Alto	47	65	23	22%
Muy satisfecho					
Total				103	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los productores de sacha inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019

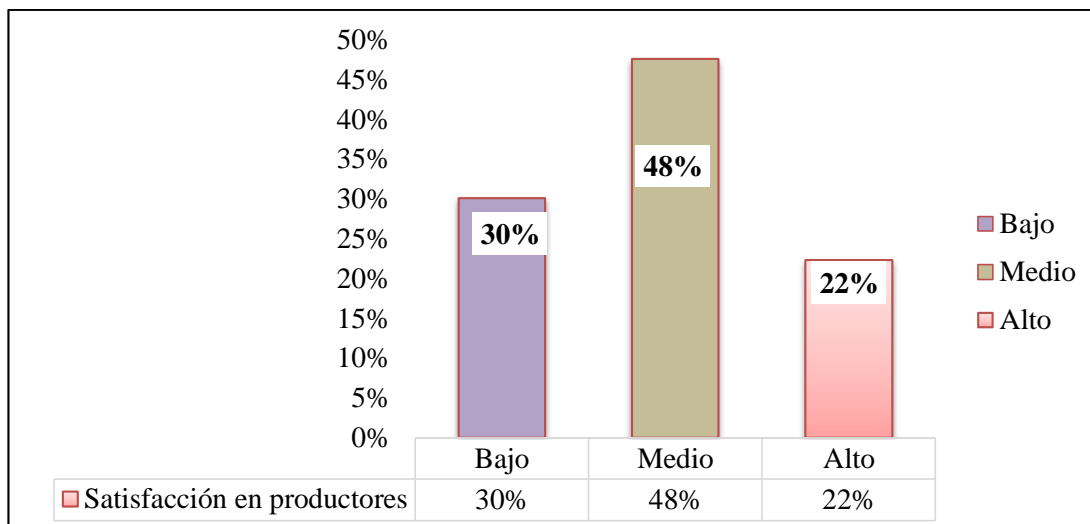


Figura 3. Nivel de satisfacción en productores de Sacha Inchi

Fuente: Cuestionario aplicado a los productores de sachá inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019

Interpretación

Tal y como se evidencia en la tabla 4 y figura 3, se presenta la cantidad y porcentaje de apreciaciones distribuidos según la escala de medición, en la que se califica el nivel de satisfacción de los productores de Sacha Inchi; distinguiéndose que el 30% de los productores (31) consideran que es bajo, con puntuaciones que oscilan entre 10 y 22 puntos, un 48% de los productores (49) opinan que es medio; pues las puntuaciones oscilan entre 23 y 35 puntos; mientras que un ligero 22% de entrevistados (23) consideran que es alto, cuyas puntuaciones asignadas varían entre 47 y 64 puntos respectivamente.

Tabla 5

Dimensiones de satisfacción en productores de Sacha Inchi

Escala de la variable	Satisfacción con respecto al recurso humano		Satisfacción con respecto a la información proporcionada	
	Frec.	%	Frec.	%
Bajo	31	30%	18	17%
Medio	53	51%	60	58%
Alto	19	18%	25	24%
TOTAL	103	100%	103	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los productores de sachá inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019

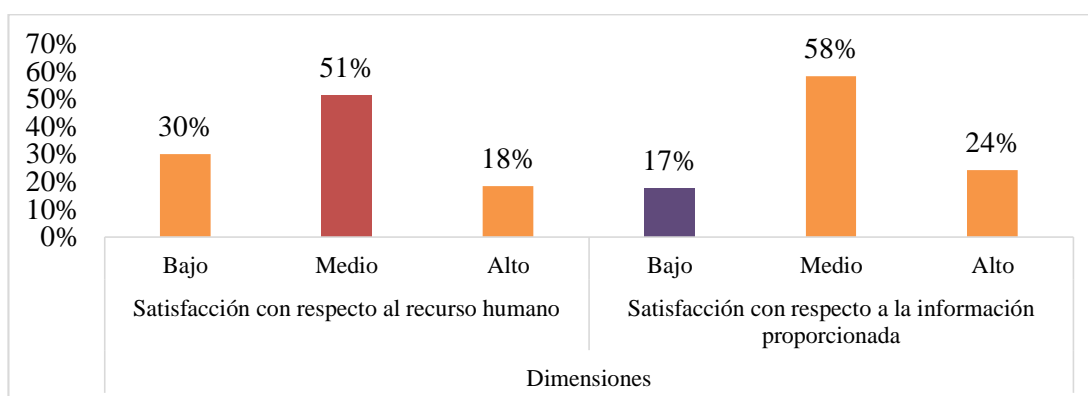


Figura 4. Dimensiones de satisfacción en productores de Sacha Inchi

Fuente: Cuestionario aplicado a los productores de sachá inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta aplicado a un total de 103 productores, se evidencia que el 51% de los productores presenta un nivel medio en cuanto a la dimensión satisfacción con respecto al recurso humano puesto que los profesionales del Ministerio de Agricultura no brindan soluciones a las necesidades de los productores en cuanto al cultivo del sachá inchi, tampoco brindan información adecuada sobre las actividades previstas en el proyecto de sachá inchi, ni mucho menos realizan capacitaciones continuas a los productores sobre temas de cultivos, de igual manera el 30% de los productores poseen un nivel bajo y el 18% poseen un nivel alto. Asimismo, en cuanto a la dimensión Satisfacción con respecto a la información proporcionada, el 58% de los productores muestran un nivel medio, puesto que los productores señalaron que los profesionales del Ministerio de Agricultura no brindan información adecuada y oportuna sobre las actividades que deben ser realizadas en cuanto al cultivo del sachá inchi, de igual manera el 24% poseen un alto nivel, mientras el 17% mantiene un bajo nivel.

3.3. Relación entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.

A fin de conocer si las variables están normalmente distribuidas y qué tipo de estadístico se utilizará (Person o Rho Sperman), se realiza la siguiente prueba.

Tabla 6
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad de asistencia técnica	Satisfacción de los productores
N°		103	103
Parámetros normales	Media	144.40	128.14
	Desviación estándar	111.632	9.556
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.930	.827
	Positivo	.930	.827
	Negativo	-.989	-.983
Estadístico de prueba		.930	.827
Sig. Asintótica (Bilateral)		,847 ^e	,681

Fuente: Cuestionario aplicado a los productores de sachá inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019

Interpretación

Tal y como se puede apreciar en la tabla 6, según la prueba realizada, en donde se empleó la c o r relación de Pearson, debido a que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se puede indicar que la información referida a la calidad de asistencia técnica y satisfacción de los productos presentan una **distribución normal** ($p=000>0.05$), debido a que el nivel de significancia obtenido fue 0.847 y 0.681 respectivamente.

Tabla 7*Correlación*

		Calidad de asistencia técnica	Satisfacción de los productores
Calidad de asistencia técnica	Correlación de Pearson	1	,519*
	Sig. (bilateral)		.027
	N°	103	103
Satisfacción de los productores	Correlación de Pearson	,519*	1
	Sig. (bilateral)	.027	
	N°	103	103

Fuente: Cuestionario aplicado a los productores de sachá inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019

Interpretación

Conforme se muestra en la tabla 7, se procede a aceptar la hipótesis alterna, la cual indica la existencia de una relación significativa entre la calidad de asistencia técnica y satisfacción de los productores de Sachá Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019, por cuanto la significancia bilateral obtenida fue inferior a 0.05, siendo 0.027, de igual manera el nivel de correlación fue considerable y positivo de 0,519.

A fin de conocer la participación en porcentaje de la variable satisfacción de los productores en la calidad de asistencia técnica, es conveniente proceder a realizar el siguiente cálculo:

**Cálculo del Coeficiente determinante*

$$CD = (r)^2$$

$$CD = (0.519)^2$$

$$CD = (0.519)$$

$$CD = 27\%$$

Interpretación

El coeficiente de determinación indica que la satisfacción de los productores es influenciada por el 27% de la calidad de asistencia técnica, cuya diferencia se asume que son otros factores o causales distintas a la calidad. En efecto, es conveniente asumir que existe una correlación lineal entre las variables que fueron objeto de estudio en el presente trabajo de investigación.

IV. DISCUSIÓN

Con la finalidad de evaluar el nivel de calidad de asistencia técnica para los beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019, se empleó un cuestionario compuesta por 15 preguntas que fueron dirigidas a los 103 productores de Sacha Inchi, asimismo se empleó la teoría de Urrosola y Martínez (2018) indican que es equivalente al buen rendimiento y toma en cuenta los requerimientos por parte de los agricultores que solicitan el servicio. Es importante recalcar que el bienestar implica alcanzar un óptimo nivel de calidad en el servicio, puesto que, al brindar productos de calidad, el agricultor alcanzará un alto grado de satisfacción con respecto al servicio recibido. Cuyos resultados fueron: El nivel de calidad de asistencia técnica que presentan los profesionales del Ministerio de agricultura, el 35% de los productores (36) consideran que es bajo, sus puntuaciones varían entre los 13 y 36 puntos, mientras que el 46% (47) manifiestan que el nivel es medio, los mismos que presentan puntajes entre 37 y 57 puntos, y para culminar, un 19% (20) de los productores infieren que el nivel es alto, cuyos puntajes se encuentran entre 57 y 80 puntos. Asimismo, en sus dimensiones actitud en la asistencia técnica es medio en 47%, en la fiabilidad en la asistencia técnica es medio en 41%, un 44% medio en la eficiencia en la dirección y orientación, 49% medio en la celeridad en las actividades técnicas. Dichos resultados guardan relación alguna con la investigación realizada por Montoya (2017), quien concluyó que el 52% de los productores de banano utilizan a terceros para garantizar la comercialización de sus productos, lo cual afecta a sus ganancias, puesto que la gran parte del valor recibido por la venta de sus productos les corresponde a los terceros, lo cual genera que los productores se encuentren en una situación muy compleja. En cuanto a la calidad, podemos señalar que el 54% percibe una baja calidad, mientras que el 46% presenta un bajo nivel de satisfacción, lo cual se produce debido a que los productores no poseen los mecanismos y herramientas necesarias para optimizar la realización de su cosecha, así como tampoco dispone de los medios de transporte adecuados para realizar la exportación de sus productos. De igual manera, guarda semejanza con la investigación realizada por León (2017), quien concluyó que el 81% consideran que la calidad en el servicio recibido es regular, por cuanto los usuarios no son atendidos oportunamente y el nivel de confiabilidad de la información está ubicada en un nivel

bajo. Por lo que se pudo concluir que la calidad de los servicios prestados es regular en un 57% debido a que se presentan inconvenientes en el desarrollo de las tareas y actividades. Por lo que se concluye afirmando la existencia de una relación significativa entre ambas variables, pues la correlación de Pearson presentada fue de 0.883 con una Sig. Bilateral de 0.004. Asimismo, Agudelo (2008) quien concluye que el 56% de los productores manifiestan un nivel regular de la calidad de atención, debido a que el Gobierno Local de Alcalá no proporciona la ayuda suficiente a los productores en cuanto a brindar capacitaciones para maximizar sus conocimientos y asegurar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades, tampoco brinda las herramientas necesarias para facilitar su trabajo, impidiendo así que los beneficios económicos de los productores campesinos sea la adecuada y se presente un bajo nivel de satisfacción en 47%. Además, la investigación realizada por Mercado (2017) quien señala que el 45% señala que se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la entidad, puesto que la atención es personalizada y los colaboradores son cordiales y amables al momento de atender a los usuarios. Es por eso que se considera importante mejorar la eficiencia en las actividades realizadas por parte de los colaboradores, de tal manera que se pueda garantizar la presentación de un servicio de óptima calidad. Finalmente, Mestanza y Ríos (2018) ha concluido que el control interno de la entidad es deficiente en un 64% lo cual imposibilita que se obtenga una calidad de servicio óptimo, pues las acciones encargadas de asegurar el control interno no están siendo cumplidas en su totalidad.

Del mismo modo, con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción en los productores de Sacha Inchi, se aplicó un cuestionario conformado por 10 interrogantes, además se tomó en cuenta la teoría de Wagner (2014), quien define la satisfacción como el cliente en relación con sus demandas y expectativas hacia un producto, donde tiene la capacidad y autoridad de elección de consumir o no consumir de cambiar de proveedor o servicio de acuerdo a lo que ha adquirido cuyos resultados de manera general fueron que 31 de los productores encuestados el cual representa el (30%) consideran que es bajo, los mismos que tuvieron un puntaje entre 10 y 22 puntos, además un 49 de los productores, los cuales representan el (48%) opinan que es medio; cuyas puntuaciones oscilan entre 23 y 35 puntos; mientras que 23 de los colaboradores encuestados representados por el (22%) consideran que es

alto, cuyas puntuaciones asignadas varían entre 47 y 64 puntos respectivamente, todo ello ha repercutido de manera negativa en la rentabilidad de la empresa, de tal modo en su dimensión satisfacción con respecto al recurso humano es medio en un 51% y en la satisfacción con respecto a la información proporcionada es medio en un 58%, estos resultados guardan semejanza con la investigación realizada por Agudelo (2008), quien concluyó que la evaluación de la calidad, fue una estrategia que permitió exponer la forma de manejo real en la que se apoyan los productores campesinos y las herramientas que utilizan para maximizar beneficios, siendo estas deficientes el mimos que generó que el nivel de satisfacción de los productores presentó un nivel bajo en un 47%. Además, la investigación realizada por Meléndez y Pacheco (2018), quien concluyó que existe gran desinformación de cómo administrar una Junta Administradora; ya que más del 50% de la población están insatisfechos por el servicio de agua potable, esto conlleva ser los principales factores perjudiciales que se captó para tomar referencias al caso y dar una solución a través de un modelo de plan administrativo. Por otro lado la investigación realizada por León (2017), presentó como resultados que la satisfacción y la calidad de servicio presentan percepciones inadecuadas, por cuanto los usuarios no son atendidos oportunamente y la fiabilidad de la información es bajo, por ende, el nivel de satisfacción fue medio en un 72%, debido a que los usuarios se presentaron insatisfechos con el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad

Finalmente, en cuanto al objetivo general se tuvo como resultado que se acepta la hipótesis alterna que afirma que “Existe relación significativa entre la calidad de asistencia técnica y satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019”, por cuanto la significancia bilateral obtenida fue inferior a 0.05, siendo 0.0027, de igual manera el nivel de correlación fue considerable y positivo de 0,519. Del mismo modo, el coeficiente de determinación indica que la satisfacción de los productores es influenciada por el 27% de la calidad de asistencia técnica, cuya diferencia se asume que son otros factores o causales distintas a la calidad. En efecto, es conveniente asumir que existe una correlación lineal entre las variables que fueron objeto de estudio en el presente trabajo de investigación. Dichos resultados presentan semejanza alguna con las investigaciones realizadas por Mazón y Valle (2014), quienes concluyeron que el 47% señala que

dentro de los factores que influyen en la calidad de servicio es importante considerar todos los aspectos de la planificación, en donde además la atención al cliente es considerada como uno de los recursos esenciales para incrementar los niveles de venta. Así también, el 56% de los consumidores manifiestan que se encuentran satisfechos con la atención brindada por la empresa, pues es personalizada y amable, en donde además es importante considerar que las inspecciones se realizan de manera constante con la finalidad de contrastar que los clientes están siendo atendidos correctamente y así reducir las quejas y reclamos que puedan presentarse. De igual manera, se pudo reconocer que el 79% indica que la calidad en el servicio de asistencia genera un aumento en el nivel de confianza por parte de los clientes. Por otra parte, Meléndez y Pacheco (2018) concluyeron que existe escasa información para garantizar un adecuado desempeño de la organización, puesto que más del 50% de los pobladores no se encuentran satisfechos con el servicio de agua potable y la calidad de atención, lo cual suscita que sea considerado como uno de los principales factores perjudicables que se captó para toar referencias al caso y plantear alternativas de solución mediante la implementación de un plan administrativo, del mismo modo se pudo percibir la existencia significativa que existe entre ambas variables, puesto que el valor de r o r relación de Pea r son fue de 0.0779, presentando además una Sig. Bi lateral de 0.002. Del mismo modo, Mercado (2017) concluyó que el 45% señala que se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la entidad, puesto que la atención es personalizada y los colaboradores son cordiales y amables al momento de atender a los usuarios. Es por eso que se considera importante mejorar la eficiencia en las actividades realizadas por parte de los colaboradores, de tal manera que se pueda garantizar la presentación de un servicio de óptima calidad. Por otro lado, Rodríguez (2016) ha concluido que el 89% señala que el nivel de satisfacción es regular, puesto aún se percibe la existencia de deficiencias dentro de la entidad, lo cual ha conllevado a aceptar la hipótesis que afirma sobre la existencia de una correlación significativa entre las variables, en donde la significancia estadística fue de $p < 0,01$. De igual manera, Montoya (2017) ha concluido que la calidad de los servicios de los colaboradores de la localidad fue regular en un 45%, pues existen deficiencias relacionadas con las herramientas y estrategias aplicadas dentro de la empresa, las cuales impiden el logro de los objetivos planteados inicialmente. Es por eso que se pudo deducir la existencia de una relación

significativa entre las variables, pues el resultado de la correlación estadística fue de 0.658, asimismo el valor de la Sig. Bilateral de 0.003, lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna del trabajo de investigación. Finalmente, León (2017) concluyó que el 81% consideran que la calidad en el servicio recibido es regular, por cuanto los usuarios no son atendidos oportunamente y el nivel de confiabilidad de la información está ubicada en un nivel bajo. Por lo que se pudo concluir que la calidad de los servicios prestados es regular en un 57% debido a que se presentan inconvenientes en el desarrollo de las tareas y actividades. Por lo que se concluye afirmando la existencia de una relación significativa ente ambas variables, pues la correlación de Pearson presentada fue de 0.883 con una Sig. Bilateral de 0.004.

V. CONCLUSIONES.

Después de haber desarrollado cada uno de los objetivos se concluye lo siguiente:

- 5.1.** En cuanto al objetivo general, se pudo evidenciar que existe relación significativa entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019, por cuanto la significancia bilateral obtenida fue inferior a 0.05, siendo 0.027, de igual manera el nivel de correlación fue considerable y positiva de 0,519.
- 5.2.** El nivel de calidad de asistencia técnica en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019 es medio en un 46%, asimismo en sus dimensiones actitud en la asistencia técnica es medio en 47%, en la fiabilidad en la asistencia técnica es medio en 41%, un 44% medio en la eficiencia en la dirección y orientación, 49% medio en la celeridad en las actividades técnicas. Dichos resultados se deben al continuo incumplimiento de las programaciones de actividades y la falta de monitoreo de los componentes detallados en los expedientes de asistencia técnica.
- 5.3.** El nivel de satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019, es medio en un 48%, de tal modo en su dimensión satisfacción con respecto al recurso humano es medio en un 51% y en la satisfacción con respecto a la información proporcionada es medio en un 58%, porque se evidencian que los técnicos desconocen las actividades previstas en los componentes, por otro lado, no se cumplen las capacitaciones establecidas, y la información brindada no suele ser precisa y exacta.

VI. RECOMENDACIONES

Conforme a las conclusiones planteadas, se establecen las siguientes recomendaciones:

- 6.1.** Para el Director Regional de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, fortalecer el área de asistencia técnica incorporando personal con mejor capacidad para el desempeño de las funciones establecidas en dicha área, seguidamente se recomienda contar con asesoría especializada incorporada por profesionales que tengan mayores conocimientos en temas sobre el proceso del cultivo de Sacha Inchi, con el propósito de atender los requerimientos de los agricultores.
- 6.2.** Para el Director Regional de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, planear capacitaciones tanto al personal del Ministerio de agricultura como a los agricultores sobre temas relacionados al cultivo del Sacha Inchi y sobre las actividades que deben realizarse durante un periodo establecido, todo ello con la finalidad de que el personal puedan brindar a los agricultores una adecuada información y los recursos necesarios que se emplearan en la cosecha del grano de Sacha Inchi, generando de esta manera un nivel alto de satisfacción en los mismos.
- 6.3.** Para el Director Regional de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, diseñar un plan de mejora constante dirigido al personal profesional del Ministerio de Agricultura, con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción de los productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, ,2019.

VII. REFERENCIAS

- Ackah, D. (2014). *The impact of service quality on consumer loyalty*. (Artículo científico) *Revista científica de la UCSA* (Vol 2, N°5), p.36-37.
- Agudelo, A. (2008) *Análisis de la calidad en los proyectos de seguridad alimentaria en algunas fincas y la satisfacción de los productos dentro del Gobierno Local de Alcalá, Valle del Cauca* (Tesis de posgrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1284/33819A282.pdf>
- Baca, G. (2016). *Incidencia de la asistencia técnica en los ingresos económicos de los productores de cacao, Chazuta, del año 2013 al 2016* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1291/baca_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boone, L &, Kurtz, D. (2014) *Contemporary Marketing, 2015 Update*. (16 editions) Boston – EE.UU: Cengage Learning
- Carrillo, J. (2018). *Efectos de la asistencia técnica para asegurar el crecimiento de los productores del centro poblado de Nueva Esperanza, Huaral, año 2015-2017* (Tesis de posgrado). Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4262/1/loayza_bym.pdf
- Castaño, P. (2016). *Evaluación del nivel de calidad en el servicio de asistencia técnica agropecuaria: Casos de Boyacá* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá – Colombia. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/54819/1/gulnarapaolacasta%C3%B1oreyes.2016.pdf>
- Chiang, M, Martin J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Economía.
- Corina, p (2018). *Power and satisfaction in the retail-producer relationship*, Management & Marketing, *Economic Publishing House*, vol. 3 (1), p. 34.45

- Díaz, J. (2015). *Calidad técnica. La confianza en el lugar de trabajo*. Perú: GRIN Velag.
- Díaz, J. (2014). *Evaluación de la asistencia técnica para los agricultores del Agro pecuario - Agrobanco* (Tesis de posgrado). Universidad Agraria La Molina. Lima – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/848/C10-D5-T.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- Fleury, G. (2016). *Handbook of Environmental and quality of life research*. (Artículo científico) *Revista científica de la UCSA* (Vol 4, N°2), p.42-44.
- Fruto, M. (2012). *Disposición y venta de producto*. España. Ediciones Paraninfo.
- Gan, F. y Trigime, J. (2013). *Clima laboral*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.
- Govindasamy, R., Italia, J., Zurbriggen, M., & Hossain, F. (2013). *Producer satisfaction with returns from farmers' market related activity*. *American Journal of Alternative Agriculture*, 18(2), 80-86. Doi: 10.1079/AJAA200238
- Gosso, F. (2010). *Hiper satisfacción del cliente*. Mexico: Panorama Editorial.
- International Monetary Fund (2014). *“Technical assistance”*. (2°Ed.).
- Leon, S. (2017). *La satisfacción de los servicios y su efecto en la calidad de servicio en la Oficina Descentralizada de Tarapoto del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, periodo 2017* (Tesis de posgrado). Universidad Cerar Vallejo. Tarapoto.
- Lupaca, E. (2016). *Satisfacción percibida por la provisión de servicios agrarios en los productores de la irrigación La Yarada –Tacna* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna – Perú. Recuperado de: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1847/950_2016_lupaca_arce_ec_esea_economia_agraria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martin M y Díaz E. (2013). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*, 1°ed. México: ESIC editorial.
- Mazón, S. y Valle, E. (2014) *Incidencia del nivel de calidad del servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa agrícola Rey Agro* (Tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6948/1/tesis-007%20%20Gesti%C3%B3n%20de%20Empresas%20Agr%C3%ADcolas%20y%20manejo%20de%20poscosecha%20-CD%202019.pdf>

- Melendez, y Pacheco, L. (2018). *Diseño de un plan de calidad en la atención en la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS para el suministro de agua potable para la satisfacción del usuario en el caserío Cuchupampa* (Tesis de posgrado). Universidad de Lambayeque. Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/137/1/TESIS%202018.pdf>
- Mercado, J. (2017). *Incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal administradora de peaje-Lima, periodo 2016* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6642/Mercado_MJA.pdf?sequence=1.
- Mestanza, O. y Rios, E. (2018). *El control interno y su impacto en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Lamas, periodo 2017* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2812/ECONOMIA%20-%20Orlando%20Mestanza%20Guti%C3%A9rrez%20%26%20Eduardo%20R%C3%ADos%20Pisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ministerio de agricultura y Riego (2017). *Gerencia de Recursos naturales*. Perú. Editorial Legis.
- Modesto, D. (2017). *Efectos de la evaluación de la calidad de servicio en el grado de satisfacción de los clientes de la empresa GM Internacional S.A.C., ciudad de Huánuco, periodo 2017* (Tesis de posgrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Huánuco – Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4154/CALIDAD%20DE%20SERVICIO_MODESTO_%20ANDRES_DISNELA_%20YANELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mohamed, A. y Verdú, F. (2013). *Calidad de servicio del proceso comercial*. ADGD0308. España: IC editorial.
- Montoya, E. (2017). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los colaboradores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) Aguamiro, Yurimaguas, periodo 2017* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejos. Recuperado:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Montoya, R. (2014). *Evaluación del grado de calidad en la asociación de los productores de banano en la parroquia de Mariscal Sucre y su efecto en la economía de los agricultores* (Tesis de posgrado). Universidad estatal de Milagro. Ecuador.
- Moroder, J. (2016). *Measuring Service Quality at the customer level*. (3°Ed).
- Olvera, LL. Y Scherer, A. (2010). *El usuario y la calidad en el servicio*. México: Editorial Trillas Sa De Cv,
- Pérez, G. (2010). *Intervención sociocomunitaria*. Madrid. Editorial UNED.
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. (1°ed). España: Ideaspropias editorial.
- Reyes, S. (2014). *Análisis de la calidad en el servicio para incrementar el grado de satisfacción de los clientes de la asociación Share-Sede Huehuetenango* (Tesis de posgrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Robina, R. (2008). *Condicionantes sociolaborales de los empleados públicos: Motivación y satisfacción laboral en la gestión administrativa regional extremeña*. (Tesis posgrado) Universidad de Bolivia. Recuperado de: <file:///E:/Downloads/Dialnet-CondicionantesSociolaboralesDeLosEmpleadosPublicos-217.pdf>
- Rodríguez, J. (2016). *La calidad de servicio y la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Producción, año 2016* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9070/Rodr%C3%ADguez_GJP.pdf?sequence=1.
- Urrosola, M. y Martínez, E. (2018). *Calidad de servicio en el comercio internacional*. (1°ed). España: Paraninfo.
- Valderrama, H. (2016). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Venner, M. (2016). *Donors, technical assistance and public administration in Kosovo*. Oxford University Press. (1° Ed.).

Wagner, A., Palmer, R., Bewley, J., & Jackson-Smith, D. (2014). *Producer satisfaction, efficiency, and investment cost factors of different milking systems*. Journal of dairy science, 84 8, 1890-8.

Yuksel, R. (2013). *Marketing y Gestión de Servicios*. (1^oed). España: Díaz de Santos.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: “Calidad de Asistencia Técnica y satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019”

Autora: Alicia Ramírez Flores.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de asistencia técnica en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019? ¿Cuál es el nivel de satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019?</p>	<p>Objetivo general -Establecer la relación entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.</p> <p>Objetivos específicos -Analizar la calidad de asistencia técnica en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019. -Establecer la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas H: El nivel de calidad de asistencia técnica en productores de Sacha inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019, es regular. H: El nivel de satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019, es regular</p>	<p>Técnicas Encuestas</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Diseño de investigación. Se empleará el diseño correlacional, representado en el siguiente esquema:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • M: 103 productores de Sacha Inchi • O₁: Calidad de Asistencia Técnica • O₂: Satisfacción en productores de Sacha Inchi. • r: es la relación entre las variables de estudio. 	<p>Población La población estará conformada por 395 productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.</p> <p>Muestra La prueba estadística realizada indica que se tiene como muestra poblacional a 103 productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019.</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variables</th> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Calidad de asistencia técnica</td> <td style="text-align: center;">Actitud en la asistencia técnica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fiabilidad en la asistencia técnica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Eficiencia en la dirección y orientación.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Satisfacción de los productores</td> <td style="text-align: center;">Celeridad en las actividades técnicas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Satisfacción con respecto al recurso humano</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Satisfacción con respecto a la información proporcionada</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Calidad de asistencia técnica	Actitud en la asistencia técnica	Fiabilidad en la asistencia técnica	Eficiencia en la dirección y orientación.	Satisfacción de los productores	Celeridad en las actividades técnicas	Satisfacción con respecto al recurso humano	Satisfacción con respecto a la información proporcionada
Variables	Dimensiones												
Calidad de asistencia técnica	Actitud en la asistencia técnica												
	Fiabilidad en la asistencia técnica												
	Eficiencia en la dirección y orientación.												
Satisfacción de los productores	Celeridad en las actividades técnicas												
	Satisfacción con respecto al recurso humano												
	Satisfacción con respecto a la información proporcionada												

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de evaluación de la Calidad de Asistencia Técnica

El presente instrumento tiene como fin, conocer la calidad de asistencia técnica en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

1. Totalmente en desacuerdo,
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	Calidad de Asistencia Técnica	Escala				
	Dimensión: Celeridad en las actividades técnicas	1	2	3	4	5
	Indicador: Programación de actividades					
1	¿Los técnicos del PIP 234347 venían 15 días al mes a darme asistencia técnica?					
2	¿El supervisor de PIP 234347, venía con frecuencia y me preguntaba sobre el desempeño del técnico de campo que me daba asistencia técnica?					
	Indicador: Designación de los profesionales					
3	¿Considera usted que el PIP 234347 cuenta con técnicos especializados en el manejo del cultivo de sachá inchi?					
4	¿Considera usted que el PIP 234347 designa a profesionales que cumplen con los requisitos que exige el proyecto en asistencia técnica?					
	Indicador: Determinación de los recursos asignados					
5	¿El PIP 234347 brinda recursos necesarios para la ejecución de actividades a los técnicos y productores donde permitirá un resultado eficaz en las actividades asignadas?					
6	¿El PIP 234347 realiza monitoreo de manera apropiada para una evaluación satisfactoria de los técnicos y productores?					
	Dimensión: Fiabilidad en la asistencia técnica	Escala				
	Indicador: Cumplimiento del cronograma de actividades	1	2	3	4	5
7	¿El PIP 234347 cumple con las actividades que se encuentran en su cronograma para la ejecución del cultivo de sachá Inchi?					
	Indicador: Fortalecimiento organizacional					
8	¿El PIP 234347 cumple con las cinco reuniones al año asignados en el proyecto?					
9	¿El PIP 234347 cumple con los temas a tratar asignados en el proyecto?					

Dimensión: Eficiencia en la dirección y orientación		Escala				
		1	2	3	4	5
Indicador: Dirección de las asistencias técnicas						
10	¿El PIP 234347 supervisa las actividades que se desarrollaran en el entorno laboral?					
	¿El PIP 234347 apoya con motivaciones hacia los trabajadores para que sean eficientes en sus labores diarias?					
Indicador: Orientación de la gestión de negocio						
11	¿El PIP 234347 cumple con los 3 talleres que son asignadas en el proyecto de sachá inchi?					
12	¿El PIP 234347 genera confianza con sus productores al realizar los talleres?					
Dimensión: Actitud en la asistencia técnica		Escala				
		1	2	3	4	5
Indicador: Monitoreo del cumplimiento de los componentes						
13	¿El PIP 234347 brinda un servicio de alto nivel en el cultivo de sachá Inchi?					
14	¿El PIP 234347 monitorean continuamente sus cultivos de sachá Inchi, para verificar que sus granos están aptos para la comercialización?					
Indicador: Seguimiento de las tecnologías de cultivo						
15	¿El PIP 234347 cuentan con tecnologías especializadas para el seguimiento de los cultivos de sachá Inchi?					
16	¿El PIP 234347 supervisa la información de los técnicos en forma oportuna?					

Cuestionario de evaluación a la satisfacción de los productores

Muy buen día el presente cuestionario busca conocer el nivel de satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019, por ello marque con una x en el número que considere oportuno, los datos personales son tratados con confidencialidad, para ello se sugiere poner mucha importancia.

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Indiferente
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

Ítem	Satisfacción de los productores	Escala				
	Dimensión: Satisfacción con respecto al recurso humano	1	2	3	4	5
	Indicador: Atención del técnico hacia el productor					
1	Con respecto a nivel de conocimiento de los técnicos sobre los componentes o actividades previstas en el proyecto de Sacha Inchi					
2	Con respeto al apoyo que brinda el técnico del PIP 234347 para de solucionar cada uno de sus necesidades en cuanto al cultivo del Sacha Inchi					
	Indicador: Trato del técnico hacia el productor.					
3	Con respecto al trato de los técnicos de PIP 234347 para brindarle información de las actividades previstas en el proyecto de Sacha Inchi					
4	Con respecto a los técnicos del PIP 234347 que cuenta el proyecto Sacha Inchi tienen la capacidad de anticiparse a problemas o necesidades futuras					
	Indicador: Capacitación dotada por el productor					
5	Con respecto a la frecuencia de las capacitaciones brindadas por los técnicos de PIP 234347					
6	Con respecto a los recursos empleados por los técnicos del PIP 234347 necesarios para que la capacitación sea exitosa					
	Dimensión: Satisfacción con respecto a la información proporcionada	Escala				
	Indicador: Exactitud de la información dotado por el técnico.	1	2	3	4	5
7	Con respecto a la información brindada por los técnicos del PIP 234347 que debe ser precisa y exacta					

8	Con respecto al manejo actual de información respecto a cultivo de sachá inchi por parte de los técnicos del PIP 234347					
	Indicador: Disponibilidad del recurso del técnico para el productor					
9	Con respecto a los expedientes técnicos, estas cuentan con la información necesaria para la ejecución y sembrío de la semilla de sachá inchi.					
10	Con respecto a la información en medios de comunicación que cuenta el PIP 234347 la cual llega satisfacer a los productores del cultivo de Sachá Inchi					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallan
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Alicia Ramírez Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de Asistencia Técnica en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Asistencia Técnica					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de Asistencia Técnica de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Asistencia Técnica				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 11 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallan
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Alicia Ramírez Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 11 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallan
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. César Artidoro Samamé Comejo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Alicia Ramírez Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de Asistencia Técnica en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Asistencia Técnica				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de Asistencia Técnica de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Asistencia Técnica				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 11 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45


 Dr. César Artidoro Samamé Comejo
 ABOGADO
 I.C.A.L. 5654

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. César Artidoro Samamé Cornejo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Alicia Ramírez Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 11 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45


 Mg. César A. Samamé Cornejo
 ABOGADO
 I.C.A.L. 5684

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg.MBA. Jhon Bautista Fasabi
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Alicia Ramírez Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

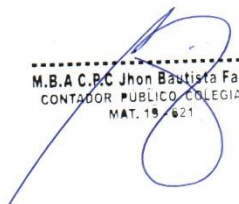
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 11 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44


 M.B.A.C.R.C. Jhon Bautista Fasabi
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 19 621

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. MBA. Jhon Bautista Fasabi
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Alicia Ramírez Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de Asistencia Técnica en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Asistencia Técnica			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de Asistencia Técnica de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Asistencia Técnica				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 11 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44


 M.B.A.C.P.C Jhon Bautista Fasabi
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 19.621

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA
AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

CONSTANCIA

El Jefe del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Agricultura San Martín,

HACE CONSTAR:

Que la estudiante Br. **Ramírez Flores, Alicia**, de maestría de la universidad César Vallejo sede Tarapoto, realizó la investigación de su tesis titulada “**CALIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SATISFACCIÓN EN PRODUCTORES DE SACHA INCHI, BENEFICIARIOS DEL PIP 234347, PROVINCIA DE LAMAS, 2019**”, en el año que se menciona en el título del mismo

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Tarapoto, 13 de mayo del 2019



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
[Handwritten Signature]
LIC. ADM. ELIZABETH VELA RIOS
JEFE

Autorización de publicación de tesis al repositorio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”**

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Ramírez Flores, Alicia

D.N.I. : 01160063
Domicilio : Jr. Atahualpa N° 246 – Partido Alto, Tarapoto
Teléfono : Fijo : Móvil: 966874428
E-mail : aliciaraf20@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado
 Maestría Doctorado
Grado : Maestra
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ramírez Flores, Alicia

Título de la tesis:

**“Calidad de Asistencia Técnica y satisfacción en productores de Sacha Inchi,
beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019”**

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 16 de octubre de 2019

Acta de aprobación de originalidad

iback studio

Primera Entrega

-- /0



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de Asistencia Técnica y satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bj. Ramírez Flores, Alicia (ORCID: 0000-0002-1340-3779)

ASESOR:

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	minagri.gob.pe Fuente de Internet	1 %
5	docslide.us Fuente de Internet	<1 %
6	trabajosanmartin.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
	www.cesdepu.com	<1 %

de 42 Número de palabras: 12772

Text-only Report

High Resolution

Activado

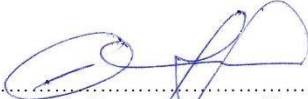


ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, he revisado la tesis del(la) estudiante Bach. Alicia Ramírez Flores, titulada “Calidad de Asistencia Técnica y satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019”; constato que la misma tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 23 de noviembre de 2019


.....
Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO

Autorización final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE POSGRADO

Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Mag. Alicia Ramírez Flores

INFORME TÍTULADO:

“Calidad de Asistencia Técnica y satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019”

PARA OBTENER EL GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por mayoría

