



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Desempeño laboral y satisfacción del socio de la asociación de
productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Contreras Corrales, Lucelina (ORCID:0000-0002-1383-8852)

ASESOR:

Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás (ORCID:0000-0001-8956-2402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHEPEN – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios como ser supremo, creador nuestro y de todo lo que nos rodea, por haberme dado inteligencia, paciencia, fuerza para salir adelante y ser mi guía.

A mis padres y hermano por el apoyo incondicional y la motivación que me brindan día a día, para no desfallecer en el camino.

A mi asesor Doc. Castillo Salazar Regner Nicolás por ser mi guía en este recorrido.

Agradecimiento

A Dios

A mis padres, por darme la oportunidad de llevar a cabo mis estudios universitarios, con un apoyo constante y facilitándome todos los recursos necesarios.

A mis amigos, por tantos buenos momentos, por hacer las cosas más fáciles; por el acompañamiento en momentos difíciles.

A mis profesores durante toda mi formación académica, y también a los colaboradores de la asociación Cocos Perú Coffee por su participación y colaboración en el presente estudio realizado.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1- <i>Tipos de desempeño</i>	9
Tabla 2 - <i>Juicio de expertos variable desempeño laboral</i>	19
Tabla 3 - <i>Juicio de expertos variable satisfaccion de los socios</i>	20
Tabla 4 - <i>Tabulación cruzada del desempeño laboral y la satisfacción del socio.</i>	22
Tabla 5 - <i>Correlación entre el desempeño laboral y la satisfacción del socio</i>	22
Tabla 6 - <i>Tabulación cruzada entre la estructura y la satisfacción del socio</i>	23
Tabla 7 - <i>Correlación entre la estructura y la satisfacción del socio</i>	23
Tabla 8 - <i>Tabulación cruzada entre la productividad y la satisfacción del socio</i> ..	24
Tabla 9 - <i>Correlación entre la productividad y la satisfacción del socio</i>	24
Tabla 10 - <i>Tabulación cruzada entre el profesionalismo y la satisfacción del socio</i>	25
Tabla 11 - <i>Correlación entre el profesionalismo y la satisfacción del socio</i>	25
Tabla 12 - <i>Tabulación cruzada entre la tecnología y la satisfacción del socio</i>	26
Tabla 13 - <i>Correlación entre la tecnología y la satisfacción del socio</i>	26

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito determinar como el desempeño laboral se correlaciona con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022. El estudio fue de tipo aplicada, el diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, la muestra compuesta por 151 socios hábiles, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, obtuvo como resultado, el 56% de los socios revelaron que el desempeño laboral es medio, el 34% es alto y el 10% es bajo; el 53% señalan que la satisfacción del socio es medio, el 37% es alto y el 10% es bajo, concluye que, el 53% de los socios señalan que el desempeño laboral y la satisfacción del socio es medio y el valor de $p=0.000<0.05$, y el Coeficiente de correlación es de ,991**, siendo significativa, positiva y muy alta. El desempeño laboral se correlaciona significativamente y positivamente con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022.

Palabras clave: Desempeño laboral, satisfacción, asociación

Abstract

The purpose of this study was to determine how job performance correlates with the satisfaction of the members of the Association of Coffee Producers Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022. The study was applied, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design. the sample composed of 151 skilled partners, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire, obtained as a result, 56% of the partners revealed that job performance is medium, 34% is high and 10% is low; 53% indicate that partner satisfaction is medium, 37% is high and 10% is low, concluding that 53% of partners indicate that job performance and partner satisfaction is medium and the value of $p = 0.000 < 0.05$, and the correlation coefficient is 0.991^{**} , being significant, positive and very high. Job performance is significantly and positively correlated with the satisfaction of the members of the Association of Coffee Producers Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022.

Keywords: Performance work, satisfaction, association

I. INTRODUCCIÓN

Desempeño laboral y satisfacción de los socios son dos términos íntimamente relacionados, porque representan la base para la toma de decisiones encaminadas a mejorar las características o atributos de los productos o servicios, satisfaciendo así a los clientes y gestionando la correcta orientación. Por tanto, la calidad traerá mejorar la satisfacción del cliente, a esta variable hay que prestarle suficiente atención en la gestión, porque cuanto mayor sea la satisfacción del cliente, mejor, las ventas aumentarán. Si las ventas aumentan, los beneficios económicos también aumentarán. En la investigación, es responsabilidad de confirmar la relación cercana entre las variables de investigación buscando la satisfacción de los clientes, para que los clientes reciban la atención que merecen. (Limas, 2019)

En todo el mundo, las organizaciones están haciendo cambios de acuerdo con las tendencias del mercado, sin embargo, pocas organizaciones implementan específicamente nuevos sistemas para talentos, para que tengan motivación al momento de realizar sus actividades designadas, La insatisfacción en el trabajo disminuye la productividad de la organización; para que los empleados se sientan motivados, también debe existir un buen clima laboral y confianza en el desempeño del trabajador, es decir, que tenga las condiciones adecuadas para hacer un buen trabajo, y para ello debe enfocarse en el bienestar y la misma seguridad. Sin embargo, existen otras formas de asegurar que sea la productividad la que produzca satisfacción (Bohórquez, et al. 2020).

Por otro lado Bastidas & Albarracín (2020) encontraron que los socios son el activo principal de las organizaciones y es por ello la importancia que le debemos otorgar el valor agregado que les den los empleadores a sus colaboradores, donde incursionan en los sistemas empresariales donde la satisfacción laboral se está convirtiendo en uno de los factores primordiales que influyen en la calidad de vida por lo que hacen que los colaboradores permanezcan en las organizaciones de forma prolongada y alcancen resultados favorables en el desempeño laboral. Por otro lado, la correlación entre desempeño y satisfacción laboral han abierto un dilema grande en las empresas pues se consideran que los trabajadores satisfechos son siempre productivos, a pesar de esto, existen diversos enfoques donde afirman que la productividad está generando satisfacción.

Por su parte Bermúdez (2017) menciona que en Perú los empleados con mayor nivel profesional y mayor jornada laboral en las empresas valorando su reconocimiento al buen desempeño, el trato de liderazgo y el clima laboral como factores clave para la motivación y el mejor desempeño, mientras que la parte económica lo considera como la oferta de la empresa entrega de compensación. Sin embargo, la motivación de los colaboradores para realizar su trabajo ha ido cambiando, pues muchos de ellos no sienten plenamente la motivación, lo que afecta su inteligencia emocional, como su tranquilidad y seguridad en el desempeño de cada tarea encomendada. Por lo tanto, los empleadores deben centrarse en proporcionar incentivos no monetarios para que los empleados estén más motivados y se desempeñen mejor en cada tarea que se les asigne.

Por otro lado, las empresas peruanas están muy preocupadas, tratando de mantener a los empleados motivados en diferentes puestos de trabajo con salarios competitivos, y prestando más atención a diversos incentivos monetarios y no monetarios, sin embargo, el salario 12 no puede satisfacer las necesidades de los empleados. Esto se refleja en mal desempeño laboral y empleados sin sentido de compromiso con el trabajo, por lo que las empresas deben brindar una buena remuneración y un buen sistema de remuneración, además de mejorar la gestión y planificar el desarrollo de las capacidades y habilidades de cada socio. (Huanca, 2020).

Por su parte Leiva (2021) en su investigación encontró que, el 79% de las respuestas fueron negativas al desempeño laboral, por ende, existe un bajo rendimiento en los colaboradores y esto vienen afectando el desempeño individual y grupal de la organización. Por otro lado, el 68% señala que existe deficiente gestión en los recursos humanos, trayendo consigo un ineludible bajo desempeño personal, el 79% establecen que las teorías administrativas y los resultados en los estudios previos, existiendo una correlación directa entre dichas variables” (p.41).

La Asociación de Productores Cafetaleros Cocos Perú Coffee, actualmente cuenta con 246 socios hábiles, siendo los colaboradores de mucha importancia ya que de ellos depende mucho la buena relación entre los socios y directivos, por lo cual sería de mucha utilidad poder realizar la investigación sobre el desempeño laboral y la correlación con la satisfacción de los socios, debido a los hechos suscitados que se recibieron varias quejas y reclamos por parte de los socios, cabe mencionar

que el desempeño de los colaboradores está en una mejora continua para brindar mejor servicio a sus socios, en la organización antes mencionada no existen investigaciones previas que pretendan demostrar la correlación existen entre desempeño laboral y la satisfacción de los socios, por ello, se propone que la encuesta actual contribuya a las cuestiones planteadas para que los resultados y recomendaciones producidos puedan servir de referencia para el papel del desempeño laboral en satisfacer de los asociados.

Ante lo mencionado se planteó el siguiente problema general del estudio ¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022?, los problemas específicos, ¿Qué relación existe entre la estructura y la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén?, ¿Qué relación existe entre la productividad y la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén?, ¿Qué relación existe entre el profesionalismo y la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén?, ¿Qué relación existe entre la tecnología y la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén?.

La presente investigación se justifica teóricamente porque busca profundizar sobre el desempeño laboral con la satisfacción de los socios, con la finalidad de lograr las metas planteadas y como viene funcionando por la de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú coffee, y lo que permitirá lograr el buen desempeño laboral y la correlación con la satisfacción de los socios.

También se justifica prácticamente porque nos permitió determinar de qué manera el desempeño laboral de los colaboradores en el cumplimiento de las funciones asignadas desde el punto de vista productivo y social, y su correlación con la satisfacción de los socios, lo que busca mejorar las perspectivas en el desempeño laboral, con eficiencia y efectividad, esto favorezca la atención rápida de los socios y alcanzar la satisfacción de sus perspectivas de los socios.

El estudio se justifica metodológicamente porque proporcionará instrumentos para evaluar el desempeño laboral con la satisfacción del socio, para ello se utilizó la encuesta y cuestionario como técnica e instrumento que ayudó a recolección de los datos de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú coffee,

así mismo se procesará los datos utilizando el SPSS 25, con el propósito de conocer los resultados sobre el desempeño laboral y su correlación con la satisfacción de los socios.

La investigación se justifica socialmente porque los resultados obtenidos contribuirán como guía para estudiantes, profesionales, organizaciones y empresas de nuestro medio, con la finalidad de brindar una atención eficiente en el desempeño de los empleados y esto ayudará a la mejora de la satisfacción del socio.

En cuanto al objetivo general, determinar como el desempeño laboral se correlaciona con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022. Objetivos específicos: Analizar la correlación entre la estructura con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, Analizar la correlación entre la productividad con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, Determinar la correlación entre el profesionalismo con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, Determinar la relación entre la tecnología y la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén.

Para los objetivos antes mencionados se plantea lo siguiente, Hipótesis general de la investigación, El desempeño laboral se correlaciona significativamente y positiva con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022, las hipótesis secundarias, Existe correlación significativamente entre la estructura con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, Existe correlación significativamente entre la productividad con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, Existe correlación significativamente entre el profesionalismo con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, Existe correlación significativamente entre la tecnología con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén.

II. MARCO TEÓRICO

Se tiene como antecedentes Internacionales a Bastidas y Albarracín (2020), en su estudio tuvo como propósito principal determinar la correlación entre satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa LLERMAT “Súper Pollo”. La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo y explicativa, cuantitativa; el instrumento utilizado es el cuestionario. Los autores concluyen que: el desempeño de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno a muy bueno, por ende, la satisfacción está en un nivel bueno.

Por otro lado, Benelcázar (2020), su estudio lleva como propósito principal identificar si existe relación entre la satisfacción Laboral y el desempeño de Personal en la empresa LUMINEX RESOURCES. Para la cual utilizo una muestra de 48 trabajadores, la metodología utilizada es el método de Administración por Objetivos y Evaluación de Competencias. El autor concluye que: “el 84% el personal es femenino y el 74% es masculino en la empresa donde supera las perspectivas propias de su trabajo, precisando con respecto una calificación positiva, que está conllevando a un elevado desempeño que no influye en el grado de satisfacción laboral y la correlación entre satisfacción laboral y el desempeño de personal no es significativa, por lo que, uno puede desarrollarse sin la otra.

Citando a Rosales (2020) en su investigación donde su principal propósito fundamental: Analizar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores. El estudio es de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, correlacional y exploratorio, diseño transversal y se utilizó 40 funcionarios administrativos como muestra, la técnica utilizada es la encuesta y su instrumento SPS, el autor concluye que: Existe influencia entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los empleados de la Provincia de Cotopaxi.

Para López & Villacís (2018), en su estudio donde su principal propósito: Determinar el nivel de correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la U. E. “Santiago Mayor”. La metodología de investigación de enfoque Cuantitativo y Cualitativo, tipo Exploratoria, Descriptiva, Explicativa y correlacional, la muestra conformada por 65 docentes, como instrumentos la encuesta y entrevista. Llegando a la siguiente conclusión: El 60% presenta un nivel de productividad en la participación. La productividad está referida más personal que

de índole profesional al desarrollo de sus funciones.

Así mismo como antecedentes Nacionales se tiene a Boada (2019), en su estudio donde su principal propósito determinar si la satisfacción laboral está correlacionada con el desempeño de una PyME. El estudio es de tipo descriptivo, análisis cualitativo y transversal, diseño no experimental, nivel correlacional, la muestra está conformada por 124 participantes, como instrumento de investigación el cuestionario, el autor concluye que: existe correlación entre la satisfacción y desempeño laboral en la muestra estudiada. Este resultado es contradictorio al hallazgo en la investigación de Paul A. (2015).

Por su parte López (2019), en su estudio donde el principal objetivo es definir como el desempeño de los colaboradores influyen en el nivel de satisfacción del cliente. La población y muestra conformada por 16 colaboradores y 92 usuarios de la entidad, el método o experimental, analítico inductivo deductivo, el tipo transversal - correlacional, con enfoque cuantitativo, el diseño transversal descriptiva, la técnica es la encuesta, el instrumento que se utilizó el cuestionario. Llego a concluir que: el desempeño de los colaboradores conserva un relacionada recíproco nivel regular de desempeño de las actividades, por ende, es está corrigiendo insuficiencias algunas que se mantienen en el transcurso del tiempo, mostrándose entre los márgenes del cuarenta y cincuenta por ciento en todos sus indicadores.

Para Chaname (2018) en su estudio tuvo como principal objetivo determinar la correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de La Perla. El estudio es de método hipotético - deductivo, tipo aplicada, básica, diseño no experimental, correlacional, trasversal, la muestra compuesta por 136 colaboradores, la técnica es la encuesta y el instrumento el cuestionario. La autora concluye que: la Satisfacción Laboral se correlaciona de manera significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Perla, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de 0.07 según el Rho de Sperman y con un $p = 0,000$ menor que 0.05.

De su parte Centeno (2018), en su investigación tuvo como principal objetivo determinar el grado de correlación entre la gestión del conocimiento para el mejoramiento de los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Provincia de Canchis. El método de investigación descriptivo correlacional, no experimental, la muestra conformada por 25 trabajadores, la

técnica utilizada es la encuesta y el instrumento siendo el cuestionario, la autora concluye que: el 74% de los empleados mantienen un nivel alto de desempeño laboral y el 26% indicaron que el nivel es medio.

Por último, como antecedentes regionales se tiene a Espinoza & Estrada (2019) en su estudio tuvo como principal propósito determinar la correlación entre la motivación, satisfacción y desempeño laboral de los empleados de la Red de Salud II Cajamarca. El estudio es de tipo descriptivo y corte transversal, la muestra compuesta por 47 empleados, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Llegaron a concluir que: existe correlación directamente proporcional y significativa entre motivación, satisfacción y desempeño laboral, y también concluyeron que la motivación de los trabajadores está en un nivel medio, la satisfacción regular y desempeño poco eficiente.

Por su parte Medina & Vera (2020), en su estudio tuvo como principal propósito determinar la influencia entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los empleados del DIRCETUR Cajamarca 2020. El estudio tiene un enfoque descriptivo y correlacional, tipo básico, diseño no experimental, método deductivo hipotético, la muestra compuesta por 21 empleados, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, llegó a concluir que: existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal de dicha entidad con un coeficiente de corrección de Pearson, de 0.91, si bien es cierto existe una gestión administrativa y un desempeño laboral positivo, pero que aún hay mejoras por realizar en la organización.

Por otro lado Flores & Leiva (2019), en su estudio tiene como principal propósito determinar la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados de la Dirección Regional de Salud Cajamarca. Es estudio es de tipo correlacional, diseño no experimental, trasversal, la muestra compuesta por 51 empleados utilizó la encuesta como técnica y el instrumento el cuestionario, llegó a concluir que: la satisfacción laboral mantiene una alta correlación con el desempeño de los empleados de la DIRESA, con un valor de 0.722. por ende, a mayor satisfacción laboral va a existir un desempeño mejor o viceversa.

También se tiene como teorías a la variable desempeño Laboral: Para Chiavenato (2006) indica que el desempeño laboral “es la eficiencia y eficacia de los empleados que desarrollan obras en la organización, actuando para las personas tienen excelentes empleos y gran satisfacción en el trabajo. En este caso, el cuerpo la eficiencia de los trabajadores para una cierta estación de trabajo; sobre el desarrollo que las personas son completadas para probar la calidad en el trabajo”. Por su parte Robbins & Coulter (2013), definen al desempeño laboral como procesos para determinar el éxito o fracaso de las organizaciones (o individuos o procesos separados o procesos) en la implementación de las actividades y sus objetivos. En general, a nivel de organización, las mediciones del desempeño laboral proporcionan una estimación de los cumplimientos de los objetivos estratégicos a nivel individual.

“Este es el nivel de desempeño de los colaboradores obtenido en alcanzar los objetivos en las organizaciones en algunos puntos, por lo que podemos decir que es una forma de que los miembros de la organización trabajen de manera efectiva los objetivos comunes, según las reglas previamente establecidas” (Pizarro, 2017, p.40).

La importancia del desempeño laboral es, de hecho, reside con las habilidades y las actitudes que los trabajadores tienen, de acuerdo con los objetivos logrados, así como las políticas, las normas, la visión y la organización de la misión (Sauñe & Gonza , 2017, p.12). Al respecto, Robbins (2004) relaciona el desempeño asociado con las capacidades de organizar y coordinar actividades, integrando los comportamientos de los individuos involucrados en el proceso de producción.

Evaluación del desempeño laboral: Según Chiavenato (2011) presentando factores de evaluación del desempeño. Entre ellos, todos los indicadores, lo que le ayude a visualizar toda la compañía, diseñando los aspectos importantes y relevantes. Siempre involucrando la planificación estratégica determinará que, al igual que y cuándo debe medirse. Estos indicadores deben ser seleccionados con criterios diferentes de evaluación basados en su uso.

Así mismo Koontz, et al (2012) indican que la evaluación del desempeño debe ser una medición similar mostrada para lograr el objetivo y construir planes. Así como el rendimiento en las funciones de gestión. Para las funciones de gobierno, inadecuadas para tener intérpretes administrativos que no puedan operar de

manera altamente eficiente en la organización, algunos artistas estrella pueden tener un éxito aleatorio y no el resultado de la fruta de gestión.

Por otro parte Mondy & Robert (2005) mostraron que "la evaluación del desempeño es una revista oficial y un sistema de evaluación o equipo personal. Aunque la Junta de Administración se centra en los procesos organizativos para determinar cómo se hacen los empleados, el equipo es finalmente la compañía".

Tipos de desempeño laboral: se establecen algunos tipos de desempeño laboral, determinados por algunos niveles. Luego encontramos tres tipos de rendimiento:

Tabla 1

Tipos de desempeño

Efectivo	Medianamente Efectivo	Poco Efectivo
se define como el promedio máximo que una persona se logra en su competencia, creando un compromiso con él mismo y para la propia organización. Esto es equivalente al cumplimiento del 80% al 100%	Está decidido a ver si está en el nivel promedio de satisfacción o el cumplimiento de la norma competitiva. Se creó con un 50% que cumple con el 79%.	Esta nota se determina que es el mínimo necesario que los individuos deben tener que realizar sus responsabilidades y deberes en su lugar. Se determina cumpliendo con un 10% a 49%.

Fuente: Unifinsa (2014)

Por otro lado, Contan (2017) considera que el desempeño laboral está relacionado con el campo del progreso, la gestión de los recursos, la motivación, por tanto, afecta y se ve influida principalmente por la satisfacción laboral, especialmente y por diversos factores. Si los gerentes son consecuentes de dichos factores, puede impedir la insatisfacción, la negatividad y la falta de cooperación de los socios, por lo que es crucial evaluar a los empleados para identificar sus necesidades y quejas para la mejora de los procesos en el trabajo. Además, el entorno institucional es otro de los factores importantes que conducirán a un eficiente desempeño laboral.

Chigonim (2019) reconoce que existen una serie de factores que contribuyen a mejorar el desempeño laboral, que van desde las características personales de cada una de las personas, su capacidad y propensión a recibir instrucción para el mejoramiento, hasta sus expectativas de ingreso al puesto de trabajo, las cuales pueden categorizarse como extrínsecas e intrínsecas.

Como primera dimensión se tiene a la estructura: “Las actividades compartidas, grupales y coordinadas en las organizaciones relacionadas con las relaciones entre jerarquías actuales, así como componentes orgánicos de la organización, se muestran en la mesa de la organización” (López, 2019). “Las actividades compartidas, grupales y coordinadas en las organizaciones relacionadas con las relaciones entre jerarquías actuales, así como componentes orgánicos de la organización, se muestran en la mesa de la organización” (López y Villacís, 2018). Estructura administrativa: que pertenecen a las percepciones que muestran un individuo y aplican la distribución de la comercialización en las que persiguen y las capacidades con la que cuenta para poder enmendar los inconvenientes. (Alles, 2013).

Como segunda dimensión se tiene a la productividad: “Es la producción conseguida por un sistema de producción para productos básicos o recursos y servicios utilizados para obtenerlo, lo que significa utilizar de manera efectiva los recursos operativos, el capital, los materiales, la energía, la información y otros tipos, se utilizan en la producción y los servicios de la mercancía” (López, 2019). La productividad viene hacer la cuantificación de servicios y bienes elaborados por cada elemento (colaborador, periodo, capital, tierra, entre otros) que se utilizan durante una determinada etapa, y es directamente inherente al desempeño, siendo un factor decisivo en el desarrollo económico (Mankins, 2017). El logro de una mayor productividad es uno de los primordiales propósitos de cualquier empresa comercial. Cuando existe mayor productividad está garantizando mayor producción y mejora en la utilización de los activos disponibles, el incremento de la productividad es un poderoso instrumento para garantizar un mayor desarrollo de una economía. (Sultana, 2019).

Productividad laboral “Esta es la acción más valiosa de los recursos sociales sobre los recursos humanos, pero especialmente los empleados que usan la experiencia y el conocimiento de los cambios, la renovación continuó, la calidad del trabajo, los

productos y el mejor servicio conduce a un aumento en la productividad de la organización” (Van Der, 2005, citado por Centeno, 2018, p.41). La productividad de un colaborador será evaluada con relación en un promedio de empleados que están haciendo un similar trabajo, porque gran parte del éxito de cualquier empresa se basa en la productividad de su fuerza laboral que emplea. (Lam y Burlón, 2006, citado por Biswakarma, 2018).

Así mismo se tiene como tercera dimensión al Profesionalismo: “Estas son todas prácticas de actitudes y comportamientos ajustados de acuerdo con las normas de cumplimiento, medición, objetividad y eficiencia en funcionamiento que los empleados actúan en una organización” (López, 2019).

Por último, se tiene a la cuarta dimensión que se tiene a la Tecnología: donde “esta es una colección de conocimientos prácticos y científicos, el acoplamiento es parte de una serie de procesos y métodos técnicos, que se aplican para obtener bienes de utilidad para satisfacer las necesidades de las personas” (López, 2019).

Por otro lado, se tiene a la satisfacción del socio: Para Castillo (2005) define que la satisfacción son la evaluación que se realiza a los clientes con respecto a los servicios que se brindan y que dependen de que el servicio responde a sus expectativas y necesidades. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción. Satisfacción, viene hacer los estados de ánimos que los colaboradores manifiestan como resultados de la valoración de los servicios (Kotler & Armstrong, 2007). Por otro lado, Hoffman y Bateson (2012), nos indican que satisfacer a los clientes no debe verse como algo imposible, sino que debe verse de una forma de mejorar la atención que se está dando, las organizaciones deben de buscar la satisfacción de las necesidades e incrementar las expectativas que presentan cada uno de los socios, ya que esto generará la lealtad por parte de los clientes hacia la organización.

Por su parte Zeithmal y Gremler (2009) define que: La satisfacción del cliente es evaluar a los usuarios que proporcionen un producto o servicio en función de su respeto por las necesidades y expectativas de los clientes. Para Kotler & Keller (2006), consideran que, las ofertas están relacionadas con las perspectivas previas y de esto dependen de la satisfacción de los clientes después de las compras. La satisfacción, es una placentera sensación, como también pueden ser una decepción luego de haber realizado una comparación, bien sea con un producto o

un servicio, si estos repercuten por debajo a las perspectivas, los clientes quedarán con una insatisfacción, pero si las expectativas se mantienen a la altura de los resultados obtenidos, los clientes se sienten satisfechos. Por último, cuando estos resultados sean más altos que las expectativas del consumidor, de hecho, que estos quedan muy satisfechos.

Para Grande (2014) dijo que la satisfacción de los socios viene hacer los resultados de la comparación de su conocimiento de los beneficios que tenía con las expectativas que tuvo que obtener". Citando a Gosoo (2008), nos indica que la satisfacción son estados de ánimos los mismos que resultan en comparación de las expectativas de los clientes y la calidad de los servicios ofrecidos por las empresas. Cuando este es neutro las respuestas, se podrían asumir que las empresas han logrado una percepción positiva en los clientes, donde se asume que se realizó un trabajo para cumplir, sin agregarles un plus o valor agregado a los servicios que brindan. Por ende, si los resultados son negativos de los clientes no habrán experimentado una positiva emoción de lo contrario tendrán un consumidor, pero si el usuario logra una impresión positiva es porque el desempeño de los trabajadores es mayor a sus expectativas.

Para Kotler & Armstrong (2008), "es el resultado de comparar el consumo de buena experiencia o servicios con las expectativas que tiene; Según la experiencia pasada, los resultados pueden ser agradables o frustrados; Esta es una prueba que proviene del cliente después de recibir un buen servicio o servicio, presenta las siguientes dimensiones" (Citando en Ñahuarina, 2015). Para Robbins (2004) la satisfacción es importante por tres razones, ya que se ha demostrado que los trabajadores no son felices con más frecuencia y, a menudo, renuncian a más; Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos se benefician de una mejor salud y un año mayor y la satisfacción laboral se refleja en la vida específica de los trabajadores. Los niveles de satisfacción pueden ser de alta satisfacción (estados superlativos positivos), sólo de satisfacción, de indecisión, de insatisfacción o completamente insatisfecho (Werther et al, 2015).

Como primera dimensión se tiene a la accesibilidad: Es el grado en el que todos los colaboradores consiguen utilizar objetos, visitar lugares o acceder a los servicios, independientemente de sus capacidades cognitivas, físicas o técnicas (López, 2019). "Esta es una oportunidad para acceder a ciertas cosas y está en el trabajo,

todos los empleados o gerentes deben estar disponibles para satisfacer las necesidades de los socios” (Gosoo, 2008).

Como segunda dimensión se tiene comunicación: son procesos existentes entre las relaciones humanas para dedicar información y comprender todo y la verdad de otra persona (López , 2019). Además, también es la posibilidad de expresar una idea efectiva, ya sea en un grupo o en un individuo, la adaptabilidad del lenguaje o la terminología con las necesidades de los beneficiarios también mencionó su estructura de gramática, organización y comunicación adecuada (Sauñe & Gonza, 2017, p.12). Se basa en la confianza, la empatía, los buenos tratos, los diálogos íntimos, el respeto, los nuevos y diplomáticos para promover la productividad y crear un entorno que pueda proporcionar beneficios más altos para la sociedad (López & Villacís, 2018). Debe ver la calidad como un factor importante en la competitividad de las empresas, afectando en gran medida la satisfacción de los clientes y la intención de comprar o consumir recomendaciones (Panduro & Rojas, 2018, p13).

Así mismo como tercera dimensión se tiene a la confianza: “este es un conocimiento gradual y un proceso interactivo, en la experiencia de comunicación personal con otros, y aunque está vinculada, primero, el sistema individual de valores morales también es una condición social, con claro o penalizaciones implícitas para aquellos que lo violan” (López, 2019, p.40). “Es la sensación de que una persona está transmitiendo, y eso es cierto, el personal debe transmitir ese sentimiento a sus parejas para que sientan que compran o vuelvan a comprar” (Gosoo, 2008).

Por último, la cuarta dimensión se tiene a la expectativa: Esta es la esperanza que mantienen los clientes para alcanzar algo (López, 2019). “Lo que los clientes están esperando es que el bien o servicio que ofrecen las empresas satisfagan sus necesidades y cumplan con las expectativas de cada uno de los beneficios” (Panduro & Rojas, 2018).

Finalmente, se tiene a los enfoques conceptuales: Desempeño: es la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos mediante el uso de eficientes recursos (Chiavenato, 2004).

Calidad: es la medida o tamaño en el que una cosas o experiencias satisfacen las necesidades de crear una utilidad para una persona. Para la necesaria medición en la comparación con las pasadas experiencias, destacando así las expectativas de

lo recibido (Tigani, 2006).

Reciprocidad: "Cuando la persona considera que la remuneración que obtuvo de la organización es mayor que sus esfuerzos, recibe el éxito" (Cocha, 2015, p.56).

Trabajo en equipo: es la cooperación mutua de las personas para lograr un cierto resultado, desde este punto de vista, el trabajo en equipo puede mencionar algunos deportes, la cooperación con fines sociales o económicos, las iniciativas realizadas en el área de políticas, entre otras" (Pizarro, 2017).

Responsabilidad: "Esta es la capacidad actual entre los trabajadores bajo las normas activas de la ley, reconocer y aceptar las consecuencias de las acciones tomadas de acuerdo con sus funciones o deberes" (Sauñe & Gonza, 2017, p.12).

Eficiencia: "Esta es la capacidad de necesitar lo que se necesita para obtener algunos efectos y algunas posibilidades para lograr el efecto deseado o deseado" (Sauñe & Gonza, 2017, p.12).

Cultura organizacional: son las actividades más importantes en las relaciones humanas para el funcionamiento de los grupos sociales con el propósito de lograr los objetivos y metas empresariales es la comunicación, siendo éste un indicador primordial (Pearlson & Saunders, 2014).

Insatisfacción en el trabajo: afecta negativamente el comportamiento en el lugar de trabajo y el estado de ánimo de los empleados. Johns (1996) muestran que los empleados que describen su trabajo como insatisfecho tienen múltiples síntomas y dolencias físicas.

Producción: es la capacidad de que una persona cumple con los objetivos o actividades que se ordenan, teniendo en cuenta el tiempo de establecimiento y si, en caso de que el trabajador tenga vistas, considere como un trabajador eficaz (Alles, 2013).

Motivación: como factores internos y externos que potencian el deseo y energía de los colaboradores para que permanezcan leales y comprometidas con su trabajo, y para ejercer un nivel persistente de esfuerzos para lograr una meta (Sohail, 2017).

Servicio: Es una labor o prestación manual o intelectual que tiene como fin apoyar en el bienestar de los usuarios que lo requieren (Torres & León, 2015)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

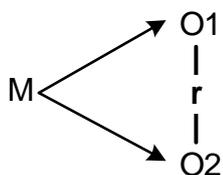
3.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo aplicada, porque “se busca dar solución a un problema real, y se pondrá en práctica de manera inmediata, está enfocado en dar soluciones a través del uso de la teoría, ayudando a incrementar el conocimiento de los investigadores, utilizando la teoría del autor que revela el comportamiento de ambas variables” (CONCYTEC, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Los estudios no experimentales se efectuaron sin la deliberada manipulación de las variables y solo observaron los fenómenos en el medio natural para su análisis (Hernández, et al, 2014) y trasversal porque los datos se recopilaron en un solo momento dado, en un tiempo único, su intención es la descripción de las variables y el análisis de la interrelación e incidencia en un momento determinado (Henández, et al, 2014). Descriptivo correlacional: puesto que se describieron los datos y las características de una población en investigación donde se estableció la correlación entre dos o más conceptos o variables, utilizando las pruebas estadísticas de hipótesis y así mismo la aplicación de las técnicas estadísticas (Raffino, 2020)

Diseño descriptivo correlacional



Donde:

M: Muestra

O1: Desempeño laboral

O2: Satisfacción del socio

r: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variables de la investigación

Variable 1: Desempeño laboral

Definición conceptual: Para Chiavenato (2006), demuestra que el desempeño laboral es la efectividad y eficiencia de los empleados que desarrollan el trabajo dentro de la organización, el desempeño personal es sobresaliente, y la satisfacción laboral.

Definición operacional: Es la calidad de servicio que brinda el trabajador dentro de una organización y cómo impacta en el negocio, tanto positivo como negativo. Se divide en 4 dimensiones; estructura, productividad, profesionalismo y tecnología.

los indicadores de la dimensión estructura son: Distribución del personal, equipos y herramientas, seguridad e infraestructura; para la dimensión, productividad tenemos, calidad de servicio, efectividad, supervisión y control; para la dimensión profesionalismo, Capacidad de liderazgo, Conducta, Conocimiento; y para la dimensión tecnología tenemos, Investigación y desarrollo, Datos estadísticos, Implementación informática.

Su escala de medición es: Ordinal

Variable 2: Satisfacción del socio

Definición conceptual: Para Grande (2014) demuestre que la satisfacción son resultados de comparar sus percepciones de los beneficios recibidos con sus expectativas de los beneficios.

Definición operacional: Es el grado de cumplimiento de las expectativas de un cliente luego de recibir un servicio o producto. Se divide en 4 dimensiones; confianza, expectativa, comunicación y accesibilidad.

los indicadores de la dimensión confianza son: Calidad de atención, Comprensión, Convencimiento; para la dimensión expectativa tenemos, Tiempo de espera, Perspectiva, Conocimiento; para la dimensión comunicación son, Medio escrito, Información verbal, Información por internet; y para la dimensión accesibilidad tenemos, Ubicación, Precios convenientes, Reconocimiento.

Su escala de medición es: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población según Bernardo y Rosado (2015) consideran que son conjuntos globales, de todos los individuos a los cuales se está refiriendo el estudio. Así mismo indica que son los conjuntos de todos los componentes de muestreo. La población de la presente investigación estuvo compuesta por 246 socios hábiles de la Asociación de productores cafetaleros COCOS Perú Coffee.

Criterios de inclusión

Socios hábiles de la asociación

Socios hábiles de ambos sexos

Socios que aceptaron en participar de manera voluntaria

Socios que han acopiado café durante la campaña 2021

Criterios de exclusión

Socios que no se encuentren hábiles

Socios que no aceptaron participar de manera voluntaria

Socios que no han acopiado café durante la campaña 2021

Muestra

La muestra es la información que pertenecen a la población de los datos, constituidas por ciertas observaciones y características que vienen representando de manera adecuada al total de la información o de los datos obtenidos (López, 2018).

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la formula siguiente:

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

Dónde:

n = Tamaño de la Muestra

Z = Margen de Confianza (Z= 1.96)

p = Favorable (p= 0.05)

q= No es favorable (q= 0.05)

N = Población (246 socios hábiles)

E = Error estándar (E=5%)

Solución

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 246}{(246 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{150.2056}{1.5729} = 150.20$$

n = 151 socios hábiles

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por los 151 socios hábiles.

La presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico y por conveniencia. El muestreo no probabilístico: Hay juicio personal en el proceso de selección de la muestra, es decir, la investigadora piensa que es conveniente elegir una muestra especial en base a la investigación estudiada, y así da una buena elección en la recolección y análisis de datos (Hernández et al, 2014) y por conveniencia: porque esto se hace para una recopilación y acceso de datos conveniente y factible.

Unidad de análisis, estuvo establecido por 151 socios hábiles de la Asociación de productores cafetaleros COCOS Perú Coffee, durante el año 2022.

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

Por ser procedimientos diferentes, precisos y continuos, cada observador los utiliza para recopilar información relevante y generar nuevos conocimientos a partir de ellos (Tafur, 2016).

Técnica: para la recolección de datos se utilizó la encuesta; porque esta es una técnica cuantitativa que ayuda a los encuestadores contactar a los encuestados con el propósito de obtener información oral o escrita (Merino, 2010). Es un recurso de método importante utilizado por los investigadores para abordar información y fenómenos, de los cuales infieren información relevante, objetiva y verificada con el propósito de investigar (Escudero & Cortez , 2018).

Instrumento: Se utilizó el cuestionario, debido a que la actitud, el comportamiento y las opiniones de la muestra de investigación se pueden medir para obtener información con base en los objetivos propuestos, se deben enviar preguntas escritas para tal fin (Grande & Bascal, 2013). De manera similar, este es un conjunto de preguntas diseñadas para crear datos necesarios para lograr una meta; es un plan formal para recopilar información

de la unidad analítica en estudio y el centro de la pregunta de investigación (Hernández, et al, 2010). El cuestionario estuvo compuesto por 12 preguntas para cada una de las variable, teniendo como respuestas: Deficiente (1), regular (2), bueno (3), muy bueno (4) y excelente (5).

La primera variable estuvo compuesta por cuatro dimensiones, Estructura con 3 preguntas, productividad con 3 preguntas, profesionalismo con 3 preguntas y tecnología con 3 preguntas, y la segunda variable cuenta con cuatro dimensiones, Confianza con 3 preguntas, expectativa con 3 preguntas, comunicación con 3 preguntas y accesibilidad con 3 preguntas.

Validez: Representan el grado de exactitud con la que se van a medir los instrumentos de las variables en investigación, llevando de esta manera a conclusiones legítimas (Hernández et ál., 2016). Cabe indicar que los instrumentos fueron verificados y validados por profesionales con experiencia y conocedores del tema a manera de juicio expertos, siendo tres profesionales con grado de maestría, y doctorado como se detalla en lo siguiente:

Tabla 2

Juicio de expertos variable desempeño laboral

Apellidos y Nombres	Grado académico	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Castillo Salazar Rogner Nicolas	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad	4.6	Aplicable
Suarez Peña William	Magister	Gestión Pública	4.9	Aplicable
Fustamante Fernandez Emerson Bernar	Magister	MBA	4.9	Aplicable

Tabla 3*Juicio de expertos variable satisfaccion de los socios*

Apellidos y Nombres	Grado academico	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Castillo Salazar Rogner Nicolas	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad	4.7	Aplicable
Suarez Peña William	Magister	Gestión Pública	4.6	Aplicable
Fustamante Fernandez Emerson Bernar	Magister	MBA	4.5	Aplicable

Confiabilidad: La confiabilidad de los instrumentos, se basan de manera particular en la persistencia de los datos recolectados y la anulación de todos los riesgos posibles de las variaciones en el instante de su aplicación, por ende, los instrumentos deben contar con la precision y efectividad para los empleos (Mata Solís, 2020). Para determinar la confiabilidad de los instruementos se hizo uso el coeficiente del alfa Cronbach, donde para su reespectivo calculo se utilizó el SPSS version 25. Donde se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.828 para la variable desempeño laboral y 0.832 para la variable satisfacción del socio, siendo coeficientes buenos para ambas variables.

3.5. Procedimientos

Para poder realizar la investigación fue indispensable obtener la autorización del representante legal de la empresa, una vez obtenido el permiso se llevó a cabo la aplicación del cuestionario, teniendo en cuenta las restricciones y condiciones de distanciamiento social y el uso de mascarilla que imponen las autoridades nacionales ante la pandemia del covid-19. Luego, la información recopilada se clasifiko y ordeno a través de la base de datos SPSS 25 para procesar la información dimensional de cada variable: desempeño laboral y satisfacción del socio. Para estudiar la confiabilidad del cuestionario se utilizó el coeficiente estadístico alfa de Cronbach, debido a que la herramienta utilizada tiene una escala de clasificación consistente en una escala Likert con cinco opciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados obtenidos mediante el uso de las técnicas y herramientas antes mencionadas han sido apelados a los socios encuestados y la fuente de asesoramiento. En este proceso del análisis estadístico se realizó mediante el uso de programas informáticos estadísticos. Entre ellos, obtuvo los resultados en forma de figuras y tablas a partir de la información presentada, y los formuló mediante evaluación objetiva.

Los resultados del análisis se expresan en forma de tablas y gráficos, que son adecuados para el análisis estadístico y cumplen con los estándares de la APA. Se realizó el siguiente análisis de datos en la base a la información obtenida por la aplicación del instrumento. Primero, los datos se pasaron a través del programa estadístico SPSS 25 para presentar resultados en respuesta a metas descriptivas, en la tabla se presentó la frecuencia y porcentaje de cada nivel en relación con las variables estudiadas. Posterior al análisis descriptivo, se realizó la prueba de hipótesis, y para ello se utilizó la correlación de variables, estadística Rho de Spearman, para confirmar la hipótesis de investigación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó en base a los valores y principios éticos de los datos obtenidos a través de encuestas de los socios utilizando técnicas e instrumentos mencionados, y recurriendo a las personas y fuentes mencionadas. La encuesta retuvo ciertos aspectos de las actividades desarrolladas por la asociación, cuyos resultados provienen del uso de la encuesta y cuestionario.

Asimismo, se tiene en cuenta los principios de objetividad, seriedad, competencias profesionales y compromisos éticos profesionales en todo momento. Todos las referencias y datos recopilados se proporcionaron de acuerdo con la séptima edición del manual de la APA. Para la elaboración de datos fue a través de la encuesta no se utilizó adulteración ni manipulación, por lo que se priorizó el anonimato de los socios participantes en el estudio, por lo que no se comprometieron las identidades en ningún instante.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar como el desempeño laboral se correlaciona con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022.

Tabla 4

Tabulación cruzada del desempeño laboral y la satisfacción del socio

	Nivel		Satisfacción del socio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Desempeño laboral	Bajo	N	15	0	0	15
		%	10	0	0	10
	Medio	N	0	80	4	84
		%	0	53	3	56
	Alto	N	0	0	52	52
		%	0	0	34	34
Total	N	15	80	56	151	
	%	10	53	37	100	

Como se observa en la tabla 4, el 56% de los socios revelaron que el desempeño laboral es medio, el 34% es alto y el 10% es bajo; el 53% señalan que la satisfacción del socio es medio, el 37% es alto y el 10% es bajo. Así mismo, el 53% de los socios señalan que el desempeño laboral y la satisfacción del socio es medio, el 34% revelan que el desempeño laboral y la satisfacción del socio es alto y el 10% revelan que el desempeño laboral y la satisfacción del socio es bajo.

Tabla 5

Correlación entre el desempeño laboral y la satisfacción del socio

			Desempeño laboral	Satisfacción del socio
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,991**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Satisfacción del socio	Coeficiente de correlación	,991**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Como se observa en la tabla 5, de acuerdo el valor de $p=0.000 < 0.05$, por lo tanto, el desempeño laboral se correlaciona significativamente y positiva con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022, y el Coeficiente de correlación es de ,991**, siendo significativa, positiva y muy alta.

Objetivo específico 1: Analizar la correlación entre la estructura con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén.

Tabla 6

Tabulación cruzada entre la estructura y la satisfacción del socio

		Nivel	Satisfacción del socio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Estructura	Bajo	N	12	3	0	15
		%	8	2	0	10
	Medio	N	3	73	39	115
		%	2	48	26	76
	Alto	N	0	4	17	21
		%	0	3	11	14
Total	N	15	80	56	151	
	%	10	53	37	100	

Como se observa en la tabla 6, el 76% de los socios revelaron que la estructura es medio, el 14% es alto y el 10% es bajo; el 53% señalan que la satisfacción del socio es medio, el 37% es alto y el 10% es bajo. Así mismo, el 48% de los socios señalan que la estructura y la satisfacción del socio es medio, el 26% revelan que la estructura es medio y la satisfacción del socio es alto, y el 11% revelan que la estructura y la satisfacción del socio es alto.

Tabla 7

Correlación entre la estructura y la satisfacción del socio

		Estructura	Satisfacción del socio
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,639**
		N	,000
Satisfacción del socio	Satisfacción del socio	Coeficiente de correlación	151
		Sig. (bilateral)	,639**
		N	151

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

Como se observa en la tabla 7, de acuerdo el valor de $p=0.000 < 0.05$, por lo tanto, Existe correlación significativamente entre la estructura con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, y Coeficiente de correlación es de ,639**, siendo significativa, positiva y moderada.

Objetivo específico 2: Analizar la correlación entre la productividad con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén.

Tabla 8

Tabulación cruzada entre la productividad y la satisfacción del socio

Nivel		Satisfacción del socio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Productividad	Bajo	N	15	0	0	15
		%	10	0	0	10
	Medio	N	0	71	28	99
		%	0	47	19	66
	Alto	N	0	9	28	37
		%	0	6	19	25
Total	N	15	80	56	151	
	%	10	53	37	100	

Como se observa en la tabla 8, el 66% de los socios revelaron que la productividad es media, el 25% es alto y el 10% es bajo; el 53% señalan que la satisfacción del socio es medio, el 37% es alto y el 10% es bajo. Así mismo, el 47% de los socios señalan que la productividad y la satisfacción del socio es medio, el 19% revelan que la productividad y la satisfacción del socio es alto, y el 19% revelan que la productividad es medio y la satisfacción del socio es alto.

Tabla 9

Correlación entre la productividad y la satisfacción del socio

		Productividad	Satisfacción del socio	
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Satisfacción del socio	Coeficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Como se observa en la tabla 9, el valor de $p=0.000 < 0.05$, por lo tanto, existe correlación significativamente entre la productividad con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, y el coeficiente de correlación es de ,671**, siendo significativa, positiva y moderada.

Objetivo específico 3: Determinar la correlación entre el profesionalismo con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén.

Tabla 10

Tabulación cruzada entre el profesionalismo y la satisfacción del socio

Nivel		Satisfacción del socio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Profesionalismo	Bajo	N	10	10	0	20
		%	7	7	0	13
	Medio	N	5	67	32	104
		%	3	44	21	69
	Alto	N	0	3	24	27
		%	0	2	16	18
Total	N	15	80	56	151	
	%	10	53	37	100	

Como se observa en la tabla 10, el 69% de los socios revelaron que el profesionalismo es medio, el 18% es alto y el 13% es bajo; el 53% señalan que la satisfacción del socio es medio, el 37% es alto y el 10% es bajo. Así mismo, el 44% de los socios señalan que el profesionalismo y la satisfacción del socio es medio, el 16% revelan que el profesionalismo y la satisfacción del socio es alto, y el 21% revelan que el profesionalismo es medio y la satisfacción del socio es alto.

Tabla 11

Correlación entre el profesionalismo y la satisfacción del socio

		Profesionalismo	Satisfacción del socio	
Rho de Spearman	Profesionalismo	Coeficiente de correlación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
Satisfacción del socio	Satisfacción del socio	Coeficiente de correlación	,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Como se observa en la tabla 11, el valor de $p=0.000 < 0.05$, por lo tanto, existe correlación significativamente entre el profesionalismo con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, y el coeficiente de correlación es de ,679**, siendo significativa, positiva y moderada.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la tecnología y la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén

Tabla 12

Tabulación cruzada entre la tecnología y la satisfacción del socio

	Nivel		Satisfacción del socio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Tecnología	Bajo	N	15	4	0	19
		%	10	3	0	13
	Medio	N	0	33	6	39
		%	0	22	4	26
	Alto	N	0	43	50	93
		%	0	28	33	62
Total	N	15	80	56	151	
	%	10	53	37	100	

Como se observa en la tabla 12, el 62% de los socios revelaron que la tecnología es alta, el 26% es medio y el 13% es bajo; el 53% señalan que la satisfacción del socio es medio, el 37% es alto y el 10% es bajo. Así mismo, el 28% de los socios señalan que la tecnología es alta y la satisfacción del socio es medio, el 33% revelan que la tecnología y la satisfacción del socio es alta, y el 22% revelan que la tecnología y la satisfacción del socio es medio.

Tabla 13

Correlación entre la tecnología y la satisfacción del socio

			Tecnología	Satisfacción del socio
Rho de Spearman	Tecnología	Coefficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Satisfacción del socio	Coefficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Como se observa en la tabla 13, de acuerdo el valor de $p=0.000 < 0.05$, por lo tanto, existe correlación significativamente entre la tecnología con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, y el coeficiente de correlación es de ,637**, siendo significativa, positiva y moderada.

V. DISCUSIÓN

Según el diagnóstico del desempeño laboral y la satisfacción del socio, el 56% revelaron que el desempeño laboral es medio, el 34% es alto y el 10% es bajo; el 53% señalan que la satisfacción del socio es medio, el 37% es alto y el 10% es bajo. Así mismo, el 53% de los socios señalan que el desempeño laboral y la satisfacción del socio es medio y el 34% revelan que el desempeño laboral y la satisfacción del socio es alto y el 10% revelan que el desempeño laboral y la satisfacción del socio es bajo. Además, el valor de $p=0.000<0.05$, y el Coeficiente de correlación es de ,991**, siendo significativa, positiva y muy alta. Por lo tanto, el desempeño laboral se correlaciona significativamente y positivamente con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022.

Según Pizarro (2017) considera que el de desempeño obtenido de los colaboradores es alcanzar los objetivos en la organización en las metas plateadas, por lo que podemos decir que es una forma de que los miembros de la organización trabajen de manera efectiva en objetivos comunes, según las reglas previamente establecidas” (Pizarro, 2017, p.40). Por su parte López (2019) considera que el desempeño laboral, dentro de las empresas juegan un rol muy trascendental, de tal forma que existen diversas investigaciones y teorías donde se conceptualizan de diversas maneras y para medir el nivel de satisfacción de los socios o usuarios, con respecto a los productos o servicios, se tienen que medir los indicadores de la calidad. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

En el estudio de Flores & Leiva (2019) se encontró, que el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto con un 92.1%, en un nivel medio con un 5.9% y bajo con un 2%, con respecto a la satisfacción considera que es alta con un 44.2%, medio con un 41% y baja con un 14.8%, además se considera que el desempeño y la satisfacción laboral es alto con un 44.2%. así mismo

el valor de $p=0.00<0.05$ y el coeficiente de correlación fue de 0.722, siendo significativa y alta, por ende, Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

En el estudio de Espinoza y Estrada (2019) encontró que el desempeño laboral es poco eficiente con un 59.6%, ineficiente con un 21.3% y eficiente con un 19.1% y con respecto al nivel de satisfacción se encuentra en un nivel regular con un 53.2%, en un nivel bajo con un 25.5% y nivel alto con un 21.3%. Además, el valor de $p=0.00<0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,597, siendo moderado y significativo, por ende, existe relación directamente proporcional entre el desempeño y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca. En su estudio Chaname (2018) demostró que la satisfacción es considerada de forma regular con un 81.6%, deficiente con un 9.56% y bien con 8.82%. además, el valor de $p=0.00 < 0.05$ y el coeficiente de correlación fue de 0.229, siendo significativa y baja, indica que el Desempeño Laboral se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral.

Según el diagnóstico de la estructura y la satisfacción del socio, el 76% de los socios revelaron que la estructura es medio, el 14% es alto y el 10% es bajo, además, el 48% de los socios señalan que la estructura y la satisfacción del socio es medio y el 26% revelan que la estructura es medio y la satisfacción del socio es alto. Además, el valor de $p=0.000<0.05$ y el Coeficiente de correlación es de ,639**, siendo significativa, positiva y moderada. Por lo tanto, existe correlación significativamente entre la estructura con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén. Según López (2019) en su estudio indica que estructura de una empresa está definida como los aspectos en que coordinan, agrupan y dividen las actividades dentro de las empresas con respecto a las relaciones entre los diversos niveles jerárquicos que existen, sea cual fuera las posiciones en los niveles. Dicho fundamento se declara sobre la composición orgánica de la empresa, la misma es simbolizada en un organigrama. Así mismo demostró que la estructura se encuentra en

regular con un 42.39%.

Según el diagnóstico de la productividad y la satisfacción del socio, el 66% de los socios revelaron que la productividad es media, el 25% es alto y el 10% es bajo. Así mismo, el 470% de los socios señalan que la productividad y la satisfacción del socio es medio y el 19% revelan que la productividad y la satisfacción del socio es alto. Además, el valor de $p=0.000<0.05$, y el Coeficiente de correlación es de ,671**, siendo significativa, positiva y moderada. Por lo tanto, existe correlación significativamente entre la productividad con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén. Según López (2019) en su estudio indica que la productividad, describe como es la relación entre la producción conseguida a través de un sistema de producción de servicio o bienes y recursos utilizados para conseguirla, decir, la utilización eficiente de los recursos para los cuales son el capital, materiales, información, energía, trabajo y otros, que se utilizan para la producción de los bienes y los servicios. Por su parte Sauñe y Gonza (2017) en su estudio indica que la satisfacción es el grado de cumplimiento, conformidad de las expectativas y necesidades por parte de los socios. Las empresas entonces deben buscar instrumentos necesarios para descubrir los deseos y necesidades de los colaboradores, porque un colaborador satisfecho y comprometido, contribuirá a estimular o aumentar la productividad y el funcionamiento eficiente de la entidad.

Según el diagnóstico del profesionalismo y la satisfacción del socio, el 69% de los socios revelaron que el profesionalismo es medio, el 18% es alto y el 13% es bajo. Así mismo, el 44% de los socios señalan que el profesionalismo y la satisfacción del socio es medio y el 21% revelan que el profesionalismo es medio y la satisfacción del socio es alto. Además, el valor de $p=0.000<0.05$ y el Coeficiente de correlación es de ,679**, siendo significativa, positiva y moderada. Por lo tanto, existe correlación significativamente entre el profesionalismo con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén. Según López (2019) en su estudio indica que el profesionalismo, se usa para la

descripción de todos los comportamientos, actitudes y prácticas, que se presiden por las normas preestablecidas con respecto a, la efectividad, objetividad y medida en las actividades que los colaboradores desempeñan en las organizaciones.

Según el diagnóstico de la tecnología y la satisfacción del socio, el 62% de los socios revelaron que la tecnología es alta, el 26% es medio y el 13% es bajo. Así mismo, el 33% de los socios señalan que la tecnología y la satisfacción del socio es alto y el 28% revelan que la tecnología es alta y la satisfacción del socio es medio. Además, el valor de $p=0.000<0.05$, y el Coeficiente de correlación es de ,637**, siendo significativa, positiva y moderada. Por lo tanto, existe correlación significativamente entre la tecnología con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén. Según López (2019) en su estudio indica que la tecnología es el conjunto de conocimientos de orden científico y práctico que son relacionados bajo una serie de métodos y procedimientos de carácter técnico que están siendo aplicados para la obtención de los bienes de ganancia práctica con el propósito que se puedan lograr la satisfacción de los deseos y necesidades de los socios.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. El 53% de los socios señalan que el desempeño laboral y la satisfacción del socio es medio y el valor de $p=0.000<0.05$, y el Coeficiente de correlación es de ,991**, siendo significativa, positiva y muy alta. El desempeño laboral se correlaciona significativamente y positivamente con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022.
- 6.2. El 48% de los socios señalan que la estructura y la satisfacción del socio es medio y el valor de $p=0.000<0.05$ y la Correlación de Pearson es de ,639**, siendo significativa, positiva y moderada, donde existe correlación significativamente entre la estructura con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén.
- 6.3. El 47% de los socios señalan que la productividad y la satisfacción del socio es medio y el valor de $p=0.000<0.05$, y el Coeficiente de correlación es de ,671**, siendo significativa, positiva y moderada, donde existe correlación significativamente entre la estructura con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén.
- 6.4. El 44% de los socios señalan que el profesionalismo y la satisfacción del socio es medio y el valor de $p=0.000<0.05$ y el Coeficiente de correlación es de ,679**, siendo significativa, positiva y moderada, donde existe correlación significativamente entre el profesionalismo con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén.
- 6.5. El 33% de los socios señalan que la tecnología es alta y la satisfacción del socio es medio y el valor de $p=0.000<0.05$, y el Coeficiente de correlación es de ,637**, siendo significativa, positiva y moderada, donde existe correlación significativamente entre la tecnología con la satisfacción de los socios de la Asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Los directivos de la Asociación deben proponerse en profundizar dicho tema desarrollando estudios comparativos entre instituciones privadas y públicas, para evidenciar si el desempeño laboral varía en función de la satisfacción del usuario o se encuentran involucradas otras variables.
- 7.2. Los directivos de la Asociación deben implementar talleres de capacitaciones de forma constante dirigido a los colaboradores con la finalidad que mejoren la estructura y la satisfacción del socio, en beneficio de la entidad y de los socios.
- 7.3. Los directivos de la Asociación, deben fortalecer las capacidades de los colaboradores orientados a la productividad con el propósito de mejorar la satisfacción de los socios.
- 7.4. Los directivos de la Asociación, para los puestos de confianza deben contratar profesionales que tengan experiencia, cuenten con el perfil para el puesto y que desarrollaren las actividades con profesionalismo, para así poder dar solución a problemas que puedan tener los socios, y de esta manera mantener una imagen institucional buena y ayude a mejorar la satisfacción de los socios.
- 7.5. Los directivos de la Asociación deben implementar mejor las tecnologías dirigidas a aumentar los niveles de satisfacción, con la finalidad de conseguir mejores resultados tanto en el desempeño laboral y potencializar la calidad del servicio que esta entidad brinda a los socios y población.

REFERENCIAS

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño Laboral: El capital humano como factor clave de una organización. *12(3)*, 385-390. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599/1606>
- Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias*. Buenos Aires: diciones Granica.
- Bastidas, I., & Albarracín, V. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa " Llermat Súper Pollo"*. Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi: Facultad de Ciencias Administrativas.
- Bastidas, I., & Albarracín, V. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa " Llermat Súper Pollo"*. Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi: Facultad de Ciencias Administrativas.
- Benelcázar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES*. Quito: EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Bermúdez, R. (2017). *La motivación dentro de la gestión administrativa de las. Quipukamayoc*, *25(47)*, 37-44. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i47.13801>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. (Tesis de Licenciado en Administración)*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú.
- Biswakarma, G. (2018). *Knowledge management and employee job performance in Nepalese Banking Sector. International Journal of Research in Business Studies and Management vol. 5 Issue 3, 15-23*.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación ((19ª ed.) ed.)*. Peru: EDITORIAL SAN MARCOS E.I.R.LTDA. Obtenido de http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Contan, A. (2017). *Achieving and Improving Job Performance. Faima Business & Management Journal Vol. 5, Issue 3, 75-86*
- Castillo, E. (2005). *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Chile: Universidad de Bio

- Bio, Chile.
- Centeno, V. (2018). *Desempeño Laboral y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Marangani, Provincia de Canchis, 2018. (Tesis de Maestra En Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Cusco.*
- Chiavenato. (2004). *Gestión del talento Humano* (Primera Edición. ed.). Mexico: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración* (Séptima Edición ed.). Mexico.: McGrawW Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (9ª.ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.*
- Cocha, A. (2015). *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato. (Tesis del Título de Psicólogo Industrial). Universidad Técnica De Ambato. Ambato-Ecuador.*
- Concytec (2018). Dirección de Investigación y Estudios. Lima, S.N. disponible de: <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/concytec/quienes-somos/2014-09-12-21-19-00/direccion-de-investigacion-y-estudios>
- Chigonim, N. (2019). *Motivation and teacher's job performance in public senior secondary Schools in Rivers State. International Journal of Innovative Social & Science Education Research*
- Escudero , C., & Cortez , L. (2018). METODOS DE INVESTIGACION;TECNICAS DE INVESTIGACION. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12501>
- Espinoza, N., & Estrada, J. (2019). *Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en los colaboradores Administrativos de Iña red de salud II Cajamarca 2018 (Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello). Repositorio Institucional, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1191>*
- Flores, D., & Leiva, G. (2019). *Relación entre la Satisfacción Laboral con el Desempeño de los colaboradores del area de administración de la Diresa Cajamarca, 2019 (Universidad Privada del Norte). Repositorio Institucional, Cajamarca. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/23069>*
- Gosoo, F. (2008). *Hiper- satisfacción del cliente* (1ra ed. ed.). México D.F: México: Panorama Editorial.
- Grande, E. (2014). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC EDITORIAL.

- Grande, P., & Bascal, M. (2013). *Desempeño laboral*. España: Zapmeta.
- Henández, R., Fernandez, C., & Baptista , P. (2014). *Metodología de la investigación* ((Sexta edición) ed.). México DF: Mc Graw Hill Educación. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & y Batista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* ((5ta edición) ed.). México DF: Mc Graw Hill Educación. Obtenido de https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri
- Hoffman, K. y Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos*. México: Cengage Learning.
- Huanca, N. (2020). *Factores de desempeño laboral dentro de las organizaciones*. Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14934>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *marketing fundamentals* ((8va edición. ed.) ed.).
- Kotler, P., & Keller, k. (2006). *Marketing Management*. ((12th Edition ed.) ed.). Prentice Hall.
- López, J. (2019). *Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017. (Tesis de Maestro en Gestión Pública)*. Universidad San Pedro. Chimbote – Perú. Chimbote.
- López, S., & Villacís, G. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Medina, B., & Vera, D. (2020). *“La Gestión Administrativa y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Cajamarca 2020” (Universidad Privado Antonio Guillermo Urrelo)*. Repositori Institucional, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1780>
- Merino, A. (2010). *Técnicas de Investigación*. México: Prentice Hall. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019->

- Mondy, R., & Robert, N. (2005). *Administración de recursos humanos (9ª.ed.) México: Pearson Educación. Mexico.*
- Panduro, J., & Rojas, A. (2018). *Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Hotel Sauce Resort del distrito de Sauce, San Martín, 2018” (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Tarapoto.*
- Pizarro, C. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los mpeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. (tesis de Título de Licenciado). Tarapoto. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/697>*
- Raffino, E. (2020). *Investigación no Experimental. Disponible de: <https://concepto.de/investigación-no-experimental/>.*
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional. Mexico.*
- Rosales, G. (2020). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Gad provincial de Cotopaxi [Tesis de Título profesional] Universidad Técnica de Ambato. . Ambato – Ecuador.*
- Sauñe, L., & Gonza , V. (2017). *Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de Financiera Confianza, Arequipa, 2017. (Tesis de Licenciados en Relaciones Industriales). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Arequipa – Perú. Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5859>*
- Sauñe, L., & Gonza, V. (2017). *Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de Financiera Confianza, Arequipa, 2017. (Tesis de Licenciados en Relaciones Industriales). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Arequipa.*
- Sohail, R. (2017). *Effect of motivational factors on jon satisfaction of administrative staff in telecom sector of Pakistan. Jornal of Economic Development, Management, IT, Finance and Marketing*
- Sultana, T. (2019). *Time Management as a tool for Higher Productivity in an Organization. RESEARCH REVIEW International Journal of Multidisciplinary vol. 4 issue 4, 1881-1884.*

- Tafur, R. (2016). *La tesis Universitaria. (2ª ed.)*. Lima: Editorial Mantaro. Lima: Editorial Mantaro. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/tesis-universitaria/oclc/664871112>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio. Edición (1º)*. Recuperado de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf.
- Zeithmal, V., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios. (Quinta Edición ed.)*. Mexico: Editorial Mc Granw Gil.

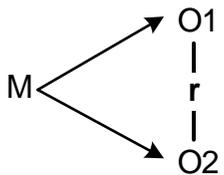
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Desempeño laboral	Chiavenato (2006), demuestra que el desempeño laboral es la efectividad y eficiencia de los empleados que desarrollan el trabajo dentro de la organización, el desempeño personal es sobresaliente, y la satisfacción laboral.	La variable está compuesta por cuatro dimensiones y 12 preguntas, siguiendo las siguientes dimensiones: Estructura con 3 preguntas, productividad con 3 preguntas, profesionalismo con 3 preguntas y tecnología con 3 preguntas.	Estructura	Distribución del personal	Ordinal
				Equipos y herramientas	
				Seguridad e infraestructura	
			Productividad	Calidad de los servicios	
				Efectividad	
				Supervisión y control	
			Profesionalismo	Capacidad de liderazgo	
				Conducta	
				Conocimiento	
			Tecnología	Investigación y desarrollo	
Datos estadísticos					
Implementación informática					
V2: Satisfacción del socio	Para Grande (2014) demuestre que la satisfacción es el resultado de comparar sus percepciones de los beneficios recibidos con sus expectativas de los beneficios.	La variable está compuesta por cuatro dimensiones y 12 preguntas, siguiendo las siguientes dimensiones: Confianza con 3 preguntas, expectativa con 3 preguntas, comunicación con 3 preguntas y accesibilidad con 3 preguntas.	Confianza	Calidad de atención	Ordinal
				Comprensión	
				Convencimiento	
			Expectativa	Tiempo de espera	
				Perspectiva	
				Conocimiento	
			Comunicación	Medio escrito	
				Información verbal	
				Información por internet	
			Accesibilidad	Ubicación	
Precios convenientes					
Reconocimiento					

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: “Desempeño laboral y satisfacción de los socios de la asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffee, Jaén, 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la estructura y la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén? • ¿Qué relación existe entre la productividad y la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén? • ¿Qué relación existe entre el profesionalismo y la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén? • ¿Qué relación existe entre la tecnología y la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén? 	<p>Objetivo general Determinar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la estructura y la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén • Determinar la relación entre la productividad y la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén • Determinar la relación entre el profesionalismo y la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén • Determinar la relación entre la tecnología y la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén 	<p>Hipótesis general El desempeño laboral se relaciona significativamente y positiva con la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén, 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa y positiva entre la estructura y la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén • Existe relación significativa y positiva entre la productividad y la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén • Existe relación significativa y positiva entre el profesionalismo y la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén. • Existe relación significativa y positiva entre la tecnología y la satisfacción de los socios de la A.P.C. Cocos Perú Coffee, Jaén 	Técnica Encuesta												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	Instrumentos												
<p>No experimental – transversal Descriptiva -Correlacional</p>  <p><i>Figura 1: Diseño descriptivo correlacional</i></p>	<p>Población Conformada por 246 socios hábiles de APC Cocos Perú Coffee.</p> <p>Muestra Conformada por 151 socios hábiles de APC Cocos Perú Coffee</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Desempeño laboral</td> <td>Estructura</td> </tr> <tr> <td>Productividad</td> </tr> <tr> <td>Profesionalismo</td> </tr> <tr> <td>Tecnología</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Satisfacción del socio</td> <td>Confianza</td> </tr> <tr> <td>Expectativa</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Desempeño laboral	Estructura	Productividad	Profesionalismo	Tecnología	Satisfacción del socio	Confianza	Expectativa	Comunicación	Accesibilidad	Cuestionario
Variable	Dimensiones														
Desempeño laboral	Estructura														
	Productividad														
	Profesionalismo														
	Tecnología														
Satisfacción del socio	Confianza														
	Expectativa														
	Comunicación														
	Accesibilidad														

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Muy Buenos días, les invito a responder el presente cuestionario. Este cuestionario es de carácter anónimo y además de confidencial, cuya aplicación será de uso único para el avance de la investigación, denominada "DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA A.P.C. COCOS PERÚ COFFEE, JAÉN, 2022". Por este motivo, se solicita su colaboración:

Datos Informativos

Genero M F

Edad :

Grado de Instrucción:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1	2	3	4	5

Nº	Items	1	2	3	4	5
	Variable (1): Desempeño laboral.					
1	¿Cómo califica usted la distribución de los colaboradores con respecto al desempeño de sus funciones?					
2	¿Cómo usted percibe, el estado de los equipos y herramientas de la asociación?					
3	¿Cómo usted califica, la seguridad e infraestructura de la asociación donde entrega su producto?					
4	¿Cómo usted califica la calidad de los servicios que ofrecen los colaboradores?					
5	¿Usted cómo califica la efectividad de la producción de los colaboradores para el logro de sus objetivos?					
6	¿Usted cómo califica, la supervisión y control del trabajo de los colaboradores en beneficio de una mejor producción?					
7	¿Considera usted, que existe capacidad de liderazgo en la toma de decisiones por parte de los colaboradores?					
8	¿Considera que los colaboradores de la asociación muestran una conducta apropiada en el desempeño de sus funciones?					
9	¿Cómo considera usted el conocimiento de trabajo que realizan los colaboradores de la asociación?					
10	¿Cómo califica usted de la investigación y desarrollo tecnológico en la asociación?					
11	¿Considera usted, que debe existir una mejor organización de datos estadísticos que ayuden a mejorar a la organización?					
12	¿Considera que existe una buena implementación informática y tecnológica en la asociación para brindar un mejor servicio?					

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Nº	Items	1	2	3	4	5
	Variable (2): Satisfacción del socio					
1	¿Cómo califica usted, la calidad de atención por parte de los colaboradores de la asociación para brindar un mejor servicio?					
2	¿Cómo califica usted, la comprensión que brinda la asociación para la satisfacción de los servicios?					
3	¿Considera usted que le transmiten tranquilidad los colaboradores de la asociación?					
4	¿Cómo considera usted, el tiempo de espera que genera la realización de la entrega del producto y servicio que recibe?					
5	¿Qué criterio utilizaría, si tuviera que medir la perspectiva que genera la asociación?					
6	¿Los colaboradores poseen conocimientos eficientes sobre sus funciones?					
7	¿Cómo califica, la comunicación a través del medio escrito por parte de los colaboradores?					
8	¿Considera usted que existe comunicación coherente por parte de los colaboradores para satisfacer sus servicios?					
9	¿Cómo califica, la comunicación mediante internet por parte de los colaboradores de la asociación?					
10	¿Cómo califica, la ubicación de la asociación?					
11	¿Cómo califica usted, sobre los precios del producto que le ofrece la asociación están de acuerdo a la calidad?					
12	¿Cómo califica usted, la accesibilidad de la asociación, respecto a su reconocimiento para brindar un buen servicio?					

Anexo 4: Ficha de validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar Regner Nicolas
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
Autor del instrumento : Contreras Corrales, Lucelina

II. 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: DESEMPEÑO LABORAL 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: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: DESEMPEÑO LABORAL					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		46				

(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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Moyobamba, 04 de febrero de 2022


Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
CLAD: 009750

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar Regner Nicolas
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de los socios
 Autor del instrumento : Contreras Corrales, Lucelina

II. 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 DE LOS SOCIOS 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 DE LOS SOCIOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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 DE LOS SOCIOS					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					47	

(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)

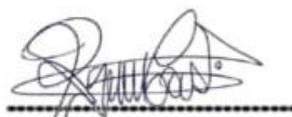
V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Moyobamba, 04 de febrero de 2022



**Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 CLAD: 009750**

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Suarez Peña William
 Institución donde labora : Universidad Nacional de Jaén.
 Especialidad : Magister en Gestión Publica
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Contreras Corrales, Lucelina

II. 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: DESEMPEÑO LABORAL 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: DESEMPEÑO LABORAL					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: DESEMPEÑO LABORAL					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						49

(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)

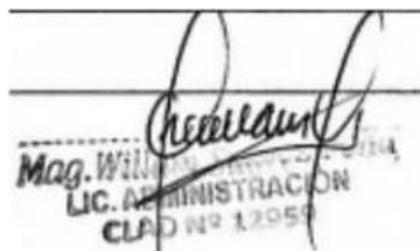
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Moyobamba, 06 de febrero de 2022



Mag. William Suarez Peña
 LIC. ADMINISTRACIÓN
 CLAD Nº 12959

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Suarez Peña William
 Institución donde labora : Universidad Nacional de Jaén.
 Especialidad : Magister en Gestión Publica
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de los socios
 Autor del instrumento : Contreras Corrales, Lucelina

II. 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 DE LOS SOCIOS 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 DE LOS SOCIOS					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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 DE LOS SOCIOS					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					46	

(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)

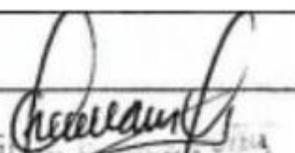
V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Moyobamba, 06 de febrero de 2022



Mag. William Suarez Peña
 LIC. ADMINISTRACION
 CLAD Nº 12959

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Emerson Bernar Fustamante Fernández
 Institución donde labora : especialista de presupuesto UGEL Chota
 Especialidad : Magister Administración de Negocios – MBA
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Contreras Corrales, Lucelina

IV. 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: DESEMPEÑO LABORAL 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: DESEMPEÑO LABORAL					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: DESEMPEÑO LABORAL					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					49	

(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)

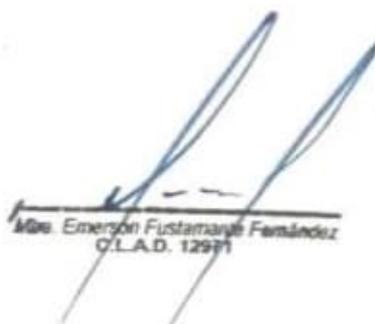
VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Moyobamba, 06 de febrero de 2022



Mgs. Emerson Fustamante Fernández
C.I.A.D. 12971

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Emerson Bernar Fustamante Fernández
 Institución donde labora : especialista de presupuesto UGEL Chota
 Especialidad : Magister Administración de Negocios – MBA
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de los socios
 Autor del instrumento : Contreras Corrales, Lucelina

IV. 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 DE LOS SOCIOS 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 DE LOS SOCIOS					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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 DE LOS SOCIOS				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)

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

X. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.5

Moyobamba, 06 de febrero de 2022



Emerson Bernar Fustamante Fernández
C.I.A.D. 12991

Anexo 5: Autorización para la aplicación de la investigación



ASOCIACION DE PRODUCTORES CAFETALEROS COCOS PERU COFFEE

Jaén 12 de enero del 2022

Estimada Srta.

Lucelina Contreras Corrales

Presente. -

Reciba usted cordiales saludos. Sirva la presente para dar respuesta a vuestra solicitud del día 10 de enero en la que nos pide autorización para realizar su investigación a cargo de la tesis titulada "Desempeño laboral y satisfacción de los socios de la asociación de productores cafetaleros Cocos Perú Coffe, Jaén, 2022" para optar por el grado de licenciado en administración, al respecto queda autorizada su solicitud y ponemos a su disposición nuestro personal para que realice las coordinaciones según los temas que necesite desarrollar.

Sin otro particular, me despido deseándote éxitos en vuestro trabajo de investigación.

Atentamente:

ASOCIACION DE PRODUCTORES CAFETALEROS
COCOS PERU COFFEE
.....
José S. Contreras Guevara
DNI: 01047015
PRESIDENTE

Anexo 6: Base de datos

Variables		Desempeño laboral											
Dimensiones		Estructura			Productividad			Profesionalismo			Tecnología		
Ítems		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
Participantes	E1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
	E2	3	3	1	1	3	2	3	2	3	1	3	1
	E3	2	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4
	E4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	5	4	5
	E5	3	2	4	4	2	4	2	2	4	2	1	4
	E6	3	4	4	4	4	4	4	1	2	5	4	3
	E7	2	2	3	3	2	4	2	3	3	1	4	5
	E8	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5
	E9	2	2	4	5	2	4	2	2	5	4	2	4
	E10	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5
	E11	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3
	E12	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3
	E13	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5
	E14	4	4	3	3	4	2	4	1	3	5	3	4
	E15	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	3	3
	E16	5	3	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5
	E17	2	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4
	E18	5	3	5	5	3	4	3	2	5	5	3	5
	E19	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	2	5
	E20	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4
	E21	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4
	E22	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3
	E23	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5
	E24	3	4	4	4	4	2	4	2	4	5	4	2
	E25	3	3	4	4	3	4	3	1	4	5	3	2
	E26	4	3	4	4	3	4	3	2	3	5	3	5
	E27	4	3	5	5	3	4	3	1	5	5	3	5
	E28	4	2	4	4	2	2	2	1	4	5	5	5
	E29	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3
	E30	4	3	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5
	E31	4	3	5	5	3	4	3	4	5	5	3	5
	E32	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	3	5
	E33	4	2	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4
	E34	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
	E35	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	2	4
	E36	3	2	2	2	2	2	4	1	4	1	3	1
	E37	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5
	E38	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5
	E39	3	3	4	4	3	2	3	2	2	5	3	5
	E40	3	3	4	5	3	4	2	2	5	5	4	5
	E41	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	5
	E42	2	3	5	5	3	5	3	1	5	5	3	5
	E43	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1
	E44	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2
	E45	4	2	3	3	5	3	5	5	3	4	5	4
	E46	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5
	E47	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	2	2
	E48	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5

E49	2	3	4	5	3	4	3	5	2	5	1	2
E50	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5
E51	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	2	2
E52	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5
E53	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3
E54	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5
E55	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1
E56	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2
E57	3	3	4	4	5	3	5	2	4	5	4	4
E58	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5
E59	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3
E60	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3
E61	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5
E62	4	4	3	3	4	2	4	1	3	5	3	4
E63	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	3	3
E64	5	3	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5
E65	2	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4
E66	5	3	5	5	3	4	3	2	5	5	3	5
E67	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	2	5
E68	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4
E69	4	3	5	5	3	4	3	4	5	5	3	5
E70	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	3	5
E71	4	2	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4
E72	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
E73	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	2	4
E74	3	2	2	2	2	2	4	1	4	1	3	1
E75	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5
E76	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5
E77	3	3	4	4	3	2	3	2	2	5	3	5
E78	3	3	4	5	3	4	2	2	5	5	4	5
E79	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	2	2
E80	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5
E81	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3
E82	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5
E83	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1
E84	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2
E85	3	3	4	4	5	3	5	2	4	5	4	4
E86	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5
E87	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3
E88	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3
E89	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
E90	3	3	1	1	3	2	3	2	3	1	3	1
E91	2	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4
E92	3	3	4	4	3	2	3	3	4	5	4	5
E93	2	2	3	3	2	4	2	3	3	5	4	5
E94	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5
E95	2	2	4	5	2	4	2	2	5	4	2	4
E96	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5
E97	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4
E98	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4
E99	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3
E100	3	3	4	4	3	4	3	1	4	5	3	2

E101	4	3	4	4	3	4	3	2	3	5	3	5
E102	4	3	5	5	3	4	3	1	5	5	3	5
E103	4	2	4	4	2	2	2	1	4	5	5	5
E104	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3
E105	4	3	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5
E106	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5
E107	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	2	2
E108	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
E109	2	3	4	5	3	4	3	5	2	5	1	2
E110	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5
E111	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	2	2
E112	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1
E113	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3
E114	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5
E115	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1
E116	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1
E117	2	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4
E118	5	3	5	5	3	4	3	2	5	5	3	5
E119	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	2	5
E120	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4
E121	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4
E122	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3
E123	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5
E124	3	4	4	4	4	2	4	2	4	5	4	2
E125	3	3	4	4	3	4	3	1	4	5	3	2
E126	3	2	2	2	2	2	4	1	4	1	3	1
E127	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1
E128	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5
E129	3	3	4	4	3	2	3	2	2	5	3	5
E130	3	3	4	5	3	4	2	2	5	5	4	5
E131	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	5
E132	2	3	5	5	3	5	3	1	5	5	3	5
E133	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1
E134	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2
E135	4	2	3	3	5	3	5	5	3	4	5	4
E136	4	3	4	4	3	4	3	2	3	5	3	5
E137	4	3	5	5	3	4	3	1	5	5	3	5
E138	4	2	4	4	2	2	2	1	4	5	5	5
E139	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3
E140	4	2	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4
E141	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
E142	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	2	4
E143	3	2	4	4	2	4	2	2	4	2	1	4
E144	3	4	4	4	4	4	4	1	2	5	4	3
E145	2	2	3	3	2	4	2	3	3	5	4	5
E146	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5
E147	2	2	4	5	2	4	2	2	5	4	2	4
E148	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5
E149	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3
E150	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3
E151	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5

Variables		Satisfacción del socio											
Dimensiones		Confianza			Expectativa			Comunicación			Accesibilidad		
Ítems		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
Participantes	E1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
	E2	3	3	1	1	3	2	3	2	3	1	3	1
	E3	2	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4
	E4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	5	4	5
	E5	3	2	4	4	2	4	2	2	4	4	1	4
	E6	3	4	4	4	4	4	4	1	2	5	4	3
	E7	2	2	3	3	2	4	2	3	3	5	4	5
	E8	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5
	E9	2	2	4	5	2	4	2	2	5	4	2	4
	E10	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5
	E11	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3
	E12	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3
	E13	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5
	E14	4	4	3	3	4	2	4	1	3	5	3	4
	E15	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	3	3
	E16	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
	E17	2	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4
	E18	5	3	5	5	3	4	3	2	5	5	3	5
	E19	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	2	5
	E20	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4
	E21	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4
	E22	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3
	E23	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5
	E24	3	4	4	4	4	2	4	2	4	5	4	2
	E25	3	3	4	4	3	4	3	1	4	5	3	2
	E26	4	3	4	4	3	4	3	2	3	5	3	5
	E27	4	3	5	5	3	4	3	1	5	5	3	5
	E28	4	2	4	4	2	2	2	1	4	5	5	5
	E29	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3
	E30	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5
	E31	4	3	5	5	3	4	3	4	5	5	3	5
	E32	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	3	5
	E33	4	2	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4
	E34	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
	E35	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	2	4
	E36	3	2	2	2	2	2	4	1	4	1	3	1
	E37	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
	E38	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5
	E39	3	3	4	4	3	2	3	2	2	5	3	5
	E40	3	3	4	5	3	4	2	2	5	5	4	5
	E41	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	5
	E42	2	3	5	5	3	5	3	1	5	5	3	5
	E43	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1
	E44	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2
	E45	4	2	3	3	5	3	5	5	3	4	5	4
	E46	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5
	E47	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	2	2
	E48	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
	E49	2	3	4	5	3	4	3	5	2	5	1	2

E50	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5
E51	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	2	2
E52	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	1	5
E53	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3
E54	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5
E55	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1
E56	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2
E57	3	3	4	4	5	3	5	2	4	5	4	4
E58	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5
E59	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3
E60	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3
E61	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5
E62	4	4	3	3	4	2	4	1	3	5	3	4
E63	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	3	3
E64	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
E65	2	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4
E66	5	3	5	5	3	4	3	2	5	5	3	5
E67	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	2	5
E68	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4
E69	4	3	5	5	3	4	3	4	5	5	3	5
E70	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	3	5
E71	4	2	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4
E72	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
E73	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	2	4
E74	3	2	2	2	2	2	4	1	4	1	3	1
E75	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
E76	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5
E77	3	3	4	4	3	2	3	2	2	5	3	5
E78	3	3	4	5	3	4	2	2	5	5	4	5
E79	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	2	2
E80	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	1	5
E81	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3
E82	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5
E83	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1
E84	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2
E85	3	3	4	4	5	3	5	2	4	5	4	4
E86	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5
E87	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3
E88	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3
E89	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
E90	3	3	1	1	3	2	3	2	3	1	3	1
E91	2	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4
E92	3	3	4	4	3	2	3	3	4	5	4	5
E93	2	2	3	3	2	4	2	3	3	5	4	5
E94	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5
E95	2	2	4	5	2	4	2	2	5	4	2	4
E96	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5
E97	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4
E98	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4
E99	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5
E100	3	3	4	4	3	4	3	1	4	5	3	2
E101	4	3	4	4	3	4	3	2	3	5	3	5

E102	4	3	5	5	3	4	3	1	5	5	3	5
E103	4	2	4	4	2	2	2	1	4	5	5	5
E104	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3
E105	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5
E106	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5
E107	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	2	2
E108	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
E109	2	3	4	5	3	4	3	5	2	5	1	2
E110	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5
E111	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	2	2
E112	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1
E113	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3
E114	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5
E115	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1
E116	1	3	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1
E117	2	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4
E118	5	3	5	5	3	4	3	2	5	5	3	5
E119	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	2	5
E120	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4
E121	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4
E122	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3
E123	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5
E124	3	4	4	4	4	2	4	2	4	5	4	2
E125	3	3	4	4	3	4	3	1	4	5	3	2
E126	3	2	2	2	2	2	4	1	4	1	3	1
E127	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1
E128	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5
E129	3	3	4	4	3	2	3	2	2	5	3	5
E130	3	3	4	5	3	4	2	2	5	5	4	5
E131	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	5
E132	2	3	5	5	3	5	3	1	5	5	3	5
E133	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1
E134	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2
E135	4	2	3	3	5	3	5	5	3	4	5	4
E136	4	3	4	4	3	4	3	2	3	5	3	5
E137	4	3	5	5	3	4	3	1	5	5	3	5
E138	4	2	4	4	2	2	2	1	4	5	5	5
E139	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3
E140	4	2	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4
E141	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
E142	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	2	4
E143	3	2	4	4	2	4	2	2	4	4	1	4
E144	3	4	4	4	4	4	4	1	2	5	4	3
E145	2	2	3	3	2	4	2	3	3	5	4	5
E146	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5
E147	2	2	4	5	2	4	2	2	5	4	2	4
E148	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5
E149	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3
E150	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3
E151	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5

Anexo 7: Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach para el desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	151	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	151	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	12

Alfa de Cronbach para la satisfacción del socio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	151	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	151	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	12

Anexo 8: Prueba de normalidad

Ho: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Nivel de significancia

NC= 0.95

E=0.05 (Margen de error)

Prueba de normalidad

Si $n > 50$ se aplica la prueba de kolmogorov smirnov

Si $n < 50$ se aplica la prueba de shapiro wilk

$p > 0.05$ se acepta la Ho

$p < 0.05$ se rechaza la Ho y se acepta la H1

Pruebas de normalidad

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estructura	151	100,0%	0	0,0%	151	100,0%
Productividad	151	100,0%	0	0,0%	151	100,0%
Profesionalismo	151	100,0%	0	0,0%	151	100,0%
Tecnología	151	100,0%	0	0,0%	151	100,0%
Desempeño laboral	151	100,0%	0	0,0%	151	100,0%
Satisfacción del socio	151	100,0%	0	0,0%	151	100,0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estructura	,228	151	,000	,912	151	,000
Productividad	,245	151	,000	,814	151	,000
Profesionalismo	,152	151	,000	,949	151	,000
Tecnología	,216	151	,000	,875	151	,000
Desempeño laboral	,207	151	,000	,792	151	,000
Satisfacción del socio	,203	151	,000	,794	151	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Las variables y dimensiones el valor de $p=0.00$ es menor que 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la H1. Por lo tanto, no presentan una distribución normal, siendo una correlación paramétrica para el estudio se utilizará la prueba Rho de Spearman, según la prueba Kolmogorov-Smirnova.