



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Eficacia de la asistencia técnica y cultura de la calidad en socios de la
COOPBAM Ltda., Aguas Verdes, 2018”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS-MBA**

AUTOR:

Br. Jerris Rojas Vela

ASESOR:

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

TARAPOTO - PERÚ

2019

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

El bachiller **Rojas Vela, Jerris**, para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios, ha sustentado la tesis titulada:

"Eficacia de la Asistencia Técnica y Cultura de la Calidad en Socios de la COOPBAM LTDA., Distrito de Aguas Verdes, 2018"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobado por unanimidad (16)

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- Adecuar al formato y esquema APA.

MBA. Jhon Bautista Fasabi

-Presidente

MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero

- Secretario/a

Mg. Ivo Encomenderos Bancallán

-Vocal




Tarapoto 18 de enero 2019

Dedicatoria

Quiero dedicar la tesis, a mi cónyuge Luisa Gonzales Alegría, a mi hija Liulith Estefani Rojas Reátegui y a mis padres Joel Rojas Sánchez y Liulith Vela Vásquez, por la motivación y apoyo en esta etapa de especialización, formación y actualización de conocimientos, en bien de mi desarrollo personal y profesional.

Jerris

Agradecimientos

A Dios, por la bendición en esta etapa de mi vida.

A los socios, directivos y Gerente de la COOPBAM Ltda. del valle del Alto Mayo por permitirme realizar mi investigación en tan prestigiosa organización.

A mi asesor Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, por los conocimientos compartidos.

EL AUTOR

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jerris Rojas Vela, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 01122776, con la tesis titulada “Eficacia de la asistencia técnica y cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda., Aguas Verdes, 2018” Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

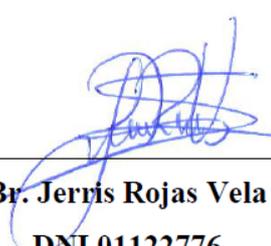
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

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

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

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

Tarapoto, enero de 2019



Br. Jerris Rojas Vela
DNI 01122776

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Eficacia de la asistencia técnica y cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda., Aguas Verdes, 2018”, con la finalidad de optar el título de Maestría en administración de negocios

La investigación está dividida en siete capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.
- V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Dictamen de la sustentación de tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema.....	24
1.5. Justificación del estudio.....	24
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos.....	25
II. MÉTODO.....	27
2.1. Diseño de investigación.....	27
2.2. Variables, Operacionalización.....	28
2.3. Población y muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	30
2.5. Métodos de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos.....	32

III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VI. REFERENCIAS	44

ANEXOS

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validaciones de instrumentos

Índice de confiabilidad

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Autorización para la publicación electrónica de las tesis

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad de tesis

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación

Índice de tablas

Tablas		Pág.
Tabla 01	Frecuencias y % de la variable eficacia de la asistencia técnica en COOPBAM Ltda.	33
Tabla 02	Frecuencias y % de la variable eficacia de la asistencia técnica en COOPBAM Ltda., por dimensiones.	34
Tabla 03	Frecuencias y % de la variable cultura de la calidad en socios de COOPBAM Ltda.	36
Tabla 04	Frecuencias y % de la variable cultura de la calidad en socios de COOPBAM Ltda., por dimensiones	38
Tabla 05	Tabla de contingencias	39
Tabla 06	Prueba de chi – cuadrado	39
Tabla 07	Relación entre las variables	40

Índice de figuras

		Pág.
Figura 01	Nivel de eficacia de la asistencia técnica en COOPBAM Ltda (%)	34
Figura 02	Nivel de eficacia de la asistencia técnica en COOPBAM Ltda., por dimensiones (%)	35
Figura 03	Nivel de cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda. (%)	37
Figura 04	Nivel de cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda., por dimensiones (%)	38
Figura 05	Campana de Gauss	41

RESUMEN

La tesis titulada “Eficacia de la asistencia técnica y cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda., distrito de Aguas Verdes, 2018” tuvo como objetivo, establecer la relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en esta empresa cooperativa. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 99 productores socios. Se utilizó la técnica de la encuesta. Los principales resultados fueron que el nivel de eficacia de la asistencia técnica en la COOPBAM Ltda., durante el año 2018, fue 16.67% “bajo”, 62.96% “medio” y 20.37% “alto”. El nivel de cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda., en el año 2018, fue el 22.22% bajo, el 68.52% medio y el 9.26% alto. La **conclusión** de la investigación fue, que existe relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en COOPBAM Ltda., en el año 2018, que se fundamenta en los resultados de la prueba Chi – cuadrado de Pearson (X^2), cuyo resultado indica que X^2 calculado (15.93) > X^2 tabulado (9.49), ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0); por tanto, se concluye que las variables están asociadas.

Palabras clave: asistencia técnica, cultura de la calidad.

ABSTRACT

The thesis entitled "Efficiency of technical assistance and quality culture in partners of COOPBAM Ltda., District of Aguas Verdes, 2018" had as objective, to establish the relationship between the effectiveness of technical assistance and the culture of quality in This cooperative company. The study was descriptive correlational type, the sample consisted of 99 producers partners. The survey technique was used. The main results were that the level of effectiveness of technical assistance in COOPBAM Ltda., During the year 2018, was 16.67% "low", 62.96% "medium" and 20.37% "high". The level of culture of quality in partners of the COOPBAM Ltda., In the year 2018, was 22.22% low, 68.52% medium and 9.26% high. The conclusion was that there is a relationship between the effectiveness of technical assistance and the culture of quality in COOPBAM Ltda., In the year 2018, which is based on the results of the Chi - square test of Pearson (X^2), whose result indicates that X^2 calculated (15.93) > X^2 tabulated (9.49), being located in the rejection region of the null hypothesis (H_0); therefore, it is concluded that the variables are associated.

Keywords: technical assistance, culture of quality.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional, la cadena productiva del café se presenta como una industria sólida y potente mirando las grandes transacciones comerciales que se realizan a nivel global tanto de café como de sus derivados. Sin embargo, esta gran industria, depende de manera contradictoria, del cultivo de café realizado por pequeños productores en situación de pobreza, quienes son responsables de producir y proveer los mejores cafés a todo el mundo. Sin embargo, las grandes zonas de producción están en países emergentes en donde la cultura de la calidad en café es limitada y afectada por la pobreza y la deforestación. A pesar de esto, los gobiernos y la cooperación técnica vienen brindando capacitación y asistencia técnica para mejorar muchos de los procesos en el cultivo, su eficacia todavía es limitada. (Muller, 2016, p. 67)

A nivel de América Latina, Brasil y Colombia destacan por los grandes volúmenes de producción y dependiendo del año, pueden afectar positiva o negativamente el precio de los demás países productores de la región. En Perú, se destaca principalmente por tener cafés de calidad y con sello orgánico. Venimos de recuperarnos gradualmente de un fuerte ataque de roya que mermó los cultivos a pesar de que la cadena productiva del café en Perú es la que más normas técnicas posee. Entonces la cultura de la calidad aún presenta serias deficiencias. (Ramírez, 2017, p. 34)

A nivel local, la Cooperativa de Servicios Múltiples Bosque del Alto Mayo Ltda. (COOPBAM Ltda.), es una cooperativa vinculada al Bosque de Protección Alto Mayo – BPAM, que es un área natural protegida establecida por el estado peruano mediante Resolución Ministerial Suprema N°0293-87- AG/DGFF de fecha 23 de julio de 1987 con una superficie de 182,000 hectáreas, tiene como objetivos de creación proteger las cuencas hidrográficas, fuentes de abastecimiento de agua para consumo humano, agrícola e industrial, proteger la vegetación boscosa para conservar suelos entre otros. Actualmente, el BPAM se gestiona a través de una alianza estratégica entre SERNANP y Conservación Internacional Perú.

Como parte de la estrategia para la prevención de la deforestación y a través de los Acuerdos de Conservación, se ha promovido la creación de una EMPRESA

COOPERATIVA que fue constituida formalmente el 12 de diciembre del año 2014. La Cooperativa de Servicios Múltiples Bosque del Alto Mayo Ltda., COOPBAM, es una persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro, basada en sus acuerdos sociales y de ayuda mutua y solidaria de los miembros que la componen.

De acuerdo al estatuto vigente, la COOPBAM tiene los siguientes objetivos: Fortalecer y consolidar el sistema cooperativo, Formular, aprobar y ejecutar un Plan Estratégico de desarrollo en armonía con el medio ambiente, a nivel regional y nacional, de corto, mediano y largo plazo, Promover la participación de los socios suscriptores (as) mujeres y varones en todas las acciones y actividades de la cooperativa bajo los conceptos de equidad y democracia, Contribuir a la gestión del Bosque de Protección Alto Mayo y otras áreas con fines de conservación de la biodiversidad, Promover el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios suscriptores (as) y la familia, Acopiar, industrializar, comercializar y exportar la producción de café, miel de abeja, frutales de la zona y otros productos que genere economías verdes para los asociados suscriptores (as), Desarrollar chacras integrales sostenibles con una tecnificación intensiva del café y otros productos con el propósito de producir cafés que permitan el desarrollo de una oferta exportable, así como otorgar el soporte técnico al programa de cafés de bosque protegido, y otros productos amigables con el medio ambiente, Realizar operaciones económicas financieras, de comercialización e industrialización del café y otros productos de sus asociados suscriptores, Gestionar y canalizar recursos de la cooperación técnica y financiera nacional e internacional para acciones que beneficien a los asociados suscriptores, Brindar asistencia técnica con la finalidad de elevar la productividad y producción de los cultivos en las unidades productivas familiares, Implementar un sistema de administración moderna para brindar un servicio eficiente para los asociados suscriptores con un uso adecuado de los recursos, La cooperativa no podrá adquirir a título oneroso, café de otros, que no sean de los asociados a la cooperativa.

La COOPBAM Ltda., aplicó en los últimos tres años un fuerte proceso de desarrollo de capacidades en sus socios, y tiene el interés de evaluar la eficacia de este proceso y su relación con cuanto ha mejorado (o no) la cultura de calidad. Esto se debe a que, en la actualidad, los mercados de destino del café se han vuelto más exigentes

con la calidad. Y esto, implica un reto mayor para el pequeño productor del valle del Alto Mayo y socio de la COOPBAM Ltda.

La lucha contra la roya, una de las mayores plagas que atacó el café peruano hace pocos años, trajo como consecuencia la proliferación de cafés de baja calidad. Se priorizó el catimor por su capacidad de resistencia, pero en ese proceso, poco planificado, se sacrificó calidad desechando variedades como el caturra, borbor o típica. Como consecuencia muchos agricultores se enfrentan a procesos de comercialización con bajos precios por quintal. Sólo la calidad en tasa permitirá a los asociados mejores ingresos.

La empresa no ha contado con los recursos para realizar una evaluación del impacto de la asistencia técnica aplicada durante los últimos años en la organización además de evaluar también desde la perspectiva de los productores como se percibe la cultura de la calidad. Esta información es útil y valiosa para realizar las adecuaciones respectivas a los programas de asistencia técnica que se vienen implementando. Si bien la calidad es prioridad para COOPBAM Ltda., aún no es interiorizada por el asociado, pero objetivamente la cooperativa no cuenta con datos sobre cómo está entendiendo el pequeño productor los esfuerzos de la cooperativa por trabajar calidad.

En la actualidad, las limitaciones que enfrenta la COOPBAM Ltda., están relacionadas a la baja calidad y que aún pese a los esfuerzos que ha hecho la cooperativa con aliados a fin de financiar asistencia técnica y capacitaciones no se haya logrado incrementar la producción de café de calidad en las metas planteadas por la organización. Es por ello por lo que se considera pertinente la presente investigación puesto que tiene por finalidad establecer la relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad desde la perspectiva de los asociados.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacionales

Montoya, C. (2014). En su trabajo de investigación titulado *Desarrollo de capacidades y su relación con la productividad en productores de café en Putumayo, Colombia, 2000 - 2016*, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. Investigación de tipo descriptiva, tuvo como objetivo analizar como el desarrollo o fortalecimiento de capacidades han influenciado en la mejora de la productividad de

estos productores, partiendo de un supuesto hipotético de que esto no sería tan cierto. Se encuestó a una muestra de 125 productores, utilizando la técnica de la encuesta con el diseño previo de un cuestionario estandarizado para el contexto. La principal conclusión del estudio fue que existe una brecha aún entre la inversión en capacitación y el logro de las competencias para el mejoramiento de sus cultivos en los pequeños productores. no es suficiente entonces el contar con recursos y capacitar. (p. 4)

Díaz, W. (2015). En su trabajo de investigación: *Identidad organizacional de los trabajadores de una fundación a través del discurso sobre su experiencia y trayectoria laboral*, (tesis de maestría) Universidad Nacional de Chile, Santiago de Chile. Investigación de tipo exploratoria y cualitativa, el objetivo de la investigación fue identificar los factores que influyen en la identidad organizacional de trabajadores desde una perspectiva cualitativa, se usó como técnicas la entrevista en profundidad y como instrumentos una ficha de registro de datos. La investigación llega a la siguiente conclusión; la realización del trabajo con una orientación y un sentido social, que el quehacer tenga un impacto en la vida de una persona o un grupo, permite ser incorporado como un trabajo con coherencia. Para los trabajadores es fundamental lograr visualizar a los beneficiarios o socios, entender la cadena del trabajo y el impacto de su gestión (p.75).

Viera (2015), en su trabajo de investigación: *Análisis, Investigación y Propuesta para Fortalecer la Infraestructura Nacional de la Calidad para la Evaluación de la Conformidad de los Productos del Cacao Ecuatoriano Provenientes de la Cadena Productiva que se Exportan a la Unión Europea, Estados Unidos y Japón*, (tesis de maestría) Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Investigación de tipo descriptiva, el objetivo de este trabajo fue Analizar y plantear una propuesta de mejora de la actual Infraestructura de la calidad nacional para la evaluación de la conformidad de los productos provenientes de la cadena productiva del cacao ecuatoriano que se exportan a la Unión Europea, Estados Unidos y Japón. La muestra estuvo conformada por 7 instituciones vinculadas a la gestión de la calidad del cacao productores de cacao, la técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento un cuestionario. La investigación concluye, que al momento el país no cuenta con una Infraestructura de la calidad nacional coordinada y disponible para los servicios de evaluación de la conformidad de los productos del cacao, que la autoridad reguladora a nivel nacional no ha logrado

coordinar y asignar responsabilidades a los integrantes de la Infraestructura de la Calidad nacional para la evaluación de la conformidad de los productos del cacao. (p.67).

A nivel nacional

Zapata, L. (2006) en su investigación *Análisis de la cadena de valor y competitividad de cafés especiales en el Perú. El caso de los productores de Villa Rica*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú. Investigación de tipo descriptivo de correlación, tuvo como objetivo analizar la relación entre la cadena de valor y la competitividad en la cadena productiva de café. La muestra estuvo conformada por 140 productores. Las técnicas utilizadas para el acopio de información fueron la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados de la investigación concluyen que el rendimiento de campo y la calidad del café pergamino son los elementos básicos que influyen significativamente en la rentabilidad de los productores de café especiales. Existen altas barreras de entrada al mercado internacional de café especiales para los productos que son procesados en origen. Los países productores exportan la mayor parte de su café en estado “café verde” dejando gran parte del valor agregado en manos de los tostadores de los países de destino. (p. 11)

Nahuamel, E. (2013) en su trabajo de investigación: *Competitividad de la cadena productiva de café Orgánico en la provincia de la convención, región Cusco*. (tesis de maestría) Universidad Nacional San Antonio Abad, Cuzco, Perú. La investigación fue de tipo descriptivo. El objetivo fue analizar la competitividad de esta cadena productiva para profundizar en su conocimiento. Se aplicaron 285 encuestas con cuestionarios estructurados. Los resultados evidenciaron que los factores competitivos que se han identificado en la cadena productiva del café orgánico en la provincia de La Convención son en su mayoría en la fase de producción agraria como son la zona agroecológica apropiada produciendo café orgánico de calidad, el alto grado de asociatividad que existe en la zona, y la calidad de café ha ido mejorando, habiéndose logrado la denominación de origen como Café Machupicchu-Huadquiña, esto sumado a la adecuada infraestructura de procesamiento, le permite competir en mercados internacionales.(p. 7)

Perea, M. (2016) en su trabajo de investigación: *Asistencia técnica y competitividad en la cadena productiva del café en regiones andino-amazónicas de Perú*. (tesis de maestría), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Investigación de tipo descriptiva, tuvo como objetivo analizar la influencia de la asistencia técnica en la mejora de la competitividad en la cadena productiva del café en valles amazónicos con ventajas comparativas para este cultivo. La muestra estuvo constituida por 110 pequeños productores. Se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario estandarizado con preguntas y respuestas cerradas. La principal conclusión de la investigación plantea que en las zonas andino amazónicas las ventajas comparativas no son puestas en valor y no se aprovecha a favor de una mayor productividad de café, priorizándose la siembra de variedades de baja calidad y dejando de promover variedades que pueden mejorar el rendimiento en tasa. (p. 13)

Arispe. S. (2001) en su trabajo de investigación: *La competitividad del café orgánico peruano en el mercado internacional” investigación de tipo descriptiva, tuvo como objetivo describir la competitividad del café peruano en mercados extranjeros*. (tesis de maestría) Universidad Nacional San Antonio Abad, Cuzco, Perú. La muestra estuvo conformada por 75 pequeños exportadores. La técnica de investigación fue la entrevista y el instrumento una guía de entrevista en profundidad. Los resultados indicaron que dentro de todas las organizaciones existentes, COCLA es la primera empresa de exportación de café orgánico, representando el 44% del volumen exportado, además de ocupar el noveno lugar en las exportaciones de café convencional, además ha desarrollado una estrategia de diferenciación diversificando su producción exportable en los siguientes tipos de cafés: café lavado Cusco HB, (grano duro de buen licor aroma bueno, acidez regular), café lavado SHB (con dureza física figura cerrada, en taza alta acidez buen cuerpo y aroma producido en altura), café orgánico, café solidario y café gourmet. (p. 12)

A nivel local

Santander, W.E. (2003) en su trabajo de investigación: *Ventajas competitivas en cafés especiales (variedad típica) para el mercado de exportación: caso de la Región San Martín*. (tesis de maestría) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Tuvo como objetivo la descripción de las ventajas competitivas más relevantes de los cafés especiales regionales. El estudio fue de tipo descriptivo. La técnica fue de

análisis documental. La investigación concluye que la región sigue incrementando su participación en el mercado de cafés especiales, pero le falta enfatizar la diferenciación del producto. Respecto al nivel de coordinación y planificación, concertada entre el sector privado, público y productores, se puede comprobar que hay un compromiso de estos actores en mejorar y consolidar la institucionalización del subsector cafetalero del Perú con miras a mejorar nuestra oferta exportable, aun se cuenta con una alta fragmentación parcelaria en la región (área de parcela promedio menor a 2 hectáreas), pero los productores están comprendiendo la importancia de mejorar los niveles de organización y gestión empresarial. Las empresas cafetaleras de la región San Martín no presentan altos costos y son competitivas debido principalmente al empleo de mano de obra en campo más barata en un 50% y un 15% menor en costos de beneficio con respecto a otras zonas cafetaleras del país a los buenos rendimientos alcanzados de 23,74qq/ha y al uso de tecnología alta utilizada por las empresas que es 62%. Los costos de producción de café en Colombia son 25% más altos que en Perú. (p. 9)

Aquino, S. (2004) en su trabajo de investigación: *Elaboración de un mapa de calidad del café (coffea arábica) situadas en ocho zonas de la provincia de Lamas*” (tesis de maestría) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. El objetivo de la investigación fue estandarizar la calidad del café en dos niveles de altitudes y ocho comités de productores en cosecha y beneficio según la norma técnica peruana 209.027-2001. La muestra estuvo conformada por 144 agricultores. El estudio fue de tipo descriptivo. La investigación concluye que se debe dar asistencia técnica permanente a los cafetaleros en cosecha y beneficio con tecnología selecta, manejo integrado de plagas y enfermedades, mejoramiento nutricional de suelos para mejorar rendimiento y calidad de café. (p. 7).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Eficacia en la asistencia técnica

La producción de café realizada por pequeños productores, la mayoría de ellos en situación de pobreza requiere de soporte técnico. Actualmente existe una gran demanda por servicios de Asistencia Técnica y Extensión Rural (ATER) más efectivos y eficientes, que superen el paradigma tradicional de la transferencia tecnológica y que sean capaces de incorporar a sus usuarios en todo el proceso, además de abordar los

requerimientos y necesidades de la familia rural en su conjunto. Un modelo potente para llegar a los pequeños productores con eficacia y participación es la Asistencia Técnica y Extensión Rural participativa, un modelo desarrollado bajo diferentes nombres y modelos en América Latina: yachachiq, campesino a campesino, promotoría rural humana, Escuelas de Campo de Agricultores, entre otros (FAO, 2016, P. 11)

La asistencia técnica, se define en forma global como servicios profesionales o especializados que sirven de apoyo para las organizaciones sociales que carecen de dichas capacidades. Los programas de asistencia técnica ayudan a la organización a marchar más eficientemente. (Petersen, 2014, p.345)

Los programas de asistencia técnica son un conjunto de actividades que incluyen procesos de desarrollo de capacidades de pequeños productores en la producción, transformación y comercialización de determinado cultivo. Por lo general consideran la metodología de escuelas de campo apoyadas en pasantías y acompañamiento en campo. Acciones de articulación comercial para abarcar todo el proceso de manera integral. (Petersen, 2014, p. 41)

En general se ha optado por los servicios de Asistencia Técnica bajo las siguientes condiciones: contextos con ausencia del Estado en la prestación de servicios de extensión agrícola frente a la potencial demanda; políticas orientadas a los productores más vulnerables con un enfoque pro-pobre; demanda de productoras y productores con enfoque de sistemas, que considere a la finca como un todo; alta vulnerabilidad ambiental, ocasionada por el manejo inadecuado de la base productiva y/o por condiciones climáticas; estancamiento en la producción y productividad de granos básicos y otros productos, que resulta en inseguridad alimentaria. (FAO, 2016, p.7.)

Para Vásquez (2014) una asistencia técnica eficaz debe considerar las siguientes dimensiones:

Metodología: el técnico o especialista debe manejar un marco metodológico adecuado basado en técnica de aprendizaje para adultos, aprendizaje cooperativo y metodologías para la promoción social de comunidades campesinas.

Autoevaluación: debe ser permanente y participativa, priorizando la retroalimentación y el aprendizaje cooperativo desde la evaluación.

Materiales: El proceso de asistencia técnica debe contar con la disponibilidad de materiales y la didáctica necesaria para un proceso de desarrollo de capacidades adecuado.

Expositor: El facilitador debe contar con las competencias adecuadas para liderar el proceso. Debe ser acreditado.

Organización: Todo el proceso debe ser cuidadosamente planificado puesto que se tiene como objetivo mejorar las capacidades de pequeños productores muchos de ellos sin escolarización.

La cultura de la calidad

La cultura de calidad es el conjunto de hábitos y valores que posee una empresa, los cuales son complementados con las prácticas de calidad en sus actividades diarias y permiten que la empresa alcance los objetivos planteados para su crecimiento y éxito. El no contar con una Cultura de Calidad en las empresas afecta también el desarrollo y permanencia de éstas. Cuando una empresa pretende hacer cambios e implementar procesos de mejora que permitan aumentar la calidad en sus servicios y/o productos es necesario informar a todos los que colaboran en ella, así es más fácil llegar a los objetivos planteados; al tener los colaboradores conocimiento del rumbo hacia donde se quiere dirigir la empresa es más fácil llegar al éxito debido al compromiso que puede generarse y la responsabilidad en cada una de las áreas. (Fernández, 2014, p.32)

Para lograr la calidad total es necesario que en las empresas se rescaten los valores, los empresarios juegan un papel muy importante en la educación de sus colaboradores en temas de calidad; es necesaria la capacitación y preparación constante en los temas de calidad los cuales permitirán el aumento de la productividad en la empresa. (Mena, 2008, p. 98)

Se sabe que la cultura de calidad no es un hecho espontáneo que sucede solo porque nosotros queremos que suceda. Es más bien un proceso por medio del cual la organización eleva su nivel de eficiencia y productividad en el trabajo. La cultura de empresa determina el comportamiento y el que hacer de la gente, es la forma como el

personal se trata entre sí, es la manera cómo responden a sus compromisos y a sus retos de trabajo, y por ende esto determina el logro de los objetivos y metas organizacionales y personales. (García, 2005, p.97)

Para la Junta Nacional del Café, el mercado internacional demanda cafés certificados con alta calidad de taza, sostenibles y con baja huella de carbono, lo que obliga al país a replantear la estrategia de producción, promoviendo la asistencia técnica de calidad y el desarrollo de estándares de calidad exigidos por el mercado, respaldados en investigaciones científicas, el conocimiento tradicional y la innovación. (JNC, 2007, p.16)

Según, Gómez-Cardona (2012) existe un nicho de mercado que valora las cualidades y características, que no tienen los café corrientes y están dispuestos a pagar más por él, como la conciencia ecoeficiente en los procesos productivos, validándolo por medio de una certificación que brinda la confianza en la transparencia de los procesos, siendo una tendencia de crecimiento acelerado en los países industrializados y llevando a los caficultores a ver la finca como una empresa rentable, para así garantizar su permanencia en el mercado y su sostenibilidad. Las principales ventajas están relacionadas con el cumplimiento legal, mejores condiciones de trabajo, mejoramiento de la calidad de vida, reconocimiento social para el dueño de la finca y mejoras al impacto ambientales. (p. 324).

A nivel de una empresa cooperativa la cultura de la calidad debe considerar las siguientes dimensiones a trabajar:

Responsabilidad y compromiso de la gerencia y socios para el logro de los objetivos y la visión de futuro. Debe existir liderazgo en la promoción de una cultura de la calidad puesto que los cambios van a implicar cambios sustanciales de prácticas agrícolas no adecuadas y al mismo tiempo la necesidad de identificar estrategias graduales para no afectar los medios de vida de los productores en ese tránsito a la calidad.

Confianza, como el elemento clave para negocios sostenibles, que implica que la organización gestione a colaboradores y socios, como clientes internos, con acciones que ayuden a generar un clima de confianza para el trabajo en equipo y la colaboración. Además de gestionar a los clientes externos, proveedores y

compradores. La confianza se trabaja en todas estas dimensiones que están articuladas y son interdependientes.

Gestión de recursos, que permitan la eficiencia y eficacia. La inversión de la organización no solo se debe centrar en bienes muebles o inmuebles o maquinarias y equipos, también es importante la inversión en las personas, en el desarrollo de capacidades de estas.

Satisfacción de asociados, para lograr una adecuada gestión de proveedores es necesario un permanente y profundo trabajo con los pequeños productores que proveen a la empresa cooperativa. La lealtad dependerá no solo de rendimientos y productividad sino de la manera integral de como se aborden los procesos de cultura de la calidad.

Comunicación efectiva, para fortalecer la lealtad del socio hacia la empresa y relacionada a los procesos de asistencia y desarrollo de capacidades además de la manera en que la cooperativa se vincula con sus asociados. Desde la información básica relacionada a la producción hasta los logros con respecto a colocaciones y primas por determinadas certificaciones. La comunicación efectiva es clave para la consecución de objetivos relacionadas a calidad.

Planeación y organización, que permita la consecución de metas. Este proceso no debe ser complejo, pero si integral y multidisciplinario. Debe estar orientado al desarrollo de capacidades a través de una asistencia técnica más pertinente y de manera transversal a todo proceso la cultura de la calidad.

Visión congruente, con alineamiento de todos, trabajada y difundida entre socios y colaboradores, como una organización integral y no confrontacional. Una visión integradora que conduzca a la organización a una adecuada cultura de la calidad.

Trabajo en equipo, con equidad y valores integrando a la cooperativa al pequeño productor como pieza clave en la gestión productiva y de calidad. Tratándolo como a un socio y no como a un cliente a quien brindo servicios de comercialización.

Mejoramiento continuo del servicio, que permita la retroalimentación, la mejora de defectos y la renovación de procesos.

1.4. Formulación del problema

Problema General:

¿Existe relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de eficacia de la asistencia técnica en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018?

¿Cuál es el nivel de la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo se justificó conforme los siguientes criterios:

Conveniencia: La investigación es de interés de la COOPBAM Ltda., dado de que permitirá obtener información estratégica para la toma de decisiones relacionados a la eficacia de la asistencia técnica y los avances en la cultura de la calidad de sus asociados.

Relevancia social: La presente investigación busca responder a las necesidades sociales y culturales que actualmente enfrenta a COOPBAM Ltda., con respecto a estas dos variables, además busca contribuir con el factor estratégico que necesita la cooperativa para tener a sus socios satisfechos y mantener el uso adecuado de la comunicación interna.

Implicancias prácticas: Después de obtener los resultados de los instrumentos se pretende proponer soluciones que mejoren las condiciones de ambas variables de estudio. Se diseñará y ejecutará estrategias adecuadas que ayudan al desarrollo de una identidad organizacional favorable que permita a los socios sentirse satisfechos con la gestión de la calidad.

Valor teórico: El desarrollo de este trabajo también se da desde el punto de vista científico ya que el estudio aportará y contribuirá a fortalecer los conocimientos

de las variables, además del conocimiento del grado de relación de estas variables, también del comportamiento de sus dimensiones en una población de cooperativas. Estos hallazgos teóricos podrán ser utilizados como base para el desarrollo de nuevos conocimientos para futuros investigadores, que buscan dentro del quehacer científico proponer soluciones ante distintas problemáticas relacionadas a las variables en mención, en el contexto de las empresas privadas. Los autores que fundamentan la investigación son FAO (2016), Petersen (2014), Fernández (2014) y Mena (2008) principalmente.

Utilidad metodológica: El estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos, busca nuevas formas de adecuar la investigación para una mejor comprensión de las relaciones entre las variables.

1.6. Hipótesis

En el marco de la investigación, y luego de la revisión de teorías relacionadas al tema se plantearon la siguiente hipótesis general.

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.

Ho: No existe relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.

Hipótesis Específicas

H1: El nivel de eficacia de la asistencia técnica en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018, es alto.

H2: El nivel de la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018, es alto.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de eficacia de la asistencia técnica en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.

Determinar el nivel de la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.

II. MÉTODO

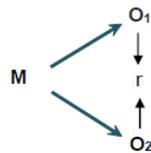
2.1. Diseño de investigación

Tipo de estudio

Teniendo como referencia a Gotuzzo (2018) la investigación es no experimental, de corte transversal y descriptiva correlacional. (p. 87)

Diseño de estudio

El diseño de investigación es de tipo descriptivo correlacional, porque examina o analiza la relación o asociación existente entre las variables priorizadas para la investigación: eficacia de la asistencia técnica y cultura de la calidad. Por lo tanto, el presente diseño servirá como instrumento de enfoque y precisión de esta investigación, en tal sentido, se convierte en un conjunto de pautas bajo las cuales se va a realizar el estudio. (Hernández et al. 2010). De acuerdo con lo establecido en la Guía de Investigación UCV (2014) el esquema de la investigación se presenta de la siguiente manera:



Dónde:

M: socios de COOPBAM Ltda.

O1: Eficacia en la asistencia técnica

O2: Cultura de la calidad

r: Coeficiente de Correlación

2.2. Variables, Operacionalización

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Eficacia de la asistencia técnica	Servicios profesionales o especializados que sirven de apoyo para las organizaciones sociales que carecen de dichas capacidades. Los programas de asistencia técnica ayudan a la organización a marchar más eficientemente. (Petersen, 2014, p.345)	Servicios profesionales o especializados que sirven de apoyo para la COOPBAM Ltda., y que ayudan a la organización a marchar más eficientemente.	Metodología	Uso de metodologías	Escala Ordinal
			Autoevaluación	Evaluación participativa	
Cultura de la calidad	Es el conjunto de hábitos y valores que posee una empresa, los cuales son complementados con las prácticas de calidad en sus actividades diarias y permiten que la empresa alcance los objetivos planteados para su crecimiento y éxito. (Fernández, 2014)	Es el conjunto de hábitos y valores que posee la COOPBAM Ltda. Y que permite una gestión más eficaz y eficiente.	Materiales	Uso de materiales	Escala Ordinal
			Expositor	Características	
			Organización	Organización y planificación de la asistencia técnica	
			Responsabilidad y compromiso de la gerencia y socios	Nivel de compromiso de directivos y socios	Escala Ordinal
			Confianza	Nivel de confianza	
			Gestión de recursos	Nivel de gestión de recursos	
			Satisfacción de asociados	Nivel de satisfacción	
			Comunicación efectiva	Nivel de comunicación	
			Planeación y organización	Nivel de planeación y organización	
			Visión congruente	Alcance de la visión	
			Trabajo en equipo	Capacidad de trabajo en equipo	
			Mejoramiento continuo del servicio	Nivel de mejoramiento	

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por 336 socios activos de la Cooperativa de servicios múltiples Bosque del Alto Mayo. Ltda.

Muestra

La muestra se calculó utilizando el muestreo aleatorio simple según la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NZ^2 p \cdot q}{E^2 N + Z^2 p \cdot q}$$

n = (muestra)

N = (población) = 336

Z = (desviación normal) = 1.96

p = (proporción de la población que daría la respuesta esperada) = 90%

q = (1 – p) = 10%

E = Margen de error esperado = 5%

$$n = \frac{336(1.96^2) (0.1)(0.9)}{(0.05^2) 336 + 1.96^2(0.1)(0.9)}$$

La muestra estuvo conformada por un total de 99 socios.

Criterios de selección

- a) **Criterios de Inclusión:** Se considerarán dentro del estudio todos los sujetos que cumplan con los siguientes criterios:
- Ser socio activo de COOPBAM Ltda.
 - Tener como mínimo tres meses de asociado
- b) **Criterios de Exclusión:** Se excluyeron todos los sujetos o elementos que no cumplan con los criterios de inclusión mencionados, además de:
- Socios con procesos judiciales (civil o penal) con la cooperativa pendientes

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

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario

Validez y confiabilidad

Para determinar la validez de la encuesta se requirió el juicio de expertos, para ello se consultó con 3 expertos quienes revisaron al detalle los instrumentos:

Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán, metodólogo, docente de investigación.

Mg. Jhony Garate Ríos, economista, magister en tributación y finanzas, docente de la Universidad Cesar Vallejo.

Mg. José Enrique Delgado Mesía, gerente de desarrollo económico del Gobierno Regional de San Martín, maestría en administración de negocios (estudios concluidos) y maestría en gestión pública. Ex docente de la Universidad César Vallejo.

La confiabilidad de instrumentos se determinó utilizando el Alpha de Cronbach. Cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Se utilizó el criterio establecido por la Universidad César Vallejo, mayor a 0.70. Para la validación de instrumentos se realizó una encuesta piloto con 15 socios, obteniéndose los siguientes resultados al calcular el Alpha de Cronbach: para la encuesta de eficacia de la asistencia técnica 0.811 y para la encuesta de cultura de la calidad de 0.833. (ver Anexo)

2.5. Métodos de análisis de datos

La forma de tratamiento de los datos se realizó utilizando el software IBM SPSS versión 22, que permitió generar tablas y gráficos y la correlación estadística. El análisis de la información se realizó mediante tablas de frecuencia y gráficos de barras con sus correspondientes descripciones.

Para la medición de la variable “cultura de la calidad” se establecieron los niveles de “alto”, “medio” y “bajo”, de acuerdo con el siguiente puntaje (rangos):

Nivel bajo: de 38 a 45 puntos

Nivel medio: de 46 a 58 puntos

Nivel alto: de 59 a 62 puntos

Esta variable se trabajó con ítems positivos y la calificación se hizo con la siguiente escala:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

Indiferente = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Los ítems son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, y 12

Para la medición de la variable “Eficacia de la asistencia técnica” se establecieron los niveles de “alto”, “medio” y “bajo”, de acuerdo al siguiente puntaje (rangos):

Nivel bajo: de 36 a 47 puntos

Nivel medio: de 48 a 62 puntos

Nivel alto: de 63 a 74 puntos

Esta variable se trabajó con ítems positivos y la calificación se hizo con la siguiente escala:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

Indiferente = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Los ítems son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, y 14

Para determinar la correlación entre las variables se utilizó el coeficiente Chi – cuadrado de Pearson (X^2), es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas pertenecientes a un nivel de

medición ordinal. Se parte del supuesto de que las variables no están relacionadas (hay independencia).

H_0 : independencia de las variables

H_1 : variables relacionadas

2.6. Aspectos éticos

Se solicitó autorización a la Cooperativa de servicios múltiples Bosque del Alto Mayo Ltda. El acopio de información fue coordinado con el personal especialista y se explicó que es de carácter voluntaria sin presión o coacción de ningún tipo y se entrevistó sólo a aquellos asociados que dieron su consentimiento informado. La encuesta tuvo carácter de anónima.

III. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación, lo mismos que fueron procesados y presentados en tablas y gráficos para el análisis. Se encuestaron a 99 socios de la COOPBAM Ltda.

3.1 Nivel de eficacia de la asistencia técnica en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.

Tabla 01

Frecuencias de la variable procedimientos administrativos (%)

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	16,7
Medio	62	63,0
Alto	20	20,4
Total	99	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

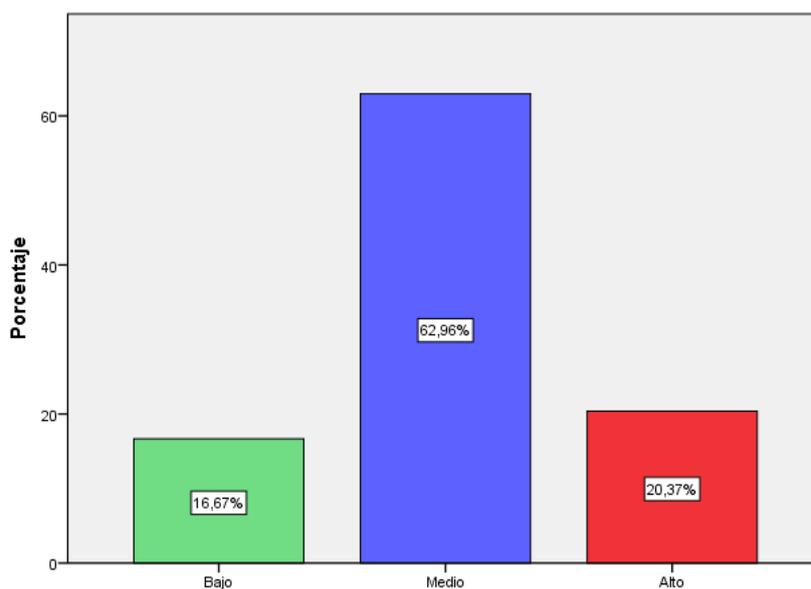


Figura 01. Nivel de eficacia de la asistencia técnica COOPBAM Ltda. (%)

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

En figura 01, se muestra el nivel de eficacia en la asistencia técnica desde la percepción de los socios cooperativistas. El 16.67% de encuestados indicaron que es “bajo”, el 62.96% indicaron que es “medio” y el 20.37% indicaron que es “alto”.

Tabla 02

Frecuencias de la variable “eficacia de la asistencia técnica” por dimensiones (%)

Escala	Metodología		Autoevaluación		Materiales		Expositor		Organización	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	42	42.424	25	25.9	38	39	12.87	13	12.9	13
Medio	33	33.333	63	63	36	36	66.033	66.7	66	66.7
Alto	24	24.242	11	11.1	25	25	20.196	20.4	20.2	20.4
Total	99	100	99	100	99	100	99	100	99	100

Fuente: Cuestionario aplicado

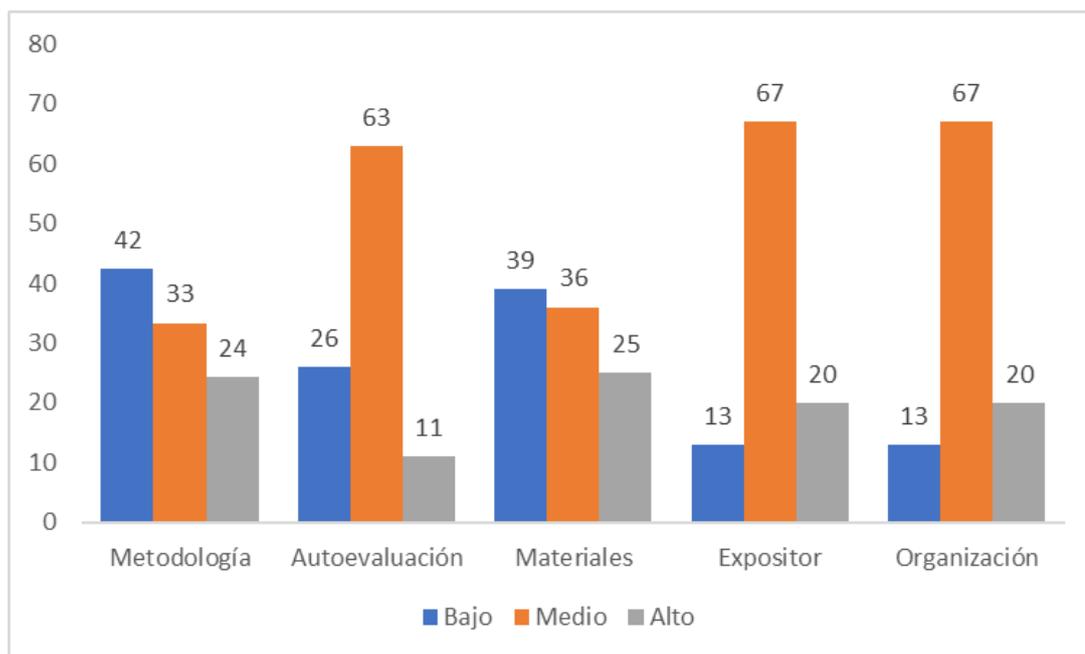


Figura 02. Eficacia de la asistencia técnica COOPBAM Ltda., por dimensiones (%)

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

En figura 02, se muestra el nivel de eficacia de la asistencia técnica de la COOPBAM Ltda., por dimensiones, en donde se evidencia que las dimensiones de metodología y materiales son las que presentan los valores más bajos. En

metodología el 42% la evaluó como baja y en la dimensión materiales el 39% también la evaluó como baja. Esto evidencia limitaciones en estas dimensiones que son parte fundamental del proceso de asistencia técnica en campo.

3.2 Nivel de la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.

Tabla 03

Cultura de la calidad en socios de COOPBAM Ltda. (%)

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	22,2
Medio	68	68,5
Alto	9	9,3
Total	99	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

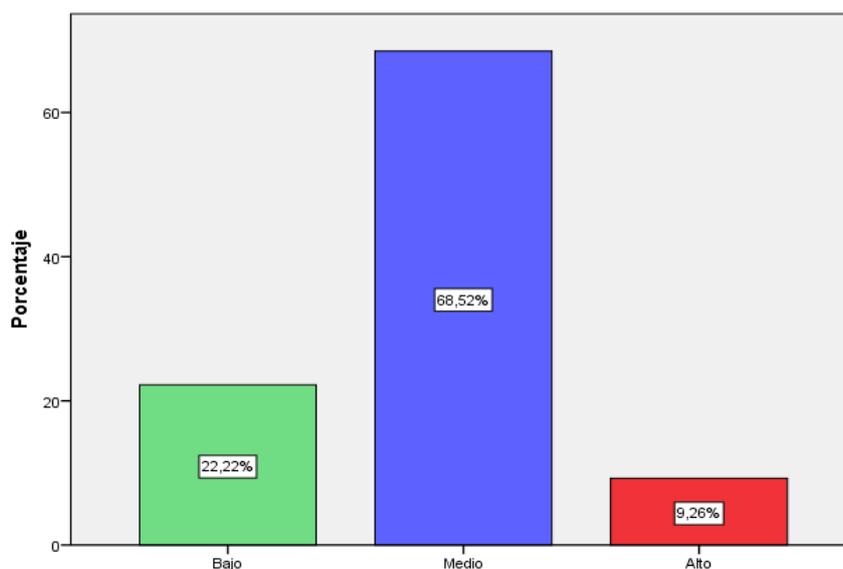


Figura N° 03. Nivel de cultura de la calidad en socios de COOPBAM Ltda.

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

En la figura N° 03, se observa el nivel de cultura de la calidad desde la perspectiva de los socios de la COOPBAM Ltda., el 22.22% de encuestados indicaron que es bajo, el 68.52% que es medio y el 9.26% que es alto.

Tabla 04

Frecuencias de la variable cultura de la calidad por dimensiones (%)

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Responsabilidad y compromiso	22	22	53	24	24	24
Confianza	9	9	15	15	75	76
Gestión de recursos	18	18	58	59	23	23
Satisfacción de asociados	22	22	35	35	42	42
Comunicación efectiva	11	11	67	68	21	21
Planeación y organización	13	13	66	67	20	20
Visión congruente	8	8	70	71	21	21
Trabajo en equipo	11	11	53	54	35	35
Mejoramiento continuo del servicio	15	15	67	68	17	17

Fuente: Cuestionario aplicado

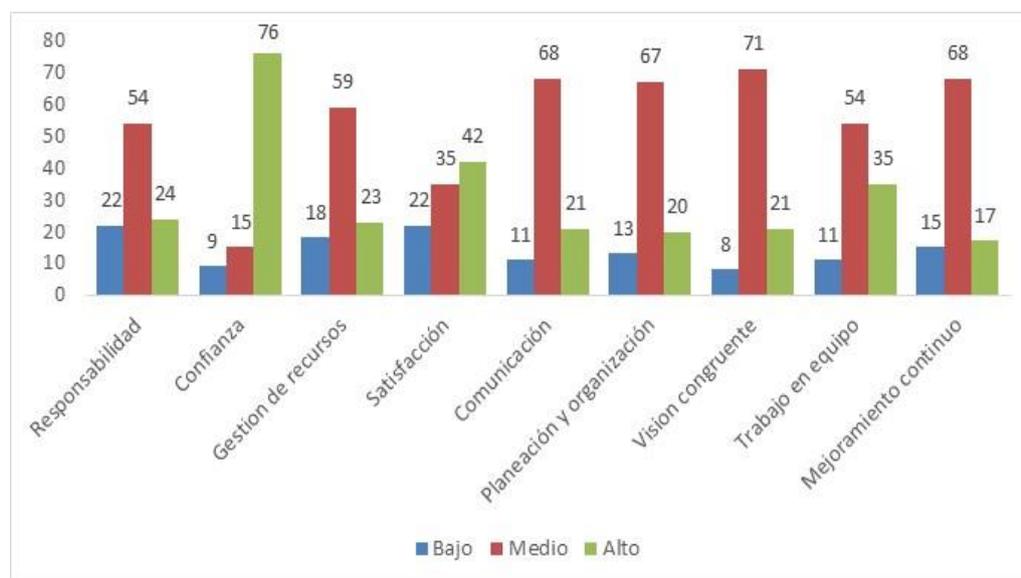


Figura N° 04. *Cultura de la calidad de COOPBAM Ltda., en %*

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

En la figura N° 04, se observa el nivel de cultura de la calidad en socios de COOPBAM Ltda., por dimensiones, siendo las dimensiones de confianza, satisfacción y trabajo en equipo las que muestran resultados positivos importantes para el análisis. La confianza fue evaluada como 9% bajo, 15% medio y 76% alto; la satisfacción como 22% bajo, 35% medio y 42% alto y el trabajo en equipo como 35% alto, 54% medio y 11% bajo.

3.3 Relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.

Para determinar la relación entre las variables en estudio se aplicó la prueba Chi – cuadrado de Pearson (X^2). Los datos procesados en el software IBM SPSS versión 22 arrojaron los siguientes resultados.

Tabla 05

Tabla de Contingencia

		Cultura de la calidad				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Eficacia de la asistencia técnica	Bajo	Recuento	7	4	6	17
		% del total	7.4%	3.7%	5.6%	16.7%
	Medio	Recuento	11	51	0	62
		% del total	11.1%	51.9%	0.0%	63.0%
	Alto	Recuento	4	13	4	20
		% del total	3.7%	13.0%	3.7%	20.4%
Total		Recuento	22	68	9	99
		% del total	22.2%	68.5%	9.3%	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado

Tabla 06

Prueba de chi – cuadrado de Pearson (X^2)

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,932 ^a	4	.003
Razón de verosimilitud	17.121	4	.002
Asociación lineal por lineal	.262	1	.609
N de casos válidos	99		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,83.

Fuente: Cuestionario aplicado

Para determinar los grados de libertad se ha tenido en cuenta la tabla de contingencia que es el resultado de la aplicación de la Escala de Estanones para el tratamiento de la escala de Likert utilizando el software SPSS y el uso de la

opción de “agrupación visual” de este software, con esto se ha logrado determinar el valor de los grados de libertad para las filas y columnas de acuerdo a la tabla de contingencia: $(3-1)*(3-1) = 2 \times 2 = 4gl$

En el marco de la investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

Hi: Existe relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.

Ho: No existe relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.

Tabla 07

Relación entre las variables

RELACIÓN	X ² _c	g.l.	X ² _T	Significancia (p< 0.05)
Cultura de la calidad y eficacia de la asistencia técnica	15.93	4	9.49	Si

Fuente: Cuestionario aplicado

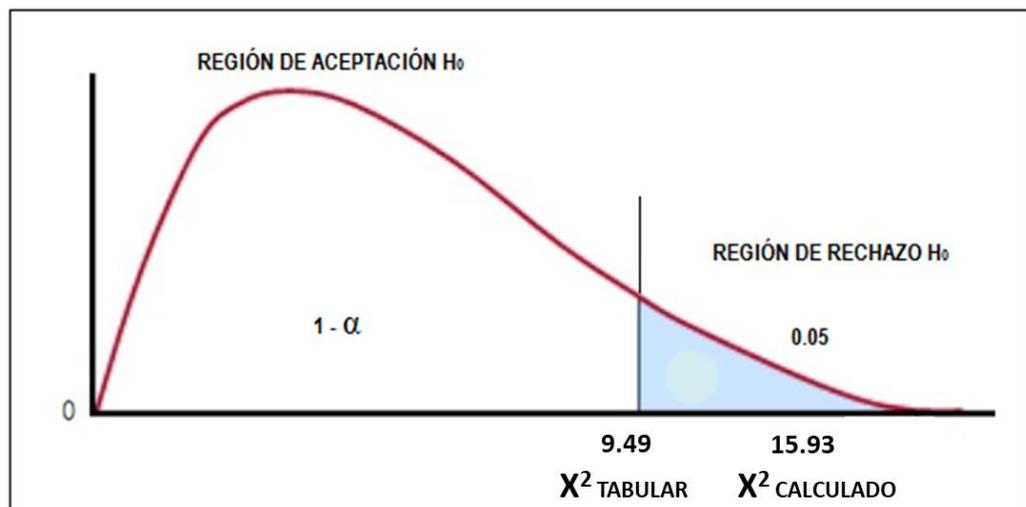


Figura 05. *Campana de Gauss*

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

La Tabla 07 y Figura 05, muestran que X² calculado (15.93) > X² tabulado (9.49), ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (Ho); por tanto, se concluye que si existe relación significativa (p<0,05) entre las variables.

IV. DISCUSIÓN

La COOPBAM Ltda., es una cooperativa conformada por socios que decidieron dejar de deforestar de manera ilegal dentro del Bosque de protección Alto Mayo, y en alianza con el gobierno, principalmente el SERNANP, conformaron esta cooperativa, en tal sentido existe una dependencia importante entre los servicios ecosistémicos que brinda el bosque y la calidad de café que obtienen los socios. El Bosque de Protección de Alto Mayo (BPAM) abarca territorios de las provincias de Rioja y Moyobamba en el departamento de San Martín. Su extensión es de 182,000 hectáreas. Su presencia busca proteger las cuencas hidrográficas, la vegetación boscosa, la vida silvestre y los valores paisajísticos de la zona, para promover el turismo, la recreación, la educación, la investigación, a fin de generar beneficios para los pobladores locales. El BPAM posee paisajes únicos y una alta diversidad biológica. Las pendientes pronunciadas de sus bosques nubosos o de neblina, fuentes naturales de conservación de recursos hídricos de las cuencas, son idóneas para la preservación de la vida silvestre y el manejo de sus valores escénicos y científicos. Si bien su diversidad biológica ha sido poco estudiada, el BPAM ha sido considerado como una de las zonas prioritarias para la conservación a nivel nacional, debido a su ubicación al sur de la depresión de Huancabamba, además del endemismo en varios grupos de especies.

En el BPAM habitan desde siempre nativos del grupo Aguaruna o Awajun y desde hace unas décadas diversos colonos. Desde fines de la década de 1970 el flujo migratorio facilitado por la construcción de la carretera Marginal, que atraviesa el bosque de protección, se multiplicó. Hoy la excesiva y desorganizada presencia humana constituye una seria amenaza para la conservación de sus valores naturales. No obstante, aún se puede gozar de este fascinante lugar que corona una visita a la zona del Alto Mayo. Percibir la transición de lo andino a lo amazónico en armonía con la exuberante belleza es una experiencia única. (Sernanp, 2016, p. 18)

El mercado internacional de café el año 2018 presentó principalmente precios bajos, debido a las tendencias internacionales, por una demanda de café de calidad. Sólo aquellos productores que han sabido gestionar la calidad en sus parcelas han tenido un buen año, pero en el valle del Alto Mayo ese es un porcentaje aun pequeño. La fuerte demanda de empresas acopiadoras que barren con la oferta sin priorizar

calidad ha sumido a este valle en la baja calidad. La presencia de roya amarilla y los programas de recuperación del estado que priorizaron el cultivo de catimor complementan este escenario.

En este contexto, la cooperativa COOPBAM Ltda., se planteó el reto de ir mejorando gradualmente el tema de calidad del café e implementó desde el año 2016 un sistema de asistencia técnica, con el soporte de instituciones aliadas, que permitiera fortalecer las capacidades de los pequeños productores asociados. Las características de la cooperativa son especiales, debido principalmente a que sus asociados realizan actividades al interno de un área natural protegida (ANP) territorio que se encuentra bajo la gestión del SERNANP. Los socios, antes deforestadores, han suscrito acuerdos de conservación con el estado peruano con el propósito de volverse aliados de la conservación y han decidido por voluntad propia no ampliar más sus cafetales dentro del área de conservación. Asimismo, SERNANP a través de socios estratégicos brinda asistencia técnica para hacer de los cafetales actuales más productivos. En ese proceso la COOPBAM Ltda., ha tenido logros importantes como el haber exportado lotes de café a estados unidos para los parques temáticos de Disney y también a Europa. Sin embargo, todavía la calidad sigue siendo la gran limitante para que la cooperativa pueda colocar café a mejores precios.

La presente investigación se constituye en un documento importante para la COOPBAM Ltda., puesto que se pudo evaluar, desde la perspectiva del mismo socio, tanto el proceso de asistencia técnica como lo relacionado a la cultura de la calidad, es decir, cómo los procesos de capacitación y asistencia técnica han contribuido a mejorar (o no) la cultura de la calidad del asociado.

Con respecto al nivel de eficacia en la asistencia técnica desde la percepción de los socios cooperativistas. El 16.67% de encuestados indicaron que es “bajo”, el 62.96% indicaron que es “medio” y el 20.37% indicaron que es “alto”.

Asimismo, el nivel de eficacia de la asistencia técnica medido por dimensiones evidencia que las dimensiones de metodología y materiales son las que presentan los valores más bajos. En metodología el 42% la evaluó como baja y en la dimensión materiales el 39% también la evaluó como baja. El aspecto metodológico hace referencia a los recursos de los cuales hace uso el capacitador para que el proceso de

asistencia técnica se lleve adecuadamente. Y lo referente a materiales hace referencia a los insumos, equipos, herramientas y otros recursos que deben estar disponibles en campo para que el proceso de asistencia técnica se desarrolle de manera adecuada.

La otra variable analizada fue la cultura de la calidad, es decir, cuanto ha interiorizado el pequeño productor (resultado de la asistencia técnica) los estándares de la calidad para el cultivo del café promovido desde la misma cooperativa. Y como estos procesos van impactando en el trabajo cotidiano del cultivo del café logrando una cosecha de calidad. El nivel de cultura de la calidad fue evaluado por los socios como 22.22% bajo, el 68.52% medio y el 9.26% alto. Asimismo, fue evaluado por dimensiones, siendo las dimensiones de confianza, satisfacción y trabajo en equipo las que mostraron resultados positivos importantes para el análisis. La confianza fue evaluada como 9% bajo, 15% medio y 76% alto; la satisfacción como 22% bajo, 35% medio y 42% alto y el trabajo en equipo como 35% alto, 54% medio y 11% bajo. Estos resultados ratifican lo indicado por Nahuamel (2013), antecedente citado en la presente investigación quien destaca la relación entre asociatividad y calidad, es decir que cuando una cooperativa tiene un alto grado de asociatividad esto repercute en la calidad del café. La calidad, finalmente, está en las personas. Y, tal como plantea Zapata (2016), son dos los elementos claves para lograr rentabilidad en café pergamino, el rendimiento en campo y la calidad del café.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en la COOPBAM Ltda., en el año 2018. Las variables están asociadas según la prueba Chi – cuadrado de Pearson (X^2), cuyo resultado indica que X^2 calculado (15.93) $>$ X^2 tabulado (9.49), ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0).
- 5.2. El nivel de eficacia de la asistencia técnica en la COOPBAM Ltda., durante el año 2018, fue 16.67% “bajo”, 62.96% “medio” y 20.37% “alto”.
- 5.3. El nivel de cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda., en el año 2018, fue el 22.22% bajo, el 68.52% medio y el 9.26% alto.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Al gerente de COOPBAM Ltda., promover campañas de promoción para el desarrollo de la cultura de la calidad que involucre no solo desarrollo de capacidades o asistencia técnica sino también pasantía o la visita a experiencias exitosas.

- 6.2.** Al área técnica, se requiere el fortalecimiento de capacidades en metodologías relacionadas al proceso de enseñanza de adultos o didáctica para la pequeña producción. En ese sentido, sería importante la asesoría de pedagogos especialistas en estos temas.

- 6.3.** A los directivos de la COOPBAM Ltda., se deben priorizar actividades de fomento de una cultura de la calidad a nivel cooperativo a través de los diversos comités existentes.

VI. REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014) *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación*. Trujillo, Perú: Escuela de Postgrado de Universidad César Vallejo.
- Comisión Económica para América Latina. (2010). *Eficiencia, Eficacia y Equidad*. Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas.
- Cantú, H. Desarrollo de una Cultura de Calidad. México: McGraw-Hill, 2001.
- Cantú, H. La Calidad Total: ¿Factor Clave Para los Resultados de los Negocios en México. Transferencia: Posgrado, Investigación y Extensión en el ITESM, Campus Monterrey, 48,12, 1999.
- García, F. (2015). *La ejecución eficaz de proyectos de fomento productivo*. Organización Internacional del Trabajo. Buenos Aires, Argentina: OIT.
- Fernández, J. (2012). *El proceso administrativo en la ejecución de proyectos de desarrollo*. Santiago, Chile: ed. NUMAX.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2013). *Metodología de la Investigación*. México: Ed. Mc Graw – Hill.
- INIA (2016) *Manual de acompañamiento de proyectos*. Lima, Perú: Grupo Banco Mundial.
- ISO 9001 (2015) Estándares para la gestión de la calidad. México.
- Falcón, C. (2014). *Eficiencia y Proyectos de desarrollo sostenible*. México: UNAX
- Krieger, M. (2005) *Sociología de las Organizaciones (Desarrollo y Comportamiento Organizacional – Diagnóstico e Intervención)*. México: Prentice Hall.
- Pearson, P. (2014). *Eficiencia y eficacia*. México: Ed. Pearson Educación.
- Robbins, S. (2014). *Administración*. México: Pearson – Prentice Hall.
- Standish, B. (2003). *Economía: principios y práctica*. Sudáfrica: Pearson Education.
- Universidad Cesar Vallejo (2015). *Resolución Rectoral N° 459-UCV*. Trujillo. Perú

- Martinez, A. (2012). *Formulación y evaluación de Proyectos Sociales*. Buenos Aires Argentina: Ed. Fondo editorial universitario. Universidad de Buenos Aires.
- Perez, E. (2011). *La administración pública en el estado moderno*. La Plata, Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- Reyes, A. (2003). *Administración de Empresas. Teoría y Práctica*. México: Limusa.
- Sapag, N. (2011). *Proyectos de Inversión*. México: Ed Mc Graw Hill.
- Zapata, J. (2014). *Impacto del programa INCAGRO en la formación de redes de innovación en el período 2005 – 2010*. (Tesis) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos																						
<p>Problema general: ¿Existe relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de eficacia de la asistencia técnica en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018? ¿Cuál es el nivel de la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel de eficacia de la asistencia técnica en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018. Determinar el nivel de la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de eficacia de la asistencia técnica en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018, es alto. H2: El nivel de la cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda, distrito de Aguas Verdes, 2018, es alto.</p>		<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Documento de encuesta con ítems o enunciados medidos por una escala ordinal.</p>																						
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																								
El diseño será descriptivo correlacional.	<p>Población: conformada por 336 socios de la COOPBAM Ltda.</p> <p>Muestra: Se utilizará muestreo aleatorio simple, la muestra es de 99 socios.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1176 804 1339 836">Variables</th> <th data-bbox="1346 804 1686 836">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1176 841 1339 975" rowspan="5">Eficacia de asistencia técnica</td> <td data-bbox="1346 841 1686 873">Metodología</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 873 1686 904">Autoevaluación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 904 1686 936">Materiales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 936 1686 968">Expositor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 968 1686 1000">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1176 1000 1339 1246" rowspan="5">Cultura de la calidad</td> <td data-bbox="1346 1000 1686 1064">Responsabilidad y compromiso de la gerencia y socios</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 1064 1686 1096">Confianza</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 1096 1686 1128">Gestión de recursos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 1128 1686 1160">Satisfacción de asociados</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 1160 1686 1192">Comunicación efectiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1176 1192 1339 1224"></td> <td data-bbox="1346 1192 1686 1224">Planeación y organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1176 1224 1339 1256"></td> <td data-bbox="1346 1224 1686 1256">Visión congruente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1176 1256 1339 1297"></td> <td data-bbox="1346 1256 1686 1297">Trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1176 1297 1339 1329"></td> <td data-bbox="1346 1297 1686 1329">Mejoramiento continuo del servicio</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Eficacia de asistencia técnica	Metodología	Autoevaluación	Materiales	Expositor	Organización	Cultura de la calidad	Responsabilidad y compromiso de la gerencia y socios	Confianza	Gestión de recursos	Satisfacción de asociados	Comunicación efectiva		Planeación y organización		Visión congruente		Trabajo en equipo		Mejoramiento continuo del servicio		
Variables	Dimensiones																									
Eficacia de asistencia técnica	Metodología																									
	Autoevaluación																									
	Materiales																									
	Expositor																									
	Organización																									
Cultura de la calidad	Responsabilidad y compromiso de la gerencia y socios																									
	Confianza																									
	Gestión de recursos																									
	Satisfacción de asociados																									
	Comunicación efectiva																									
	Planeación y organización																									
	Visión congruente																									
	Trabajo en equipo																									
	Mejoramiento continuo del servicio																									

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO: CULTURA DE LA CALIDAD

A continuación, marque con una “X” según su percepción respecto con las siguientes preguntas planteadas. Gracias por su colaboración.

Escala: 1 = Nunca; 2= a veces; 3= Indiferente; 4=casi siempre; 5= Siempre

N°	Enunciados	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Se forman grupos por la diferente manera de pensar acerca del trabajo en la cooperativa?					
2	¿Veó a la cooperativa como una organización segura que tiene claridad en su objetivo?					
3	¿Los otros socios de la cooperativa ignoran mis opiniones?					
4	¿Con frecuencia me siento aislado, sin orientación dentro de mi cooperativa?					
5	¿La cooperativa me respalda cuando tengo problemas familiares?					
6	¿Tomo en cuenta las sugerencias que me hacen los socios de la cooperativa para mejorar mi cultivo de café?					
7	¿La cooperativa toma en cuenta el cuidado del medio ambiente en sus operaciones?					
8	¿Tengo temor para reportar los errores, las fallas o los problemas a mi comité o a la cooperativa?					
9	¿El gerente de la cooperativa hablan a los asociados sobre la calidad que se requiere para la producción del café?					
10	¿Los directivos de la cooperativa hablan a los asociados sobre la calidad que se requiere para la producción del café?					
11	¿Me piden opinión para mejorar aspectos relacionados con la calidad del café que producimos como cooperativa?					
12	¿La variedad de café que promueve la cooperativa para cultivar garantiza la calidad de mi producción?					

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO: EFICACIA DE LA ASISTENCIA TECNICA

A continuación, marque con una “X” según su percepción respecto con las siguientes preguntas planteadas. Gracias por su colaboración.

Escala: 1 = Nunca; 2= a veces; 3= Indiferente; 4=casi siempre; 5= Siempre

N°	Enunciados	Escala				
		1	2	3	4	5
1	El objetivo de la asistencia técnica fue claro					
2	Los contenidos de la asistencia técnica fueron suficientes para alcanzar el objetivo propuesto					
3	Los temas tratados fueron de utilidad para los procesos de cooperación e integración en la cooperativa					
4	La asistencia técnica generó nuevas expectativas.					
5	La aplicación de los conocimientos transmitidos en la asistencia técnica será de utilidad para mejorar los cafetales					
6	El manejo de las ayudas y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades fueron claros de entender					
7	El contenido fue oportuno y de calidad.					
8	La asistencia técnica fue suficiente para fortalecer su conocimiento.					
9	La presentación personal fue adecuada					
10	Tiene dominio del tema					
11	Tiene dominio de grupo.					
12	Se resolvieron las dudas de los participantes.					
13	La organización de la actividad y el soporte logístico fueron apropiados.					
14	La sesión se cumplió en el horario dispuesto.					

Validaciones de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jhonny Garate Rios
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Eficacia de asistencia técnica
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jerris Rojas Vela

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: Eficacia de asistencia técnica en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Eficacia de asistencia técnica.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Eficacia de asistencia técnica de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Eficacia de asistencia técnica				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACION:

5

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018


Jhonny Garate Rios
 ECONOMISTA
CERAM - 998

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jhonny Garate Rios
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Cultura de la calidad
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jerris Rojas Vela

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 Cultura de la calidad 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: Cultura de la calidad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Cultura de la calidad 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: Cultura de la calidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACION:

5

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018


Jhonny Garate Rios
 ECONOMISTA
 CERNM - 399

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Cultura de la calidad
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jerris Rojas Vela

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: Cultura de la calidad 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: Cultura de la calidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Cultura de la calidad 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: Cultura de la calidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACION:

5

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018


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

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Eficacia de la asistencia técnica
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jerris Rojas Vela

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 Eficacia de la asistencia técnica en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Eficacia de la asistencia técnica.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Eficacia de la asistencia técnica de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Eficacia de la asistencia técnica					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACION:

5

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 6134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ing. José Enrique Delgado Mesía
 Institución donde labora : Gobierno Regional de San Martín/UCV
 Especialidad : Maestría en Administración de Negocios (e.c.)
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Cultura de la calidad
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jerris Rojas Vela

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: Cultura de la calidad 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: Cultura de la calidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Cultura de la calidad 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: Cultura de la calidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACION:

5

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018



GOBIERNO REGIONAL
DE SAN MARTÍN
Ing. José E. Delgado Mesía
Jerris Rojas Vela

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ing. José Enrique Delgado Mesia
 Institución donde labora : Gobierno Regional de San Martín / UCV
 Especialidad : Maestría en Administración de Negocios (e.c)
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Eficacia de la asistencia técnica
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jerris Rojas Vela

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 Eficacia de la asistencia técnica en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Eficacia de la asistencia técnica.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Eficacia de la asistencia técnica de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Eficacia de la asistencia técnica					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACION:

5

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018



Índice de confiabilidad

Cuestionario: Eficacia de la asistencia técnica

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	15

Cuestionario: Cultura de la calidad

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	15

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES BOSQUE DEL ALTO MAYO LTDA.

CONSTANCIA

El gerente de la COOPBAM Ltda., hace constar que se autorizó al Br. Jerris Rojas Vela, para realizar la investigación denominada "Eficacia de la asistencia técnica y cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda., distrito de Aguas Verdes, 2018"; como parte de sus estudios de Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Cesar Vallejo. Se extiende la presenta constancia a solicitud del interesado y para los fines que se considere conveniente.

Aguas Verdes, 10 de noviembre de 2018.


Idelfo Fernández Quevedo
Sr. Idelfo Fernández Quevedo
Gerente



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

ROJAS VELA, JERRIS

D.N.I. : 01122776

Domicilio : Tarapoto

Teléfono : Fijo :

Móvil : 942487187

E-mail : kimba_leo@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Administración de Negocios - MBA

Mención : Maestría en Administración de Negocios - MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor:

Jerris Rojas Vela

Título de la tesis:

"Eficacia de la asistencia técnica y cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda., Aguas Verdes, 2018"

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Sí autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 02 de marzo de 2019

Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?u=1050948850&o=1061285684&s=3&lang=es

feedback studio Jerris Rojas Vela Eficacia de la asistencia técnica y cultura de la calidad en socios de la COOPBA -- /0 < 15 de 16 > ?



ESCUOLA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Eficacia de la asistencia técnica y cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda., Aguas Verdes, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

AUTOR:
Dr. Jerris Rojas Vela

ASESOR:
Mg. Ivo Martín Encarnaciones Banzellán

Resumen de coincidencias X

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
3	riico.net Fuente de Internet	1 %	>
4	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1 %	>
5	www.meta.gov.co Fuente de Internet	1 %	>

Página: 1 de 59 Número de palabras: 10061 Text-only Report | High Resolution **Activado**

Windows taskbar: 18:09, 24/02/2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. **Ivo Martín Encomenderos Bancallán**, he revisado la tesis del(la) estudiante Br. **ROJAS VELA JERRIS**, titulada “**Eficacia de la asistencia técnica y cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda., Aguas Verdes, 2018**”. Constató que la misma tiene un **índice de similitud de 20%** verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

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

Tarapoto, 24 de febrero de 2019



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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. ANA NOEMÍ SANDOVAL VERGARA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jerris Rojas Vela

INFORME TITULADO:

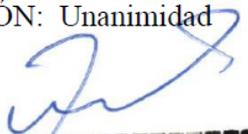
“Eficacia de la asistencia técnica y cultura de la calidad en socios de la COOPBAM Ltda., Aguas Verdes, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Unanimidad


Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO