



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Plan de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los
socios en APECAM – Soritor, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Dávila Guamuro, Martha Sofía (ORCID: 0000-0001-9711-1126)

Puscan Chuquibala, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-3041-156X)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

MOYOBAMBA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a Dios y a mis padres que con mucho esfuerzo me han apoyado en todo este camino arduo y difícil de recorrer. Con mucho cariño para ellos sólo decirles que todos mis logros serán celebrados con ustedes de la mano. Los amo. Muchas gracias

Martha Sofía

El presente trabajo investigativo lo dedico a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados de mi vida. A mi Madre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. La mejor Madre del mundo.

Marco Antonio

Agradecimiento

A nuestros padres, por su apoyo incondicional en este camino largo de recorrer y que al pasar de los años nos siguen viendo con el mismo amor y cariño de siempre. Hoy cuando concluimos nuestros estudios, les dedicamos a ustedes este logro, amados padres, como una meta más conquistada. Gracias, por tanto.

A mi tutor, Regner Nicolás Castillo Salazar por el Grado de formación. Sin usted y su paciencia, constancia y ganas en este trabajo no lo hubiésemos logrado de manera positiva y adecuada. Sus consejos y su manera de guiarnos fueron muy útiles para nuestra formación. Muchas gracias por sus palabras en las que cada clase nos ayudaba a seguir hasta culminar este camino tan importante para nosotros.

Agradecerles a mis compañeros de este camino largo y difícil de recorrer, por este tiempo en el que nos hemos apoyado unos a otros y logrado seguir avanzando juntos con éxito hasta llegar al final. Ahora nos toca cerrar un capítulo en el que todos estamos felices de dejar de ser compañeros y empezar a ser colegas. Estamos tristes porque los extrañaremos y felices porque logramos.

Los autores

Índice De Contenidos

Caratula.....	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice De Contenidos	4
Índice de tablas	5
Resumen.....	6
Abstrac	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 Gestión administrativa	23
Tabla 2 Dimensiones de la variable independiente	23
Tabla 3 Nivel de satisfacción.....	24
Tabla 4 Dimensiones de la variable dependiente	24
Tabla 5. Problemas, causas y consecuencias de la gestión administrativa	26
Tabla 6 Nivel de satisfacción - posterior	33
Tabla 7 Dimensiones de la variable dependiente - posterior	33
Tabla 8 Prueba de normalidad	34
Tabla 9 Prueba de Wilcoxon para la evaluación de la satisfacción del socio	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer un plan de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los socios en APECAM – Soritor, 2021; por lo que, el estudio fue de tipo aplicada, nivel descriptivo y diseño pre experimental, tomando una muestra de 43 socios, a quienes se les aplicó una encuesta y recolecto información en cuestionario, siendo la satisfacción evaluada antes y después del accionamiento del plan. Por lo tanto, el trabajo concluye que, el nivel de capacidad sobre gestión administrativa, ha sido regular, pues los socios así lo han demostrado. Asimismo, el nivel de satisfacción de los socios ha sido medio. Partiendo de las deficiencias, se propuso un plan de gestión administrativa, la cual ha sido implementada durante un periodo de tres meses, la misma que, finalizando el periodo ha sido implementada en su totalidad. Posterior al accionamiento del plan, se ha logrado elevar la satisfacción de los socios. Determinándose que, el incremento es significativo posterior al accionamiento, pues de acuerdo a la prueba de Wilcoxon la significancia es de 0,000.

Palabras claves: Gestión, administración, satisfacción, socios, asociación.

Abstrac

The objective of this research was to establish an administrative management plan to improve the satisfaction of the partners in APECAM - Soritor, 2021; Therefore, the study was of an applied type, descriptive level and pre-experimental design, taking a sample of 43 partners, to whom a survey was applied and information was collected in a questionnaire, with satisfaction evaluated before and after the activation of the plan. Therefore, the work concludes that the level of administrative management capacity has been regular, as the partners have demonstrated it. Likewise, the level of satisfaction of the partners has been medium. Based on the deficiencies, an administrative management plan was proposed, which has been implemented for a period of three months, the same that, at the end of the period, has been fully implemented. After the activation of the plan, it has been possible to increase the satisfaction of the partners. Determining that the increase is significant after the activation, since according to the Wilcoxon test the significance is 0.000.

Keywords: Management, administration, satisfaction, partners, association.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de las familias en la agricultura en los últimos años ha generado un ingreso económico a través de las pequeñas o grandes exportaciones que desarrollan, beneficiando no solamente por el lado económico o social a la familia agrícola, sino también al crecimiento de la región y del país. Las pequeñas explotaciones familiares representan el 12% de la superficie agrícola en el mundo, alrededor del 30% al 40% en los países en progreso y el 10% en los países desarrollados (Lowder *et al.*, 2016).

Sin embargo, existen aún agricultores que consideran con opiniones negativas pertenecer a un grupo de socios activos dentro de una asociación u cooperativa y prefieren de manera individual el cuidado y manejo de su café, así como se muestra en una investigación en Turquía donde el 30,3% tenían una percepción buena de ser un socio y el 32, 88% eran respuestas negativas frente a pertenecer, lo que se hace notar que ya no confían y no se sienten respaldados (Reşit, 2020, p.1). Siendo esto por la falta de agilización de sus trabajadores al momento de realizar sus labores, ya que la gestión administrativa es el principal aliado para fomentar actividades adecuadas al efectuar los procesos y posterior la mejora y cambio que ayude a lograr los objetivos determinados por la entidad (Moreno & López, 2018, párr. 12); en la que, se distingue por la distribución de 5 elementos que ayudan al funcionamiento siendo la planeación, organización, dirección, coordinación y control (Manrique, 2016, párr. 9).

Frente a esto, para los agricultores de todo el mundo el principal problema que carecen es la incapacidad y falta de conocimientos para actuar ante la producción de sus sembrados en el campo (Reşit, 2021, párr. 3). En el caso de Colombia en la Región Caribe lo que ocasiona el control de plagas y uso de fertilizantes generando un efecto sobre el asocio de los agricultores (Mendoza & Velásquez, 2020, p.16). Siendo un claro ejemplo que este es el enemigo del café y también de las asociaciones, ya que interfieren en la producción de dicho producto, lo que puede causar el retraso para el

crecimiento y sobre todo de las cosechas del producto, en donde colocando cinco cuadrados cada uno de 4 mts² distribuidos en cada hectárea se identifican 42 especies de malezas (Alvarado, 2018).

Por otro lado, el 70% a 80% de toda la población agrícola no se encuentran organizados de ninguna forma y producen su producto de manera tradicional (Díaz & Willems, 2017, p. 15) sintiendo que, si están dentro o fuera de una organización es igual. Provocando como respuesta que en el Perú pocos años atrás (2016) se produjo más de 5 millones de quintales, con un valor de más de 750 millones de dólares estadounidenses, un número que está lejos del récord alcanzado hace cinco años, lo que nos brinda una respuesta clara de la falta de trabajo arduo y adecuado que ayude a los agricultores a superarse (Díaz & Willems, 2017, p.10).

Por último, el distrito de Soritor perteneciente a Moyobamba se caracteriza por la existencia de pequeños productores emprendedores que día a día luchan por obtener productos de calidad y generar un buen precio; es por ello, que se agrupan y forman sus asociaciones para así poder obtener beneficios que favorezcan su producción lo que causa crecimiento y desarrollo al distrito, Así como la Asociación de Agricultores Ecológicos Café del Alto Mayo (APECAM) dedicada a la comercialización de café orgánico, lo cual está siendo afectada por el mal manejo que se está brindando en el área administrativa hacia los colaboradores dentro de oficina y fuera de ella; es decir, los caficultores no están obteniendo visitas de los técnicos de campo que brinden asesoría para su producción y los de oficina y zona de acopio no brindan capacitaciones suficientes durante el año que enriquezcan su conocimiento ocasionando quejas por parte de los socios perjudicando a la producción directa de su café y provocando con ello un precio súper bajo al momento de la venta, también desorden, reduciendo la satisfacción de socios en un 20% aproximadamente en el último año, debido al requerimiento constante de más apoyo y en algunos casos hasta renuncias de socios fundadores. Cabe resaltar que APECAM no obtiene técnicas ni mecanismos que faciliten y permitan fortalecer la capacidad administrativa evitando problemas y discusiones que

causen la pérdida y descontento de sus socios y más aún si son tan valiosos como los fundadores (Información brindada por APECAM).

Frente a lo dicho la investigación constó del problema general ¿Cómo el plan de gestión administrativa mejorará la satisfacción de los socios en APECAM – Soritor, 2021? Del mismo modo los problemas específicos correspondientes, ¿Cuál es el nivel de capacidad sobre gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los socios en APECAM – Soritor, 2021?, ¿Cómo implementar el plan de gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los socios posterior al accionamiento del plan de gestión administrativa en APECAM – Soritor, 2021?

Por lo cual se planteó la justificación en contextos siguientes, teóricos quienes se tomaron en base a autores que brinden información relevante que sirva de apoyo para la aportación, Reşit (2021) hace referencia a la perspectiva que tienen los agricultores socios acerca de cooperativas u asociaciones, donde también Arboleda et al. (2020) hacen referencia a información acerca ya de la comercialización de café dentro de las asociaciones cafetaleras, por otro lado Lara (2017) brinda indagaciones muy valiosas acerca de la gestión administrativa de donde también se ha rescatado las dimensiones del mismo (p. 146). Y Loor et al. (2017) brinda información acerca de las dimensiones para la medición de satisfacción de los socios (p. 37).

Del mismo modo, la practicidad de esta investigación se instituye en el que el plan de gestión administrativa permita mejorar el manejo y mecanismos de la asociación brindando mejores y más rápidos manejos internos que beneficien a los asociados que se encuentran en su zona de trabajo (el campo).

De la misma razón, el modo metodológico se justificó siendo un estudio de investigación aplicada con diseño pre experimental, lo que va a permitir brindar información a las asociaciones y cooperativas que requieran la utilización del método científico, asimismo, sirvió como apoyo la indagación,

recolección y procesamiento de los datos. Para concluir, este tema generó mucha importancia debido a que permitió aportar en las indagaciones del sector empresarial cafetalero, y también a los que presenten intenciones de aprender y estudiar contribuyendo en la solución de posibles problemas ocurridos brindando facilidad.

Por ello, se proponía el objetivo general, Establecer un plan de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los socios en APECAM - Soritor, 2021. Objetivos específicos, Definir el nivel de capacidad sobre gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021. Identificar el nivel de satisfacción de los socios en APECAM - Soritor, 2021. Implementar plan de gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021. Determinar el nivel de satisfacción de los socios posterior al accionamiento del plan de gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021.

Por último, la hipótesis general, H_i : Plan de Gestión administrativa propuesto que mejorará considerablemente en la satisfacción de los socios de APECAM - Soritor, 2021. La hipótesis nula H_o : Plan de Gestión administrativa propuesto no mejorará considerablemente en la satisfacción de los socios de APECAM - Soritor, 2021. Las hipótesis específicas, H_1 : El nivel de capacidad sobre gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021, es escasa. H_2 : El nivel de satisfacción de los socios en APECAM - Soritor, 2021, es bajo. H_3 : El accionamiento del plan de gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021, es adecuada. H_4 : El nivel de satisfacción de los socios mejoró después de accionar el plan de gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico contemplo investigaciones previas relacionadas con el tema de estudio, las cuales se han desarrollado a nivel internacional y nacional. Respecto a ello, Loo et al. (2017) Ecuador. En su estudio de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental; para la cual han tomado una muestra de 384 socios; recolectando datos a través de la encuesta y el cuestionario como instrumento. El trabajo concluyó que, el 83,3% de los socios se sienten excepcionalmente realizados y realizados, e identificaron al seguro de vida y la cuenta de ahorro bancaria como los dos valores de mayor importancia. La atención al socio fue el carácter mejor estimado por los socios, ya que más del 90% la califico como excelente y bueno. Finalmente, se identificó debilidades para la cooperativa como la necesidad de mejorar la infraestructura y ofertar algunos valores como son las tarjetas de crédito y el servicio online.

Asimismo, Ramírez et al. (2020). Perú. Fue una investigación explicativa de enfoque cuantitativo, con diseño transversal, por lo que se obtuvo una muestra de 391 clientes, a quienes se les destino como técnica la encuesta y un cuestionario como instrumento. Se concluyó que, el modelo extenso afecta en su conjunto la lealtad del consumidor y la fidelidad en los fondos de reserva metropolitanos y los bancos de crédito, siendo los coeficientes de lealtad del consumidor ($r^2=0.637$) y lealtad del cliente ($r^2=0.510$), con un error cuadrático medio de aproximación (SRMR) de 0.06 que hace relevante el modelo confirmatorio.

Asimismo, Briones et al. (2019). Ecuador. Fue un estudio cuantitativo, con diseño no experimental, por lo que se obtuvo una muestra de 104 palmicultores, para recolectar los datos se empleó la encuesta y un cuestionario como instrumento. La conclusión fue que, el grado de incidencia de los métodos administrativos en las extractoras de aceite de palma aceitera del cantón Quevedo, por otro lado, la inspección de la gestión los trabajadores de las extractoras tienen predisposiciones distintas, Oleorríos manifiestan que se examina la gestión al comparar los resultados con los procedimientos

generales (50%); Quevepalma sus personales manifiestan que dentro de la empresa se controla la gestión ya que se propone las acciones correccionales si éstas son necesarias, (80%).

Asimismo, Peña & Almaguer, (2019). Ecuador. Fue una investigación de descriptiva, con diseño de caso, por lo que se obtuvo una muestra de 104 artículos, para recolectar los datos se empleó el análisis documental y una la guía documental como instrumento. Se concluyó que, el modelo anterior no funciona en sí mismo con la capacidad de GAF para completar un trabajo estable y poderoso en su práctica de administración comparable a la interacción bajo encuesta. Dado su carácter hipotético, ilustrativo, el modelo es solo una probabilidad que puede convertirse en realidad asumiendo que existe un activo sistémico (una metodología) que hace concebible concretarlo en la práctica administrativa.

Pues según Fayol citado por Kitana, (2016), sostiene que la administración para desde un enfoque global y universal en las organizaciones, la cual parte desde la definición estructural de la empresa en contraposición a la visión analítica y correcta de Taylor. Dado ello, Fayol propuso que desde la concepción de que toda entidad pueda ser dividida en seis grupos funcionales (Asca et al., 2021), las cuales son: la técnicas (se refieren a la producción de viene y servicios); las comerciales (relacionada a la compra, comercio e intercambio); financiera (consistían en la investigación y gerencia de capitales) (Sarker et al., 2020); las de seguridad (se referían a la protección y conservación de bienes e individuos); los contables (relacionada con el inventariado, registros, balances, costos y estadísticas) y las administrativas (están relacionadas con la integración de cinco funciones por parte de la dirección) (Lozada et al. 2019).

Se puede comprender que la administración es el alma de cualquier empresa social organizada, ya sea empresarial, política, militar o educativa (Kostetska, 2018), es por ello, que existen diversos autores quienes conceptualizan la variable, como Mero, (2018) conceptualiza que la administración como los

ejercicios de grupos que coordinan para lograr objetivos compartidos. En otras palabras, es una disciplina que tiene como responsabilidad de la administración de todos los recursos y la dirección de las labores de los trabajadores enfocados a la satisfacción de un interés (Menacho et al. 2019; Inzunza et al. 2018).

Asimismo, Chiavenato citado por Jácome et al. (2018) quienes afirmaron que administrar es el progreso de planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar, pues a través de este componente se logra alcanzar los objetivos planteados por una organización. La administración remonta desde muchos años atrás, y está relacionada con los seres humanos desde el instante que usa el razonamiento (Oikonomidou & Konstantinidis, 2020), pues este busca establecerse tareas, lidera grupos, tomar decisiones, planear y todo ellos llevar a cabo hacia un objetivo ya sea individual o social, estamos practicando la administración en nuestras vidas (Moreno et al. 2017).

En cuanto Múch & García (2017) mencionó que la administración es un Curso generalizado de clasificación de individuos y activos de manera competente para coordinar ejercicios hacia objetivos y metas compartidos. Es la vocación especializada de gerentes que tienen la habilidad de organizar y dirigir hombres. Asimismo, Larrarte, (2018) sostiene que la administración es una variedad de componentes que juntos en acción, producen el resultado de una tarea definida. Por lo tanto, la administración principalmente es la dirección de las personas en asociación para lograr algún objetivo compartido temporalmente (Panduro, et al. 2019). Además, es el proceso inclusivo de integrar los esfuerzos humanos para que se obtenga el resultado deseado. Finalmente podemos decir, que la administración es el motor central motivacional y el espíritu que impulsa a la institución a cumplir su propósito.

De acuerdo con Cano, (2017) señalo que la administración dentro de una organización lleva un rol importante ya que es el órgano encargado del éxito en el mercado empresarial. Asimismo, Mero, (2018) menciona que “el valor de administrar una entidad es que ayuda a mejorar la eficiencia de los

métodos realizados” (p. 89). Como se mencionó anteriormente, está diseñado para ayudar a optimizar los recursos. De modo similar, las personas que dirigen la entidad deben estar al tanto de los cambios constantes y tener la capacidad de resolver cualquier problema improvisado en actualidad, porque de las disposiciones que se tomen determinaran el triunfo o fracaso que la empresa pueda alcanzar. Esa es la razón por la que conviene evitar los errores, ya que, suponiendo que ocurran, podrían traer resultados desafortunados.

Según Therán & Prieto (2018) menciona que la administración es aquella actividad que conduce tanto los recursos humanos como físicos esto para lograr su propósito, es por ello que existen ciertas características que son relevantes, las cuales son: i) *Universalidad*, ya que puede aplicar en toda organización ya sea social o político; ii) *Unidad temporal*, aunque se distingan etapas, fases y elementos del proceso administrativo, éste es único; iii) *Valor instrumental*, es un medio para alcanzar un fin; iv) *Interdiscipliniedad*, hace uso de los principios, procesos y métodos de otras ciencias; v) *Especificidad*, tiene sus propias cualidades que son obvias con diferentes ciencias; vi) *Unidad jerárquica*, esta representa una estructura jerárquica de la empresa; y finalmente, vii) *Flexibilidad*, pues esta se acomoda a las necesidades específicas de cada empresa.

Por su parte, Arteaga et al. (2016) señaló que las funciones de la administración son aquellas actividades o responsabilidades que debe realizar cada administrador para lograr mejores resultados en la organización a corto y largo plazo. Estas funciones son universales, ya que todo individuo puede emplearlo en su empresa o labor (Mero, 2018).

No obstante, Guerrero (2013), hace referencia a que la administración es la actividad o movimiento que realizan los directores y supervisores de la asociación, decididos a expandir la efectividad y utilidad, a través de la satisfacción de objetivos y metas. Por su parte, Chiavenato (2011) sostiene que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar

las labores de los trabajadores de la organización y la ocupación de todos los demás recursos empresariales con el objetivo de lograr las metas propuestas” (p.10), En cuanto a Ramírez, (2004) considera que la administración gerencial “es la ordenación de actividades a través de las cuales el director fomenta sus ejercicios a través de la satisfacción de los períodos del ciclo regulatorio: Planificar, ordenar, inmediato, facilitar y controlar” (p. 7); Según Díaz & León, (2014) define a la gestión administrativa como el ciclo de la toma de decisiones realizados por los órganos de administración, dirección y control de una entidad, fundados en métodos y elementos de gestión, en su capacidad cooperativa y Delgado & Ventura, (2011) lo define como “un conjunto de actividades destinadas a lograr los objetivos de una fundación; a través de la consistencia y el uso ideal de la interacción autorizada: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 31).

Para Bernal (2014), el proceso administrativo se define como una consecución de procesos o etapas por medio de las cuales se lleva a cabo la practica administrativa. Dicho proceso se divide en cuatro fases planeación, organización, dirección y control.

La planificación, es aquel proceso a través del cual se toma las decisiones sobre objetivos, la definición de planes, la programación de Actividades, entre otros. Por otro lado, en la organización participan elementos como documentación de gestión, atribuciones y responsabilidades y la distribución de actividades. (Bernal, 2014), así también en la dirección se destacan aspectos como la comunicación, el liderazgo, la motivación del personal y la orientación hacia el objetivo. Finalmente, en el control, destacan aspectos como el aseguramiento de normas para la estimación del desempeño, el monitoreo de desempeño, la autoevaluación y las medidas correctivas (Bernal, 2014).

Por otro lado, López (2017) sostiene que la satisfacción “es una medida ejecutada para contar el grado en que un cliente está a gusto con un producto, servicio o experiencia, que le genera un nivel placentero de recompensa

relacionado con su consumo” (p.28). Es decir, la satisfacción del usuario es un término usado para describir un escenario cuando un intercambio satisface las necesidades y expectativas de su usuario (Ćulibrk *et al.* 2018). Por su parte, Zambrano (2019) consideran que “los clientes obtienen satisfacción de un servicio o producto dependiendo en que, si su necesidad es satisfecha sin esfuerzo, de una manera ventajosa que los hace fieles a la organización” (p. 51). Por lo tanto, la satisfacción del cliente es un paso importante para ganar la lealtad del cliente. De esa manera es imprescindible contar con estrategias mercadológicas fundamentadas en la satisfacción de los turistas (Hussein & Rishani, 2018). Es decir que, detecta la disposición de bienes o servicios que cumplen con los supuestos del cliente en cuanto a calidad y administración en comparación con el costo pagado (Bambauer & Helbling, 2021).

La variable satisfacción puede ser evaluada a través de 5 aspectos clave: calidad funcional (en la que se destacan aspectos como la atención percibida, la comprensión de las necesidades e intereses y la orientación del personal), calidad técnica (en la que se destacan aspectos como la mejora continua del servicio, la calidad del servicio, el trato adecuado al cliente, el tiempo, el valor del servicio, la confianza, las soluciones oportunas, y el proceso de los tramites) (Murphy & Sashi, 2018; Chan, 2019), confianza (en la que se destacan aspectos como la confiabilidad y la rapidez de los tramites); y el cumplimiento de expectativa (en la que se destacan aspectos como el interés en la resolución de problemas, el conocimiento sobre los servicios, el servicio óptimo, y el interés por sus usuarios) (Rodríguez, 2018; Svensson *et al.* 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

La dicha investigación fue de un tipo de investigación aplicada, ya que esta indago aplicar los conocimientos ya existentes sobre las variables (gestión administrativa y satisfacción de los socios) a una problemática real existente en la APECAM – Soritor con la finalidad de favorecer en la optimización de la gestión de dichas variables (CONCYTEC, 2018).

Diseño de investigación

El diseño de la actual investigación se manejó bajo un diseño pre experimental, pues dada la evaluación inicial de las variables se implementó un plan de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los socios, por lo tanto, se realizó una post evaluación de esta última (Hernández et al. 2014).

Esquema:

G: O1 _____ X _____ O2

Donde:

G: Socios de APECAM

O1: pre evaluación (gestión administrativa y satisfacción)

X: Implementación del plan de gestión administrativa

O2: post evaluación (satisfacción de los socios)

3.2. Variables y operacionalización

Gestión administrativa: Conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Bernal, 2014)

Dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

Indicadores: decisiones sobre objetivos, definición de planes, programación de actividades, documentación de gestión, atribuciones y responsabilidades, organización, comunicación, liderazgo, motivación del personal, orientación hacia el objetivo, determinación de estándares para medir desempeño, monitoreo de desempeño, autoevaluación, medidas correctivas

Satisfacción de los socios: La satisfacción es una métrica utilizada para cuantificar el grado en que un cliente está satisfecho con un producto, servicio o experiencia, que proporciona un nivel placentero de recompensa relacionado con su consumo. (Rodríguez, 2018)

Dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor del servicio, confianza y cumplimiento de expectativa.

Indicadores: atención percibida, comprensión de las necesidades e intereses, orientación del personal, mejora continua del servicio, calidad del servicio, trato adecuado al cliente, tiempo, confianza, soluciones oportunas, proceso de trámites, lealtad, confiabilidad, rapidez de los trámites, interés en la resolución de problemas, conocimientos sobre los servicios, el servicio óptimo, e interés por sus usuarios.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: estuvo compuesta por los socios de la APECAM de Soritor, es decir, por 43 socios de dicha institución, quienes fueron los que otorgaron su percepción sobre la gestión administrativa y su satisfacción.

Muestra: fue conformado por toda la población, es decir, 43 socios quienes conformaron la unidad de análisis.

Muestreo: se utilizó el muestro no probabilístico por conveniencia, pues se optó por considerar como muestra a los socios que mostraron disponibilidad y compromiso para contribuir con la investigación.

Unidad de análisis: socios de Asociación de Agricultores Ecológicos Café del Alto Mayo (APECAM).

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

La técnica que se empleó para la obtención de información fue la encuesta, la cual estuvo dirigida a los socios con el propósito de analizar la gestión administrativa de la APECAM y su satisfacción (Hernández, et al. 2014).

Asimismo, se utilizó el cuestionario el cual estuvo formulada de acuerdo a las dimensiones e indicadores de cada una de las variables, instrumento que contó con una escala de medición tipo Likert, valoración que otorgo una escala razonable para calificar la percepción de los encuestados (Hernández, et al. 2014).

Por otro lado, fue necesario la validación de los instrumentos formulado, bajo el juicio de tres expertos en tema, especialistas que tuvieron la función de revisar a profundidad cada una de los instrumentos para dar la conformidad del mismo, tal y como se evidencia en la siguiente tabla:

Experto	Gestión administrativa	Satisfacción
Dr. Regner Castillo Salazar	4.6	4.5
Mg. Lin Alvares Ríos	4.4	4.4
Mg. Icela Baneza Clavo Zumba	4.3	4.3

Como se evidencia, los instrumentos fueron validados con una valoración promedio de 4.4 para el instrumento de gestión administrativa y un valor de 4.4 para el instrumento de satisfacción de los socios, ante ello, se consideró como instrumentos válidos para ser aplicada a la población de estudio.

Al mismo tiempo, fue necesario realizar el análisis de fiabilidad de los datos a través de una prueba inicial, la cual se realizó posterior a la recolección y tabulación de datos en el programa SPSS v.26 aplicando la prueba estadística Alfa de Cronbach, la misma que arrojó los siguientes resultados:

Variables	Nº de personas	Nº de elementos	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa	43	14	0.878
Satisfacción	43	16	0.865

Como se evidencia en el anterior cuadro, los datos procesados muestran una confiabilidad de 0.878 para los datos de gestión administrativa y 0.865 para los datos de la satisfacción. Por lo tanto, los instrumentos aplicados fueron confiables para ser procesados.

3.5. Procedimientos

Para la obtención de información se optó por solicitar la autorización de la APECAM para el progreso de la investigación a través de una carta, es decir la organización fue conocedor de todo procedimiento y análisis de los resultados. De tal forma que, inicialmente se realizó el proyecto de investigación en la cual se planifica todo el proceso metodológico de la investigación.

Por otro lado, fue necesario ubicar a los socios que fueron participes del estudio, realizando previamente la presentación objetiva de la investigación y teniendo en cuenta su aceptación se procedió a aplicar la encuesta.

Posteriormente, se procedió a redactar el informe de investigación en la cual se presentaron los resultados, la discusión del mismo, conclusiones y recomendaciones respectivas.

3.6. Método de análisis de datos

Tras recolectar los datos, fueron procesados en el programa estadísticos SPSS v.26 en la cual fueron tabulados de acuerdo al valor asignado a cada una de las opciones de respuesta respecto a cada uno de las personas encuestadas.

Para la formulación de las tablas y figuras fueron necesarias para analizar los resultados logrados, los que fueron presentados de acuerdo a los objetivos establecidos en la investigación, que, al mismo tiempo, dieron respuesta a las interrogantes formuladas en la problemática. Por lo tanto, se realizó una previa evaluación de la situación actual de las variables, posteriormente se implementó el plan requerido, para finalmente evaluar la mejora de la variable dependiente.

3.7. Aspectos éticos

La investigación respetó la decisión de los socios de participar o no en la investigación. Asimismo, toda información recolectada fue tratada con total confidencialidad, por lo que, las encuestas fueron anónimas. Además, cabe precisar que los resultados obtenidos fueron utilizados solo para fines de la investigación, por lo que, no se pretendió perjudicar ni manipular de ninguna manera la información. Al mismo tiempo, se ha presentado una carta de presentación de la investigación a los directivos de la APECAM la misma que ha sido aceptada, logrando obtener el apoyo suficiente para la implementación del plan.

IV. RESULTADOS

4. 1. Resultado descriptivo

Definir el nivel de capacidad sobre gestión administrativa en APECAM – Soritor, 2021.

Tabla 1

Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	12	27.9
Regular	21	48.8
Adecuada	10	23.3
Total	43	100.0

Fuente: cuestionario aplicado a los socios de la APECAM de Soritor.

De acuerdo a la percepción de los socios, en la tabla 1 se logra identificar qué el 48.8% considera que el nivel de capacidad sobre la gestión administrativa en APECAM – Soritor es regular, pues probablemente no se esté cumpliendo con las fases del proceso administrativo, asimismo, el 27.9% lo califica como inadecuada y el 23.3% lo califica como adecuada.

Tabla 2

Dimensiones de la variable independiente

	Inadecuada		Regular		Adecuada	
	n	%	n	%	n	%
Planificación	9	20.9	30	69.8	4	9.3
Organización	15	34.9	21	48.8	7	16.3
Dirección	14	32.6	20	46.5	9	20.9
Control	10	23.3	26	60.5	7	16.3

Fuente: cuestionario aplicado a los socios de la APECAM de Soritor.

En la tabla 2 se evidencia la percepción de los socios respecto a las dimensiones de la variable independiente, por lo tanto, el 69.8% considera que la planificación presenta un nivel regular y el 20.9% considera que inadecuada; asimismo, el 48.8% manifiesta que la organización de la empresa

es de nivel regular y el 34.9% señalan como inadecuada; en cuanto a la dirección, el 46.5% considera que es de nivel regular y un 32.6% considera que es inadecuada; por último, el 60.5% señala que el control en la empresa es de nivel regular y un 23.3% es inadecuada.

Identificar el nivel de satisfacción de los socios en APECAM – Soritor, 2021.

Tabla 3

Nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	25.6
Media	25	58.1
Alta	7	16.3
Total	43	100.0

Fuente: cuestionario aplicado a los socios de la APECAM de Soritor.

De igual modo, teniendo en cuenta la percepción de los socios encuestados, en la tabla 3 se evidencia que el 58.1% considera que su nivel de satisfacción es de nivel medio, asimismo, el 25.6% tiene un nivel bajo de satisfacción y el 16.3% tiene un nivel alto.

Tabla 4

Dimensiones de la variable dependiente

	Baja		Media		Alta	
	n	%	n	%	n	%
Calidad funcional percibida	9	20.9	28	65.1	6	14.0
Calidad técnica percibida	13	30.2	26	60.5	4	9.3
Valor del servicio	12	27.9	24	55.8	7	16.3
Confianza	16	37.2	21	48.8	6	14.0
Cumplimiento de expectativas	7	16.3	31	72.1	5	11.6

Fuente: cuestionario aplicado a los socios de la APECAM de Soritor.

En la tabla 4 se evidencia la percepción de los socios encuestados, en la cual se identifica que, el 65.1% considera que la calidad funcional percibida en la empresa es de nivel medio y el 20.9 lo califica de nivel baja; asimismo, el

60.5% señala que la calidad técnica percibida en la empresa es de nivel media y el 30.2% lo considera como nivel bajo; en cuanto al valor del servicio, el 55.8% califica como nivel medio y un 27.9% como nivel bajo; por otro lado, el 48.8% señala que la confianza que ofrece la asociación es de nivel media y el 37.2% presenta a un nivel bajo; por último, respecto al cumplimiento de expectativa, el 72.1% presenta un nivel media y el 16.3% presenta un nivel bajo.

Implementar plan de gestión administrativa en APECAM – Soritor, 2021.

El presente plan de gestión administrativa que se presenta a continuación tiene como finalidad mostrar el resultado de un diagnóstico realizado a los socios en APECAM – Soritor, quien busca mejorar su satisfacción.

Diagnóstico situacional

Luego de haber analizado el plan de la gestión administrativa se evidencia que no se está estableciendo con claridad los objetivos de la asociación, debido a que los servicios brindados por APECAM – Soritor, no están siendo planteadas adecuadamente por lo que no se logrado aún incrementar la satisfacción de los usuarios, asimismo, no tienen establecido un cronograma para el desarrollo de las actividades de la asociación, por lo que es de vital importancia su implementación. Por lo tanto, para un buen funcionamiento de una asociación se debe establecer con claridad las responsabilidades y funciones de cada miembro de la asociación, también crear una estructura orgánica de la asociación la cual está encargada de su gestión, trazar metas para el logro de los objetivos organizacionales, por lo que, es necesario desarrollar actividades motivacionales para los socios y familiares, de tal manera se logre una satisfacción de manera eficaz, oportuna y con un servicio de calidad de acorde a las necesidades de los usuarios.

Tabla 5. Problemas, causas y consecuencias de la gestión administrativa.

Causas	Problema	Consecuencias
Uso inadecuado del cronograma de las actividades	Deficiencias en la gestión administrativa de la asociación APECAM - Soritor	Mala organización de las tareas diarias de los usuarios.
Falta de coordinación y comunicación para ejecutar los planes en la asociación.		Dificultad para comunicarse con el personal de la asociación.
Incumplimiento de funciones y responsabilidades de cada miembro de la asociación.		Desconocimiento de los procesos de la gestión administrativa en la asociación.
Inadecuado establecimiento de la estructura orgánica de la asociación.		
Falta de liderazgo de los directivos para el desarrollo de la asociación.		Baja productividad, los socios no consiguen alcanzar todos los objetivos y se sienten frustrados y desmotivados.
Incumplimiento de las actividades y estándares establecidos.		Mala imagen a la asociación la cual afecta la productividad de la empresa.
Cambios constantes del personal.	Bajo nivel de satisfacción de los socios en APECAM – Soritor.	Inestabilidad para mejorar el desempeño.
Mala atención por parte de la directiva.		Insatisfacción de los socios.
Falta de amabilidad y empatía.		Perdida de socios por la falta de cordialidad en el trato.
Poca importancia en la búsqueda de soluciones.		No ofrecen su tiempo para dar soluciones oportunas a sus problemas.

No cuentan con la información necesaria para los socios		Socios desinformados y molestos con la atención recibida.
---	--	---

Planteamiento de mejora continua

Problema	Objetivo	Estrategias	Acciones	Responsables
Deficiencias en la gestión administrativa de la asociación APECAM - Soritor.	Establecer un plan de gestión administrativa en APECAM - Soritor.	Implementar estrategias para la gestión administrativa de APECAM - Soritor.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una reunión entre socios y trabajadores para establecimiento de los objetivos y planes de la asociación. - Establecer un cronograma para el desarrollo de las actividades de la asociación. 	Gerente administrativo
		Diseñar un plan organizativo en el que estén definidas las tareas y responsabilidades de cada trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar documentos de gestión necesaria para el desarrollo de la asociación. - Detallar con claridad las responsabilidades y funciones de cada miembro de la asociación. 	Gerente administrativo
		Implementar diversos recursos productivos con la finalidad de potenciar el crecimiento de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> - Emplear diversos canales de comunicación con los socios. - Fomentar un adecuado liderazgo para el desarrollo de la asociación. 	Gerente administrativo
		Establecer medidas correctivas para el cumplimiento de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar evaluaciones de las actividades y estándares establecidos. - Realizar evaluaciones de cada periodo de gestión. 	Gerente administrativo
Bajo nivel de satisfacción de los socios	Mejorar el nivel de satisfacción de	Implementar un programa de orientación al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar una adecuada atención a los socios. - Atender las necesidades y requerimientos de los socios. 	Gerente administrativo

en APECAM - Soritor.	los socios en APECAM - Soritor.	Crear un manual de buenas prácticas para la atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer de manera continua los servicios necesarios para los socios. - Dar un trato amable y empático a los socios a la hora de resolver sus dudas. 	Jefe de Recursos Humanos
		Implementar un modelo para mejorar la calidad en el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar soluciones oportunas a los problemas que se presenten en la asociación. - Emitir información a los socios para simplificar el trámite de sus operaciones. 	Jefe de Recursos Humanos
		Diseñar estrategias que permitan establecer confianza con los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar confianza a los socios para fortalecer las relaciones interpersonales. - Realizar los trámites con rapidez para una mejora continua de la productividad. 	Jefe de Recursos Humanos
		Establecer una buena interacción con los socios.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar si la asociación está pendiente de los socios. - Responder a las necesidades actuales y futuras de los socios. 	Jefe de Recursos Humanos

Cronograma y presupuesto

Estrategias	Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre				Presupuesto
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Implementar estrategias para la gestión administrativa de APECAM – Soritor.	Realizar una reunión entre socios y trabajadores para establecimiento de los objetivos y planes de la asociación.	S1												S/ 200.00
	Establecer un cronograma para el desarrollo de las actividades de la asociación.													
Diseñar un plan organizativo en las que estén definidas las tareas y responsabilidades de cada trabajador.	Realizar documentos de gestión necesaria para desarrollo de la asociación.													S/ 80.00
	Detallar con claridad las responsabilidades y funciones de cada miembro de la asociación.													
Implementar diversos recursos productivos con la finalidad de potenciar el crecimiento de los trabajadores.	Emplear diversos canales de comunicación con los socios.													S/ 50.00
	Fomentar un adecuado liderazgo para el desarrollo de la asociación.													
Establecer medidas correctivas para	Realizar evaluaciones de las actividades y estándares establecidos.													S/ 150.00
	Realizar evaluaciones de cada periodo de gestión.													

el cumplimiento de actividades.																			
Implementar un programa de orientación al usuario.	Brindar una adecuada atención a los socios.																		S/ 100.00
	Atender las necesidades y requerimientos de los socios.																		
Crear un manual de buenas prácticas para la atención al usuario	Ofrecer de manera continua los servicios necesarios para los socios.																		S/ 200.00
	Dar un trato amable y empático a los socios a la hora de resolver sus dudas.																		
Implementar un modelo para mejorar la calidad en el servicio.	Buscar soluciones oportunas a los problemas que se presenten en la asociación.																		S/ 100.00
	Emitir información a los socios para simplificar el trámite de sus operaciones.																		
Diseñar estrategias que permitan establecer confianza con los usuarios.	Brindar confianza a los socios para fortalecer las relaciones interpersonales.																		S/ 50.00
	Realizar los trámites con rapidez para una mejora continua de la productividad.																		
Establecer una buena interacción con los socios.	Verificar si la asociación está pendiente de los socios.																		S/ 300.00
	Responder a las necesidades actuales y futuras de los socios.																		

Resultados de las actividades

Estrategias	Resultados
Implementar estrategias para la gestión administrativa de APECAM - Soritor.	Se realizan reuniones entre socios y trabajadores.
	Se estableció un cronograma para el desarrollo de las actividades.
Diseñar un plan organizativo en las que estén definidas las tareas y responsabilidades de cada trabajador.	Se elaboró documentos de gestión necesaria.
	Se hizo una mejor comprensión de cada una de las responsabilidades y funciones.
Implementar diversos recursos productivos con la finalidad de potenciar el crecimiento de los trabajadores.	Se utilizó diversos canales de comunicación con los socios.
	Se fomentó un adecuado liderazgo para el desarrollo de la asociación.
Establecer medidas correctivas para el cumplimiento de actividades.	Se realizó evaluaciones de las actividades y estándares establecidos trimestralmente.
	Se fijó evaluaciones en cada periodo de gestión.
Implementar un programa de orientación al usuario.	Se mejoró la atención a los socios.
	Se logró realizar un análisis de las necesidades y requerimientos de los socios.
Crear un manual de buenas prácticas para la atención al usuario	Se ofrecen todos los servicios para los socios.
	Se estableció un programa de capacitación para dar un trato amable y empático a los socios.
	Se emitió información a los socios para simplificar el trámite de sus operaciones.
	Se estableció un manual de procesos para realizar los trámites con rapidez.
Establecer una buena interacción con los socios.	Se realizan llamadas o mensajes de textos para estar pendiente de los socios.
	Se realizó un diagnóstico de las necesidades actuales y futuras de los socios.
	Incremento la afiliación de socios.

Determinar el nivel de satisfacción de los socios posterior al accionamiento del plan de gestión administrativa en APECAM – Soritor, 2021.

Tabla 6

Nivel de satisfacción – posterior

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	1	2,3
Media	5	11,6
Alta	37	86,0
Total	43	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los socios de la APECAM de Soritor.

Posterior al accionamiento del plan de gestión administrativa en APECAM – Soritor, en la tabla 5 se evidencia que el 86% de socios encuestados considera que su nivel de satisfacción es de nivel alta, asimismo, el 11,6% tiene un nivel medio de satisfacción y el 2,3% tiene un nivel bajo.

Tabla 7

Dimensiones de la variable dependiente – posterior

	Baja		Media		Alta	
	n	%	n	%	n	%
Calidad funcional percibida	1	2,3	16	37,2	26	60,5
Calidad técnica percibida	1	2,3	13	30,2	29	67,4
Valor del servicio	1	2,3	11	25,6	31	72,1
Confianza	1	2,3	13	30,2	29	67,4
Cumplimiento de expectativas	1	2,3	13	30,2	29	67,4

Fuente: cuestionario aplicado a los socios de la APECAM de Soritor.

En la tabla 6 se evidencia la percepción de los socios encuestados posterior al accionamiento del plan de gestión administrativa en APECAM – Soritor, en la cual se identifica que, el 60.5% considera que la calidad funcional percibida en la empresa es de nivel alto y el 37.2% lo califica de nivel media; asimismo, el 67.4% señala que la calidad técnica percibida en la empresa es de nivel alta y el 30.2% lo considera como nivel medio; en cuanto al valor del servicio, el 72.1% califica como nivel alto y un 25.6% como nivel bajo; por otro lado, el 67.4% señala que la confianza que ofrece la asociación es de nivel alta y el 30,2% presenta a un nivel medio; por último, respecto al cumplimiento de

expectativa, el 67.4% presenta un nivel alto y el 30,2% presenta un nivel medio.

Prueba de hipótesis

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia	,906	43	,002

En la tabla 7 se evidencia la prueba de normalidad de la diferencia de los datos procesados en la pre y post evaluación de la satisfacción de los socios, ante ello, se calculó una significancia de 0,002 respecto al estadístico de Shapiro-Wilk, por lo tanto, se determina que no existe distribución normal en los datos procesados, por ende, se aplicó una estadística no paramétrica como es la prueba de Wilcoxon.

Tabla 9

Prueba de Wilcoxon para la evaluación de la satisfacción del socio

	Satisfacción_Despues - Satisfacción_Antes
Z	-5,051 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

Por lo tanto, al realizar la prueba de Wilcoxon, se evidencia en la tabla 8 una significancia de 0,000 que al ser menor a 0,05 consideramos que existen diferencias entre la satisfacción inicial y la satisfacción posterior, por lo tanto, existe un incremento significativo de la satisfacción posterior al accionamiento del plan de gestión administrativa. Al mismo tiempo, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, la cual establece que, el Plan de Gestión administrativa propuesto mejora considerablemente la satisfacción de los socios de APECAM – Soritor, 2021.

V. DISCUSIÓN

Tras la interpretación de los resultados se ha logrado conocer que el de capacidad sobre gestión administrativa en APECAM – Soritor es regular con tendencia a ser inadecuada, evidenciando deficiencias en la organización y dirección de la asociación, presentando además ciertas irregularidades en la planificación y control de la organización. Ante ello, se evidencia cierta similitud con la investigación de Reşit (2020), pues a través de su investigación expone que, debido a la desconfianza y la falta de respaldo de la gestión de las asociaciones u cooperativa en Turquía, los agricultores prefieren gestionar de manera individual el cuidado y manejo de su café. En la misma línea, Moreno y López, (2018) la desconfianza muchas veces se debe a alta de agilización de sus trabajadores al momento de realizar sus labores, ya que la gestión administrativa es el principal aliado para fomentar actividades adecuadas al efectuar los procesos y posterior la mejora y cambio que ayude a alcanzar los objetivos establecidos por la organización. Díaz y Willems (2017) explica que la falta de organización de los agricultores en el Perú se debe a la desconfianza que se genera al estar su cultivo administrado en cierto modo por un grupo de personas, es decir, muchas veces no reciben beneficios alguno de las asociaciones que se forman en el sector. Briones-Caicedo, et al. (2019) por su parte señalan que, el modelo de gestión administrativa incide significativamente con los procesos productivos, pues en gran medida, si hay una buena gestión el personal operativo mejora su rendimiento.

Por otro lado, se ha identificado que el nivel de satisfacción en una evaluación inicial, los socios han presentado un nivel medio y bajo, centrándose en gran medida las dificultades en la calidad técnica percibida, el valor recibido y la confianza en la gestión de la asociación. Por lo tanto, el servicio ofrecido por las asociaciones no satisface las necesidades de los socios, generando opiniones negativas, lo cual lleva a estas personas optar por la administración individual de su cultivo. Respecto a ello Bambauer-Sachse & Helbling (2021) exponen que, el intercambio del servicio debe favorecer las expectativas del usuario en términos de calidad y servicio en relación con el precio pagado.

Sin embargo, posterior al accionamiento del plan de gestión administrativa en APECAM – Soritor, se ha identifica una mejora sustancial de la satisfacción de los socios, pues en su mayoría presenta un nivel alto de satisfacción. Ante ello, en la investigación de Loo-Moreira, et al. (2017) se evidencia una alta satisfacción de los socios con la atención. Asimismo, Cúlibrk et al. (2018) señlan que la satisfacción es cuando un intercambio satisface las necesidades y expectativas de su usuario. Por lo que, al realizar mejoras en la gestión de la asociación, se ha podido fortalecer la confianza y participación de los socios para seguir mejorando.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se determinó que, existe un incremento significativo de la satisfacción de los socios de APECAM – Soritor posterior al accionamiento del plan de gestión administrativa, la misma que ha sido contrastada por una significancia Wilcoxon de 0,000 con lo cual se corrobora la Hi.
- 6.2. Se ha determinado que el nivel de capacidad sobre gestión administrativa en APECAM – Soritor, ha sido regular, pues gran parte de los socios así lo han demostrado, ello debido a las dificultades en la organización y la dirección de la organización.
- 6.3. Asimismo, se ha identificado que el nivel de satisfacción de los socios ha sido medio, pues en gran parte de las personas así lo han demostrado, debido que ha percibido ciertas deficiencias en la calidad técnica y funcional, el valor del servicio, la confianza y el cumplimiento de las expectativas.
- 6.4. Partiendo de las deficiencias encontradas, se propuso un plan de gestión administrativa, la cual ha sido implementada durante un periodo de tres meses, bajo la responsabilidad del presidente de la asociación y los investigadores, la misma que, finalizando el periodo ha sido implementada en su totalidad, generando una inversión de S/ 1 230.00.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al presidente de la asociación, crear servicios de asesoría técnica y acompañamiento en la producción agrícola, que contribuya a la gestión del cultivo de cada socio.

- 7.1. Se recomienda al área administrativa de la APECAM de Soritor formular y realizar políticas, programas, actividades, y facilidades a fin de cumplir con el propósito de desarrollo.

- 7.2. Se recomienda a la APECAM generar un plan de estímulos e incentivos para los clientes nuevos y anteriores de la empresa buscando incentivar y mantener su fidelidad con respecto a los productos que compran.

- 7.3. Se sugiere a la APECAM implementar un sistema contable sistematizado que es de gran ayuda para que la empresa pueda registrar todos los movimientos que realiza en su actividad empresarial.

- 7.4. Se sugiere a la APECAM llevar un control actualizado para determinar si hubo cambios positivos después que aplicaron el plan de gestión.

VIII. REFERENCIAS

- Alvarado, L. E. (2018). *Malezas asociadas al cultivo de café en la selva central del Perú*. Tesis de maestría, La Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima - Perú.
<https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3687/alvarado-huaman-leonel-eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arboleda, O., Zabala, H., y Cueto, E. (2020). El cooperativismo caficultor en Colombia: el caso de la Cooperativa de Caficultores de Andes en el Departamento de Antioquia, 1927-2015. *América Latina en la historia económica*, 27(1), 1-26. <http://dx.doi.org/10.18232/alhe.1025>
- Arteaga, H., Intriago, D., & Mendoza, K. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 421-431.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802887>
- Asca, P. G., Ramos, O. M., Espinoza, R. J., & Espinoza, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 5(3), 46-54.
<https://doi.org/10.37956/jbes.v5i3.182>
- Bambauer-Sachse, S., & Helbling, T. (2021). Customer satisfaction with business services: is agile better? *Journal of Business & Industrial Marketing*, 5, 5.
<https://doi.org/10.1108/JBIM-04-2020-0221>
- Bernal, C. (2014). *Introducción a la administración de la organizaciones*. Mexico: Pearson educacion.
<https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/introduccc3b3n-a-la-administrac3b3n-de-las-organizaciones-enfoque-global-e-integral-autor-cesar-a-bernal-torres.pdf>
- Briones-Caicedo, W. R., Guanín-Porras, E. M., y Morales-Intriago, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25(2), 1-14.
<http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1121/1225>
- Cano, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá, Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

- <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Chan, S. (2019). Participative leadership and job satisfaction: The mediating role of work engagement and the moderating role of fun experienced at work. *Leadership & Organization Development Journal*, 40(3), 319-333. <https://doi.org/10.1108/LODJ-06-2018-0215>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9° ed.). Mexico: McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. Lima, Perú: CONCYTEC. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Involvement: The Mediating Role of Job Involvement. *The Mediating Role of Job Involvement*, 9(132), 1-12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00132>
- Delgado, S., y Ventura, B. E. (2011). *Recursos humanos: administración y finanzas*. Madrid, España: Paraninfo, SA. <https://n9.cl/0vag8>
- Díaz, C., y Willems, M. C. (2017). *Línea de base del sector café en el Perú*. Lima, Perú: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD. <https://www.minagri.gob.pe/portal/download/2017/pncafe/sector-cafe-peru.pdf>
- Díaz, E., & Leon, M. (2014). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. Madrid, España: Paraninfo, S.A. <https://n9.cl/8k5wq>
- Guerrero, L. (2013). *Sistema de archivo y clasificación de documentos*. España: IC. <https://n9.cl/0krpc>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

- Hitt, M., Black, S., y Porter, L. (2006). *Administración* (Novena ed.). México: Pearson Educación.
https://www.academia.edu/8742843/Administraci%C3%B3n_Michael_A_Hitt_J_Stewart_Black_y_Lyman_W_Porter_redacted
- Hussein, I., & Rishani, M. (2018). The Relationships Among Performance Appraisal Satisfaction, Career Development and Creative Behavior. *The Journal of Developing Areas*, 52(3), 109-124. <https://doi.org/10.1353/jda.2018.0040>
- Inzunza-Mejía, P. C., Espinoza-Durán, F. A., & Castro-Cuadras, D. L. (2018). Sustainability and Corporate Social Responsibility from the Administrative. *ECORFAN Journal*, 4(7), 28-45.
https://www.ecorfan.org/republicofparaguay/journal/vol4num7/ECORFAN_Journal_Republic_of_Paraguay_V4_N7_4.pdf
- Jácome-Lara, I., Tinajero-Jiménez, M., y Suárez-Guevara, I. (2018). La nueva administración del siglo XXI. *Polo del Conocimiento*, 3(7), 612-625.
<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i7.576>
- Kitana, A. (2016). Overview of the managerial thoughts and theories from the history: classical management theory to modern management theory. *Indian Journal of Management Science*, 6(1), 16-21.
https://www.researchgate.net/profile/Abdelkarim-Kitana/publication/313577364_INDIAN_JOURNAL_OF_MANAGEMENT_SCIENCE_IJMS_OVERVIEW_OF_THE_MANAGERIAL_THOUGHTS_AND_THEORIES_FROM_THE_HISTORY_CLASSICAL_MANAGEMENT_THEORY_TO_MODERN_MANAGEMENT_THEORY_INDIAN_JOURNAL
- Kostetska, K. (2018). Trends of development of administrative management of recreational and tourist nature production in domestic and international practice. *Economics. Ecology. Socium*, 2(1), 111-121.
<https://doi.org/10.31520/2616-7107/2018.2.1-10>
- Larrarte, P. (2018). *Fundamentos de Administración*. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina.
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1447/174%20FUNDAMENTOS%20DE%20ADMINISTRACI%C3%93N.pdf?sequence=1>

- Loor-Moreira, A., Calderón-Salazar, J., y Arias-Arias, A. E. (2017). Factores que determinan la satisfacción del socio con respecto al servicio en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Manabí. *Revista Ciencia Unemi*, 10(25), 36-44.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5826/582661258004/582661258004.pdf>
- López, J. M. (2017). *La capacidad de carga psicológica del turista como indicador del*. Boletín Económico del ICE nº 2911: España.
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/51774/La%20capacidad%20de%20carga%20psicologica%20del%20turista.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Lowder, S., Skoet, J., & Raney, T. (2016). The Number, Size, and Distribution of Farms, Smallholder Farms, and Family Farms Worldwide. *World Development*, 87, 16-29. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2015.10.041>
- Lozada, A., Gutiérrez, M., Granda, M., Mendiola, C., y Fernández, F. (2019). *Introducción a la administración*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/INTRODUCCION%20A%20LA%20ADMINISTRACION.pdf>
- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento y gestión*(40), 129-158. <https://doi.org/10.14482/pege.40.8808>
- Menacho, I., Uribe, Y. C., Campos, H. M., & Caruajulca, W. (2019). Incidence of administrative management in labor disputes of administrative workers at the Sierra Centro Sur special project in Ayacucho, 2018. *Journal of Global Management Sciences*, 2(1), 6-14.
<https://journals.cincader.org/index.php/gmsj/article/view/96>
- Mendoza-Crespo, H., y Ortiz-Velásquez, M. (2020). Determinantes de la asociación productiva del cultivo de ñame en el caribe colombiano. *Sociedad y economía*(41), 88-108. <https://doi.org/10.25100/sye.v0i41.8932>
- Mero-Vélez, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*., 8(3), 84-102.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Moreno, C. J., y López, M. L. (2018). Gestión a través de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil. *Universidad*

- y *Sociedad*, 10(5), 274-279. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-274.pdf>
- Moreno, J., Dueñas, B., y Sánchez, D. (2017). La administración de empresas: emprendimiento y gestión. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 829-837. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.núm.3.agosto.829-837>
- Müch, L., y García, J. (2017). Fundamentos de administración. *Vida Científica Boletín Científico De La Escuela Preparatoria*, 5(9), 1. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/2178>
- Murphy, M., & Sashi, C. (2018). Communication, interactivity, and satisfaction in B2B relationships. *Industrial Marketing Management*, 68, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2017.08.020>
- Oikonomidou, M., & Konstantinidis, I. (2020). The Effect of Administrative Actions on Satisfaction of Primary and Secondary Public School Principals. *Journal of Contemporary Education Theory & Research (JCETR)*, 4(1), 21-27. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3769323>
- Panduro, L. O., Bollet, F., Ramírez, L., y Chenet, M. E. (2019). Desempeño laboral y gestión administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019. *Revista de Investigación Científica*, 4(2), 47-51. <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i2.149>
- Peña-Corrales, J. L., y Almaguer-Martí. (2019). Modelo de gestión administrativa y financiera para Institutos Politécnicos Industriales. *Revista Ciencias Holguín*, 25(2), 1-14. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181559111001/index.html>
- Ramírez, C. (2004). *La gestión administrativa en las instituciones educativas*. México: Editorial Limusa. <https://n9.cl/fbvyp>
- Ramírez-Asís, E. H., Maguiña-Palma, M. E., y Huerta-Soto, R. M. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Reşit, M. (2021). Farmers' perception of agricultural cooperatives: the case of Şanlıurfa, Turkey. *Recista Scielo*, 51(3), 1-10. <https://doi.org/10.1590/0103-8478cr20200445>

- Rubio, P. (2012). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid: Instituto Europeo de Gestión Empresarial. http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf
- Sarker, N., Wu, M. W., & Shouse, R. (2020). Administrative Resilience and Adaptive Capacity of Administrative System: A Critical Conceptual Review. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 1002, 717-729. https://doi.org/10.1007/978-3-030-21255-1_55
- Svensson, G., Mpinganjira, M., & Lombard, M. R. (2019). The antecedents and postcedents of satisfaction in business-to-business relationships in South Africa. *Revista Sudafricana de Gestión Empresarial*, 50(1), 1-11. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v50i1.212>
- Therán, I., y Prieto, J. E. (2018). *Administración: Teorías, autores, fases y reflexiones* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books?id=DzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Zambrano, L. B. (2019). *Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4689/UPSE-TAE-2019-0040.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

IX. ANEXOS

a. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	Conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.	La variable fue evaluada a partir de las dimensiones e indicadores propuestos por Bernal (2014).	Planificación	Decisiones sobre objetivos.	Nominal
				Definición de planes.	
				Programación de Actividades.	
			Organización	Documentación de gestión.	
				Atribuciones y responsabilidades.	
				Organización.	
			Dirección	Comunicación.	
				Liderazgo.	
				Motivación del personal.	
			Control	Orientación hacia el objetivo.	
				Determinación de estándares para medir desempeño.	
				Monitoreo de desempeño.	
				Autoevaluación.	
Satisfacción de los socios	La satisfacción es una métrica utilizada para cuantificar el grado en que un cliente está satisfecho con un producto, servicio o experiencia, que proporciona un nivel placentero de	La variable será evaluada a través de un cuestionario elaborado a partir de las dimensiones propuestas por Rodríguez (2018).	Calidad funcional percibida	Atención percibida	Nominal
				Comprensión de las necesidades e intereses	
				Orientación del personal	
			Calidad técnica percibida	Mejora continua del servicio	
				Calidad del servicio	
				Trato adecuado al cliente	
				Tiempo	
			Valor del servicio	Soluciones oportunas	
				Proceso de trámites	

	recompensa relacionado con su consumo		Confianza	Lealtad	
				Confiabilidad	
				Rapidez de los trámites	
			Cumplimiento de expectativa	Interés en la resolución de problemas	
				Conocimientos sobre los servicios	
				El servicio óptimo	
				Interés por sus usuarios	

b. Matriz de consistencia

Título: Plan de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los socios en APECAM – Soritor, 2021.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p>Problema general ¿Cómo el plan de gestión administrativa mejorará la satisfacción de los socios en APECAM - Soritor, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de capacidad sobre gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los socios en APECAM - Soritor, 2021?, ¿Cómo implementar el plan de gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los socios posterior al accionamiento del plan de gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021?</p>	<p>Objetivo general Establecer un plan de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los socios en APECAM - Soritor, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Definir el nivel de capacidad sobre gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021. Identificar el nivel de satisfacción de los socios en APECAM - Soritor, 2021. Implementar plan de gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021. Determinar el nivel de satisfacción de los socios posterior al accionamiento del plan de gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Plan de Gestión administrativa propuesto que mejorará considerablemente en la satisfacción de los socios de APECAM - Soritor, 2021. Ho: Plan de Gestión administrativa propuesto no mejorará considerablemente en la satisfacción de los socios de APECAM - Soritor, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de capacidad sobre gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021, es escasa. H2: El nivel de satisfacción de los socios en APECAM - Soritor, 2021, es bajo. H3 El accionamiento del plan de gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021, es adecuada. H4: El nivel de satisfacción de los socios mejoró después de accionar el plan de gestión administrativa en APECAM - Soritor, 2021.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones															
<p>Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo Diseño: Pre experimental</p> <p>O1 X O2</p>	<p>Población estará conformada por los socios de la APECAM de Soritor, el cual está conformado por 43 socios, quienes será los que otorguen su percepción sobre la gestión administrativa y su satisfacción.</p> <p>Muestra estará conformado por la totalidad de la población, es decir, 43 socios quienes conformarán la unidad de análisis.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1279 991 1491 1023">Variables</th> <th data-bbox="1491 991 1854 1023">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1279 1023 1491 1145" rowspan="4">Gestión administrativa</td> <td data-bbox="1491 1023 1854 1054">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1491 1054 1854 1086">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1491 1086 1854 1118">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1491 1118 1854 1150">Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1279 1150 1491 1289" rowspan="4">Satisfacción de los socios</td> <td data-bbox="1491 1150 1854 1182">Calidad funcional percibida</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1491 1182 1854 1214">Calidad técnica percibida</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1491 1214 1854 1246">Valor del servicio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1491 1246 1854 1278">Confianza</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1491 1278 1854 1289">Cumplimiento de expectativas</td> <td data-bbox="1491 1278 1854 1289"></td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Satisfacción de los socios	Calidad funcional percibida	Calidad técnica percibida	Valor del servicio	Confianza	Cumplimiento de expectativas	
Variables	Dimensiones																
Gestión administrativa	Planificación																
	Organización																
	Dirección																
	Control																
Satisfacción de los socios	Calidad funcional percibida																
	Calidad técnica percibida																
	Valor del servicio																
	Confianza																
Cumplimiento de expectativas																	

c. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA A LOS SOCIOS

Con el propósito de conocer el nivel de capacidad sobre gestión administrativa en APECAM – Soritor en el 2021, se aplica el siguiente cuestionario, la cual debe llenar de acuerdo a su percepción sobre la variable teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N. °	Planificación					
1	Se establecen con claridad los objetivos de la asociación.	1	2	3	4	5
2	Los planes son establecidos con todos los socios.	1	2	3	4	5
3	Se establece un cronograma para el desarrollo de las actividades de la asociación.	1	2	3	4	5
N. °	Organización					
4	Se establecen los documentos de gestión necesaria para el desarrollo de la asociación.	1	2	3	4	5
5	Se establecen con claridad las responsabilidades y funciones de cada miembro de la asociación.	1	2	3	4	5
6	Se establece una estructura orgánica de la asociación la cual se encarga de su gestión.	1	2	3	4	5
N. °	Dirección					
7	Se emplean diversos canales de comunicación con los socios.	1	2	3	4	5
8	Se fomenta el adecuado liderazgo para el desarrollo de la asociación.	1	2	3	4	5
9	Se desarrollan actividades motivacionales para los socios y familiares.	1	2	3	4	5
10	Se trazan metas para el logro de los objetivos organizacionales.	1	2	3	4	5
N. °	Control					
11	Se establecen estándares que se deben cumplir como asociación.	1	2	3	4	5
12	Se realizan evaluaciones de las actividades y estándares establecidos.	1	2	3	4	5
13	Se realizan evaluaciones de cada periodo de gestión.	1	2	3	4	5
14	Se establecen medidas correctivas ante la identificación de deficiencias.	1	2	3	4	5

ENCUESTA A LOS SOCIOS

Con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los socios en APECAM – Soritor a través de un pre y post evaluación, se aplica el siguiente cuestionario, la cual debe llenar de acuerdo a su percepción sobre la variable teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N.º	Variable	1	2	3	4	5
	Calidad funcional percibida					
1	Ha recibido una adecuada atención de la directiva.	1	2	3	4	5
2	La directiva de la asociación comprende fácilmente sus necesidades.	1	2	3	4	5
3	La directiva de la asociación está presto a atender los requerimientos de los socios.	1	2	3	4	5
	Calidad técnica percibida					
4	La gestión de la asociación se encuentra en constante mejora.	1	2	3	4	5
5	La asociación ofrece los servicios necesarios para el agricultor.	1	2	3	4	5
6	Los miembros de la asociación demuestran un trato amable y empático.	1	2	3	4	5
7	Los miembros de la asociación ofrecen su tiempo para tratar con los agricultores.	1	2	3	4	5
	Valor del servicio					
8	La asociación les ofrece soluciones oportunas a sus problemas.	1	2	3	4	5
9	Los trámites en las asociaciones son simples.	1	2	3	4	5
	Confianza					
10	Se encuentra presto a colaborar con el desarrollo de la asociación.	1	2	3	4	5
11	La gestión de la asociación le genera confianza.	1	2	3	4	5
12	Los trámites realizados por la asociación son rapidez.	1	2	3	4	5
	Cumplimiento de expectativa					
13	Los miembros de la asociación toman interés por dar solución a un problema recurrente.	1	2	3	4	5
14	Tiene conocimiento sobre los servicios ofrecidos por la asociación.	1	2	3	4	5
15	Los servicios benefician a los agricultores cafetaleros.	1	2	3	4	5
16	La asociación está pendiente de los miembros (socios y agricultores).	1	2	3	4	5

d. Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestion Publica y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Davila Guamuro Martha Sofia, Puscan Chuquibala Marco Antonio

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 Gestión administrativa 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: Gestión administrativa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Control Interno de Personal 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: Gestión administrativa					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: Control Interno de Personal					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 es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Buena

Moyobamba, de abril de 2021


 Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar
 Doctor en Gestión Pública
 y Gobernabilidad
 CLAD: 09750

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

Apellidos y nombres del experto : Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestion Publica y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfaccion de los socios
 Autor (s) del instrumento (s) : Davila Guamuro Martha Sofia, Puscan Chuquibala Marco Antonio

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 Satisfaccion 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: Satisfaccion de los socios				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Gestión de recursos humanos 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: Satisfaccion de los socios					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: Gestión de recursos humanos					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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
Buena

4.5

Moyobamba, 15 de julio de 2021



Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar
 Doctor en Gestión Pública
 y Gobernabilidad
 CLAD: 09750

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

Apellidos y nombres del experto : Alvares Ríos Lin
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo - Moyobamba
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Dávila Guamuro Martha Sofia y Puscan Chuquibala Marco Puscan.

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 Gestión Administrativa 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: Gestión Administrativa			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Gestión Administrativa 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: Gestión Administrativa					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: Gestión administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				

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

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD;** El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Moyobamba, 27 de septiembre de 2021



Mg. Lin Alvarez Rios
 CLAD N° 00949

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA II.
DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Br. Alvares Ríos Lin
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo sede Moyobamba
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción.
 Autor (s) del instrumento (s) : Dávila Guamuro Martha Sofia y Puscan Chuquibala Marco Puscan.

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

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

I. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD;** El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Icela Baneza Clavo Zumba
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Dávila Guamuro Martha Sofia y Puscan Chuquibala Marco Antonio.

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 Gestión Administrativa 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: Gestión Administrativa				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Control Interno de Personal 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: Control Interno de Personal					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: Gestión administrativa					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						

(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 es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Moyobamba, 05 de octubre de 2021



Mg. Icela Baneza Clavo Zumba
 CLAD - 07769

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Icela Baneza Clavo Zumba
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Dávila Guamuro Martha Sofia y Puscan Chuquibala Marco Antonio.

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 en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Satisfacción de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción.					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: Control Interno de Personal				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						


(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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD; El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Moyobamba, 05 de octubre de 2021

4.3



Mg. Icela Baneza Clavo Zumba
 CLAD - 07769

Carta de aceptación de empresa

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

Moyobamba, 29 de septiembre de 2021

Asociación de Productores Ecológicos Café del Alto Mayo - APECAM

Señores:

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Universidad César Vallejo

Asunto: Aceptación para el desarrollo de las Encuestas en nuestra Asociación.

De nuestra consideración:

Es grato dirigimos a Uds. En esta oportunidad para comunicarles que los alumnos Martha Sofía Dávila Guamuro con cédula de identidad N° 72910960 y Marco Antonio Puscan Chuquibala N° 74234535, alumnos de la carrera de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, han sido aceptados por nuestra empresa "ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES ECOLÓGICOS CAFÉ DEL ALTO MAYO", para desarrollar sus encuestas denominado: "Conocer el nivel de capacidad sobre gestión administrativa y la satisfacción de los socios en APECAM – Soritor".

Esperando que nuestro aporte y apoyo en el desarrollo del cuestionario mencionado en el anterior párrafo sea de gran utilidad para su Institución y para nuestro país, me suscribo de Uds.

Atentamente,



JHON E. DÁVILA GUAMURO
GERENTE APECAM

Jhon E. Dávila Guamuro
GERENTE GENERAL



Grimaniel Dávila Guevara
PRESIDENTE - APECAM

GRIMANIEL DÁVILA GUEVARA
PRESIDENTE

e. Informe de originalidad

f. Turnitin pantallazo



PANEL FOTOGRÁFICO

