UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA AGRARIA DE CACAO (*Theobroma cacao*) ASHANINKA DEL VALLE PICHIS EN EL DISTRITO DE PUERTO BERMUDEZ – PASCO 2024.

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN CIENCIAS EN MEDIO AMBIENTE, GESTIÓN SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

CHRISTIAN LORENZO, CHAMBILLA INOCENTE

Pucallpa, Perú

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNU, siendo las 11:35 horas, del día 13 de OCTUBRE del 2026 ante el Jurado de Tesis constituido por :

PRESIDENTE: Dr. FERNANDO PEREZ LEAL.
SECRETARIO: Dr. ROGER BRAYAN BRAGA SANDOVAL
VOCAL: Dra. MARIA ADELAIDA PILCO LOZANO

Don(ña). CHRISTIAN LORENZO CHAMBILLA INOCENTE, aspirante al Grado de MAESTRO en CIENCIAS EN MEDIO AMBIENTE, GESTIÓN SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD Social, Mención ..... o DOCTOR en ....., inicia el acto defensa pública con la exposición de la tesis titulada "CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA AGRARIA DE CACAO (Theobroma cacao) ASHANINKA DEL VALLE PICHIS EN EL DISTRITO DE PUERTO BERMUDEZ – PASCO 2024"

Concluido el acto de sustentación los miembros del Jurado procedieron a evaluar al sustentante obteniendo el siguiente puntaje, considerando los criterios siguientes:

Nº	CRITERIO	RANGO	PUNTAJE
1	Presentación personal	0 - 4	4
2	Dicción y dominio de escenario	0 - 4	3
3	Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones	0 - 4	3
4	Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente	0 - 4	4
5	Aporte a la maestría o mención y a la comunidad	0 - 4	3
TOTAL			17

Calificación: Puntaje ejemplo: 18/20 17
Conclusiones: [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado] ..... APROBADO
Observaciones: [Si las hubiera] .....
Recomendaciones: [Si las hubiera] .....

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 12:25 horas del 13 de OCTUBRE del 2026

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TESIS

Nº V/272-2026.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que la Tesis titulada:

"CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA AGRARIA DE CACAO (*theobroma cacao*) ASHANINKA DEL VALLE PICHIS EN EL DISTRITO DE PUERTO BERMUDEZ – PASCO 2024."

Autor(es)	:	**CHAMBILLA INOCENTE, CHRISTIAN LORENZO**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestria	:	**MEDIO AMBIENTE, GESTIÓN SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**
Asesor(a)	:	**Dr. ARBILDO PAREDES, HECTOR**

Presenta un **porcentaje de similitud de 1%**, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO.

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el articulo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica: "todo trabajo de investigación no debe superar el 10%". **En tal sentido, se declara, que la TESIS presenta un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 21/04/2026

Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Christian Lorenzo Chambilla Inocente

Autor(a) de la TESIS de posgrado titulada:

CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA AGRARIA DE CACAO (Theobroma cacao) ASHANINKA DEL VALLE PICHIS EN EL DISTRITO DE PUERTO BERMUDEZ - PASCO 2024

Sustentada el año: 2026

Con la asesoría de: Hector Arbildo Paredes

En la Escuela de Posgrado, Maestría en: MEDIO AMBIENTE, GESTION

Mención: SOSTENIBLE y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 06 / NOV / 2026

Email: christiangartes@gmail.com

Teléfono: 962070820

Firma:

DNI: 21144339

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios, quien estuvo siempre a mi lado brindándome muchas fuerzas en momento difíciles, logrando superar esos obstáculos, y hacer posible escalar un peldaño más a mi nivel académico.

A mis padres, quienes siempre fueron ejemplo constante de esfuerzo, dedicación y amor incondicional. Gracias por enseñarme, a nunca rendirme a pesar de las dificultades, siempre ponerle mucha fe y esfuerzo para salir adelante.

A mis hermanos (as), hijos y familiares, por su apoyo moral, compañía y por recordarme siempre de dónde venimos.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta etapa tan significativa en mi vida, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido, de una forma u otra, a la realización de esta tesis.

En primer lugar, agradezco profundamente a mi asesor el Dr. Héctor Arbildo Paredes, por su valiosa orientación, paciencia y constante apoyo académico a lo largo de este proceso. Su experiencia y compromiso han sido una fuente de inspiración.

A la universidad, a la escuela de posgrado y a los profesores de la maestría, por brindar una formación de calidad y un entorno propicio para el crecimiento intelectual y personal.

RESUMEN

En los últimos años se han realizado avances importantes en programas de asistencia técnica en el Perú, la cobertura y la calidad de dicha asistencia aún presentan grandes desafíos, por ser una cobertura limitada a varias zonas productoras de cacao, en la actualidad los rendimientos promedios a nivel nacional son de 725 kg/ha, cuando se tiene experiencias que llegan hasta 3,500 kg/ha (Tocache). El trabajo de investigación busco determinar la calidad de la asistencia técnica, y cómo influye en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Agraria de cacao (*Theobroma cacao* L.) Ashaninka del valle Pichis en el distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024. el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, el mismo que se caracterizó por la recopilación de datos, como instrumento se utilizó la encuesta, la misma que se aplicó a la población total de la organización (58 socios). El tratamiento estadístico utilizado fue el software SPSS-23, los datos fueron presentados en distribución de tablas. El trabajo de investigación concluye que: La calidad de la asistencia técnica si influye en la satisfacción de los socios, siendo esta una influencia positiva de 0.799 de correlación de Pearson, la calidad de la asistencia técnica influye en la dimensión recursos humanos con 0.739 de correlación de Pearson esta influencia es suficiente para que toda la variable cambie sobre la satisfacción de los socios, sin embargo así mismo la calidad de asistencia técnica influye de forma significativa en la dimensión información proporcionada con 0.869 de correlación de Pearson.

Palabras clave: Calidad, asistencia técnica, satisfacción y correlacional

ABSTRACT

In recent years, important advances have been made in technical assistance programs in Peru, but the coverage and quality of such assistance still present great challenges, as the coverage is limited to several cocoa-producing areas. At present, the average yields at the national level are 725 kg/ha, when there are experiences that reach up to 3,500 kg/ha (Tocache). The research work sought to determine the quality of technical assistance, and how it influences the human resources of the Agrarian Cooperative of cocoa (*Theobroma cacao* L.) Ashaninka of the Pichis valley in the district of Puerto Bermúdez - Pasco 2024. For the study two variables were applied, quality of technical assistance and satisfaction of the partners, the study was descriptive correlational type, the same that was characterized by data collection, as an instrument was used the survey, the same that was applied to the total population of the organization (58 partners). The statistical treatment used was the SPSS-23 software, the data were presented in table distribution. The research work concludes that: The quality of the technical assistance does influence the satisfaction of the partners, being this a positive influence, because the quality of the technical assistance influences the human resources, this influence is enough for the whole variable to change on the satisfaction of the partners, however, the quality of the technical assistance does not influence in a significant way the satisfaction of the partners, but the quality of the technical assistance does not influence the satisfaction of the partners.

Keywords: Quality of technical assistance and member satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el mercado global del cacao ha mostrado un crecimiento considerable debido al aumento de la demanda de productos derivados, como el chocolate, así como el reconocimiento de los beneficios que este cultivo aporta para la salud. Según la *International Cocoa Organization* (ICCO.2021), el consumo de cacao sigue en ascenso, especialmente en mercados emergentes, lo que ha generado una competencia creciente en la que los productores deben adaptarse a las exigencias de un mercado global que pide cada vez más productos de calidad, sostenibles y con trazabilidad (ICCO, 2021).

El propósito de esta investigación es analizar la calidad y la satisfacción de la asistencia técnica brindada a los socios de la cooperativa Ashaninka de cacao, en un contexto de un mercado que exige productos de mayor calidad y que además valora la sostenibilidad. Mediante este análisis, se busca identificar las brechas entre las expectativas de los agricultores y los servicios recibidos, y cómo estas diferencias afectan su capacidad para competir en un mercado global cada vez más competitivo.

Además, se explorará, cómo una mayor satisfacción de los agricultores con los servicios técnicos puede contribuir a la adopción de mejores prácticas, permitiéndoles cumplir con los estándares internacionales de calidad y posicionándose en mercados más exigentes.

Este estudio está vinculado directamente con las tendencias del mercado de cacao, al buscar identificar la relación entre la calidad de la asistencia técnica y la satisfacción existente por los socios de la cooperativa, los mismos que ayudara a los productores aprovechar las oportunidades que ofrece un mercado en constante expansión. La satisfacción de los productores con los servicios técnicos será fundamental para fomentar la implementación de prácticas más eficientes y sostenibles, mejorando así su competitividad en un mercado global altamente competitivo.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA ..... **v**

AGRADECIMIENTO ..... **vi**

RESUMEN ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

INTRODUCCIÓN ..... **ix**

ÍNDICE DE TABLAS ..... **xiii**

INDICE DE FIGURAS ..... **xiv**

CAPÍTULO I **16**

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN **16**

1.1.Descripción del problema 16

1.2.Formulación del problema. 18

1.3.Objetivo general y objetivos específicos. 19

1.4. Hipótesis. 19

1.5. Variables. 20

1.6. Justificación e importancia. 22

1.7. Viabilidad. 23

1.8. Limitaciones. 23

CAPITULO II **25**

MARCO TEÓRICO **25**

2.1 Antecedentes. 25

2.1.1 Antecedentes Internacionales 25

2.1.2 Antecedentes Nacionales 28

2.2 Bases Teóricas 31

2.2.1 Calidad de Asistencia Técnica 31

2.2.2 Influencia en la Satisfacción 31
2.2.3 Socios de la Cooperativa Agraria 32
2.2.4 Cacao (Theobroma cacao) 32
2.2.5 Ashaninka del Valle del Pichis 32
2.2.6 Distrito de Puerto Bermúdez 32
2.2.7 Competencia Técnica 32
2.2.8 Productividad Agrícola 32
2.2.9 Sostenibilidad Agraria 33
2.2.10 Capacitación y Formación 33
2.3 Bases o Fundamentos filosóficos del tema de investigación. 33
2.4 Definiciones conceptuales. 34
2.5 Bases epistémicos. 35
CAPITULO III 37
MARCO METODOLÓGICO 37
3.1. Tipo de investigación. 37
3.2. Diseño y esquema de la investigación. 37
3.3. Población y muestra. 37
3.3.1. Población. 37
3.3.2. Muestra. 38
3.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos. 38
3.5. Técnicas de procesamiento y presentación de datos. 39
CAPITULO IV 41
RESULTADOS 41
CAPÍTULO V 49
DISCUSIÓN DE RESULTADOS 49
CONCLUSIONES 51

SUGERENCIAS 52

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....53

ANEXOS 57

ÍNDICE DE TABLAS

Pg.

Tabla 1. Variable calidad de Asistencia Técnica 21

Tabla 2. Variable Satisfacción de los socios 22

Tabla 3. Estadística de fiabilidad 41

Tabla 4. Estadística de fiabilidad 41

Tabla 5. Correlaciones entre Calidad de la Asistencia Técnica y Satisfacción de Socios y socias. 42

Tabla 6. Correlaciones entre calidad de la asistencia técnica y la dimensión recursos humanos. 43

Tabla 7. Correlaciones entre calidad de la asistencia técnica e información proporcionada. 43

Tabla 8. Frecuencia de la calidad de asistencia técnica 44

Tabla 9. Frecuencia de recursos humanos 46

Tabla 10. Frecuencia de información proporcionada 47

INDICE DE FIGURAS

Pg.

Figura 1. Calidad de asistencia técnica.....44

Figura 2. Preguntas que más influenciaron.....45

Figura 3. Recursos humanos.....46

Figura 4. Preguntas que más influenciaron.....46

Figura 5. Información Proporcionada.....47

Figura 6. Preguntas que más Influenciaron 48

INDICE DE ANEXOS

Pg.

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....58

Anexo 2. Autorización de la cooperativa para el desarrollo del trabajo de investigación 59

Anexo 3. Encuesta.....60

Anexo 4. Socios de la cooperativa Ashaninka 62

Anexo 5. Base de datos.....64

Anexo 6. Panel fotográfico.....66

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La presente investigación tiene como problemática la falta de recursos o capacitación adecuada para brindar una asistencia técnica de calidad a los socios de la cooperativa agraria de cacao Ashaninka del Valle del Pichis en el distrito de Puerto Bermúdez, Pasco. Esto podría resultar en una insatisfacción por parte de los socios, ya que no están recibiendo el apoyo necesario para mejorar sus procesos agrícolas y aumentar su productividad. Además, la falta de calidad en la asistencia técnica podría limitar el desarrollo y crecimiento de la cooperativa, afectando su capacidad para competir en el mercado y generar ingresos sostenibles para sus miembros (Cárdenas M. & Flores R., 2019).

La cooperativa agraria Ashaninka del Valle del Pichis en el distrito de Puerto Bermúdez, Pasco, se encuentra en una región donde la agricultura es una actividad económica fundamental para sus socios. Sin embargo, la calidad de la asistencia técnica que reciben estos agricultores puede estar comprometida debido a varios factores:

- ✓ **Recursos limitados:** La cooperativa podría enfrentar limitaciones en términos de recursos financieros y humanos para contratar personal calificado o proporcionar capacitación adecuada a su equipo técnico.
- ✓ **Acceso a la información:** Es posible que los socios de la cooperativa no tengan acceso a la información actualizada sobre prácticas agrícolas modernas, nuevas tecnologías o métodos de cultivo más eficientes debido a la falta de canales de comunicación efectivos.
- ✓ **Capacitación insuficiente:** El personal encargado de brindar asistencia técnica puede carecer de la capacitación necesaria para abordar las necesidades específicas de los agricultores, lo que resulta en recomendaciones poco efectivas o inadecuadas para mejorar la productividad y la calidad de los cultivos (Díaz P., 2019).

- ✓ **Falta de seguimiento:** Puede que no haya un sistema adecuado de seguimiento y evaluación para verificar la efectividad de la asistencia técnica proporcionada, lo que dificulta identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según las necesidades reales de los agricultores (Espinoza A. & Gutiérrez S., 2021).

Estos factores pueden conducir a una baja satisfacción entre los socios de la cooperativa, quienes podrían sentirse desatendidos o insatisfechos con los servicios de asistencia técnica. Como resultado, la productividad agrícola y la rentabilidad de la cooperativa podrían verse afectadas negativamente, lo que limita su capacidad para mejorar las condiciones de vida de sus miembros y contribuir al desarrollo económico de la región (Figueroa J., 2022).

La calidad de la asistencia técnica en el contexto del cultivo de cacao es una preocupación central para las cooperativas agrarias, como la Cooperativa Agraria de Cacao Ashaninka del Valle del Pichis en el distrito de Puerto Bermúdez, Pasco. En este caso específico, la calidad de la asistencia técnica se refiere a la efectividad y pertinencia de los servicios brindados por expertos técnicos a los agricultores de cacao, con el objetivo de mejorar la productividad, la calidad del cultivo y, en última instancia, el bienestar económico de los socios de la cooperativa.

Sin embargo, varias problemáticas pueden afectar la calidad de la asistencia técnica relacionada con el cacao. Estas pueden incluir:

- ✓ **Falta de conocimiento técnico actualizado:** Los técnicos pueden carecer de acceso a información actualizada sobre las mejores prácticas agrícolas, métodos de cultivo sostenible, control de enfermedades y plagas, y técnicas de postcosecha.

- ✓ **Limitaciones de recursos:** La escasez de recursos financieros y materiales puede impedir la implementación de tecnologías modernas, la adquisición de equipos adecuados y la realización de capacitaciones para los agricultores.

- ✓ **Acceso limitado a mercados y tecnología:** La falta de acceso a

mercados de calidad y tecnología adecuada puede limitar el potencial de crecimiento y desarrollo de la cooperativa y sus socios (García M., 2020).

- ✓ **Problemas de comunicación:** Las barreras lingüísticas o culturales pueden dificultar la comunicación efectiva entre los técnicos y los agricultores, lo que resulta en malentendidos o falta de seguimiento en las recomendaciones técnicas.

- ✓ **Sostenibilidad y cambio climático:** El cambio climático y sus efectos en el entorno pueden requerir nuevas estrategias de manejo agrícola que los técnicos deben estar preparados para abordar.

Para mejorar la calidad de la asistencia técnica relacionada con el cacao, es necesario abordar estas problemáticas mediante la implementación de programas de capacitación continua para técnicos y agricultores, la búsqueda de financiamiento para invertir en tecnología y recursos, el establecimiento de redes de colaboración con instituciones de investigación y mercados, y la promoción de prácticas agrícolas sostenibles y resistentes al cambio climático. Estas medidas pueden contribuir significativamente a elevar la calidad de la asistencia técnica y, en última instancia, mejorar la productividad y la satisfacción de los socios de la cooperativa agraria.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

- ¿De qué manera la calidad de asistencia técnica influye en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Agraria de cacao *(Theobroma cacao)* Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿De qué manera se puede identificar la calidad de asistencia técnica y cómo influye en los recursos humanos de la Cooperativa Agraria de cacao (*Theobroma cacao*) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024?

- ¿De qué manera la calidad de asistencia técnica influye en la información proporcionada de la Cooperativa Agraria de cacao *(Theobroma cacao)* Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos.

1.3.1. Objetivo general.

- Determinar la calidad de asistencia técnica y cómo influye en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Agraria de cacao *(Theobroma cacao)* Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Identificar la calidad de asistencia técnica y cómo influye en los recursos humanos de la Cooperativa Agraria de cacao *(Theobroma cacao)* Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.

- Analizar la calidad de asistencia técnica y cómo influye en la información proporcionada de la Cooperativa Agraria de cacao *(Theobroma cacao)* Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.

1.4. Hipótesis.

1.4.1. Hipótesis General.

- La calidad de asistencia técnica influye positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Agraria de cacao *(Theobroma cacao)* Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.

1.4.2. Hipótesis Específicas.

- La identificación de la calidad de asistencia técnica influye positivamente en los recursos humanos de la Cooperativa Agraria

de cacao (*Theobroma cacao*) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.

- La calidad de asistencia técnica influye positivamente en la información proporcionada de la Cooperativa Agraria de cacao (*Theobroma cacao*) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.

1.5. Variables.

1.5.1. Variable 1.

✓ **Definición Conceptual**

Calidad de Asistencia Técnica

La calidad de la asistencia técnica se refiere a la medida en que los servicios técnicos proporcionados cumplen con las necesidades, expectativas y estándares establecidos por los clientes o usuarios. Implica la capacidad de los proveedores de asistencia técnica para ofrecer soluciones efectivas, precisas y oportunas a problemas técnicos, así como para brindar un soporte integral que garantice el correcto funcionamiento, mantenimiento y/o reparación de productos, sistemas o servicios. La calidad en este contexto se relaciona con aspectos como la competencia técnica del personal, la rapidez de respuesta, la eficacia en la resolución de problemas, la disponibilidad de recursos adecuados, la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos de asistencia técnica.

✓ **Definición operacional**

Calidad de Asistencia Técnica.

La variable será medida según el autor (Benavides L., 2020) de la siguiente manera las dimensiones: (1) Actitud (5 ítems), (2) Eficiencia (5 ítems), las cuales se medirán de acuerdo a la escala de Likert.

Tabla 1. Variable calidad de Asistencia Técnica

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de Asistencia Técnica	Actitud	Monitoreo de cumplimiento de los componentes	1 2 3
		Seguimiento de las técnicas de cultivo	4 5
	Eficiencia	Dirección en las asistencias técnicas	6 7 8
		Orientación de la gestión de negocio	9 10

Fuente: Elaboración propia

1.5.2. Variable 2.

- ✓ **Definición conceptual**

Satisfacción de los socios.

La satisfacción de los socios se refiere al nivel de contento, complacencia o felicidad experimentado por los miembros de una organización, asociación o empresa colaborativa respecto a su participación en la misma. Esta satisfacción puede derivarse de diversos factores, como el cumplimiento de los objetivos compartidos, la efectividad de la comunicación y la colaboración entre los socios.

- ✓ **Definición Operacional**

Satisfacción de socios.

La variable será medida según el autor (Cárdenas M. & Flores R., 2019). de las siguientes medidas la dimensión: Recursos Humanos (5 ítems), Información proporcionada (5 Ítems) las cuales se medirán según la escala de Likert.

Tabla 2. Variable Satisfacción de los socios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción de los Socios	Recursos Humanos	Atención del técnico hacia los socios	1
			2
			3
		Trato del técnico hacia los socios	4
			5
	Información proporcionada	Exactitud de la información dotado por el técnico	1
			2
			3
		Disponibilidad de recursos del técnico para el socio	4
			5

Fuente: Elaboración propia

1.6. Justificación e importancia.

El presenta trabajo de investigación se justificará de la siguiente manera:

1.6.1. Justificación Social.

El presente trabajo de investigación tiene la siguiente justificación social porque servirá para poder determinar la influencia entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción de los socios de la cooperativa Agraria de cacao (*Theobroma cacao*) Ashaninka del valle Pichis.

1.6.2. Justificación Teórica.

La razón fundamental de este estudio radica en su capacidad para expandir y enriquecer el acervo científico, así como para abordar y subsanar cualquier brecha o carencia de información que pueda existir en el campo de estudio.

1.6.3. Justificación Metodológica.

La justificación metodológica de este estudio reside en la rigurosa selección y aplicación de métodos, procedimientos y técnicas, cuya validez será respaldada por la evaluación de expertos y la confiabilidad de los instrumentos utilizados.

1.7. Viabilidad.

El presente estudio de investigación es factible por los siguientes motivos:

- Desde una perspectiva teórica, el tema de investigación cuenta con una amplia disponibilidad de información, accesible a través de diversas fuentes como internet, libros físicos y revistas, lo que facilita el análisis y la fundamentación teórica.
- En cuanto a los recursos humanos, contamos con acceso a la población y muestra de estudio necesaria para obtener datos confiables y válidos que respalden nuestro análisis.
- Asimismo, la viabilidad temporal del estudio está asegurada, ya que se planea llevar a cabo en un período de cuatro meses dentro del año 2024. Durante este tiempo, se llevarán a cabo todas las etapas de la investigación, desde el planteamiento del problema hasta la discusión de resultados, garantizando un proceso completo y riguroso.
- Por último, se ha asegurado la viabilidad financiera del proyecto, ya que se contarán con recursos monetarios propios para cubrir los gastos asociados a la investigación.

1.8. Limitaciones.

La presente investigación cuenta con las siguientes limitaciones.

- ✓ **Limitación Espacial.**

La presente investigación se desarrollará en la Cooperativa agraria de cacao (*Theobroma cacao*) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez- Pasco 2024.

- ✓ **Limitación Temporal.**

El desarrollo de esta propuesta investigativa se llevará a cabo en los meses de mayo a octubre del 2024.

- ✓ **Limitación Social.**

La considerable informalidad entre los agricultores de cacao provoca una dispersión en su ubicación, lo que dificulta la recopilación de información. Además, la carencia de modelos tecnificados en la producción de cacao representa un obstáculo para la contrastación objetiva de los resultados esperados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Según Vargas E., (2019) El propósito de este trabajo es evaluar el comportamiento de la producción y las exportaciones de cacao colombiano entre el 2007 y el 2016, teniendo en cuenta los desafíos para lograr una mayor competitividad en el mercado. Para este propósito, se plantearon 3 objetivos específicos los cuales fueron desarrollados en tres capítulos diferentes y, de esta manera, poder llegar a unas conclusiones para responder al objetivo general. Para poder desarrollar este objetivo general, primero se decidió por describir en gran medida el estado actual del mercado de cacao a nivel mundial y luego optar por describir el mercado cacaotero nacional. Para este propósito, se obtuvieron todos los datos necesarios desde el 2007 hasta el 2016 de cada uno de los mayores países productores de cacao en grano y de ahí, se comenzó a comparar con la producción y exportación del cacao en grano en Colombia. Posteriormente, se decidió en explicar las condiciones de producción a nivel nacional tomando en cuenta los factores que favorecían el producto colombiano a diferencia de otros países dentro de este mercado. Finalmente, se decide por describir cada uno de los factores más influyentes en el mercado cacaotero colombiano que ayudaron o impidieron el proceso de una mejora en la producción de cacao colombiano como lo es el conflicto armado, la infraestructura nacional, la disponibilidad de la tecnología en el campo y, finalmente, el nivel de competitividad en Colombia.

Castaño P., (2021) El estudio buscaba evaluar la calidad del servicio de asistencia técnica agropecuaria en Boyacá, Colombia. Fue un estudio descriptivo y experimental, que involucró a 2 entidades y utilizó cuestionarios como instrumentos. Los hallazgos indican que, si bien hay recursos y medios disponibles, existe dificultad para acceder a ellos. Las políticas de asistencia técnica se enfocan en brindar alternativas de producción y recalcan la

importancia de contar con personal idóneo. La asistencia brindada es personalizada y aborda temas relacionados con la ejecución de proyectos para solucionar problemas en animales y plantas. Se destaca que los asistentes técnicos deben tener las habilidades y conocimientos necesarios para ser efectivos. Los métodos de asistencia incluyen atención individual, grupal (escuelas de agricultores) y masiva. En conclusión, es importante elaborar un plan de mejora para incrementar la satisfacción de los campesinos. Esto implica optimizar la efectividad del personal a través de capacitaciones, adquirir equipos necesarios, manejar adecuadamente los recursos económicos y aumentar el presupuesto asignado a este servicio.

Andocilla C. & Montoya Y., (2019) El estudio tuvo como objetivo principal determinar el efecto de diversas variables en la asociación de productores de banano de la parroquia de Mariscal Sucre y su impacto en la economía de los agricultores. La investigación fue de tipo descriptiva y utilizó un diseño no experimental, contando con la participación de 33 productores de banano a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los principales hallazgos indican que el 52% de los productores utilizan intermediarios para comercializar sus productos, lo cual afecta sus ganancias, ya que gran parte del valor recibido por la venta queda en manos de estos terceros, colocando a los productores en una situación muy difícil. Por ello, se propone la creación de un centro de acopio que permita a los pequeños productores competir en mercados más grandes, garantizando la venta de sus productos y mejorando su conservación y calidad para cumplir con los requerimientos de los consumidores. En cuanto a la calidad, el 54% de los productores percibe una baja calidad, mientras que el 46% presenta un bajo nivel de satisfacción. Esto se debe a que los productores no cuentan con los mecanismos y herramientas necesarias para optimizar su cosecha, ni con los medios de transporte adecuados para exportar sus productos. En conclusión, el estudio destaca la importancia de promover el crecimiento de las asociaciones de productores de banano, de manera que puedan obtener mayores recursos económicos y mejorar su situación.

Según Reyes S., (2020) El estudio buscaba analizar la calidad del

servicio para incrementar la satisfacción de los clientes de la asociación Share-Sede Huehuetenango en Guatemala. Fue un estudio descriptivo y no experimental, que involucró a 100 personas y utilizó una guía de entrevista como instrumento. Los hallazgos indican que la calidad del servicio es buena en un 72%, caracterizada por una atención amable, rápida, cortés y con información adecuada. Los clientes evalúan la calidad del servicio principalmente en la fase de recepción del producto, siendo este uno de los principales factores que determina su satisfacción. Se reconoce la importancia de la calidad de servicio para la empresa, pues permite dirigir su nivel de excelencia y proporcionar valor agregado. Por ello, se considera esencial evaluar constantemente el grado de satisfacción de los clientes, lo cual facilita la corrección y mejoramiento de las condiciones que afectan el desempeño de la empresa. La asociación presenta un adecuado grado de satisfacción, con instalaciones óptimas, colaboradores bien capacitados y con la información necesaria. Sin embargo, se han realizado capacitaciones constantes para optimizar la calidad del servicio, logrando alcanzar un nivel de satisfacción del 95%. La empresa realiza elevadas inversiones para mantener a sus clientes satisfechos. Se concluye que es necesario que la asociación evalúe constantemente el grado de satisfacción, para lo cual se debe crear un comité encargado de esta función. Además, es esencial que la asociación fortalezca de manera periódica la cultura de calidad de servicio entre sus trabajadores.

Según Agudelo A., (2019) El estudio buscaba analizar la calidad de los proyectos de seguridad alimentaria en algunas fincas y la satisfacción de los productores dentro del Gobierno Local de Alcalá, Valle del Cauca, Colombia. Fue un estudio aplicado y con un diseño no experimental, que involucró a 32 colaboradores de la entidad y utilizó cuestionarios como instrumento. Los hallazgos indican que la calidad fue considerada como una estrategia que expuso de manera clara la manera en la que los productores se apoyan y las estrategias que aplican para incrementar al máximo sus beneficios económicos. Sin embargo, el 56% de los productores manifestaron un nivel regular de la calidad de atención, debido a que el Gobierno Local de Alcalá no proporciona la suficiente ayuda a los productores en términos de capacitaciones para maximizar sus conocimientos y asegurar la eficiencia en

sus actividades. Además, no se brinda las herramientas necesarias para facilitar su trabajo, lo que impide que los beneficios económicos de los productores campesinos sean los adecuados y se presente un bajo nivel de satisfacción en un 47%. En resumen, el estudio revela que, si bien la calidad se considera una estrategia clave, existe una deficiencia importante en el apoyo y acompañamiento brindado por parte del Gobierno Local de Alcalá a los productores, lo cual se traduce en un nivel regular de calidad de atención y un bajo nivel de satisfacción entre los productores.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Según Prado F., (2019) La investigación se realizó con el objetivo de conocer las características agronómicas y morfológicas del fruto y semilla de cuatro clones promisorios de cacao Theobroma cacao. Para la recolección de los datos, se utilizó el muestreo aleatorio simple, consistente en 20 mazorcas por clon y 20 semillas por mazorca por clon. Para los datos cualitativos se utilizó el descriptor propuesto por García (2010); mientras para los datos cuantitativos, se efectuó el ANVA y la correspondiente prueba de Tukey. Según las características morfológicas del fruto, los clones VRAE 15 y VRAE 52, tienen características similares, en la constricción basal del fruto tipo intermedia, forma de ápice de fruto tipo atenuado, rugosidad del fruto, profundidad del surco y separación de un par de lomos tipo ligero; los clones VRAE 15 y VRAE 81, tienen afinidad en la constricción basal del fruto tipo intermedia, forma de fruto abovado, de color anaranjado y cáscara suave; los clones VRAE 52 y VRAE 99, tienen características similares, respecto a la forma de fruto tipo oblonga de color amarillo y cáscara dura. Y los clones VRAE 52 y VRAE 81, se asemejan sólo en la constricción basal de tipo intermedia. Según las características morfológicas de la semilla, los clones VRAE 15, VRAE 81 y VRAE 99, tienen características similares, en la forma de la semilla en sección transversal de tipo intermedio; los clones VRAE 15 y VRAE 52, tienen color de cotiledón violeta; los clones VRAE 52 y VRAE 99, presentan forma de la semilla en sección longitudinal tipo oblonga. Y los clones VRAE 81 y VRAE 99, se asemejan en la forma de la semilla en sección transversal tipo intermedio y color de cotiledón morado. Según las

características agronómicas, los clones VRAE 52 y VRAE 99, tienen mejores cualidades respecto a los caracteres longitud, diámetro y peso de fruto, seguido por VRAE 15. Los clones VRAE 52, VRAE 99 y VRAE 15, tiene mayor número de semillas. Y el clon VRAE 52, tiene mejores atributos en peso de semilla con testa y sin testa, tamaño de semilla en función del peso seco de la semilla, índice de mazorca y rendimiento, seguido por los clones VRAE 15 y VRAE 99.

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

Según Díaz, J. (2019) El estudio buscaba evaluar la asistencia técnica brindada a los agricultores por el Agropecuario-Agrobanco. Fue un estudio

descriptivo y no experimental, que involucró a 35 agricultores y utilizó cuestionarios como instrumento. Los hallazgos indican que la entidad enfoca sus esfuerzos en brindar asistencia técnica a los agricultores con el objetivo de incentivar la ejecución de acciones técnicas para incrementar la capacidad tecnológica y productiva de las empresas del sector. Algunas de las principales acciones realizadas incluyen: Programas de charlas y capacitaciones dictadas por profesionales especializados, en los que se abordan los procedimientos productivos desde la siembra hasta la venta. Estas actividades se llevan a cabo en campos de manera demostrativa, pasantías agropecuarias, en las que se traslada a productores líderes a zonas de mayor producción para que puedan intercambiar conocimientos con otros, fomentando así la inversión y programas de apoyo a proyectos de inversión agropecuaria, con el fin de mejorar el nivel competitivo de los productores, desarrollar nuevos equipos tecnológicos y asegurar un desarrollo y crecimiento sostenible y rentable. Estas iniciativas se han podido llevar a cabo gracias a las alianzas establecidas con diversas organizaciones educativas y de investigación, lo que ha permitido asegurar su efectividad, disminuir costos y alcanzar mejores resultados económicos. Se recomienda la realización continua de estos programas para proporcionar información actualizada a los agricultores.

Según Meléndez Y. y Pacheco L., (2020) El estudio buscaba diseñar un plan de calidad en la atención de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS) para mejorar la satisfacción de los usuarios en el suministro de agua potable en el caserío Cuchupampa. Fue un estudio correlacional y no experimental, que involucró a 51 usuarios y 10 personas, y utilizó cuestionarios como instrumento. Los hallazgos indican que si bien se reconoce la importancia de brindar una buena calidad de atención en la organización, existe un desempeño administrativo deficiente. Más del 50% de los pobladores no se encuentran satisfechos con el servicio de agua potable y la calidad de atención, lo cual se considera uno de los principales factores perjudiciales. El estudio encontró una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. El valor de correlación de Pearson fue de 0.0779, con una Sig. Bilateral de 0.002, lo que indica una

relación positiva entre ambas variables. En conclusión, los autores recomiendan la implementación de un plan administrativo que permita mejorar el desempeño de la organización y garantizar un adecuado servicio de agua potable y calidad de atención, a fin de incrementar la satisfacción de los usuarios.

Según Modesto D., (2020) El estudio buscaba evaluar los efectos de la calidad de servicio en el grado de satisfacción de los clientes de la empresa GM Internacional S.A.C. en Huánuco, Perú. Fue un estudio correlacional y no experimental, que involucró a 282 clientes y utilizó cuestionarios como instrumento. Los hallazgos indican que el 60% de los clientes señalan que no son atendidos de manera rápida, por lo que la empresa ve la necesidad de capacitar a su personal para asegurar una atención más eficiente. El 44% de los clientes considera que la empresa brinda servicios de buena calidad, sin embargo, la empresa considera necesario diseñar un mejor ambiente para el registro y control de sus pasajes. El 54% de los clientes infiere que los colaboradores no transmiten confianza, ya que los perciben estresados y amargados. En resumen, el estudio concluye que la calidad en el servicio proporcionado por la empresa tiene un efecto significativo en el nivel de satisfacción de los clientes. La empresa debe tomar acciones para mejorar la rapidez de atención, la calidad de los servicios y la actitud de los colaboradores, con el fin de incrementar la satisfacción de los clientes.

2.2 Bases Teóricas.

a) Calidad de Asistencia Técnica

La calidad de la asistencia técnica implica la provisión de servicios expertos en agricultura, con personal capacitado que ofrece asesoramiento y soluciones prácticas para mejorar la producción de cacao (Hernández E., 2020).

b) Influencia en la Satisfacción

La influencia en la satisfacción evalúa cómo la asistencia técnica afecta positivamente la percepción de los socios sobre su rendimiento y bienestar, incluyendo la productividad y la rentabilidad (Iglesias L. & Morales P., 2019).

c) Socios de la Cooperativa Agraria

Los socios de la cooperativa agraria son productores locales que colaboran para mejorar la comercialización del cacao, obtener apoyo técnico y financiero, y compartir recursos y conocimientos (Jiménez F., 2021).

d) Cacao (*Theobroma cacao*)

El cacao es un cultivo tropical valioso, utilizado principalmente en la producción de chocolate. Su cultivo es fundamental para las economías de muchas comunidades agrícolas en regiones tropicales (Köhler B., 2020).

e) Ashaninka del Valle del Pichis

Los Ashaninka del Valle del Pichis son un grupo indígena amazónico que se dedica al cultivo del cacao, combinando prácticas agrícolas tradicionales con técnicas modernas para mejorar su producción (López C., 2019).

f) Distrito de Puerto Bermúdez

Puerto Bermúdez, ubicado en la región de Pasco, es un distrito caracterizado por su rica biodiversidad y su economía agrícola, centrada en el cultivo de cacao y otras actividades rurales (Martínez D., 2022).

g) Competencia Técnica

La competencia técnica se refiere al nivel de habilidad y conocimiento de los técnicos agrícolas, esencial para proporcionar asesoramiento efectivo y mejorar las prácticas de cultivo en la cooperativa (Navarro H., 2019).

h) Productividad Agrícola

La productividad agrícola mide la eficiencia de los métodos de cultivo y la cantidad de cacao producido, influenciada directamente por la calidad de la asistencia técnica proporcionada a los agricultores (Ortega V. & Pérez G., 2021).

i) Sostenibilidad Agraria

La sostenibilidad agraria se enfoca en prácticas de cultivo que son ambientalmente responsables, socialmente equitativas y económicamente viables, asegurando la producción continua de cacao sin degradar los recursos naturales (Jiménez F., 2021).

j) Capacitación y Formación

La capacitación y formación de los socios son cruciales para mejorar sus habilidades y conocimientos, permitiéndoles adoptar técnicas agrícolas innovadoras y aumentar la eficiencia y la calidad de la producción (Quispe R., 2020).

2.3 Bases o Fundamentos filosóficos del tema de investigación.

- ✓ **Fundamentos Filosóficos del Cooperativismo**

El cooperativismo agrario se fundamenta en la convicción filosófica de que la unión solidaria entre personas prevalece sobre el interés individual competitivo. Esta visión, heredada de los pioneros de Rochdale, donde sostiene que la actividad económica debe estar orientada al servicio de las personas y su comunidad, y no al revés. En este marco, la Cooperativa Agraria de Cacao Ashaninka del Valle Pichis no es simplemente una empresa de comercialización.

- ✓ **Fundamentos Antropológicos**

El socio de una cooperativa agraria desempeña simultáneamente múltiples roles que lo convierten en un ser complejo: es propietario porque aporta su parcela y trabajo; es proveedor porque entrega su producción; es cliente porque recibe servicios; y es gestor porque participa en las decisiones colectivas. Esta multifuncionalidad implica que su satisfacción no puede reducirse a variables puramente económicas, sino que involucra dimensiones identitarias, sociales y culturales.

- ✓ **Fundamentos Epistemológicos**

La investigación se inscribe en una epistemología que reconoce la validez del conocimiento situado y contextualizado, frente a posturas que

pretenden establecer leyes universales sobre el comportamiento organizacional. Se asume que la relación entre asistencia técnica y satisfacción de socios está mediada por factores históricos, culturales y ecológicos específicos de la realidad Ashaninka en el Valle Pichis.

2.4 Definiciones conceptuales.

- ✓ **Cooperativa Agraria**

Organización conformada por productores rurales que, basándose en el esfuerzo propio y la ayuda mutua, desarrollan actividades de producción, transformación, comercialización y servicios con el objetivo de mejorar la posición competitiva de sus socios en el mercado. Se distingue de las empresas capitalistas por su carácter no lucrativo y su orientación al servicio de sus miembros, donde la persona prevalece sobre el capital y la gestión es democrática.

- ✓ **Socio Cooperativista**

Persona natural que, cumpliendo los requisitos establecidos en el estatuto, forma parte voluntariamente de una cooperativa, adquiriendo derechos y obligaciones que definen su vínculo con la organización. El socio desempeña simultáneamente los roles de propietario (aporta capital y trabajo), usuario (utiliza los servicios de comercialización y asistencia técnica) y controlador (participa en la toma de decisiones mediante su voto en asambleas).

- ✓ **Asistencia Técnica Agraria**

Servicio de acompañamiento y asesoramiento especializado proporcionado a los productores agrarios con el fin de mejorar sus capacidades técnicas, productivas y de gestión, mediante actividades de transferencia de tecnología, capacitación grupal e individual, y seguimiento de prácticas productivas.

- ✓ **Satisfacción del Socio**

Estado psicológico resultante de la comparación que realiza el socio entre las expectativas que tenía respecto a los beneficios que recibiría de la cooperativa y la percepción de los beneficios efectivamente obtenidos durante su membresía.

- ✓ **Calidad de Servicio**

Conjunto de propiedades y características inherentes a un servicio que confieren aptitud para satisfacer necesidades explícitas o implícitas de los usuarios, determinando la valoración que estos realizan sobre la experiencia recibida. En el ámbito específico de la asistencia técnica agraria, la calidad se manifiesta en la capacidad del servicio para generar aprendizajes significativos.

2.5 Bases epistémicos.

- ✓ **Teoría de los derechos de propiedad aplicada a cooperativas**

La teoría de los derechos de propiedad, desarrollada originalmente para analizar la empresa capitalista, ha sido adaptada al estudio de las cooperativas agrarias para comprender las particularidades de las relaciones entre el socio y la organización. Esta aproximación teórica identifica que los derechos de propiedad en cooperativas presentan características distintivas que pueden generar ineficiencias: el problema del "polizón" (cuando algunos socios se benefician del esfuerzo colectivo sin contribuir proporcionalmente).

- ✓ **Teoría de la agencia en el contexto cooperativo**

La teoría de la agencia analiza las relaciones entre principales (propietarios) y agentes (gestores) cuando existe separación entre propiedad y control, situación que en las cooperativas agrarias presenta particularidades que la distinguen de las empresas capitalistas. En una cooperativa, los socios son múltiples y heterogéneos, con intereses no siempre coincidentes.

- ✓ **Enfoque de satisfacción del usuario en organizaciones sin fines de lucro**

La medición de la satisfacción en organizaciones cooperativas requiere adaptar los modelos desarrollados para empresas comerciales, considerando que la relación socio-cooperativa no es una mera transacción de mercado sino un vínculo asociativo con profundas implicaciones sociales y comunitarias.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación.

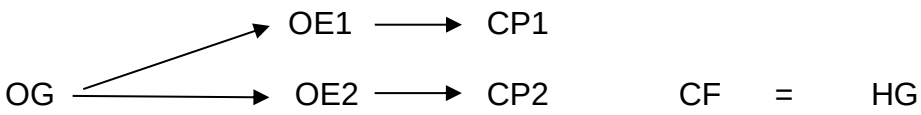
La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional se refiere a la categorización o clasificación de un estudio de acuerdo con sus objetivos, enfoques metodológicos y características específicas (Bernal C., 2019).

3.2. Diseño y esquema de la investigación.

El diseño no experimental es un enfoque de investigación que se caracteriza por la observación y la recopilación de datos sin la manipulación deliberada de variables independientes por parte del investigador (Valderrama M., 2021).

En la presente investigación se realizará el diseño no experimental.

Diseño.



Dónde:

OG = Objetivo General.

OE = Objetivo Específico.

CP = Conclusión Parcial.

CF = Conclusión Final.

HG = Hipótesis General.

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población.

La población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos

que son objeto de estudio en una investigación o análisis específico. Esta definición es fundamental en metodologías de investigación en diversas disciplinas, como la estadística, la sociología, la economía, entre otras. La población puede ser cualquier grupo de interés, ya sea personas, animales, objetos, etc. En el contexto de la investigación social, por ejemplo, la población podría ser todos los habitantes de un país, todos los estudiantes de una escuela, todos los pacientes de un hospital, etc. Es importante tener en cuenta que la población puede ser finita o infinita, y su tamaño puede variar según el alcance y los objetivos del estudio. Además, en muchos casos, debido a limitaciones de recursos, tiempo y accesibilidad, no siempre es posible estudiar toda la población, por lo que se recurre a muestras representativas que permitan generalizar los resultados a la población completa (Bernal C., 2019).

Población: 58 registrados de manera activa en la Cooperativa Agraria Ashaninka del valle de Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez- Pasco 2024.

3.3.2. Muestra.

La muestra es el subconjunto o porción de la población que se selecciona con el propósito de hacer el estudio más fácil y manejable (Bernal C., 2019).

Muestra poblacional: 58 registrados de manera activa en la Cooperativa Agraria Ashaninka del valle Pichis en el distrito de Puerto Bermúdez- Pasco 2024.

3.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos.

Validez del instrumento.

Nivel de Confiabilidad.

Para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios relacionados con la calidad de asistencia técnica y la satisfacción de los socios, se llevará a cabo un ensayo preliminar utilizando una muestra de 10 agricultores de la cooperativa (Bernal C., 2019).

Se analizarán las puntuaciones utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach, cuya fórmula se presenta a continuación:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right]$$

Donde:

K : Número de ítems.
Si2 : Varianza muestral de cada ítem.
ST2 : Varianza del total de puntaje de los encuestados.

3.5. Técnicas de procesamiento y presentación de datos.

Los datos serán analizados utilizando el software estadístico SPSS-23, y los hallazgos se mostrarán mediante tablas y gráficos empleando métodos de estadística descriptiva correlacional. Para la evaluación de hipótesis, se utilizará la regresión y la correlación de Pearson para determinar la fuerza de la relación entre las variables (Valderrama M., 2021).

La "Escala de Likert" se utilizará para medir las encuestas de la presente investigación.

Es una herramienta utilizada en investigación social y psicológica para medir actitudes y opiniones de las personas hacia determinados temas. Fue desarrollada por el psicólogo Rensis Likert en la década de 1930. Consiste en una serie de afirmaciones o enunciados sobre un tema específico, y los encuestados deben indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación. Por lo general, se presenta en una escala ordinal de cinco o siete

puntos, donde los extremos representan las opciones de "totalmente en desacuerdo" y "totalmente de acuerdo", respectivamente. Además de estas opciones extremas, también puede haber puntos intermedios.

Por ejemplo, en una escala de 5 puntos:

1: Totalmente en desacuerdo.

2: En desacuerdo.

3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4: De acuerdo.

5: Totalmente de acuerdo.

Este tipo de escala permite capturar matices en las opiniones de las personas y proporciona datos que pueden ser cuantificados y analizados estadísticamente para obtener una comprensión más profunda de las actitudes y opiniones de un grupo de personas hacia un tema en particular. Se utiliza ampliamente en encuestas y estudios de investigación en campos como la psicología, la sociología, la educación y el marketing, entre otros (Bernal C., 2019).

CAPITULO IV

RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el siguiente trabajo de investigación se muestran a continuación:

Variable 1: Calidad de asistencia técnica

Tabla 3. Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,874	10

En la Tabla 3 observamos el valor del alfa de Cronbach de la variable 1, que es de 0.874 considerado como **BUENA**.

Variable 2: Satisfacción de socios y socias

Tabla 4. Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	**N de elementos**
0,838	10

De la Tabla 4 se observa el valor del alfa de Cronbach de la variable dos satisfacciones de los socios cuyo valor es de 0,838 indicándonos como **BUENA**.

Tabla 5. Correlaciones entre Calidad de la Asistencia Técnica y Satisfacción de Socios y socias.

Variables		Calidad de Asistencia Técnica	Satisfacción de los socios y socias
Calidad de Asistencia Técnica	Correlación de Pearson	1	79.9%
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	58	58
Satisfacción de los socios y socias	Correlación de Pearson	79.9%	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	58	58

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

Hi: La calidad de asistencia técnica influye positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Agraria de cacao ***(Theobroma cacao* L.*)*** Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.

Ho: La calidad de asistencia técnica no influye positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Agraria de cacao ***(Theobroma cacao* L.*)*** Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.

Como podemos observar en la tabla 5 la correlación de la variable uno con la variable dos nos indica que existe un 79.9% de relación entre ambas variables contestando así a la hipótesis nula.

De igual manera la tabla 5 nos indica que el valor significancia bilateral es menor al umbral estándar (α=0,01), por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis de investigación (Hi), confirmando que la relación observada es estadísticamente significativa y no producto del azar.

Tabla 6. Correlaciones entre calidad de la asistencia técnica y la dimensión recursos humanos.

Correlaciones

Variables		Calidad de Asistencia Técnica	Recursos Humanos
Calidad de Asistencia técnica	Correlación de Pearson	1	73.9%**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	58	58
Recursos Humanos	Correlación de Pearson	73.9%**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	58	58

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

Hi: La identificación de la calidad de asistencia técnica influye positivamente en los recursos humanos de la Cooperativa Agraria de cacao (***Theobroma cacao L***.) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.

Ho: La identificación de la calidad de asistencia técnica no influye positivamente en los recursos humanos de la Cooperativa Agraria de cacao (***Theobroma cacao L***.) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.

Como podemos observar en la tabla 6 la correlación de la variable Calidad de asistencia técnica con la dimensión recursos humanos nos indica que existe un 73.9% de relación entre las variables y la dimensión.

Tabla 7. Correlaciones entre calidad de la asistencia técnica e información proporcionada.

Variables		Calidad de Asistencia Técnica	Informe Proporcionado
Calidad de Asistencia Técnica	Correlación de Pearson	1	86.7%**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	58	58
Informe Proporcionado	Correlación de Pearson	86.7%**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	58	58

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

Hi: La calidad de asistencia técnica influye positivamente en la información proporcionada de la Cooperativa Agraria de cacao (*Theobroma cacao*) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.

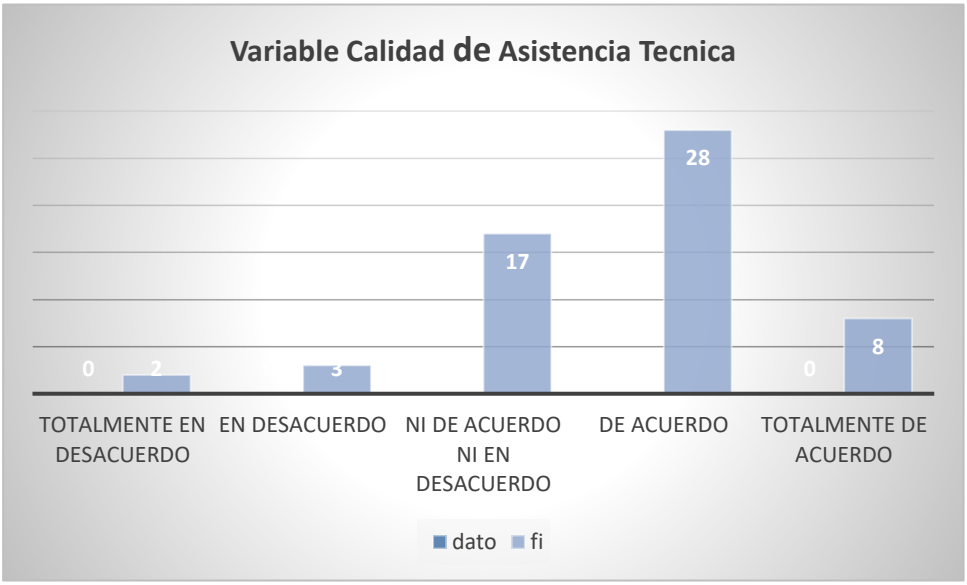
Ho: La calidad de asistencia técnica no influye positivamente en la información proporcionada de la Cooperativa Agraria de cacao (*Theobroma cacao*) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.

Como podemos observar en la tabla 7 la correlación de la variable Calidad de asistencia técnica con la dimensión información Proporcionada nos indica que existe un 86.7% de relación entre la variable y la dimensión.

Tabla 8. *Frecuencia de la calidad de asistencia técnica*

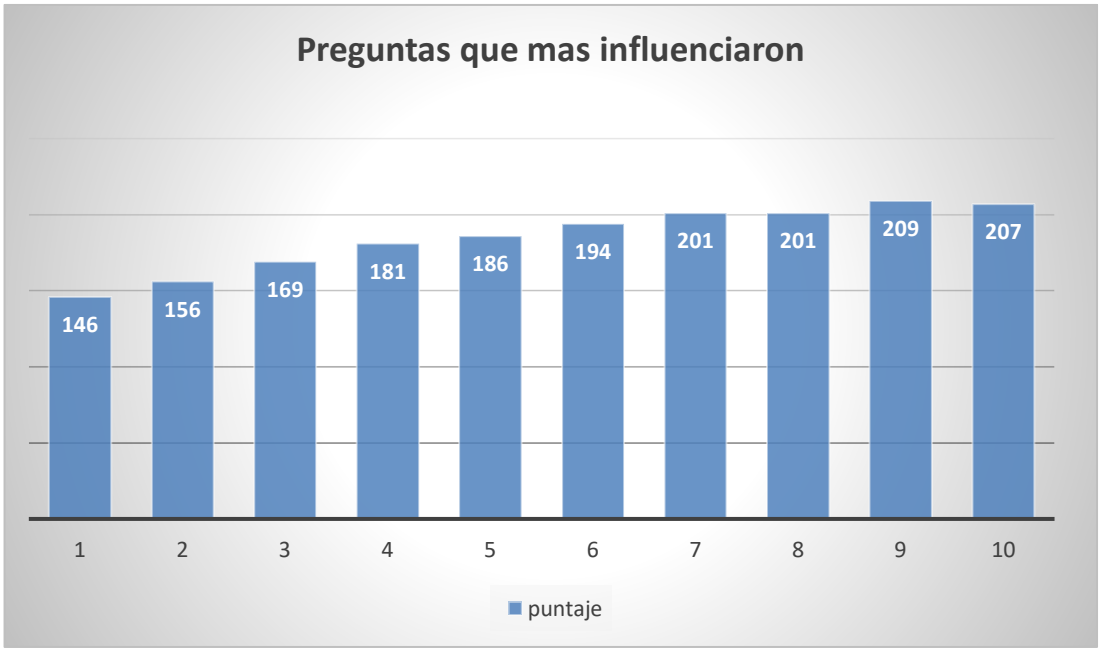
Escala Likert	Dato	fi	%
Totalmente en desacuerdo	20-27	2	3
En desacuerdo	27-34	3	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34-41	17	29
De acuerdo	41-48	28	48
Totalmente de acuerdo	48-55	8	14

Figura 1. Calidad de asistencia técnica



Como se puede observar en la Tabla 8 y figura 1 en número de 58 personas responden a la calidad de la asistencia técnica están de acuerdo 28, ni de acuerdo ni en desacuerdo 17 y están totalmente de acuerdo 8.

Figura 2. Preguntas que más influenciaron



Como podemos observar en la figura 2 las preguntas que más influenciaron son la pregunta P7, P8, P9 y P10.

P7 La asistencia técnica motiva a los agricultores para que sean mucho más eficientes en sus labores.

P8 Los socios supervisan las actividades laborales que se desarrollan en la asistencia técnica.

P9 Los agricultores cumplen con los objetivos planeados.

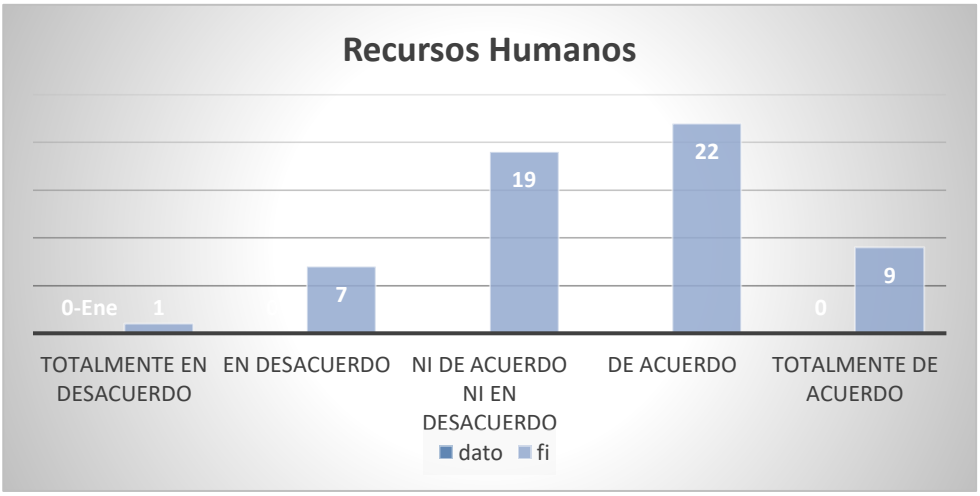
P10 Los agricultores trabajan en un buen clima laboral.

Al observar a las siguientes preguntas que más influyeron en la Información Proporcionada fueron las siguientes preguntas: La asistencia técnica motiva a los agricultores para que sean mucho más eficientes en sus labores, Los socios supervisan las actividades laborales que se desarrollan en la asistencia técnica, Los agricultores cumplen con los objetivos planeados y los agricultores trabajan en un buen clima laboral.

Tabla 9. Frecuencia de recursos humanos

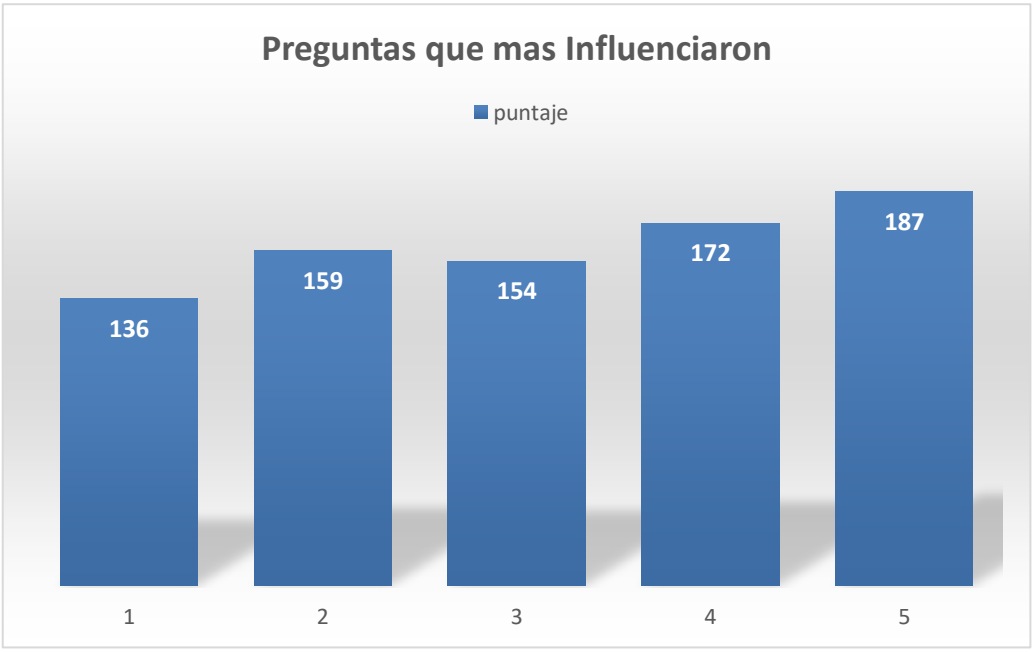
Escala Likert	Dato	fi	%
Totalmente en desacuerdo	5-8	1	2
En desacuerdo	8-11	7	12
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11-14	19	33
De acuerdo	14-17	22	38
Totalmente de acuerdo	17-22	9	16

Figura 3. Recursos humanos



Como se puede observar en la Tabla 9 y figura 3 en número de 58 personas responden a recursos están de acuerdo 22, ni de acuerdo ni en desacuerdo 19 y están totalmente de acuerdo 9.

Figura 4. Preguntas que más influenciaron



P5 Los agricultores son capacitados constantemente sobre la siembra del cacao.

P4 Los agricultores tienen una buena comunicación ante los problemas.

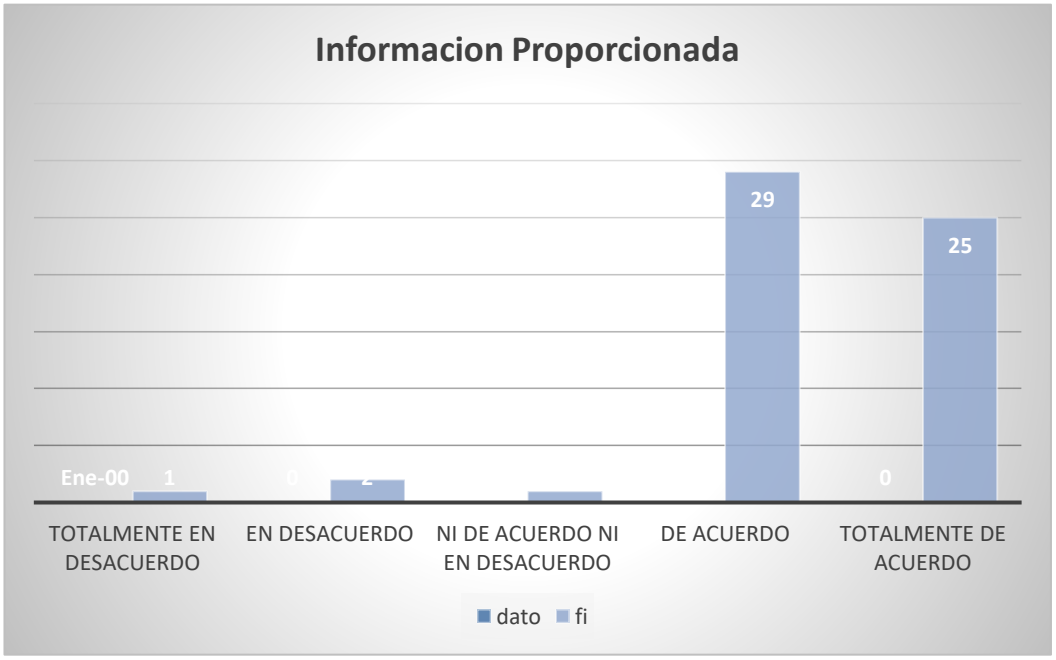
P2 Los agricultores tienen un nivel alto de conocimiento sobre la siembra de cacao.

Al observar a las siguientes preguntas que más influyeron en la Información proporcionada fueron las siguientes preguntas: Los agricultores son capacitados constantemente sobre la siembra del cacao, Los agricultores tienen una buena comunicación ante los problemas y Los agricultores tienen un nivel alto de conocimiento sobre la siembra de cacao.

Tabla 10. *Frecuencia de información proporcionada*

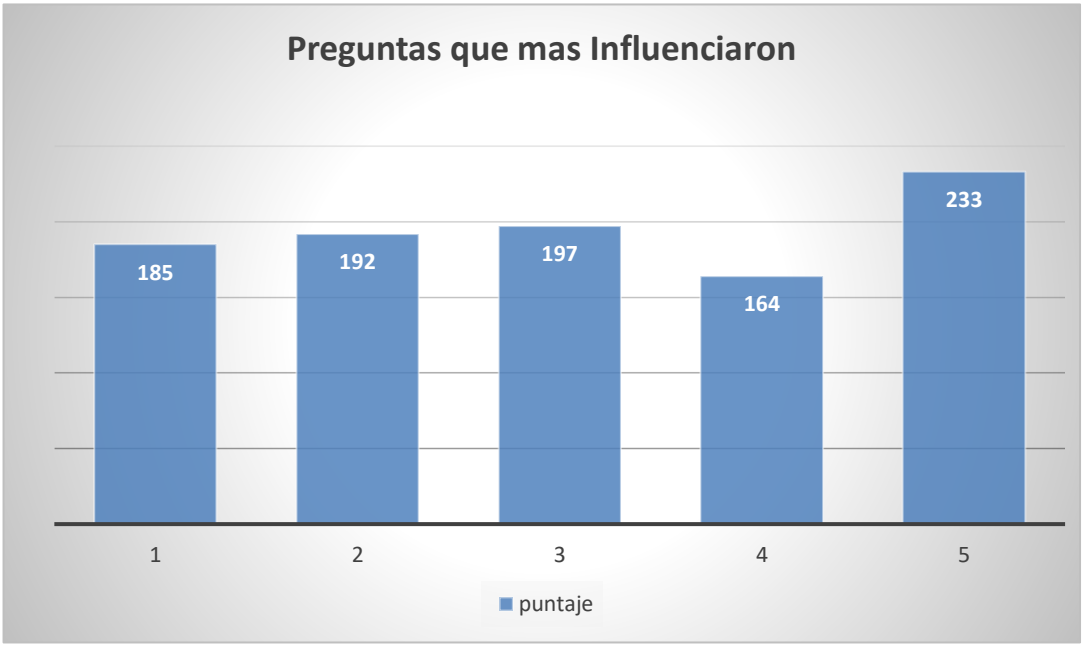
Escala Likert	Dato	fi	%
Totalmente en desacuerdo	10-16	1	2
En desacuerdo	16-22	2	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22-28	1	2
De acuerdo	28-34	29	50
Totalmente de acuerdo	34-40	25	43

Figura 5. Información Proporcionada



Como se puede observar en la Tabla 10 y figura 5 en número de 58 personas responden a la información proporcionada están de acuerdo 29, ni de acuerdo ni en desacuerdo 1 y están totalmente de acuerdo 25.

Figura 6. Preguntas que más Influenciaron



P5 Usted está de acuerdo que cuanto más clara y concisa sea la información brindada a los agricultores los resultados de la siembra serán mejores.

P3 La información brindada a los agricultores sobre los objetivos planteados por mes es clara.

P2 La información brindada a los llega a satisfacer a los agricultores.

Al observar a las siguientes preguntas que más influyeron en la Información Proporcionada fueron las siguientes preguntas:

Usted está de acuerdo que cuanto más clara y concisa sea la información brindada a los agricultores los resultados de la siembra serán mejores, La información brindada a los agricultores sobre los objetivos planteados por mes es clara y la información brindada a los llega a satisfacer a los agricultores.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La hipótesis general de investigación pretendió corroborar la relación entre la Calidad de Asistencia Técnica y la satisfacción de socios de la cooperativa Agraria de Cacao (*Theobroma cacao*) Ashaninka del valle pichis en el distrito de puerto Bermúdez- Pasco, de lo que se obtuvo una relación positiva directa entre ambas con un análisis de Pearson de 0.799 una significancia moderada al índice propuesto como p-valor ($p< 0.001$), de lo que se pudo afirmar que la relación entre estos componentes es estadísticamente valida, y esto es similar a lo encontrado, a nivel de resultados estadísticos, se encuentra cierto grado de similitud con el trabajo de Delgado (2022), ya que, pese a que aplicaron la prueba estadística Chi cuadrado de Pearson, obtuvieron un valor de significancia de 0.029 (próximo al 0), estableciendo de esta manera la asociación entre las variables de investigación.

Del mismo modo Ramírez (2019), en su investigación estableció la existencia de una vinculación importante entre la calidad de asistencia técnica y la satisfacción de los beneficiarios productores de sacha inchi, que tuvo un grado de correlación significativo de 0.519

En la primera hipótesis específico 1, en el análisis de correlación de Pearson nos indica que existe una relación significativa entre la variable Calidad de asistencia técnica y recursos humanos donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.739 y una significancia moderada al índice propuesto como p-valor ($p< 0.001$), de lo que se pudo afirmar que la relación entre estos componentes es estadísticamente valida, donde Ramírez A., (2019) obtuvo un resultado del Rho de Spearman de 0.756, y su significancia bilateral = 0.000, los especialistas son capacitados en habilidades blandas, coaching y atención al socio.

La segunda hipótesis específico 2 planteó encontrar la relación entre la variable Calidad de asistencia técnica y la Información Proporcionada, de lo que se obtuvo una coeficiencia de correlación de 0.869 de igual modo

esta asociaciónse ha dado de forma estadística con un índice menor a 1 % (sig.= 0,000; p.<.001),de lo que se concluyó una alta correlación de dicha relación coincidiendo con el estudio de, Meléndez y Pacheco (2020) concluyeron que existe una correlación de Pearson de 0.505 que existe escasa información para garantizar un adecuado desempeño considerado como uno de los principales factores perjudicables que se captó.

CONCLUSIONES

Las conclusiones del trabajo de investigación son las siguientes:

- ✓ Se estableció una relación positiva y significativa a nivel de 0,000 entre la Calidad de asistencia Técnica y la satisfacción de socios y socias, motivo por el cual se aceptó la hipótesis de investigación. De igual modo, con un coeficiente de correlación de 79.9% se establece que dicha relación es positiva

- ✓ El nivel de la Calidad de asistencia Técnica y Recursos Humanos Información Proporcionada r= 73.9%, demostrando así que los socios de la cooperativa agraria de cacao (*Theobroma cacao*) Ashaninka del valle del Pichis en el distrito de Puerto Bermúdez se sienten satisfechos con la calidad de asistencia técnica y los recursos humanos.

- ✓ El *nivel* de la Calidad de asistencia Técnica e Información Proporcionada r= 86.7%, demostrando así que los socios de la cooperativa agraria de cacao (*Theobroma cacao*) Ashaninka del valle del Pichis en el distrito de Puerto Bermúdez se sienten satisfechos con la calidad de asistencia técnica y la información proporcionada.

SUGERENCIAS

- ✓ Es recomendable que los agricultores monitoreen constantemente los cultivos de cacao, para que continúen con el buen servicio de alto nivel y verificar si el grano está creciendo correctamente
- ✓ Es recomendable realizar capacitaciones para que los socios puedan anticiparse a los problemas futuros.
- ✓ Es recomendable que los expedientes técnicos cuenten con la información completa sobre ejecución y sembrío de cacao.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, J. (2019). Desarrollo de competencias técnicas en el sector agrícola. Editorial Agrícola Internacional.

Agudelo, A. (2019). Análisis de la calidad en los proyectos de seguridad alimentaria en algunas fincas y la satisfacción de los productos dentro del Gobierno Local de Alcalá, Valle del Cauca (Tesis de posgrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.

Andocilla Cabrera, J. R., & Montoya Yaguar, R. E. (2019). Análisis de la gestión desarrollada por la asociación de pequeños productores de banano Los Chirijos de la parroquia Mariscal Sucre y su afectación en la economía de los agricultores.

Benavides, L. (2020). Impacto de la asistencia técnica en la productividad del cacao en comunidades indígenas. Revista de Economía Agraria, 45(2), 123-138.

Bernal, C. (2019). Metodología de la investigación. Colombia: Tercera Edición - Pearson Educación.

Cárdenas, M. & Flores, R. (2019). Satisfacción de los agricultores con servicios de extensión agraria en la Amazonía peruana. Journal of Agricultural Extensión, 21(3), 87-101.

Castaño, P. (2021). Evaluación del nivel de calidad en el servicio de asistencia técnica agropecuaria: Casos de Boyacá (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá – Colombia.

Delgado Oré, J. L. (2022). Impacto de la titulación de tierras en el desarrollo socioeconómico de los agricultores de la provincia de Concepción - Huancayo

Díaz, J. (2019). Evaluación de la asistencia técnica para los agricultores del Agro pecuario - Agrobanco (Tesis de posgrado). Universidad Agraria La Molina. Lima – Perú

Díaz, P. (2019). Innovaciones tecnológicas y su adopción en cooperativas agrarias. Revista de Innovación Rural, 33(4), 45-60.

Espinoza, A. & Gutiérrez, S. (2021). Evaluación de programas de asistencia técnica en comunidades cacaoteras. Ciencia Agraria, 29(1), 14-29.

Figueroa, J. (2022). Modelos de sostenibilidad en la producción de cacao: Un enfoque indígena. EcoAgro, 18(3), 233-247.

García, M. (2020). Capacitación agrícola y su impacto en la eficiencia productiva de las cooperativas cacaoteras. Estudios Agrícolas, 22(2), 119-134.

Hernández, E. (2020). Relaciones comunitarias y desarrollo rural en la Amazonía. Amazonian Journal of Community Development, 12(4), 101-115.

ICCO, (2021). https/www.icco.org

Iglesias, L. & Morales, P. (2019). Análisis del impacto económico de la asistencia técnica en cooperativas agrícolas. Economía y Desarrollo Rural, 27(1), 77-93.

Jiménez, F. (2021). La influencia de la capacitación técnica en la satisfacción de los agricultores de cacao. Boletín de Agricultura Sostenible, 16(2), 65-80.

Köhler, B. (2020). Innovación y sostenibilidad en la agricultura cacaotera. Sustainable Agriculture Review, 24(2), 155-170.

López, C. (2019). El papel de las cooperativas agrarias en la mejora de la calidad de vida de sus socios. Cooperativa y Desarrollo, 11(3), 44-59.

Martínez, D. (2022). Evaluación de la calidad de la asistencia técnica en cooperativas de cacao. Journal of Agricultural Services, 19(1), 38-52.

Navarro, H. (2019). Satisfacción del cliente y calidad del servicio en el sector agrícola. Revista de Gestión Agraria, 15(3), 27-43.

Meléndez, y Pacheco, L. (2020). Diseño de un plan de calidad en la atención en la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS para el suministro de agua potable para la satisfacción del usuario en el caserío Cuchupampa (Tesis de posgrado). Universidad de Lambayeque. Chiclayo

Modesto, D. (2020). Efectos de la evaluación de la calidad de servicio en el grado de satisfacción de los clientes de la empresa GM Internacional S.A.C., ciudad de Huánuco, periodo 2017 (Tesis de posgrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Huánuco – Perú

Ortega, V. & Pérez, G. (2021). Desarrollo rural y asistencia técnica en comunidades cacaoteras indígenas. Investigación y Desarrollo Rural, 30(4), 123-138.

Prado, F. (2019). Caracterización agronómica y morfológica de fruto y semilla de cuatro clones promisorios de cacao (Theobroma cacao L.), Kimbiri, Cusco. Perú, Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga.

Quispe, R. (2020). Capacitación técnica y productividad en el cultivo de cacao: Un estudio en la selva central. Revista Andina de Agronomía, 13(2), 89-104.

Ramírez, A. (2019). Calidad de Asistencia Técnica y satisfacción en productores de Sacha Inchi, beneficiarios del PIP 234347, provincia de Lamas, 2019. [Tesis de Maestría en Gestión Pública]. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38935/Ram% c3%adrez_FA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, S. (2020). Análisis de la calidad en el servicio para incrementar el grado de satisfacción de los clientes de la asociación Share-Sede Huehuetenango (Tesis de posgrado). Universidad Rafael Landivar. Quetzaltenango – Guatemala.

Rodríguez, A. (2021). El cacao y su importancia en las economías locales de la Amazonía peruana. Journal of Tropical Agriculture, 10(2), 78-91.

Valderrama Mendoza, S. (2021). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos.

Vargas, E. (2019). LA PRODUCCIÓN Y LAS EXPORTACIONES DE CACAO COLOMBIANO ENTRE 2007 Y EL 2016: DESAFÍOS PARA LOGRAR MAYOR COMPETITIVIDAD EN EL MERCADO INTERNACIONAL. Bogotá, Colombia: Fundación Universidad de América.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

"CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA Y SU INFUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA AGRARIA DE CACAO (*Theobroma cacao*) ASHANINKA DEL VALLE DEL PICHIS EN EL DISTRITO DE PUERTO BERMUDEZ – PASCO 2024"

<table>
<tr><th>Problema</th><th>Objetivos</th><th>Hipótesis</th><th>Variable</th><th>Metodología</th></tr>
<tr>
<td>¿De qué manera la calidad de asistencia técnica influye en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Agraria de cacao (Theobroma cacao) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024?</td>
<td>Determinar la calidad de asistencia técnica y cómo influye en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Agraria de cacao (Theobroma cacao) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024</td>
<td>La calidad de asistencia técnica influye positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Agraria de cacao (Theobroma cacao) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.</td>
<td rowspan="4">
<table>
<tr><th>Variable</th><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th></tr>
<tr><td rowspan="10">Calidad de Asistencia Técnica</td><td rowspan="5">Actitud</td><td>Monitoreo de cumplimiento de los componentes</td><td>1
2
3</td></tr>
<tr><td>Seguimiento de las técnicas de cultivo</td><td>4
5</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Eficiencia</td><td rowspan="3">Dirección en las asistencias técnicas</td><td>6
7
8</td></tr>
<tr><td>Orientación de la gestión de negocio</td><td>9
10</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th>Variable</th><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th></tr>
<tr><td rowspan="10">Satisfacción de los Socios</td><td rowspan="5">Recursos Humanos</td><td rowspan="3">Atención del técnico hacia los socios</td><td>1
2
3</td></tr>
<tr><td>Trato del técnico hacia los socios</td><td>4
5</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Información proporcionada</td><td>Exactitud de la información dotado por el técnico</td><td>1
2</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Disponibilidad de recursos del técnico para el socio</td><td>3
4
5</td></tr>
</table>
</td>
<td rowspan="4">Tipo de Investigación
Descriptiva Correlacional

Diseño de Investigación
No experimental

Población

58 socios activos
Muestra
58 socios activos

Instrumento
Encuesta</td>
</tr>
<tr><td>Problema Especifico</td><td>Objetico especifico</td><td>Hipótesis Especifica</td></tr>
<tr>
<td>¿De qué manera la calidad de asistencia técnica influye en los recursos humanos de la Cooperativa Agraria de cacao (Theobroma cacao) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024?</td>
<td>Identificar la calidad de asistencia técnica influye en los recursos humanos de la Cooperativa Agraria de cacao (Theobroma cacao) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.</td>
<td>La calidad de asistencia técnica influye positivamente en los recursos humanos de la Cooperativa Agraria de cacao (Theobroma cacao) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.</td>
</tr>
<tr>
<td>¿De qué manera la calidad de asistencia técnica influye en la información proporcionada de la Cooperativa Agraria de cacao (Theobroma cacao) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024?</td>
<td>Analizar la calidad de asistencia técnica influye en la información proporcionada de la Cooperativa Agraria de cacao (Theobroma cacao) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.</td>
<td>La calidad de asistencia técnica influye positivamente en la información proporcionada de la Cooperativa Agraria de cacao (Theobroma cacao) Ashaninka del valle Pichis en el Distrito de Puerto Bermúdez – Pasco 2024.</td>
</tr>
</table>

Anexo 2. Autorización de la cooperativa para el desarrollo del trabajo de investigación

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Puerto Bermúdez, 23 de mayo del 2024

Sr.
Ing. Christian Lorenzo Chambilla Inocente
Responsable de la investigación

Asunto: Autorización para realizar el trabajo de investigación denominado "CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA AGRARIA DE CACAO ***(Theobroma cacao)*** ASHANINKA DEL VALLE PICHIS EN EL DISTRITO DE PUERTO BERMUDEZ – PASCO 2024", con los socios de la cooperativa CAGRAVAPI.

Habiéndose realizado las explicaciones sobre el trabajo de investigación a realizar con los socios y socias de la cooperativa y habiéndose evaluado la importancia de obtener dicha información luego de aplicar las encuestas a los 58 asociados, se autoriza su aplicación de las encuestas a los socios y socias de la organización, esperando una vez concluido el trabajo de investigación compartir los resultados y mejorar nuestra gestión dentro de la organización.

Sin más que informarle, me suscribo de usted.

Atentamente,

REYNA PEREZ PIUCHICO
DNI N° 47273677
GERENTE

Anexo 3. Encuesta

VARIABLE DEPENDIENTE - CALIDAD DE ASISTENCUA TECNICA						
	Actitud	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Los agricultores brindan un servicio de alto nivel en el cultivo del cacao					
2	Los agricultores monitorean constantemente los cultivos de cacao para verificar si el grano está creciendo correctamente					
3	Los agricultores cuentan con la tecnología apropiada para poder realizar un correcto seguimiento al cultivo de cacao					
4	Los agricultores supervisan las labores de asistencia técnica					
5	Los socios supervisan que se cumplan los objetivos planteados mes a mes					
	Eficiencia					
6	La asistencia técnica les genera confianza a los agricultores					
7	La asistencia técnica motiva a los agricultores para que sean mucho más eficientes en sus labores					
8	Los socios supervisan las actividades laborales que se desarrollan en la asistencia técnica					
9	Los agricultores cumplen con los objetivos planeados					
10	Los agricultores trabajan en un buen clima laboral					

VARIABLE INDEPENDIENTE - SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS						
	Recursos Humanos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	Los agricultores tienen un nivel alto de conocimiento sobre la siembra de cacao					
12	La asistencia técnica necesaria a los agricultores soluciona problemas relacionados a la siembra					
13	Los agricultores tienen la capacidad de poder anticiparse a los problemas futuros					
14	Los agricultores tienen una buena comunicación ante los problemas					
15	Los agricultores son capacitados constantemente sobre la siembra del cacao					
	Información Proporcionada					
16	Los expedientes técnicos cuentan con la información completa sobre ejecución y sembrío de cacao					
17	La información brindada a los llega a satisfacer a los agricultores					
18	La información brindada a los agricultores sobre los objetivos planteados por mes es clara					
19	Con respecto al manejo actual del cultivo del cacao los agricultores están enterados					
20	Usted está de acuerdo que cuanto más clara y concisa sea la información brindada a los agricultores los resultados de la siembra serán mejores					

Anexo 4. Socios de la cooperativa Ashaninka

OMBRES	PRIMER_APELLIDO	SEGUNDO_APELLIDO	NUMERO_DOCUMENTO	SEXO	FECHA_NACIMIENTO	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	CCNN	LINEA_PRODUCTIVA_PRINCIPAL	Ha	TIPO_CERTIFICADO
JOSE	PEÑA	CARDENAS	04314035	Masculino	12/06/1960	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	TRES UNIDOS	CACAO	2	Sin certificación
JOSUE	TOVAR	COMPAHUA	20580421	Masculino	28/03/1965	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	TRES UNIDOS	CACAO	3.5	Sin certificación
EDISON ROGELIO	FIETA	CAMONES	04328453	Masculino	30/12/1972	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	4	Sin certificación
FIDERIO FREDY	PASCUAL	DIAS	04328510	Masculino	19/04/1976	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	TRES UNIDOS	CACAO	3	Sin certificación
LUIS SAUL	FABIAN	CAÑOA	80461578	Masculino	25/08/1977	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	2	Sin certificación
MONICA	CAMPOS	CASTELLANO	43843362	Femenino	4/09/1981	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SANTA ROSA DE CHIVIS	CACAO	1	Sin certificación
TEOFILO	COMPAHUA	PISHAHUA	43195925	Masculino	1/06/1984	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	1	Sin certificación
ROLANDO	APOLINARIO	FLORES	46916178	Masculino	24/03/1991	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	4	Sin certificación
RICARDO	GOMEZ	PACANTE	04325354	Masculino	28/02/1963	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	1	Sin certificación
REMIGIO	COMPAHUA	ASBANCHI	04312499	Masculino	19/07/1965	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	2.5	Sin certificación
RETIRTA	VALERIO	AVEÑIRO	04326931	Femenino	16/08/1973	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	TRES UNIDOS	CACAO	3	Sin certificación
ELVERIO	LORIN	COMPAHUA	20740674	Masculino	5/03/1975	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	2.5	Sin certificación
LUCY	PEREZ	PIRICHICO	04328751	Femenino	18/09/1977	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	PUERTO PASCUALA	CACAO	1.5	Sin certificación
LILIANA	CARDENAS	ICAHUATE	80079600	Femenino	4/04/1978	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	PARCELARIO	CACAO	7	Sin certificación
NOLBERTO	CAMONES	MORALES	44691479	Masculino	21/10/1987	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	TRES UNIDOS	CACAO		Sin certificación
MICHAEL	CARRION	FLORES	73941030	Masculino	5/07/1993	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	1	Sin certificación
MAURO	PASCUAL	SEBASTIAN	04328452	Masculino	24/08/1962	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	TRES UNIDOS	CACAO	0.5	Sin certificación
LIDIA	COMPISHORI	MISHARI	04314354	Femenino	18/05/1965	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	TRES UNIDOS	CACAO	2	Sin certificación
LUCHO	LORIN	COMPAHUA	80529263	Masculino	4/04/1971	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	1.5	Sin certificación
GRACIANO	APOLINARIO	CRISTOBAL	04326578	Masculino	10/07/1972	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	2	Sin certificación
GILMER	SHANQUI	FIETA	04333439	Masculino	15/09/1975	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	3.5	Sin certificación
PASQUEL	CAMONES	MORALES	80184775	Masculino	14/01/1976	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	NO PRIORIDAD	CACAO		Sin certificación
ROBELIO	LORIN	COMPAHUA	44697481	Masculino	30/10/1981	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	1	Sin certificación
ALFREDO	CATORCITO	PAMOCO	45306211	Masculino	5/07/1982	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	2.5	Sin certificación
LAIDI	HUANCA	PAYAHUANTI	48701631	Femenino	25/03/1986	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	2	Sin certificación
MILENA	Shaminquire	CRUZ	04314847	Femenino	1/12/1965	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	PARCELARIO	CACAO	4	Sin certificación
LEVI	RODRIGUEZ	CANA	04325087	Masculino	16/04/1966	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	PARCELARIO	CACAO		Sin certificación
SANTIAGO	DOMINGO	ABATO	04321684	Masculino	15/09/1966	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	1	Sin certificación
NELVA	FIETA	CAMONEZ	04326265	Femenino	6/06/1967	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	TRES UNIDOS	CACAO	2	Sin certificación
HERNAN	FERNANDEZ	ROSAS	40273675	Masculino	31/07/1969	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO		Sin certificación
ANGEL	SOTO	SILVA	80185312	Masculino	1/03/1970	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	3	Sin certificación
BERNICIA	CANANGO	HUANCHO	04326530	Femenino	28/02/1972	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	1	Sin certificación
HILDER	CARDENAS	ICAHUATE	41567068	Masculino	4/01/1980	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	PARCELARIO	CACAO	4	Sin certificación
JUANA	COMPAHUA	ALBARADO	04320098	Femenino	20/05/1956	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	2	Sin certificación
NILDA	PACHO	PEREZ	04325920	Femenino	23/06/1972	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	VILLA ALEGRE DE QUIRISHARI	CACAO	2	Sin certificación
DAVID	PEREZ	BREÑA	42117526	Masculino	10/04/1978	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	TRES UNIDOS	CACAO	2	Sin certificación
REYNA	PEREZ	PIRICHICO	40273677	Femenino	5/12/1978	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	4	Sin certificación
BERNICIA	PIAVAMTI	VILLAR	41094485	Femenino	24/07/1981	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	3	Sin certificación
GALINDO	COMPAHUA	PISHAHUA	47450517	Masculino	20/12/1988	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	1	Sin certificación
JOSE	FERNANDEZ	MAIRIQUI	04315408	Masculino	25/09/1942	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	PARCELARIO	CACAO	2	Sin certificación
SILVIA	MACEDO	LOPEZ	10580831	Femenino	10/03/1958	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	PARCELARIO	CACAO	2	Sin certificación
HILARIO	SEBASTIAN	SHANIHUA	20560557	Masculino	19/03/1960	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	1	Sin certificación
ERMILDA	CRISTOBAL	PACHARI	48044910	Femenino	1/01/1970	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	2	Sin certificación

BENILDA	LOPEZ	LOPEZ	04327967	Femenino	19/06/1975	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN JOSE DE AZUPIZU	CACAO	1	Sin certificación
ARNULD	RAMON	PACHO	73658952	Masculino	29/04/1994	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	VILLA ALEGRE DE QUIRISHARI	CACAO	2	Sin certificación
SILVIA LUCILA	FIETA	CAMONES DE FERNANDEZ	04315224	Femenino	25/02/1952	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	PARCELARIO	CACAO	2	Sin certificación
LUIZ	DOMINGO	ABATO	04320127	Masculino	10/03/1961	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	2	Sin certificación
ESTELA	ESPIRITU	YSIDRO	22978753	Femenino	5/01/1973	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	2	Sin certificación
RUBEN ERICO	JUMANGA	MISHARI	04326905	Masculino	2/11/1973	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	PARCELARIO	CACAO	2	Sin certificación
PERCY	HUAMAN	CAÑOA	80463014	Masculino	2/07/1974	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	2	Sin certificación
JARVIS	PACHO	PEREZ	43331664	Masculino	29/12/1980	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	VILLA ALEGRE DE QUIRISHARI	CACAO		Sin certificación
CLAVELINA	PUÑIRO	MORALES	41971699	Femenino	12/05/1982	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	TRES UNIDOS	CACAO	2	Sin certificación
JOSE	FERNANDEZ	FIETA	44601553	Masculino	28/08/1986	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	NO IDENTIFICADO	CACAO	1	Sin certificación
EDDIA	FIETA	PEREZ	73059038	Femenino	28/09/1998	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	2	Sin certificación
DELIA	ANCHOMA	SEBASTIAN	41506398	Femenino	10/10/1976	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN JOSE DE AZUPIZU	CACAO	3	Sin certificación
ROBERTO	DOMINGUILLO	CANANGO	80185332	Masculino	18/05/1977	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	1	Sin certificación
REGALINDO	COMPAHUA	PISHAHUA	47225302	Masculino	4/04/1991	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	SAN PEDRO	CACAO	1	Sin certificación
EDILDO	TOVAR	COMPISHORI	60657622	Masculino	23/03/1991	PASCO	OXAPAMPA	PUERTO BERMÚDEZ	TRES UNIDOS	CACAO	2	Sin certificación

Anexo 5. Base de datos

VARIABLE: 1 CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA										
N°	DIMENSION 1: ACTITUD					DIMENSION 2: EFICIENCIA				
CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2
2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
4	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3
5	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4
6	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3
7	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4
8	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4
9	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
12	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
14	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4
15	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4
16	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
17	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4
21	2	1	3	4	3	2	3	4	4	2
22	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2
24	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4
25	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4
26	1	2	2	2	2	3	3	3	4	4
27	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4
29	4	4	1	1	1	2	2	2	2	2
30	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
32	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4
33	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3
34	1	2	3	3	3	4	4	4	3	4
35	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4
41	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
42	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4
43	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2
44	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2
45	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3
46	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
47	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4
48	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4
49	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3
51	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4
52	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
54	4	3	2	3	3	4	4	3	3	1
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL	146	156	169	181	186	194	201	201	209	207

VARIABLE: 2 SATISFACCION DE SOCIOS Y SOCIAS										
N°	DIMENSION 1: RECURSOS HUMANOS					DIMENSION 2: INFORMACION PROPORCIONADA				
CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3
2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	2	3	3	4	3	3	4	4	4
5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
6	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3
7	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	2	4	4	4	3	1	1	3	1	4
9	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3
10	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4
11	3	4	3	4	4	2	4	4	2	4
12	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5
13	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4
14	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4
15	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4
16	2	2	2	3	3	4	4	4	4	5
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	2	3	3	3	2	2	3	1	4
21	4	1	1	2	3	1	1	1	1	4
22	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
23	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5
24	1	2	3	3	3	4	4	4	4	3
25	3	3	4	2	3	3	3	3	1	3
26	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4
27	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
29	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4
30	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
32	3	2	2	3	3	2	3	2	1	5
33	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
34	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
35	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4
36	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5
37	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	4	2	3	2	3	2	2	5
39	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4
40	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	1	3	3	3	4	4	4	4	4	5
42	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4
43	4	4	3	3	2	2	3	3	1	5
44	3	3	2	4	3	2	2	3	1	5
45	3	3	2	4	3	2	2	3	1	5
46	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
47	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3
48	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5
51	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3
52	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4
53	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	2	3	3	2	3	3	1	5
55	4	4	2	3	3	3	3	2	1	4
56	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3
57	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4
58	3	2	3	4	4	2	4	4	1	4
TOTAL	136	159	154	172	187	180	187	192	159	228

Anexo 6. Panel fotográfico



Foto 1. Socializando el trabajo de investigación que se desarrollara con los socios de la cooperativa. Sra Reyna Pirichico (Gerenta)



Foto 2. Socializando el trabajo de investigación a los socios de la cooperativa



Foto 3. Recogiendo la información a nivel de encuestas, a los socios de la cooperativa

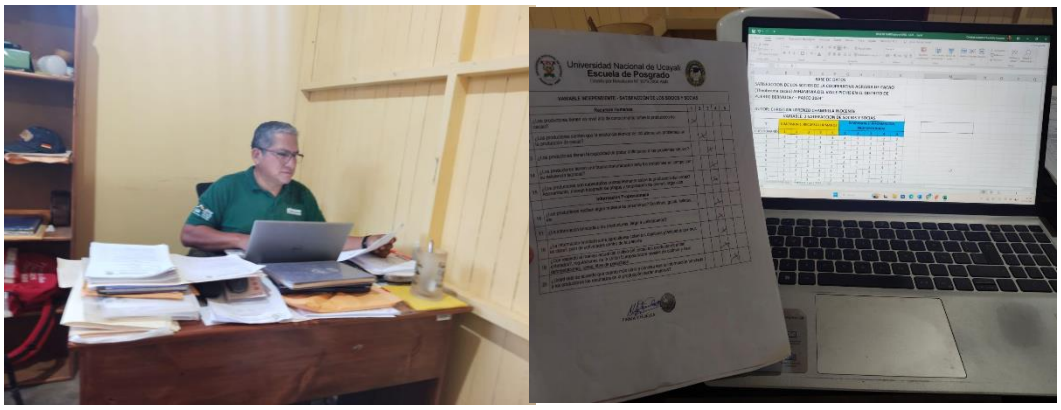


Foto 4. Digitando las encuestas en la tabla de datos para ser procesados en SPSS