



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**La calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un
proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023**

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

AUTORA:

Bedia Cruz, Marcia (orcid.org/0009-0002-0039-9341)

ASESORAS:

Dra. Lopez Lenci, Mercedes Yasmin (orcid.org/0000-0001-7664-7407)

Dra. Sanchez Aguirre, Flor De Maria (orcid.org/0000-0001-6416-6817)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOPEZ LENCI MERCEDES YASMIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023", cuyo autor es BEDIA CRUZ MARCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOPEZ LENCI MERCEDES YASMIN DNI: 10830105 ORCID: 0000-0001-7664-7407	Firmado electrónicamente por: MLOPEZLEN el 06- 08-2024 09:42:56

Código documento Trilce: TRI - 0850343



ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BEDIA CRUZ MARCIA estudiante de la de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
BEDIA CRUZ MARCIA DNI: 44503715 ORCID: 0009-0002-0039-9341	Firmado electrónicamente por: MBEDIAC el 15-08- 2024 15:33:19

Código documento Trilce: INV - 1733713

Dedicatoria

A mi madre, Juana Regina, hasta el cielo. por ser ese ser de luz que siempre me acompaña, me guía y me cuida, por todo tu esfuerzo y sacrificio. Por ser la única persona que confió en mí. valió la pena. este es tu logro

A mi padre, Marcial. por haberme formado en buenos valores y hábitos, por acompañarme en mis días. Tu eres mi ejemplo de perseverancia

A mis hermanos, Hobert; Julieta; Flor de Liz; Emerson; John Paul; Consolatrix; Elcy. Por todo su apoyo incondicional, Uds. son mi soporte y lo más valioso que Dios me ha dado.

A mi hija, Lauren Naela por ser esa motivación de levantarme cada día y seguir adelante, Para ti este ejemplo de esfuerzo, estudio y superación. mi compañera de vida y mi gran amor.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme en el transcurso de mis estudios, darme las fuerzas necesarias y voluntad para concluir un objetivo más en mi vida.

A mi padre; Marcial por su incondicional apoyo. tu presencia me reconforta, tú eres mi ejemplo.

A la Dra. Mercedes Yasmin López Lenci mi asesora de tesis, por su guía. atención, seguimiento y paciencia durante la investigación

A la Dra. Flor de María Sánchez Aguirre mi asesora de tesis, por su guía. atención, seguimiento y paciencia durante la investigación

Al Dr. Robert Manguinuri Chota, por su ayuda, apoyo técnico, desprendido, por sus explicaciones, paciencia y seguimiento

A mis jurados de tesis

A todas las personas que contribuyeron con el proceso de esta investigación

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	16
III. RESULTADOS	23
III. DISCUSIÓN	33
IV. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Descripción de la variable calidad de servicio	24
Tabla 2.	Dimensiones de la variable calidad de los servicios.	25
Tabla 3.	Descripción de la variable calidad de servicio.	26
Tabla 4.	Dimensiones de la variable satisfacción de los beneficiarios del proyecto regional.	27
Tabla 5.	Correlaciones entre calidad del servicio y satisfacción de los beneficiarios.	28
Tabla 6.	Correlaciones entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los beneficiarios.	29

Resumen

La investigación se alinea con el objetivo Desarrollo Sostenible (ODS) 17: "Alianzas para lograr los objetivos" al fomentar colaboraciones entre universidades, comunidades y otros actores. A través de la Línea de Responsabilidad Social Universitaria 05, "Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía", se promueve la participación activa y el empoderamiento de los beneficiarios, contribuyendo así a una gestión más inclusiva y eficiente del proyecto. La investigación presenta como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023. El estudio es de tipo básico, de diseño no experimental, transversal de método hipotético deductivo. La muestra de estudio, está conformada por beneficiarios del proyecto regional en la localidad de Pachachaca, distrito de Abancay, Provincia de Abancay, Región Apurímac. El recojo de la información se realizó a través de encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario. Los resultados muestran que en la variable calidad de servicio ofrecida a los beneficiarios del proyecto regional reflejan que el 84,51% es regular, el 3,13% es mala y el 8,36% es buena. Además, la variable satisfacción el 57,87% la considera como regular, el 29,50% es de nivel baja y un 14,62% es de nivel alta. Se concluye que existe relación positiva y significativa ($r=0,642$ y $\text{sig.}=0,000$) entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, usuario.

Abstract

The research aligns with Sustainable Development Goal (SDG) 17: "Partnerships to achieve the goals" by fostering collaborations between universities, communities and other actors. Through the University Social Responsibility Line 05, "Strengthening democracy, leadership and citizenship", the active participation and empowerment of beneficiaries is promoted, thus contributing to a more inclusive and efficient management of the project. The objective of the research is to determine the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the beneficiaries of an agricultural productive project in Apurímac, 2020-2023. The study is of a basic type, non-experimental, cross-sectional design with a hypothetical-deductive method. The study sample is made up of beneficiaries of the regional project in the town of Pachachaca, district of Abancay, Province of Abancay, Apurímac Region. The information was collected through a survey, a questionnaire was used as an instrument. The results show that the variable quality of service offered to the beneficiaries of the regional project reflects that 84.51% is regular, 3.13% is bad and 8.36% is good. Furthermore, 57.87% consider the satisfaction variable as regular, 29.50% consider it to be low level and 14.62% consider it to be high level. It is concluded that there is a positive and significant relationship ($r=0.642$ and $\text{sig.}=0.000$) between the quality of the service and the satisfaction of the beneficiaries of an agricultural productive project in Apurímac, 2020-2023.

Keywords: Quality, Service, Satisfaction, User.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos 20 años, América Latina y el Caribe llevaron múltiples estrategias dentro de los programas sociales para mejorar las políticas públicas y con el fin de erradicar la pobreza y disminuir las desigualdades en todas las etapas del desarrollo humano. Se ha observado un crecimiento significativo en los programas de protección social no contributiva, frecuentemente denominados "asistencia social" (Abramo et al., 2019). Estos programas han incluido transferencias de ingresos condicionadas e iniciativas para promover el trabajo y la productividad. A nivel internacional, a propósito de fortalecer la calidad de vida de la población los gobiernos han ofrecido servicios que brinden beneficios, especialmente aquellos marginados y sin recursos esenciales (Abramo et al., 2019).

Además, diversas organizaciones buscan estrategias efectivas para optimizar sus campañas, poniendo un énfasis fundamental en la adquisición de equipamiento y el desarrollo de la infraestructura. No obstante, para la calidad del servicio, los directivos no les preocupan ni valoran lo suficiente la mejora de esta, a pesar de que a la satisfacción de los clientes o usuarios está estrechamente ligada a la venta de productos de la organización. Los niveles de satisfacción o insatisfacción de los beneficiarios determinarán si esto tendrá consecuencias positivas o negativas (Silva et al., 2021).

En Perú, la satisfacción con el servicio es un problema real y potencial para todas las entidades estatales. Para beneficiar a los usuarios o beneficiarios, estas instituciones deben resolver este problema, ya que muchos servicios presentan fallos y a veces se reciben denuncias contra ciertas entidades (Izquierdo, 2021). Así, el proceso de análisis comienza cuando un usuario decide presentar un reclamo contra una entidad, lo que impacta positivamente en la imagen de la institución.

El Gobierno Regional de Apurímac, como ente responsable de la región, tiene entre sus objetivos promover un desarrollo regional sostenible e integrado, fomentar la inversión tanto pública como privada, crear empleos dignos para sus residentes y asegurar una seguridad adecuada para sus habitantes, siguiendo las normas nacionales, regionales y locales, así como los planes y programas de desarrollo

local. En este contexto, las entidades nacionales han establecido políticas de atención al usuario que especifican las condiciones óptimas y la resolución de problemas, siendo esencial un buen servicio para que los usuarios tengan una opinión favorable del mismo.

No obstante, la industria de la palta en Apurímac enfrenta un desafío significativo: la ausencia y el acceso adecuado a servicios de transferencia y tecnología obsoleta en varias etapas del proceso de producción, incluyendo el suministro de insumos, la producción, la postcosecha y la comercialización. Este problema se debe a dos factores principales. En primer lugar, hay una disponibilidad limitada de servicios que faciliten el desarrollo de habilidades técnicas y productivas. En segundo lugar, los productores tienen conocimientos y experiencia limitados en gestión organizacional y comercial. Estas limitaciones se ven agravadas por la promoción inadecuada de la producción de palta y una orientación y supervisión insuficientes en términos de gestión técnica y comercialización (INEI, 2015), lo que resulta en un retraso socioeconómico para los productores.

En Apurímac, el déficit significativo en el acceso a servicios agrícolas ha provocado una alta incidencia de enfermedades y plagas, resultando en la producción de paltas de baja calidad. Con solo el 5.5% de los productores teniendo acceso a estos servicios y apenas el 14% obteniendo crédito, la capacidad de producción y calidad de la palta se ve seriamente afectada. Un punto en el déficit de mercado que recalcar es la necesidad de fortalecer la calidad de los servicios y la gestión de tierras agrícolas a fin de satisfacer el mercado conformado por 19.1 mil toneladas, y la demanda proyectada de 48.3 mil toneladas tanto el mercado exportador como el interno hasta 2016. Estas condiciones presentan oportunidades significativas para la región de Apurímac, especialmente considerando que las paltas Hass solo están disponibles en Perú y México entre febrero y abril, lo que convierte a las paltas de montaña en un producto competitivo. Por lo tanto, se necesita un análisis extensivo a la calidad de servicio ofrecido, así satisfacer a los beneficiarios u clientes de los proyectos de producción agrícola implementados en Apurímac de 2020 a 2023.

La región muestra un déficit crítico en el acceso a servicios agrícolas, reflejado en una alta incidencia de enfermedades y plagas, lo cual afecta la calidad de la producción de paltas. Solo un pequeño porcentaje de productores tiene acceso a créditos y servicios necesarios, limitando su capacidad de producción y acceso al mercado. Esta situación genera una brecha reveladora en la oferta y demanda de palta, planteándose como estrategia la intervención necesaria a la calidad relacionado con el servicio dentro del espacio agrícola, para tener una respuesta en la satisfacción de los beneficiarios o usuarios del proyecto.

Según el IV Censo Agropecuario Nacional (2012) y la consulta al MEF, SNIP del código de proyecto 374861 en 2016, se descubrió que la región de Apurímac albergaba más de 40 variedades diferentes de frutales en 4,251 unidades productivas. Estas unidades cubrían una superficie total de 4,391.51 hectáreas, de las cuales 3,611.27 hectáreas tenían riego insuficiente. Curiosamente, el cultivo de palta y chirimoya eran los más destacados, representando más del 50% del área total dedicada a cultivos permanentes, lo que ascendía a 2,300 hectáreas específicas para el cultivo de palta (INEI, 2015).

Esta investigación se centró en evaluar el grado de los beneficiarios satisfechos del proyecto regional. El análisis examina específicamente los servicios brindados por el gobierno regional de Apurímac a los productores y beneficiarios del proyecto, enfocándose en la transferencia de tecnología en todos los niveles de los engranajes productivos del aguacate, incluido el suministro de insumos, la producción, la postcosecha y la comercialización. Esto requiere un alto nivel de compromiso de los beneficiarios para lograr las metas, tal como el soporte de instituciones públicas y privadas en la cadena productiva. De esta manera se logra el crecimiento y la sostenibilidad del movimiento económico para los beneficiarios y las actividades productivas de aguacate a nivel local y regional.

Luego, se analiza el problema establecido y se plantean las siguientes interrogantes del trabajo de investigación ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023? También, se presentan las preguntas específicas: a) ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023? b) ¿Cuál es la relación entre la

sensibilidad y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023? c) ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023? d) ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023? e) ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023?

El presente estudio posee una justificación práctica al investigar la calidad relacionado al servicio para satisfacer a los beneficiarios o usuarios en un proyecto productivo agrícola en Apurímac. Esto no solo es crucial para la eficacia y eficiencia del proyecto, sino también para su sostenibilidad a largo plazo, el impacto económico, social, además del bienestar de los agricultores y sus comunidades. Garantizar altos estándares en estas áreas es crucial para lograr los objetivos trazados del proyecto y tenga un impacto positivo y duradero en la región (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, el estudio se justifica prácticamente al resaltar la importancia estratégica de la agricultura en el desarrollo de Perú, ocupando el segundo lugar después de la minería en términos de impacto económico. Con un enfoque específico en la producción de palta, Perú destaca como primordial productor y exportador mundial de esta fruta. Sin embargo, persisten desafíos significativos en la distribución de la tierra cultivada y la eficiencia agrícola, particularmente entre pequeños agricultores, lo que subraya la urgencia de mejorar las prácticas y la gestión en el sector agrícola (Accame et al., 2018).

Desde una perspectiva normativa, la investigación se justifica por estar respaldada por un marco legal que incluye leyes y políticas a nivel nacional, internacional y regional, como la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y la impulsada por el MINAGRI, Política Nacional Agraria, garantizan la legitimidad, eficacia y sostenibilidad del proyecto. Cumplir con estas normativas asegura que el proyecto contribuya efectivamente al desarrollo agrícola sostenible y equitativo, mejorando así el bienestar de los agricultores y sus comunidades (Hernández y Mendoza, 2018).

Metodológicamente, en el trabajo de investigación se muestra información importante que puede utilizarse para perfeccionar los métodos oficiales de administración actuales. Los instrumentos de investigación empleados en este estudio no solo son válidos y aplicables a futuras investigaciones, sino que también pueden servir como recursos valiosos para profundizar en el tema de los beneficiarios en proyectos agrícolas (Hernández y Mendoza, 2018).

Teóricamente, la investigación se justifica al explorar marcos conceptuales y modelos que sustentan entre las variables de estudio la relación. Existe amplia evidencia que respalda esta relación positiva, tanto a nivel nacional como internacional. Analizar esta relación en un contexto agrícola en Apurímac ayudará a comprender mejor cómo mejorar los servicios para aumentar la satisfacción de los beneficiarios y optimizar los resultados del proyecto (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, el estudio se justifica porque contribuirá al servicio de calidad brindado. Al centrarse en satisfacer a los beneficiarios de Pachachaca que es una localidad, del Distrito y provincia Abancay, Región Apurímac, el estudio busca fortalecer el compromiso con el proyecto y reducir posibles quejas o insatisfacciones. Esto asegurará un impacto positivo y sostenido en las comunidades agrícolas involucradas. Evaluar y entender las percepciones de los beneficiarios permitirá implementar mejoras que aumenten la eficacia del proyecto, promuevan el desarrollo local y contribuyan al placer económico y social de la región.

Por tanto, el objetivo general fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola en Apurímac, durante el periodo 2020-2023. Los objetivos específicos son: a) Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los beneficiarios, b) Determinar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los beneficiarios, c) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los beneficiarios, d) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los beneficiarios, y e) Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los beneficiarios del proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.

Se revisan investigaciones anteriores sobre las variables de estudio y los marcos teóricos que las respaldan. A nivel internacional, el estudio de Gómez (2021) como objeto de estudio evaluar la eficacia de la gestión en la oferta de servicios en centros de categoría C ubicados en San Rafael de Esmeraldas. Utilizando un enfoque descriptivo, exploratorio, transversal y no experimental, y métodos tanto cuantitativos como cualitativos, se encuestó a 150 pacientes. Los hallazgos revelaron que una gestión eficaz es vital para la calidad de los servicios de emergencia, aunque existía una falta de conocimientos esenciales entre el personal sobre ciertos aspectos de las operaciones del centro. Se concluyó que una gestión bien informada y eficiente es importante para fortalecer la satisfacción de los beneficiarios, subrayando la importancia de la capacitación continua del personal.

Asimismo, en un estudio realizado por Paredes (2020) se examinó exhaustivamente el impacto del manejo de calidad en el servicio. Específicamente, el estudio realizado se concentró en analizar la puntualidad de las prácticas de gestión e identificó los factores clave de la calidad que contribuyen del servicio. Utilizando cuestionarios estructurados, el trabajo investigado reveló una notable y positiva correlación de 0,898 entre administración y calidad del servicio. Estos hallazgos sirven como una reafirmación de que una administración gubernamental competente mejora directamente la calidad, enfatizando lo fundamental de mejorar las prácticas administrativas para elevar la satisfacción del usuario.

Del mismo modo, varios investigadores, Prasilowati et al. (2021) realizaron una encuesta para examinar el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción. Teniendo que un 80% de los participantes calificaron el servicio como bueno. Sin embargo, a pesar de esta valoración positiva, el nivel general de satisfacción fue moderado, con una puntuación del 56%. Estos resultados resaltan la importante conexión de la efectividad del servicio y como se satisface el cliente, mostrando que optimizar la calidad tiene el potencial de ensanchar la satisfacción en un 24%.

También, Monroy y Urcádiz (2019) exploraron el nexo de la calidad del servicio relacionado a la satisfacción poniendo como ejemplo el cliente en restaurantes. Y los efectos del estudio mostraron la notable relación positiva sobre la calidad del servicio prestado y el cliente la satisfecho, como lo indica un coeficiente de 0,836.

Este hallazgo implica que un aumento en la calidad del servicio se traduce en un aumento de la satisfacción del cliente, lo que enfatiza mantener la importancia de los estándares en la prestación de servicios para alcanzar niveles óptimos de satisfacción. La importancia de esta correlación sugiere la necesidad de un servicio de primer nivel para satisfacer las expectativas de los clientes. Estos resultados subrayan el papel vital que desempeñan la atención al detalle, la eficiencia del servicio y la cortesía del personal para garantizar una experiencia positiva para el cliente. En consecuencia, los restaurantes deben priorizar mejoras continuas en sus prácticas de servicio para atraer y retener clientes, garantizando así su éxito y competitividad en el mercado.

Además, la investigación realizada por Rashid y Rokade (2019) profundizó la conexión de la calidad del servicio, la lealtad del cliente y la respuesta satisfactoria. Su estudio reveló una relación alta, con un coeficiente de 0,852. Esta sólida correlación brindar calidad del servicio afecta directa y positivamente en cómo se satisface un cliente, lo que subraya que es importancia mantener elevados estándares de servicio para garantizar una experiencia de usuario gratificante. Además, La excelencia del servicio no solo afecta la satisfacción del cliente, sino que también es fundamental para forjar la lealtad a largo plazo. Los resultados destacan que las empresas que invierten en la mejora continua de sus servicios pueden esperar no solo un aumento en la satisfacción del cliente, sino también una mayor lealtad, entonces el éxito y la sostenibilidad empresarial depende de un mercado competitivo.

A nivel nacional, en un estudio realizado por Vaca (2022), la finalidad de su exploración fue investigar la conexión entre la calidad del servicio y la relación con los beneficiarios satisfechos. Para ello, se empleó un enfoque correlacional, no experimental y un diseño transaccional. Con una muestra constituida por 265 personas, con la finalidad de evaluar cómo la calidad del servicio en los comedores sociales influye en los grados de satisfacción. Desde la perspectiva de los usuarios, los investigadores utilizaron el bien establecido cuestionario Servqual. Los resultados mostraron una relación significativa y sólida, con un coeficiente de 0,834, entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios. Esto confirma que una gestión eficiente y de alta calidad en los comedores sociales está

estrechamente ligada a una mayor satisfacción de los beneficiarios, resaltando lo esencial que es contar altos estándares de calidad en el servicio para lograr una elevada satisfacción y fidelización de los usuarios.

En un estudio realizado por Barrón (2020), se investigó el vínculo de las prácticas de gestión de la Universidad Nacional Central del Perú y el grado de calidad del servicio brindado en 2019. Utilizando un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional, se evaluaron las variables mediante la escala ordinal de Likert y se determinó la confiabilidad de las mediciones con el estadístico Alfa de Cronbach. La muestra estuvo compuesta por 14 empleados de la universidad. Los resultados revelaron un nexo respaldado por un coeficiente de correlación altamente positivo de 0.914, revelando que mejoras en las prácticas administrativas están asociadas con mayores niveles de calidad del servicio claro y directo entre la administración de la universidad y la calidad de los servicios brindados.

En un estudio realizado por Moreno (2020), examinó el vínculo de la calidad del servicio de Internet y la satisfacción del cliente. El trabajo empleó enfoques descriptivos, no experimentales y correlacionales. Un total de 77 personas participaron en el estudio, proporcionando respuestas a través de un cuestionario. Los hallazgos revelaron que el 23% de los participantes informaron haber experimentado niveles más bajos de servicio, pero, sorprendentemente, sus niveles de satisfacción fueron más altos, con un 38,4%. Además, se encontró un valor r notable y estadísticamente significativo de 0,777 ($p < 0,05$), mostrando un vínculo fuerte entre las variables.

Asimismo, Lizárraga (2021) examinar la relación entre el nivel de calidad alcanzado a través del proyecto Agroideas y la satisfacción de los usuarios pertenecientes a la Asociación de Productores Agropecuarios Orgánicos fue el objetivo de estudio. Empleando una metodología cuantitativa y un marco correlacional, los hallazgos revelaron un fuerte coeficiente de 0,848 de correlación, indicando una conexión notable sobre la calidad de los servicios brindados y experiencia por los beneficiarios en su satisfacción.

En un estudio realizado por Morocho (2019), se exploró la conexión entre la satisfacción del cliente y el calibre del servicio prestado mediante un diseño transversal, no experimental y con enfoque correlacional. Un total de 69 clientes participaron en el estudio y evaluaron el servicio mediante una escala Likert. Los resultados arrojaron relación estadísticamente significativa con un valor de p de 0,000 ($p < 0,05$). En última instancia, se estableció que mejorar la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción del mismo, enfatizando la importancia de optimizar la calidad al momento de prestar atención al cliente para mejorar la satisfacción general.

En términos de la base científica que sustenta la calidad del servicio, se considera un remedio práctico que permite a las empresas, independientemente de su industria o productos, construir una ventaja única y duradera sobre sus competidores (Loli, 2014). Es así que incluye la diferencia entre las expectativas de los clientes (sus deseos) y sentimientos después de utilizar el servicio (su experiencia real) (Mora, 2011). Cuando una empresa cumple eficazmente con las expectativas de los clientes, respalda la satisfacción del cliente. Por tanto, los clientes satisfechos tienden a repetir compras, fidelizándose así (Silva et al., 2021).

La calidad del servicio se conceptualiza como la brecha existente entre las expectativas del cliente respecto al servicio que espera recibir y el servicio que realmente se le proporciona (Ganga et al, 2019). En esta era competitiva, la calidad del servicio es como un arma para mantener y competir con los competidores. La calidad del servicio, en particular, es muy importante para brindar una alta satisfacción al cliente y se transforma en una herramienta fundamental para lograr un diferenciador clave. Además de ser clave para atraer la atención del cliente y lograr su satisfacción y fidelidad (Al Karim, 2020).

Asimismo, la calidad tuvo un fuerte impacto en la fidelidad del cliente hacia una marca, producto o servicio, y en ello coincidieron muchos autores al estudiar la necesidad de la calidad en los servicios turísticos para fidelizar al cliente a través de estrategias de comunicación de marca (Miranda et al., 2021). Sin embargo, el medir la calidad se reveló como una necesidad vinculada con el propio concepto de gestión, ya que todo lo que no se podía expresar en números no se podía gestionar y, por tanto, no se podía mejorar (Castañeda & Echevarría, 2018).

La calidad se puede definir como la combinación de diversas características y cualidades que tiene un producto o servicio, lo que le permite complacer las expectativas y demandas respetando sus especificaciones de diseño (Crispín et al, 2020). Esencialmente, la calidad abarca una gama de atributos y características que satisfacen las preferencias y requisitos de los compradores, teniendo en cuenta su rango de precios y necesidades específicas (Bustamante et al., 2020). Bollet et al. (2018) refiere que una acción en la que los consumidores consideran un conjunto de recursos, comportamientos y cualidades que ofrece una empresa, comparando sus expectativas con sus percepciones.

Vale la pena señalar que las perspectivas de los pacientes no proporcionan una evaluación precisa de la calidad de la atención, como indica Díaz et al. (2022). Además, los pacientes inevitablemente formarán sus propios juicios sobre la calidad de los servicios sanitarios. Dentro del ámbito de la gestión sanitaria, la percepción del paciente se refiere a cómo los pacientes perciben el nivel de atención en relación con el estándar o la calidad absoluta esperada por la gestión establecida.

Garantizar la atención presenta otro desafío porque los servicios prestados pueden variar ampliamente entre proveedores, clientes, ubicaciones y momentos (Gonzales et al., 2014). Esta "heterogeneidad" deriva de la cooperación de diferentes especialistas de la salud, como médicos y enfermeras, en su labor diaria, así como de las variadas necesidades y preferencias de los pacientes (Kourkouta et al., 2021).

Asimismo, Abrol et al. (2020) mencionaron que se trata de una calificación referida en el contexto de marketing, en la cual los individuos evalúan o verifican los productos o servicios que reciben, es decir, las calificaciones que los consumidores otorgan a las empresas que les venden productos o les brindan servicios. Ser coherente con lo que buscan.

En relación con la definición operativa de variables, se determina que se clasifica en cinco dimensiones (Morocho y Burgos, 2018). En términos de la dimensión fiabilidad, la empresa se destaca por cumplir sus promesas con precisión y confiabilidad. La entrega oportuna, la resolución de

problemas, los precios justos y la el servicio brindado son puestos en las que la empresa cumple consistentemente sus compromisos. (Morocho y Burgos, 2018).

La dimensión de sensibilidad se refiere a la facultad que poseen los proveedores para brindar servicios de manera rápida y eficiente. Incluye la facultad de brinda respuesta con prontitud a los pedidos o necesidades, consultas y quejas de los clientes, así como la eficacia en la resolución de problemas. Este aspecto es fundamental para garantizar que los usuarios se sientan valorados y que sus necesidades sean satisfechas de manera oportuna, lo que contribuye significativamente a la valoración favorable del servicio recibido (Morocho y Burgos, 2018).

La dimensión de seguridad en el servicio se manifiesta al conocimiento y la atención proporcionada por los empleados, así como la facultad para inspirar credibilidad y confianza en los usuarios. Este aspecto implica que los empleados no solo sean competentes y bien informados, sino que también demuestren un comportamiento que genere una sensación de seguridad y fiabilidad en los clientes. La combinación de estos elementos es esencial para que los usuarios confíen en el servicio ofrecido y se sientan seguros al interactuar con la organización (Morocho y Burgos, 2018).

Al mismo tiempo, la dimensión de la empatía pertenece al nivel de atención exclusiva ofrecida a los clientes de una organización. Este nivel de atención debe adaptarse o ajustarse según las preferencias del cliente a través de un servicio personalizado (Morocho y Burgos, 2018).

La dimensión de elementos tangibles pertenece a los aspectos notorios que posee la institución, abarcando su apariencia física, instalaciones, infraestructura, equipos de trabajo, materiales y personal empleado dentro de la organización (Morocho y Burgos, 2018).

En términos de satisfacción del usuario, es importante comprender su definición y componentes. La satisfacción del usuario abarca la percepción, evaluación y valor que los individuos otorgan a los servicios que reciben de una entidad particular (Matsumoto, 2014). Es crucial reconocer que la satisfacción está influenciada por procesos cognitivos que cierran el vacío existente entre lo que pieza lograr el cliente y el servicio real brindado.

Varios factores contribuyen al modo de ver de la calidad de un servicio dado en los establecimientos de salud. Estos factores abarcan todo el proceso de atención, las relaciones establecidas entre el personal y los clientes, la idoneidad y eficacia de los servicios de asesoramiento y la duración de las consultas. Además, se tienen en cuenta los esfuerzos de revisión y seguimiento, los resultados alcanzados y el estado general de salud física, humana y organizacional. Las características estructurales de las instalaciones y las condiciones de accesibilidad también influyen significativamente en el sentir del usuario de la calidad en la atención. Cuando se combinan todos estos componentes, moldean cómo los usuarios perciben la atención que reciben (Febres y Mercado, 2020).

Un indicador clave de la eficiencia de un sistema de información es la satisfacción del usuario, pero su naturaleza intangible dificulta su definición objetiva (Marin & Placencia, 2017). En todo el mundo, las organizaciones están invirtiendo fuertemente en proyectos de sistemas de información, reconociendo el papel fundamental que desempeña el lograr clientes satisfechos en su implementación exitosa (Fajar et al., 2020). De hecho, en algunos casos, la satisfacción del usuario por sí sola determina si una organización considera aceptable el desempeño de un sistema de información. Por lo tanto, se deben considerar diversos factores que afectan o están relacionados con la satisfacción del usuario al diseñar, desarrollar o adoptar sistemas de información (Kalankesh et al., 2020).

Lograr la satisfacción regular de los cliente es fundamental para construir y cultivar conexiones sólidas y lealtad con los usuarios (Terán et al., 2021). Sin recopilar datos sobre la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y la lealtad, las organizaciones no tienen idea de si están avanzando en la línea correcta o si necesitan hacer ajustes para satisfacer los requerimientos de los usuarios (Silva et al., 2021). Asimismo, la satisfacción proviene de las interacciones conductuales que ocurren durante el proceso de transacción, donde la experiencia de transacción del usuario se evalúa en función de las expectativas iniciales del usuario (Rojas et al., 2019).

Los esfuerzos organizacionales por sí solos no determinan la satisfacción de la persona; está fuertemente influenciada por las percepciones y evaluaciones de calidad de los usuarios (Ge et al, 2021). Los conceptos de calidad de los usuarios determinan su juicio y reconocimiento de los servicios de calidad de una

organización. Es importante señalar que la insatisfacción se ve principalmente desde la óptica del usuario. Al igual que la satisfacción, la insatisfacción consta de tres componentes y puede manifestarse como emociones cognitivas o conductuales. Es específico de una experiencia de compra o consumo específica y ocurre en un momento específico, representando lo opuesto a la satisfacción. (Mora, 2011).

A pesar de esto, si se considera que SERVQUAL ha ganado una importancia, el campo de la literatura sobre calidad de los servicios ve a los servicios como productos que son comercializados entre los proveedores de servicios y consumidores. Mediante la vista de la confirmación de ideas, la respuesta de ánimo y el objetivo de la conducta de enfrentamiento, la calidad del servicio es vista como un testamento de las ideas centrales en el producto no tangible o procedimiento de transacción. Los usuarios están afuera del periodo del servicio y juzgan diferentes características de la calidad del servicio no solo en base al individuo que lo otorga, sino en base al procedimiento de compra en sí (Parasuraman et al., 1994).

Sin embargo, si limitamos el cálculo de la disposición del servicio de TI a la percepción que tienen los clientes de los servicios negociados y vemos a los servicios brindados como un producto intangible, no reconocemos el alcance total del proceso (Guerrero et al., 2018). Esta perspectiva estrecha pasa por alto la creciente necesidad de cultivar y sostener vínculos duraderos con los clientes, particularmente en servicios que involucran interacciones sociales continuas. Investigaciones recientes han enfatizado la naturaleza compleja e intensiva en conocimiento de los servicios de TI, subrayando la necesidad de interacciones continuas y una mútua colaboración de los proveedores y clientes de servicios de TI. En consecuencia, es esencial que los investigadores cambien su enfoque de la entrega de productos intangibles en servicios de TI a la gestión eficaz de las relaciones continuas (Parasuraman et al., 1994).

Según Rojas et al. (2019), las personas que utilizan instituciones públicas actualmente expresan sus requisitos de servicio en función de sus propias necesidades individuales. Tienen altas expectativas sobre la calidad de los servicios y están contentos con los servicios que reciben. Sin embargo, la calidad de la atención brindada se ve influenciada por diversas barreras que dificultan el

acceso a estos servicios, en particular barreras administrativas y culturales. Su finalidad es prestar servicios adecuados y óptimos a la población, garantizando el bienestar de los ciudadanos. Por tanto, la administración pública engloba una serie de acciones emprendidas por entidades con el propósito de fomentar el bienestar colectivo (Charry y Flores, 2021).

En relación con la definición operativa de variables, se establece que se descompone en cinco aspectos (Morocho y Burgos, 2018).

La dimensión calidad funcional percibida es la disparidad entre el valor anticipado de un servicio y la percepción real del mismo una vez recibido. Esto se refiere a la manera en que se da el servicio y cómo se percibe, lo que en última instancia da forma a la imagen de la empresa (Morocho y Burgos, 2018).

La dimensión calidad técnica percibida está determinada por los atributos inherentes al servicio, en donde se siguen los procedimientos requeridos para seleccionar el producto o servicio. Sin embargo, el empleado asiste al cliente durante todo el proceso hasta conseguir su objetivo. Además, se refiere a la verificación de toda la oferta de la empresa cuando el cliente decide hacer uso del servicio. (Morocho y Burgos, 2018).

Para comprender el valor percibido, es definida como la forma mediante la cual el usuario hace una percepción de los beneficios y el valor de un producto se conoce como valor percibido. Este valor puede abarcar varios aspectos, incluido el ahorro de costos, un mayor bienestar o un estatus social elevado. Las empresas emplean numerosas estrategias para demostrar a los clientes que su producto supera a la competencia y, en última instancia, apuntan a diferenciarlo de ofertas similares (Morocho y Burgos, 2018).

La dimensión confianza, se establece a través de la reputación de la empresa, el apoyo social, la calidad y otros factores. Esto crea una sensación de cohesión y asociación entre la empresa y el cliente, al servicio de los objetivos individuales de ambas partes (Morocho y Burgos, 2018).

La dimensión de expectativa se refiere a las nociones preconcebidas que tienen los clientes sobre la efectividad de un bien o servicio antes de la finalización de la compra. Cada vez que se ha realizado la compra y se ha utilizado el producto o servicio, los clientes evalúan y comparan estas expectativas iniciales con el desempeño real, categorizándolo como superior o inferior a sus anticipaciones

iniciales. Estas actividades son fundamentales ya que determina si una empresa puede fomentar la lealtad de su base de clientes existente o atraer nuevos clientes y consumidores. La habilidad de una organización para satisfacer o superar las expectativas influye directamente en su nivel de éxito y en su potencial de crecimiento (Morocho y Burgos, 2018).

Finalmente se presenta como hipótesis general de que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola en Apurímac, 2020-2023. Las hipótesis específicas incluyen la relación significativa entre la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles con la satisfacción de los beneficiarios.

II. METODOLOGÍA

La investigación realizada se categoriza como básica, dado que sienta las bases para futuras investigaciones técnicas o aplicadas y es esencial para el avance del conocimiento científico al proporcionar nuevos conceptos y teorías que pueden ser utilizados para el crecimiento tecnológico y la resolución de problemas prácticos (Esteban, 2018). Así mismo, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo, el cual presenta como propósito comprender el fenómeno en estudio, buscando acercarse lo más posible a una descripción realista y coherente de la realidad. También el enfoque se identifica por el uso de data numérico y el análisis estadístico para evaluar patrones y conexiones en la data, logrando una interpretación minuciosa y específica de los hallazgos (Hernández y Mendoza, 2018). En cuanto al tipo de estudio, se trató de una investigación correlacional, enfocada en identificar y medir las relaciones entre diferentes variables. Este enfoque es esencial para entender cómo interactúan distintos factores y generar hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

Este análisis se llevó a cabo utilizando un diseño no experimental, bajo el corte transversal. Para la investigación no experimental, se caracteriza por estudiar las variables sin manipulación deliberada, sino que se examinan y analizan en su contexto natural, tal y como se producen. El diseño transversal se centra en observar y analizar un fenómeno en un momento determinado, sin intervenir en el desarrollo natural de los acontecimientos. Este tipo se distingue por el hecho de que no aleatoriza ni manipula las condiciones del estudio, lo que permite observar la realidad en su estado auténtico sin la intervención de situaciones específicas (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, el estudio utilizó el método hipotético-deductivo, que se basa en la lógica y el racionalismo reflexivo de probar leyes y teorías generales resultantes de la ciencia empírica. Este método no pretende confirmar la exactitud absoluta de las teorías existentes, sino que se concentra en formular y examinar hipótesis basadas en premisas planteadas. El proceso consiste en deducir las implicaciones lógicas de estas premisas y luego compararlas con datos empíricos para verificar su validez (Marfull, 2017).

En el estudio sobre "La calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023", se

analizó la calidad de los servicios dados por medio de la comprensión y satisfacción de las necesidades y expectativas de los beneficiarios.

La Calidad del Servicio se enfoca en el potencial de una organización para entender y cumplir con las suficiencias y perspectiva de sus clientes. Esto se logra a través de la provisión de servicios que sean accesibles, adecuados, rápidos, flexibles, perceptibles, oportunos, seguros y confiables. En esencia, se trata de ofrecer un servicio que no solo cumpla con los estándares básicos de funcionamiento, sino que también genere una experiencia positiva para el cliente al atender sus expectativas de manera integral y eficaz. (Morocho y Burgos, 2018).

La definición operacional de la V1, se establece que se divide en cinco dimensiones: fiabilidad; Sensibilidad; Seguridad; Empatía; Elementos tangibles.

Respecto de los indicadores, se tomó para la dimensión fiabilidad: tiempo, resolución, desempeño y errores. En cuanto a la dimensión sensibilidad: informa, rapidez, disposición. Asimismo, la dimensión seguridad: confianza, cortesía, conocimiento. La dimensión empatía: atención, necesidades, horarios flexibles. En la dimensión elementos tangibles: transporte, vestimenta y equipos.

Asimismo, a la hora de recoger datos o información se utilizará el método de encuesta, utilizando como herramienta un cuestionario para recoger respuestas en base a una escala ordinal tipo Likert.

Además, la satisfacción se mide en función de las expectativas previas respecto a los beneficios esperados. Si los resultados obtenidos no cumplen con estas expectativas, los clientes se sentirán insatisfechos. Por otro lado, si los resultados coinciden con lo esperado, los clientes estarán satisfechos. En los casos en que los resultados superen las expectativas iniciales, los clientes experimentarán un alto nivel de satisfacción o incluso placer. Este proceso de evaluación es crucial para establecer el nivel de satisfacción y lealtad de la clientela hacia un producto o servicio (Morocho y Burgos, 2018).

En cuanto a la definición operativa de las variables, se establece que éstas se desglosan en cinco dimensiones: Calidad Técnica, Calidad Funcional Percibida, Valor Percibido, Confianza y Expectativas.

Acerca de los indicadores, se consideró para la dimensión calidad funcional percibida: soluciones, interés, seguridad y satisfacción. En cuanto a la dimensión calidad técnica: mejoras, calidad y expectativas. Asimismo, la dimensión valor

percibido: confianza, dificultades y permanencia. La dimensión confianza: inconvenientes, recomendaciones y necesidades. En la dimensión expectativas: satisfacción, información, conocimientos.

Asimismo, a la hora de recoger datos o información se utilizará el método de encuesta, utilizando como herramienta un cuestionario para recoger respuestas en base a una escala Likert de tipo ordinal.

El término "población" Se utiliza para designar a un grupo de personas que comparten ciertas características o normas comunes (Hernández et al., 2014). El ámbito de esta investigación, el conjunto de personas que se estudiarán está formado por los usuarios del programa regional mencionada en el nombre de la misma, que tiene el objetivo de mejorar los servicios de asistencia al desarrollo de la cadena de producción de palta en la ubicación de Pachachaca, dentro del Distrito de Abancay, en la provincia de Abancay, en la región Apurímac, en 2023. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), esta población asciende a 69,028 habitantes.

El criterio de inclusión para este proyecto consideró a aquellos beneficiarios que estuvieron presentes durante la administración del cuestionario, asegurando así que todos los participantes tuvieran la oportunidad de aportar sus respuestas.

Por otro lado, se excluyeron del estudio aquellos beneficiarios que estuvieron ausentes durante la administración del cuestionario debido a motivos personales, vacaciones o enfermedad. Con esta delimitación se pretendía garantizar la exactitud y representatividad de los datos recogidos, eliminando posibles sesgos asociados a la disponibilidad de los participantes.

Una muestra es entendida como el subconjunto de la sociedad que se investigó, concepto que se define por las características comunes que se examinarán en el conjunto de información (Arias, 2016). No obstante, la muestra de estudio se concentra en la mayoría de los beneficiarios del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al crecimiento de la cadena productiva de palta en la localidad de Pachachaca, distrito de Abancay, Provincia de Abancay, Región Apurímac, 2023.

Así mismo, el muestreo se refiere al modo en que se seleccionan los elementos de la muestra, siendo una herramienta que permite determinar

adecuadamente cada parte de la muestra (Arias, 2016). Para la presente investigación se aplicó el tipo de muestreo aleatorio,

El muestreo es una acción que sirve para determinar la fiabilidad y precisión de cada parte de la muestra (Arias, 2016). En este estudio, la recolección de muestras se realizó de forma aleatoria, de manera que se garantizó que la mayoría de los individuos de la sociedad tuvieran una probabilidad similar de ser seleccionados. Este enfoque garantiza una representación más justa y precisa de la población objetivo. Además, se estableció un nivel de confianza del 95%, lo que indica que existe una probabilidad del 95% de que los resultados reflejen fielmente las características de la sociedad estudiada. Una vez obtenida la muestra, los datos se introdujeron en el modelo de población finita que se detalla en el anexo.

En cuanto a las técnicas e instrumentos para obtener información en el análisis, se utilizó la encuesta como método principal. La encuesta es una herramienta muy utilizada para la recopilación de datos, ya que permite recoger información de una muestra representativa de la población objetivo a través de preguntas específicas, generando así un conjunto de datos relevantes (Creswell, 2013).

El instrumento aplicado fue el cuestionario, siendo este una herramienta fundamental y sencilla para recoger datos comúnmente utilizado en investigaciones sociales, mediante los ítems formulados, para el estudio se aplica para ambas variables (Arias, 2016).

Cabe mencionar que la investigadora desarrolló dos cuestionarios, uno de ellos era de tipo Likert y tenía 5 grados, el cuestionario fue elaborado por ella misma, en base a las diferentes categorías de las variables de estudio, su duración fue de aproximadamente 15 minutos.

En el estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los agraciados de un proyecto productivo agrícola en Apurímac, se usaron dos instrumentos de obtención de data diseñados por la autora Bedia Cruz, Marcia. El primer instrumento, denominado Cuestionario de Calidad de Servicio, abarcó cinco dimensiones. Estas dimensiones fueron seleccionadas para evaluar diversos aspectos del servicio prestado, desde la consistencia y precisión en la entrega del servicio hasta la capacidad del personal para responder de manera eficiente y cortés a las necesidades de los beneficiarios. También se incluyeron indicadores

tangibles, como el estado del transporte y los equipos utilizados, que son participes estrechamente en la apreciación de calidad del servicio.

El segundo instrumento, el Cuestionario de Satisfacción, se centró en medir la satisfacción de los beneficiarios a través de cinco dimensiones específicas. Cada una de estas dimensiones permitió una evaluación detallada de diferentes aspectos de la satisfacción del cliente. La calidad funcional dada y la calidad técnica proporcionaron una perspectiva sobre la eficacia y eficiencia del servicio, mientras que el valor percibido y la confianza evaluaron la representación de los beneficiarios acerca de la utilidad y fiabilidad del servicio recibido. La dimensión de expectativas permitió medir si el servicio entregado cumplía o superaba las expectativas de los beneficiarios.

Los dos instrumentos se elaboraron mediante una escala ordinal de tipo Likert, lo que hizo fácil y rápido la recolección de datos numéricos y facilitó en el análisis de datos estadísticos. La metodología utilizada en este estudio, con su enfoque estructurado y detallado, garantizó la obtención de datos precisos y significativos, lo que permitió una investigación más integral de la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficios, proporcionando una base sólida para futuras mejoras y decisiones en la gestión pública del proyecto agrícola en Apurímac.

Respecto a fiabilidad del instrumento, se da a conocer que el proceso de aplicación inició con validación por expertos de cada interrogante y posteriormente la fiabilidad (Hernández et al., 2014).

Referente a la investigación, la comprobación de textual del documento fue teniendo en cuenta la revisión de expertos en el tema, con el propósito de ver su punto de vista respecto al apéndice de este estudio. Los resultados obtenidos fueron coherentes cuando se aplicó el formato de respuestas dicotómicas establecido por UCV.

Es importante indicar que la confiabilidad resultó alta posibilitando que el instrumento desarrollado es consistente, ello determinado mediante el Alpha de Cronbach.

A propósito de alcanzar los objetivos específicos se implementan procedimientos (Valderrama, 2013). Para evaluar la confiabilidad de la prueba piloto, se empleará el coeficiente Alfa de Cronbach. También es fundamental

asegurar la confiabilidad del instrumento para toda la población de estudio seleccionada. Posteriormente, se administró el instrumento y se procedió al análisis e interpretación estadística de los datos obtenidos.

El paso siguiente implica una exploración en profundidad de las variables en estudio, lo que requiere la recopilación de información individualizada de los participantes del estudio mediante la administración de cuestionarios. Los datos recopilados pasaran al estudio para producir resultados que estén en línea con los objetivos de investigación predeterminados. Posteriormente, los datos obtenidos serán minuciosamente analizados, se probarán hipótesis y se extraerán conclusiones significativas, junto con recomendaciones. En última instancia, se completará el informe completo de tesis, lo que significa la culminación de la investigación y su presentación final.

Para el análisis de cada variable en este estudio, se utilizó el software SPSS por su eficacia en la gestión y procesamiento de datos complejos. Este software ofrece datos en forma de porcentajes organizados en tablas, facilitando así la interpretación y presentación de los resultados. Asimismo, emplea estadística descriptiva para construir escalas de medición, permitiendo una descripción y resumen detallado de las características de los datos recogidos. Además, SPSS proporciona herramientas avanzadas para realizar análisis más profundos y detallados.

Además, SPSS es fundamental para realizar inferencias estadísticas que ayudan a determinar las pruebas adecuadas para el análisis de datos. Dado que las respuestas se recopilaron utilizando una escala ordinal tipo Likert, se eligieron pruebas estadísticas que son apropiadas para datos ordinales. Entre estas pruebas, el coeficiente de Rho de Spearman, se destacó como el más relevante. Este coeficiente es idóneo para así la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables ordinales, lo que se alinea con la naturaleza de las respuestas obtenidas.

Como los valores de la escala Likert en el cuestionario ya estaban predeterminados y correspondían a una escala ordinal del 1 al 5, no fue necesario realizar una prueba de normalidad de la data. Así mismo, se aplicó directamente esta prueba para analizar las conexiones entre las variables de estudio, permitiendo una interpretación rigurosa y precisa de los datos obtenidos.

A lo largo del transcurso de este estudio, se dedicó atención concreta a defender los fundamentos éticos que sustentan el estudio. Este enfoque garantiza que los hallazgos se obtengan de manera imparcial, sin manipulación ni distorsión de los datos. Además, el procedimiento de obtención de data se centra únicamente en la información objetiva en sí, sin invadir los datos personales y confidenciales de cada participante, demostrando así un profundo respeto por los encuestados. Vale la pena señalar que también se mantuvo el cumplimiento de las pautas de estilo APA durante la fase de redacción, lo cual es crucial para salvaguardar los derechos de propiedad intelectual. Por último, el principio de consentimiento informado sirvió como piedra angular de este estudio, asegurando que la población encuestada recibiera información completa sobre el propósito y el alcance de todos los instrumentos de recopilación de datos.

III. RESULTADOS

Los resultados de esta evaluación se presentan a continuación en cuadros que detallan la distribución de las respuestas de los beneficiarios del proyecto regional. Estas representaciones visuales facilitan una observación clara y estructurada de los niveles de satisfacción y los ámbitos susceptibles de mejora.

La Tabla 1 se observa la distribución de las respuestas en términos de frecuencias absolutas y porcentajes para cada nivel de calidad del servicio. La data se presenta de manera que se pueda apreciar la proporción de usuarios que calificaron el servicio como "mala", "regular" y "buena".

Tabla 1

Descripción de la variable calidad de servicio.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	12	3,1
Regular	339	88,5
Buena	32	8,4
Total	383	100,0

Fuente: spss.

La gran mayoría de los participantes, el 88,5% (339), calificó la calidad del servicio como "regular". Esto sugiere que, si bien los servicios del proyecto no son percibidos como inadecuados, tampoco destacan por su excelencia. Esta calificación dominante apunta a una mediocridad en la prestación del servicio que puede ser una señal de que hay múltiples áreas que requieren mejoras. Es posible que los participantes sientan que el servicio cumple con las expectativas mínimas, pero no supera ni agrega valor significativo.

Asimismo, solo el 8,4% (32) de los participantes calificó la calidad del servicio como "buena". Este grupo minoritario de usuarios satisfechos indica que hay aspectos positivos en el servicio, pero que estos no son lo suficientemente prevalentes o consistentes como para influir en una mayor parte de los usuarios. Esto sugiere que las mejores prácticas que generan satisfacción en este pequeño grupo deberían ser identificadas y replicadas de manera más amplia en el proyecto.

Además, un pequeño porcentaje de los participantes, el 3,1% (12) usuarios, calificó la calidad del servicio del proyecto como "mala". Aunque este grupo es

minoritario, su existencia indica la presencia de ciertos aspectos del servicio que no cumplen con las expectativas mínimas de estos usuarios. Es esencial identificar y abordar estos problemas específicos para evitar que la insatisfacción se propague y afecte negativamente la percepción general del proyecto.

Del mismo modo la Tabla 2 muestra los datos desglosados para cada dimensión, presentando las frecuencias absolutas y porcentajes de las respuestas de los usuarios. Esta tabla permite una comprensión detallada de cómo se percibe cada aspecto específico de la calidad del servicio.

Tabla 2

Dimensiones de la variable calidad de los servicios.

Nivel	Prestación de servicio con fiabilidad		Atención con sensibilidad		Prestación del servicio con seguridad		Atención con empatía al cliente		Visualización de los elementos tangibles	
Mala	66	17.2%	6	1.6%	110	28.7%	42	11.0%	17	4.4%
Regular	301	78.6%	187	48.8%	243	63.4%	223	58.2%	178	46.5%
Buena	16	4.2%	190	49.6%	30	7.8%	118	30.8%	188	49.1%
Total	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%

Fuente: frecuencias establecidas en excel.

Los resultados del estudio de la calidad de servicio del proyecto regional en sus diversas dimensiones proporcionan una visión detallada de cómo los beneficiarios perciben cada aspecto del servicio. A continuación, se presenta una interpretación de cada dimensión evaluada:

En la prestación de servicio con fiabilidad; se considera que es Regular (301 usuarios 78,6%), la mayoría de los beneficiarios considera que la fiabilidad del servicio es regular. Esto sugiere que, aunque el servicio cumple con las expectativas básicas, existen inconsistencias o áreas de mejora en cuanto a la precisión y consistencia en la entrega del servicio. Como nivel Mala (66 usuarios 17,2%), un porcentaje significativo de beneficiarios percibe la fiabilidad como mala, lo que indica problemas serios en la entrega del servicio, como incumplimiento de promesas o falta de consistencia. Como nivel bueno (16 usuarios 4,2%), muy pocos beneficiarios consideran que la fiabilidad del servicio es buena, lo que muestra una necesidad urgente de mejoras en esta área para aumentar la satisfacción de los usuarios.

En la dimensión atención con sensibilidad, se tiene un nivel Regular (187 usuarios 48,8%), casi la mitad de los beneficiarios percibe la atención con sensibilidad como regular, indicando que, aunque el servicio es adecuado, no destaca por su rapidez o eficacia en respuesta a las necesidades de los clientes. En nivel Buena (190 usuarios 49,6%), un porcentaje similar de beneficiarios considera que la atención con sensibilidad es buena, lo que es un aspecto positivo y sugiere que casi la mitad de los usuarios están satisfechos con la capacidad de respuesta y actitud proactiva del personal. En nivel Mala (6 usuarios 1,6%), solo un pequeño porcentaje percibe la atención como mala, lo que indica que, en general, los beneficiarios no tienen problemas graves con la sensibilidad en la atención.

La dimensión prestación del servicio con seguridad, presenta un nivel Regular (243 usuarios 63,4%), la mayoría de los beneficiarios percibe la seguridad en la prestación del servicio como regular. Esto sugiere que, aunque se sienten relativamente seguros, existen áreas donde se podría mejorar la confianza y la seguridad proporcionada. En el nivel Mala (110 usuarios 28,7%), un porcentaje considerable percibe la seguridad como mala, lo que es preocupante y señala la necesidad de mejorar la percepción de seguridad y confianza en el servicio. En el nivel Buena (30 usuarios 7,8%), solo una pequeña parte de los beneficiarios considera la seguridad en la prestación del servicio como buena, lo que indica la necesidad de fortalecer esta dimensión.

En la dimensión atención con empatía al cliente se tiene en nivel Regular (223 usuarios 58,2%), más de la mitad de los beneficiarios percibe la empatía en la atención como regular. Esto indica que, aunque los usuarios sienten que se les presta atención, esta no es especialmente personalizada o comprensiva. En nivel Mala (42 usuarios 11,0%), un porcentaje menor percibe la atención con empatía como mala, lo que sugiere que hay casos en los que los beneficiarios sienten que sus necesidades no son comprendidas ni atendidas adecuadamente. En nivel Buena (118 usuarios 30,8%), un porcentaje significativo considera que la atención con empatía es buena, lo cual es positivo y muestra que casi un tercio de los beneficiarios se siente bien atendido y comprendido.

Finalmente, la dimensión visualización de los elementos tangibles refleja un nivel Regular (178 usuarios 46,5%), casi la mitad de los beneficiarios percibe los

elementos tangibles del servicio como regulares, lo que sugiere que las instalaciones, equipamientos y materiales son adecuados, pero no sobresalientes. En nivel Buena (188 usuarios 49,1%), casi la misma proporción de beneficiarios considera los elementos tangibles como buenos, lo que es una señal positiva y sugiere que casi la mitad de los usuarios están satisfechos con los aspectos físicos del servicio. Para el nivel Mala (17 usuarios 4,4%), solo un pequeño porcentaje percibe los elementos tangibles como malos, lo que indica que, en general, los beneficiarios están contentos con las instalaciones y materiales utilizados.

En resumen, los resultados indican que hay varias áreas del servicio que son percibidas predominantemente como regulares, con variaciones en la proporción de usuarios que consideran cada dimensión como buena o mala. Las áreas de fiabilidad y seguridad presentan las mayores oportunidades de mejora, dado que tienen porcentajes relativamente altos de percepciones negativas. Por otro lado, la sensibilidad en la atención y la visualización de los elementos tangibles son las dimensiones mejor valoradas, aunque también hay margen para mejorar. Priorizar mejoras en estas áreas, basándose en los comentarios y percepciones de los beneficiarios, puede ayudar a elevar la calidad general del servicio ofrecido por el proyecto.

La Tabla 3 desglosa las escalas de satisfacción en niveles específicas, mostrando los porcentajes y las frecuencias absolutas de las respuestas de los beneficiarios.

Tabla 3

Descripción de la variable satisfacción de los beneficiarios.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	113	29,5
Regular	214	55,9
Alta	56	14,6
Total	383	100,0

Fuente: spss.

Los resultados de los estudios de la satisfacción de los beneficiarios del proyecto productivo agrícola en Apurímac muestran una predominancia de percepciones regulares a bajas. A continuación, se presenta una interpretación detallada de estos resultados: La mitad de beneficiarios (214 clientes 55,9%) toman

en cuenta que su satisfacción con el proyecto es regular. Esto sugiere que, aunque el proyecto cumple con algunas expectativas básicas, no destaca por proporcionar una experiencia altamente positiva. Los beneficiarios perciben el servicio como aceptable, pero con margen significativo para mejoras. Esta percepción regular indica que los beneficiarios no están completamente satisfechos ni insatisfechos, situándose en un punto medio.

Además, un porcentaje considerable de los beneficiarios (113 usuarios 29,50%) califica su satisfacción con el proyecto como baja. Esto señala la presencia de problemas importantes en la implementación y ejecución del proyecto, que podrían estar afectando negativamente la percepción de los beneficiarios. Las áreas de insatisfacción podrían incluir la calidad de los recursos proporcionados, la eficiencia del servicio, la disponibilidad de apoyo, o la atención y comunicación recibida. Esta percepción negativa es preocupante y requiere atención inmediata para evitar una mayor insatisfacción y descontento entre los beneficiarios.

Solo el (56 usuarios 14,6%) de los beneficiarios considera que su satisfacción con el proyecto es alta. Este pequeño porcentaje indica que hay aspectos positivos del proyecto que algunos beneficiarios valoran significativamente. Sin embargo, la baja proporción de beneficiarios satisfechos sugiere que estas prácticas positivas no son lo suficientemente prevalentes ni consistentes como para influir en una mayor parte de la población beneficiaria.

A través de tablas 4, se presentan los resultados detallados de cada dimensión, proporcionando una visión clara y estructurada de la percepción de los beneficiarios sobre estas áreas críticas de la satisfacción. Estas herramientas visuales permitirán identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en el proyecto, contribuyendo así a su optimización y al aumento de la satisfacción general de los beneficiarios.

Tabla 4

Dimensiones de la variable satisfacción de los beneficiarios del proyecto regional.

Nivel	Calidad funcional percibida		Atención con calidad técnica		Apreciación con valor percibido		Establece confianza en el servicio		Las expectativas de desempeño	
Baja	154	40.2%	81	21.1%	114	29.8%	135	35.2%	84	21.9%
Regular	178	46.5%	211	55.1%	203	53.0%	194	50.7%	212	55.4%

Alta	51	13.3%	91	23.8%	66	17.2%	54	14.1%	87	22.7%
Total	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%

Fuente: frecuencias establecidas en excel.

Los resultados descriptivos de las dimensiones sobre la satisfacción de los beneficiarios revelan una evaluación variada, pero con tendencias predominantes. En cuanto a la calidad funcional percibida, el 46,5% de los beneficiarios la considera regular, indicando una percepción generalizada de funcionalidad aceptable pero no destacada. Sin embargo, un notable 40,2% la percibe como baja, lo que sugiere deficiencias significativas en la utilidad y efectividad percibida de los servicios. Por otro lado, el 13,3% que la califica como alta señala la existencia de aspectos bien valorados y eficaces dentro del proyecto.

En la dimensión de atención con calidad técnica, el 55,1% la percibe como regular, indicando un servicio técnico aceptable pero no excepcional. Sin embargo, un alentador 23,8% la evalúa como alta, lo que destaca la presencia de personal competente y profesional.

En la apreciación con valor percibido, el hecho de que el 53% la considere regular sugiere una percepción general de valor aceptable pero mejorable. El 29,8% que la califica como baja indica que una proporción significativa de beneficiarios no ve suficiente valor en los servicios recibidos. Por el contrario, el 17,2% que la evalúa como alta resalta la existencia de aspectos valorados y útiles para los beneficiarios.

En la dimensión de establecer confianza en el servicio, el 50,7% que la considera regular refleja una confianza establecida de manera aceptable pero no universal. Sin embargo, un 14,1% que la califica como alta indica que existe una base sólida de confianza en la entrega de servicios por parte del proyecto.

Finalmente, en las expectativas de desempeño, aunque el 55,4% las percibe como regulares, un alentador 22,7% las considera altas, lo que sugiere que el proyecto ha logrado superar las expectativas de una parte significativa de los beneficiarios. No obstante, el 21,9% que las evalúa como bajas indica que hay áreas críticas que deben mejorarse para cumplir con las expectativas de todos los beneficiarios de manera consistente. Estos resultados identifican la necesidad de abordar áreas específicas de mejora para optimizar la satisfacción global de los beneficiarios y fortalecer la efectividad del proyecto en su conjunto.

La solución de dicho análisis identifica la necesidad de centrarse en áreas específicas para mejorar la satisfacción de los beneficiarios y reforzar la eficacia del proyecto. Los resultados enfatizan la importancia de dirigir los esfuerzos hacia dominios específicos para mejorar la satisfacción general de los beneficiarios y fortalecer la efectividad del proyecto. Es imperativo contemplar medidas destinadas a mejorar la excelencia funcional identificada, la calidad técnica de la atención, el valor identificado, la confianza establecida en el beneficio de servicios y el aseguramiento de las expectativas de desempeño. Esto puede abarcar mejoras en la capacitación del personal, racionalización de procesos, comunicación efectiva con los beneficiarios y adaptación de las ofertas de servicios para alinearse mejor con las expectativas y requisitos identificados.

Respecto al análisis inferencial, demuestra la verificación de la hipótesis general y específicas establecidas para el estudio en cuestión, lo que demuestra si la prueba de hipótesis fue rechazada o aceptada. Del mismo modo, se presenta la magnitud de la correlación entre las variables construido para esta investigación.

Respecto a la contratación de la hipótesis general

Ho: La calidad del servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.

H1: La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.

Tabla 5.

Correlaciones entre calidad del servicio y satisfacción de los beneficiarios.

			La calidad del servicio	Satisfacción de los beneficiarios
Rho de Spearman	La Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

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

Los resultados inferenciales reflejan el nivel de correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los beneficiarios, evidenciando que el coeficiente de correlación presentado por rho de Spearman fue de 0,642, mostrando una relación positiva, además se muestra que es significativa ($p < 0,05$), la correlación es de nivel moderada para ambas variables. Por tanto, la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.

Esto sugiere que acrecentar la calidad del servicio podría crear un impacto positivo en la satisfacción de los beneficiarios, subrayando la importancia de enfocar esfuerzos en mejorar aspectos relacionados con la calidad del servicio para optimizar la experiencia y la percepción de los beneficiarios.

La contrastación de las hipótesis específicas

Ho: Las dimensiones de la calidad del servicio se no relacionan significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.

H1: Las dimensiones de la calidad del servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.

Tabla 6.

Correlaciones entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los beneficiarios.

		Satisfacción de los beneficiarios	
Rho de Spearman	Prestación de servicio con fiabilidad	Coefficiente de correlación	,311**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383
	Atención con sensibilidad	Coefficiente de correlación	,357**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

Prestación del servicio con seguridad	Coeficiente de correlación	,408**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	383
Atención con empatía al cliente	Coeficiente de correlación	,556**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	383
Visualización de los elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,500**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	383
Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	.
	N	383

Los resultados inferenciales reflejan el nivel de correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la variable satisfacción de los beneficiarios.

En cuanto a la dimensión prestación de servicio con fiabilidad y la variable satisfacción de los beneficiarios el coeficiente de correlación presentado por rho de Spearman fue de 0,331, mostrando una relación positiva, además se muestra que es significativa ($p < 0,05$), la correlación es de nivel moderada para ambas variables.

Además, para la dimensión atención con sensibilidad y la variable satisfacción de los beneficiarios el coeficiente de correlación presentado por rho de Spearman fue de 0,357, mostrando una relación positiva, además se muestra que es significativa ($p < 0,05$), la correlación es de nivel moderada para ambas variables.

También, para la dimensión prestación del servicio con seguridad y la variable satisfacción de los beneficiarios el coeficiente de correlación presentado por rho de Spearman fue de 0,408, mostrando una relación positiva, además se muestra que es significativa ($p < 0,05$), la correlación es de nivel moderada para ambas variables.

Del mismo modo, para la dimensión la atención con empatía al cliente y la variable satisfacción de los clientes el coeficiente de correlación presentado por rho de Spearman fue de 0,556, mostrando una relación afirmativa, además se muestra

que es significativa ($p < 0,05$), la correlación es de nivel moderada para ambas variables.

Asimismo, para la dimensión visualización de los elementos tangibles y la variable satisfacción de los clientes el coeficiente de correlación presentado por rho de Spearman fue de 0,500, mostrando una relación positiva, además se muestra que es significativa ($p < 0,05$), la correlación es de nivel moderada para ambas variables.

Estas correlaciones moderadas indican que mejorar estas dimensiones podría influir positivamente en la satisfacción de los beneficiarios, subrayando la importancia de enfocar esfuerzos en aspectos específicos del servicio para optimizar la percepción y la experiencia de los beneficiarios con el proyecto.

III. DISCUSIÓN

En la investigación acerca de “La calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023”, Respondiendo a la pregunta ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023?, se determinó una relación positiva y significativa ($r=0.642$, $\text{sig.}=0.000$) entre las variables. Esto implicaba que mejoras en la calidad del servicio podrían aumentar la satisfacción de los beneficiarios del proyecto agrícola. Las entidades estatales, al desarrollar políticas o directivas de atención al usuario, especificaban condiciones óptimas y resolución de problemas, subrayando la importancia de un buen servicio para obtener opiniones favorables de los usuarios.

De manera similar, a nivel nacional, Vaca (2022) se propuso establecer la relación entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción en los comedores populares. Sus resultados mostraron una gran correlación entre la calidad del servicio y la percepción de satisfacción de los clientes. En el ámbito internacional, Prasilowati et al. (2021) concluyeron que la satisfacción del consumidor dependía de la efectividad de los servicios dadas por la organización, encontrando una significancia en el tema de estudio menor a 0.05 y un valor de $r=0.706$, lo cual indicaba una correlación fuerte. Esto significaba que, a raíz que aumentaba la efectividad del servicio, también aumentaba significativamente la satisfacción del consumidor. En resumen, estos resultados sugieren que mejorar la efectividad de los servicios es un factor clave para aumentar la satisfacción del cliente.

Además, varios autores, como Miranda et al. (2021), han señalado que la calidad tiene un fuerte impacto en la fidelidad del cliente realizaba una marca, producto o servicio. La medición de la calidad se reveló como una necesidad relacionada con el propio concepto de gestión, ya que todo lo que no se puede expresar en números no se puede gestionar ni mejorar (Castañeda & Echevarría, 2018). La calidad se definió como la combinación de características y cualidades de un producto o servicio que factibiliza satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, respetando sus especificaciones de diseño (Crispín et al., 2020). Esencialmente, la calidad abarca un conjunto de atributos y características que satisfacen las preferencias y requisitos de los compradores, considerando su rango

de precios y necesidades específicas (Bustamante et al., 2020). Bollet et al. (2018) se refieren al comportamiento de los consumidores al considerar una gama de recursos, comportamientos y cualidades que ofrece una empresa, comparando sus expectativas con sus percepciones.

Sin embargo, cuando se trata de satisfacción del usuario, es importante comprender su definición y componentes. La satisfacción del usuario incluye la percepción, la evaluación y el valor que un individuo asigna a los servicios recibidos de una entidad específica (Matsumoto, 2014). Es crucial reconocer que la satisfacción está influenciada por procesos cognitivos que cierran la brecha entre las expectativas del cliente y el servicio real prestado.

En resumen, estos estudios sugerían que mejorar la calidad y efectividad de los servicios era crucial para aumentar la satisfacción del cliente. Esto implicaba una gestión efectiva y una atención constante a las expectativas y percepciones de los usuarios, lo cual era fundamental para la fidelización y satisfacción de los beneficiarios en proyectos productivos agrícolas y otros servicios.

Lo concerniente a las preguntas específicas ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023? La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios son aspectos críticos en la gestión de proyectos productivos agrícolas. En el caso del proyecto desarrollado en Apurímac entre 2020 y 2023, se observó que la fiabilidad en la prestación del servicio tuvo una relación positiva significativa con la satisfacción de los beneficiarios. Específicamente, el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0.331, con una significancia de $p < 0.05$. Esto indicó que, a medida que la fiabilidad en la prestación del servicio mejoraba, la satisfacción de los beneficiarios también aumentaba. Aunque la correlación fue moderada, su significancia estadística sugirió una conexión real entre ambos factores.

Estos hallazgos coincidieron con estudios previos. Por ejemplo, Paredes (2020) identificó una asociación significativa entre la administración y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación positiva moderada de 0.898 en la muestra general. De manera similar, Barrón (2020) encontró una relación directa entre la administración y la calidad del servicio en la Universidad Central del Perú

en 2019, respaldada por una correlación altamente positiva de $r=0.914$. Ambos estudios sugirieron que una mejor administración conducía a servicios de mayor calidad, lo cual reforzó la importancia de la administración efectiva y la fiabilidad en la prestación de servicios como factores críticos para aumentar la satisfacción de los beneficiarios.

Además, Garantizar servicios de atención plantea otro desafío porque los servicios brindados pueden variar significativamente entre proveedores, clientes, ubicaciones y momentos (González et al, 2014). En términos de la dimensión fiabilidad, la empresa se destaca por cumplir sus promesas con precisión y confiabilidad. La entrega oportuna, la resolución de problemas, los precios justos y la prestación de servicios son grupos en las que la empresa cumple consistentemente sus promesas. (Morrocho y Burgos, 2018).

En el contexto del proyecto productivo agrícola en Apurímac, se pudo inferir que implementar mejoras en la fiabilidad del servicio contribuiría a incrementar la satisfacción de los beneficiarios, alineándose con las tendencias observadas en estudios previos. La evidencia sugiere que, al mejorar la fiabilidad del servicio, es posible aumentar significativamente la satisfacción de los beneficiarios, lo que a su vez podría tener un impacto positivo en la efectividad general del proyecto.

Estos antecedentes proporcionan una base sólida para el estudio de la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios en proyectos productivos agrícolas. La correlación positiva y significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios subraya la importancia de centrarse en la fiabilidad como un componente clave de la gestión de la calidad del servicio. Implementar prácticas administrativas efectivas y consistentes puede ser crucial para alcanzar altos niveles de satisfacción entre los beneficiarios del proyecto en Apurímac.

Frente a la segunda pregunta específica, ¿Qué relación existe entre la sensibilidad y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023? se tuvo que la dimensión atención con sensibilidad y la variable satisfacción de los beneficiarios el coeficiente de correlación presentado por rho de Spearman fue de 0,357, mostrando una relación positiva, además se muestra que es significativa ($p<0,05$). Estos resultados concuerdan con los de

Moreno (2020), Concluyó que el 23% de los clientes reportaron bajos niveles de servicio y alta satisfacción (38,4%). Además, la satisfacción del cliente en base a la calidad de los servicios prestados por la empresa; se puede observar una relación entre las 2 variables establecidas ($Rho = .777$; $p < 0.05$). Por otro lado, según Rojas et al. (2019), las personas que utilizan instituciones públicas actualmente expresan sus requisitos de servicio en función de sus propias necesidades individuales. Tienen altas expectativas sobre la calidad de los servicios y están contentos con los servicios que reciben. Sin embargo, la calidad de la atención brindada se ve influenciada por diversas barreras que dificultan el acceso a estos servicios, en particular barreras administrativas y culturales.

Cabe considerar que la dimensión de sensibilidad corresponde a la voluntad de atender a los clientes y brindarles servicios rápidos y eficientes. Esto incluye la atención y velocidad con la que se procesan las solicitudes, las respuestas a las consultas y quejas de los clientes y la resolución de problemas. (Morrocho y Burgos, 2018).

Acorde a la tercera pregunta ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023?, se examinó la relación entre la prestación del servicio con seguridad y la satisfacción de los beneficiarios. El análisis reveló que el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0.408, señalando una relación afirmativa y significativa con un valor de $p < 0.05$. Esto sugirió que, a medida que la seguridad en la prestación del servicio aumentaba, también lo hacía la satisfacción de los beneficiarios.

Estos resultados coincidieron con los hallazgos de Lizárraga (2021), quien encontró un coeficiente de correlación robusto de 0.848 entre la calidad de las asociaciones de productores y la satisfacción de los beneficiarios. Lizárraga demostró que una alta calidad en las asociaciones de productores estaba estrechamente relacionada con una mayor satisfacción entre los beneficiarios, subrayando la importancia de la seguridad en el servicio.

El concepto de seguridad en el contexto del servicio abarca varios aspectos cruciales, como el conocimiento y la atención de los empleados, así como la

capacidad de inspirar credibilidad y confianza en los beneficiarios (Morocho y Burgos, 2018). Estos elementos son fundamentales para asegurar que los beneficiarios se sientan confiados y bien atendidos, lo que a su vez influye positivamente en su satisfacción general.

La evidencia del estudio sugiere que la seguridad en la prestación del servicio juega un papel relevante en la satisfacción de los beneficiarios. La correlación positiva y significativa encontrada entre la seguridad y la satisfacción indica que acrecentar la seguridad en la prestación del servicio podría resultar en una mayor satisfacción de los beneficiarios. Estos hallazgos son consistentes con estudios anteriores y refuerzan la importancia de garantizar una alta seguridad en los servicios para mantener y aumentar la satisfacción de los beneficiarios.

Por lo tanto, en el contexto del proyecto productivo agrícola en Apurímac, es crucial centrarse en mejorar los aspectos de seguridad en la prestación del servicio. Esto no solo contribuiría a una mayor satisfacción de los beneficiarios, sino que también fortalecería la eficacia general del proyecto al asegurar que los beneficiarios se sientan seguros y confiados en el servicio recibido.

Referente a la cuarta pregunta ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023? se tuvo que para la dimensión la atención con empatía al cliente y la variable satisfacción de los usuarios el coeficiente de correlación presentado por rho de Spearman fue de 0,556, mostrando una relación positiva, además se muestra que es significativa ($p < 0,05$). Estos resultados concuerdan con los de Morocho (2019) quien en sus hallazgos indican una relación clara y significativa, como lo demuestra un valor de p de 0,000 ($p < 0,05$). En otras palabras, el nivel de calidad del servicio impacta directamente en la satisfacción del cliente y viceversa.

También se debe precisar que la dimensión de la empatía se basa al grado en que una organización brinda atención personalizada a sus clientes. Este nivel de atención debe adaptarse a las preferencias del cliente a través de servicios personalizados (Morocho y Burgos, 2018).

Lograr la satisfacción regular de los usuarios es fundamental para construir y cultivar conexiones sólidas y lealtad con los usuarios (Terán et al., 2021). Sin

recopilar datos sobre la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y la lealtad, las organizaciones no tienen idea de si están avanzando en la dirección correcta o si quieren hacer ajustes para satisfacer las necesidades de los usuarios (Silva et al., 2021). La satisfacción proviene de las interacciones conductuales que ocurren durante el proceso de transacción, donde la experiencia de transacción del usuario se evalúa en función de las expectativas iniciales del usuario (Rojas et al., 2019).

Finalmente, para la quinta pregunta específica, se tuvo que la dimensión visualización de los elementos que son tangibles y la variable satisfacción de los usuarios el coeficiente de correlación presentado por rho de Spearman fue de 0,500, mostrando una relación positiva, además se muestra que es significativa ($p < 0,05$). Estos resultados se asemejan a los de Rashid y Rokade (2019), existe una fuerte correlación ($Rho = 0,852$, $p = 0,000$) entre los temas analizados, lo que indica que brindar excelentes servicios a los clientes conduce a percepciones positivas y, en última instancia, a la satisfacción del usuario. De manera similar, Monroy & Urcádiz (2019) también encontraron una asociación significativa ($r = .836$, $p = 0.000$) entre los temas estudiados, sugiriendo que ofrecer un servicio atento y de alta calidad es crucial para cumplir y superar las expectativas del cliente.

De este modo, el agrado del usuario es un indicador clave de la eficacia del sistema de información, pero su intangibilidad dificulta su definición objetiva (Marin & Placencia, 2017). En todo el mundo, las organizaciones están invirtiendo fuertemente en proyectos de sistemas de información, reconociendo el papel fundamental que desempeña la complacencia del usuario en su implementación exitosa (Fajar et al., 2020). De hecho, en algunos casos, la satisfacción del usuario por sí sola determina si una organización considera aceptable el desempeño de un sistema de información. Por lo tanto, al diseñar, desarrollar o adoptar sistemas de información se deben considerar diversos factores que influyen o están relacionados con la satisfacción del usuario (Kalankesh et al., 2020).

Además, en cuanto a la dimensión de elementos tangibles pertenece a los aspectos visibles de una organización y abarca su apariencia, instalaciones, infraestructura, equipos de trabajo, materiales y personas empleadas dentro de la organización (Morocho y Burgos, 2018).

En conclusión, se evidencia una relación positiva y significativa entre la percepción de los elementos tangibles y la satisfacción de los beneficiarios en un proyecto productivo agrícola. El coeficiente de correlación de 0.500 apoya la idea de que mejoras en los aspectos tangibles de una organización, como la apariencia, infraestructura y equipos, están vinculadas con un aumento en la satisfacción de los beneficiarios. Estos resultados coinciden con estudios previos de Rashid y Rokade (2019) y Monroy y Urcádiz (2019), quienes también encontraron una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, destacando la importancia de ofrecer un servicio de alta calidad para superar las expectativas del cliente.

Además, se resalta que la satisfacción del cliente es un indicador fundamental de la eficacia de los sistemas de información, y que su naturaleza intangible hace difícil definirla de manera objetiva. A pesar de ello, las organizaciones globales siguen invirtiendo en la mejora de estos sistemas, reconociendo que la satisfacción del usuario es vital para el éxito de su implementación. Teniendo en cuenta la relevancia de los elementos cognoscentes y su influencia en la percepción y satisfacción del usuario, es esencial que las organizaciones presten atención a estos aspectos visibles para asegurar altos niveles de satisfacción entre sus beneficiarios y usuarios.

IV. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios del proyecto productivo agrícola de Apurímac para el período 2020-2023. Esto sugiere que los beneficiarios demandan mejoras en la calidad del servicio, lo que incrementará su satisfacción. El coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.642$, con un valor de $p < 0.05$.

Segunda: La fiabilidad del servicio posee una relación significativa con la satisfacción de los beneficiarios del proyecto productivo agrícola de Apurímac para el período 2020-2023. Esto indica que los beneficiarios buscan una mayor confiabilidad en la prestación del servicio, lo que resultará en una mayor satisfacción. El coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.331$, con un valor de $p < 0.05$.

Tercera: La sensibilidad en la prestación del servicio está significativamente relacionada con la satisfacción de los beneficiarios del proyecto productivo agrícola de Apurímac para el período 2020-2023. Esto muestra que los beneficiarios valoran una atención más sensible y considerada, lo que aumentará su satisfacción. El coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.357$, con un valor de $p < 0.05$.

Cuarta: La seguridad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios del proyecto productivo agrícola de Apurímac para el período 2020-2023. Esto sugiere que los beneficiarios demandan mejoras en la seguridad de los servicios ofrecidos, lo que contribuirá a una alta satisfacción. El coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.408$, con un valor de $p < 0.05$.

Quinta: La empatía en el trato está significativamente relacionada con la satisfacción de los beneficiarios del proyecto productivo agrícola de Apurímac para el período 2020-2023. Esto indica que los beneficiarios valoran una mayor empatía, lo que resultará en una mayor satisfacción. El coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.556$, con un valor de $p < 0.05$.

Sexta: Los elementos cognocentes del servicio tienen una relación significativa con la satisfacción de los beneficiarios del proyecto productivo agrícola de Apurímac para el período 2020-2023. Esto sugiere que los beneficiarios desean mejoras en la visualización y el estado de los elementos tangibles del servicio, lo que

incrementará su satisfacción. El coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.500$, con un valor de $p < 0.05$.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere al gerente del proyecto agrícola en Apurímac considerar el entrenamiento de los empleados del proyecto para mejorar la calidad de los servicios, asegurando la satisfacción de los usuarios. Además, es importante que los empleados sean transparentes en cuanto a los requerimientos, comuniquen de manera masiva con precisión y respondan rápidamente a preguntas y dudas. Es esencial que los empleados atiendan de manera educada y pacífica.

Segunda: Se recomienda que los responsables del proyecto agrícola organicen visitas guiadas, para brindar el conocimiento y la comprensión de los beneficiarios. Estas visitas permitirían a los beneficiarios explorar la planta de fabricación y el campo de cultivo, obteniendo una comprensión más profunda de los productos que consumen. Esto les permitiría evaluar la calidad de los insumos y el proceso de producción, reconociendo que un cliente informado es un cliente empoderado.

Tercera: Se recomienda contar con personal que posea las habilidades necesarias para atender a los usuarios. Para medir la satisfacción con los servicios virtuales, es fundamental implementar encuestas. Además, establecer una red social dedicada a consultas de procesos síncronos facilitará las interacciones online y la resolución de dudas.

Cuarta: Se recomienda que la administración establezca un buzón de sugerencias virtual para que los usuarios puedan aportar sus propuestas activamente. Para garantizar una atención de alta calidad, es fundamental contar con el compromiso del personal y mejorar la administración de la calidad de los procesos de la corporación.

Quinta: Para fomentar la confianza, se sugiere que la administración talento humano brinde capacitación continua a los servidores de la entidad, asegurando su preparación constante para atender a los usuarios. Además, los servidores deben mostrar cortesía y poseer la experiencia necesaria para atender consultas de manera efectiva.

Sexta: Se recomienda que la gerencia de administración invierta en el desarrollo de habilidades de los servidores, garantizando que interactúen con los usuarios de

manera compasiva y brinden respuestas personalizadas a las consultas, considerando las necesidades únicas de cada individuo. Además, es crucial implementar horarios de servicio flexibles y mantener instalaciones físicas atractivas y en buen estado, equipadas con herramientas de servicio modernas.

REFERENCIAS

- Abramo, L., Cecchini, S., & Morales, B. (2019). *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral: Aprendizajes desde América Latina y el Caribe*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Al Karim, R. (2020). Influence of service quality on customer satisfaction and customer loyalty in the private banking sector of Bangladesh: A PLS approach. *Journal of Marketing and Information Systems*, 8-17.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Caracas, Venezuela: Ed. Episteme. 6ta edición.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. (5ta edición)*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A. https://www.researchgate.net/publication/273441897_El_Proyecto_de_Investigacion_Introduccion_a_la_metodologia_cientifica_5ta_Edicion_Premio_Nacional_2006.
- Barrón, Y. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2019*. Lima: UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2076>.
- Bollet, F., Oyola, S., & Ferrari, F. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la dirección regional de Comercio Exterior y Turismo, 75-81.
- Burgos, S., & Morocho, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 22-39.
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Fundamentals of quality of service, the Servqual model. *Revista Empresarial*, 1-16. DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Gioconda, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 1-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>.

- Castañeda, Y., & Echevarría, J. (2018). Calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en el restaurante "El Cantaro". *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 5(2).
- Charry, J., & Flores, E. (2021). Calidad de atención en ciudadanos de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(2), 84 - 99. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.05>.
- Chiavenato. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Teoría general de la administración*. Bogotá, Colombia: Editores, Mc Graw Hill.
- Creswell, J. (2013). *Qualitative research and research design: choosing between five approaches (3rd ed.)*. Thousand Oaks: SAGE.
- Crispín, J., Torero, N., & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2).
- Díaz, M., Pizzán-Tomanguillo, N., Rosales, C., Reátegui, J., & Pizzán-Tomanguillo, S. (2022). Servicios de egobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapientia*, 728– 744. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>.
- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*. Lima: Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>.
- Fajar, A., Wijaya, B., Surachman, S., & Mugiono, M. (2020). The effect of service quality, perceived value and mediating effect of brand image on brand trust. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 45-56.
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.

- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Ganga, F., Alarcon, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Rev. chil*, 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>.
- Ge, Y., Yuan, Q., Wang, Y., & Park, K. (2021). The Structural Relationship among Perceived Service Quality, Perceived Value, and Customer Satisfaction-Focused on Starbucks Reserve Coffee Shops in Shanghai, China. *Sustainability*, 1-19.
- Gomez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- González, F., Sánchez, S., & Lopez, T. (2014). *Satisfacción Laboral como factor crítico para la calidad, el caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España*. *Estudios y perspectivas en Turismo*. 20 (2). 1047 – 1068.
- Guerrero, M., Parra, R., & Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 140–146.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Grall Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2016). *Metodología de la Investigación. (6ª Edición)*. México: McGraw-Hill/Interamericana. https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf.
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Rev. Horizonte Empresarial*, 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>.

- Kalankesh, L., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, DOI: 10.31661/gmj.v9i0.1686.
- Kourkouta, L., Iliadis, C., Sialakis, C., Adamakidou, T., Ouzounakis, P., & Kleisiaris, C. (2021). Quality of health services. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 12(01), 498–502. DOI: <https://doi.org/10.30574/wjarr.2021.12.1.0555>.
- Lizarraga, H. (2021). *Calidad del programa AGROIDEAS y satisfacción de los beneficiarios de la Asociación de Productores Agropecuarios Ecológicos Apóstol San Pedro de Saño – Junín 2019*. Junín: Universidad Peruana de Ciencias e Informática. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3399617>.
- Loli, A. (2014). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1):171. DOI: 10.15381/rinvp.v16i1.3926.
- Marfull, A. (2017). El método hipotético-deductivo de Karl Popper. *Filatura Urbana*, <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/>.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 181-209 .
- Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., & Tapia, L. (2021). The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los emilio's. Alausí. *Revista Dominio de las ciencias*, 1430-1446. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>.
- Monroy, M., & Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación*

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005> .

- Mora, C. (2011). La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. *REMark - Revista Brasileira de Marketing*, 146- 162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>.
- Moreno, E. (2020). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Industrial Data*, 22(2), 105–116. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>.
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Lima: UPU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1809>.
- Morocho, T., & Burgos, S. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alpecorp SA. 2018. *Revista Valor agregado*, 22-39. https://www.researchgate.net/publication/346356252_Calidad_del_servicio_y_satisfaccion_del_cliente_de_la_empresa_Alpecorp_SA_2018.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201-229. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0022435994900337>.
- Prasilowati, S., Suyanto, S., Safitri, J., & Wardani, M. (2021). The impact of service quality on customer satisfaction: The role of price quality on customer satisfaction: The role of price. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 451–455. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO1.451>.
- Rashid, A., & Rokade, V. (2019). Service quality influence customer satisfaction and loyalty . *UKH Journal of Social Sciences*, 3(1), 50–61. <https://doi.org/10.25079/ukhjss.v3n1y2019.pp50-61>.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional, Décimo Tercera Edición*. México: Pearson Educación.
- Rojas, J., Andrade, C., Arancibia, S., & Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de

- usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Rev.Est.dePolíticasPúblicas*, <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
- Terán , N., Gonzáles, J., & Ramirez, R. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multisidisciplinar*, 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320.
- Vaca, R. (2022). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de beneficiarios del programa de complementación alimentaria de la municipalidad provincial de Huaylas, 2021*. Huaylas: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3617874>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 La calidad de los servicios	Las organizaciones cultivan e implementan el hábito de la Calidad del Servicio, que implica comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la prestación de servicios accesibles, adecuados, ágiles, flexibles, apreciables, oportunos, seguros y confiables. (Morocho y Burgos, 2018).	En cuanto a la definición operacional de variables, se establece que se divide en cinco dimensiones: Fiabilidad; Sensibilidad; Seguridad; Empatía; Elementos tangibles. (Morocho y Burgos, 2018).	Prestación de servicio con fiabilidad	Tiempo Resolución Desempeño Errores	Ordinal
			Atención con sensibilidad	Informa Rapidez Disposición	Ordinal
			Prestación del servicio con seguridad	Confianza Cortesía Conocimiento	Ordinal
			Atención con empatía al cliente	Atención Necesidades Horarios flexibles	Ordinal
			Visualización de los elementos tangibles	Transporte Vestimenta Equipos	Ordinal
Variable 2 La satisfacción de los beneficiarios	La sensación de satisfacción o insatisfacción surge cuando la experiencia real del producto (o los resultados previstos) se evalúa frente a expectativas previas de beneficios. Si los resultados no cumplen con las expectativas, el cliente experimenta insatisfacción. Por otro lado, si los resultados cumplen con las expectativas, el cliente se siente satisfecho. Y si los resultados superan las	En cuanto a la definición operacional de variables, se establece que se divide en cinco dimensiones: Calidad funcional percibida; Calidad técnica; Valor percibido; Confianza; Expectativas. (Morocho y Burgos, 2018).	Calidad funcional percibida	Soluciones Interés Seguridad Satisfacción	Ordinal
			Atención con calidad técnica	Mejoras Calidad Expectativas	Ordinal
			Apreciación con Valor percibido	Confianza Dificultades Permanencia	Ordinal
			Establece Confianza en el servicio	Inconvenientes Recomendaciones Necesidades	Ordinal

	expectativas, el cliente experimenta un alto nivel de satisfacción o deleite. (Morocho y Burgos, 2018).		Las expectativas de desempeño	Satisfacción Información Conocimientos	Ordinal
--	---	--	-------------------------------	--	---------

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Calidad del servicio

Estimado, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la calidad de servicio, se le solicita que revise cada una de ellas y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones

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

Objetivo de la encuesta

Determinar la relación entre la calidad de los servicios de la productividad de palta y la satisfacción de los beneficiarios del proyecto regional de Apurímac, 2024.

Consentimiento informado.

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría, será muy valiosa el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter confidencial y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo: a) Femenino b) Masculino

Edad: -----

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad					
1	En la productividad de palta se cumple con el tiempo indicado.					
2	Al presentarse un problema con el servicio brindado por la región, se muestra interés en resolverlo					
3	Los técnicos del proyecto regional de la productividad de palta desempeñan bien el servicio por primera vez.					
4	En el mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta se brinda un servicio cero defectos y/o errores					
	DIMENSIÓN 2: Sensibilidad					
5	La región le informa respecto a la ejecución de los servicios.					
6	Los colaboradores del proyecto regional de la productividad de palta prestan un servicio rápido.					
7	Los colaboradores del proyecto regional muestran disposición para ayudar.					
	DIMENSIÓN 3: Seguridad					
8	El comportamiento de los colaboradores del proyecto regional, infunden confianza.					
9	Usted se siente seguro de los servicios establecidos en el proyecto regional de productividad de palta.					

10	Los colaboradores del proyecto regional, son corteses de manera constante con Usted.					
11	Los colaboradores de proyecto regional, tienen conocimiento para responder a sus preguntas de forma precisa.					
	DIMENSIÓN 4: Empatía					
12	Considera que los técnicos del proyecto regional le dan atención individualizada.					
13	Los encargados del proyecto regional de productividad de palta se preocupan por mejorar la atención.					
14	Los colaboradores del proyecto regional entienden las necesidades específicas de lo que requiere.					
15	Los técnicos del proyecto regional tienen horarios de atención convenientes con sus requerimientos solicitados.					
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles					
16	Los transportes que usa la región, son modernos.					
17	Los colaboradores del proyecto regional mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta están correctamente uniformados.					
18	Los equipos asociados con el servicio, son visualmente atractivos.					

Cuestionario: Satisfacción de los beneficiarios

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Calidad funcional percibida					
1	El personal del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta ha solucionado satisfactoriamente mis consultas.					
2	El personal del proyecto regional ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.					
3	El personal del proyecto regional conoce mis intereses y necesidades como usuario.					
4	Me siento seguro del servicio que brinda el personal del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta.					
5	El personal del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta presta un servicio satisfactorio en comparación con otros proyectos.					
	DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida					
6	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por parte de los técnicos del proyecto regional.					
7	La calidad de los servicios automatizados son buenos (teléfono, redes sociales, email, etc.).					
8	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por los del proyecto regional.					
	DIMENSIÓN 3: Valor percibido					
9	Usted tiene confianza en el personal del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta.					
10	La calidad de los servicios prestados en el proyecto regional son buenos, dadas sus precios.					
11	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el proyecto regional.					
12	Si otra empresa me ofrece los mismos servicios, prefiero permanecer con los del proyecto regional.					
	DIMENSIÓN 4: Confianza					
13	Con el proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta sé que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios.					
14	Usted recomendaría a el proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta a otras regiones.					
15	Los servicios prestados por el proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta están cerca de los ideales.					
16	Este gobierno regional se preocupa por las necesidades de sus pobladores.					
	DIMENSIÓN 5: Expectativas					

17	El servicio que se ofrece el gobierno regional se adapta a mis necesidades como usuario.					
18	El personal del proyecto regional es claro en las explicaciones o información dada.					
19	El personal del proyecto regional posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					



Anexo 3: Validación de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. (Dra.) Mg. (Nombre del Experto)

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A10, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: La calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Bedia Cruz, Marcia

D.N.I 44503715



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: La calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Definición de la variable: Las organizaciones cultivan e implementan el hábito de la Calidad del Servicio, que implica comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la prestación de servicios accesibles, adecuados, ágiles, flexibles, apreciables, oportunos, seguros y confiables. (Morocho y Burgos, 2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Prestación de servicio con Fiabilidad	Tiempo	En la productividad de palta se cumple con el tiempo indicado.					
	Resolución	Al presentarse un problema con el servicio brindado por la región, se muestra interés en resolverlo					
	Desempeño	Los técnicos del proyecto regional de la productividad de palta desempeñan bien el servicio por primera vez.					
	Errores	En el mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta se brinda un servicio cero defectos y/o errores					
Atención con Sensibilidad	Informa	La región le informa respecto a la ejecución de los servicios.					
	Rapidez	Los colaboradores del proyecto regional de la productividad de palta prestan un servicio rápido.					
	Disposición	Los colaboradores del proyecto regional muestran disposición para ayudar.					
Prestación del servicio con Seguridad	Confianza	El comportamiento de los colaboradores del proyecto regional, infunden confianza.					
	Seguridad	Usted se siente seguro de los servicios establecidos en el proyecto regional de productividad de palta.					
	Cortesía	Los colaboradores del proyecto regional, son corteses de					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		manera constante con Usted.					
	Conocimiento	Los colaboradores de proyecto regional, tienen conocimiento para responder a sus preguntas de forma precisa.					
Atención con Empatía al cliente	Atención	Considera que los técnicos del proyecto regional le dan atención individualizada.					
	Productividad	Los encargados del proyecto regional de productividad de palta se preocupan por mejorar la atención.					
	Necesidades	Los colaboradores del proyecto regional entienden las necesidades específicas de lo que requiere.					
	Horarios flexibles	Los técnicos del proyecto regional tienen horarios de atención convenientes con sus requerimientos solicitados.					
Visualización de los elementos tangibles	Transporte	Los transportes que usa la región, son modernos.					
	Vestimenta	Los colaboradores del proyecto regional mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta están correctamente uniformados.					
	Equipos	Los equipos asociados con el servicio, son visualmente atractivos.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario: Calidad del servicio
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.
Nombres y apellidos del experto	
Documento de identidad	
Años de experiencia en el área	
Máximo Grado Académico	
Nacionalidad	
Institución	
Cargo	
Número telefónico	
Firma	
Fecha	24 de mayo del 2024



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

Definición de la variable: La sensación de satisfacción o insatisfacción surge cuando la experiencia real del producto (o los resultados previstos) se evalúa frente a expectativas previas de beneficios. Si los resultados no cumplen con las expectativas, el cliente experimenta insatisfacción. Por otro lado, si los resultados cumplen con las expectativas, el cliente se siente satisfecho. Y si los resultados superan las expectativas, el cliente experimenta un alto nivel de satisfacción o deleite. (Morocho y Burgos, 2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Calidad funcional percibida	Soluciones	El personal del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta ha solucionado satisfactoriamente mis consultas.					
		El personal del proyecto regional ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.					
	Interés	El personal del proyecto regional conoce mis intereses y necesidades como usuario.					
	Seguridad	Me siento seguro del servicio que brinda el personal del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta.					
	Satisfacción	El personal del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta presta un servicio satisfactorio en comparación con otros proyectos.					
Atención con Calidad técnica	Mejoras	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por parte de los técnicos del proyecto regional.					
	Calidad	La calidad de los servicios automatizados son buenos (teléfono, redes sociales, email, etc.).					
	Expectativas	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		por los servicios del proyecto regional					
Apreciación con Valor percibido	Confianza	Usted tiene confianza en el personal del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta.					
	Calidad	La calidad de los servicios prestados en el proyecto regional son buenos, dadas sus precios.					
	Dificultades	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el proyecto regional.					
	Permanencia	Si otra empresa me ofrece los mismos servicios, prefiero permanecer con los del proyecto regional.					
Establece Confianza en el servicio	Inconvenientes	Con el proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta sé que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios.					
	Recomendaciones	Usted recomendaría a el proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta a otras regiones.					
	Ideal	Los servicios prestados por el proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta están cerca de los ideales.					
	Necesidades	Este gobierno regional se preocupa por las necesidades de sus pobladores.					
Las Expectativas de desempeño	Satisfacción	El servicio que se ofrece el gobierno regional se adapta a mis necesidades como usuario.					
	Información	El personal del proyecto regional es claro en las explicaciones o información dada.					
	Conocimientos	El personal del proyecto regional posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario: Satisfacción de los beneficiarios
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.
Nombres y apellidos del experto	
Documento de identidad	
Años de experiencia en el área	
Máximo Grado Académico	
Nacionalidad	
Institución	
Cargo	
Número telefónico	
Firma	
Fecha	24 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos (Alfa de Cronbach)

George y Mallery (2003), estableciendo el siguiente cuadro con la finalidad de evaluar el coeficiente de alfa de Cronbach.

Escala	Significado
Coeficiente alfa mayor a 0.9	Excelente
Coeficiente alfa mayor a 0.8	Bueno
Coeficiente alfa mayor a 0.7	Aceptable
Coeficiente alfa mayor a 0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa mayor a 0.5	Pobre
Coeficiente alfa menor a 0.5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

Respecto a la variable: "Calidad de servicios"

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,907	18

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
En la productividad de palta se cumple con el tiempo indicado.	75,80	50,743	,308	,908
Al presentarse un problema con el servicio brindado por la región, se muestra interés en resolverlo	75,73	51,638	,194	,910
Los técnicos del proyecto regional de la	75,73	49,495	,531	,903



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

productividad de palta desempeñan bien el servicio por primera vez.				
En el mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta se brinda un servicio cero defectos y/o errores	75,80	49,743	,457	,904
La región le informa respecto a la ejecución de los servicios.	75,93	49,638	,442	,905
Los colaboradores del proyecto regional de la productividad de palta prestan un servicio rápido.	75,93	46,638	,695	,898
Los colaboradores del proyecto regional muestran disposición para ayudar.	76,13	48,267	,431	,906
El comportamiento de los colaboradores del proyecto regional, infunden confianza.	75,80	48,029	,718	,899
Usted se siente seguro de los servicios establecidos en el proyecto regional de productividad de palta.	76,27	45,924	,553	,903
Los colaboradores del proyecto regional, son corteses de manera constante con Usted.	76,13	48,552	,401	,907
Los colaboradores de proyecto regional, tienen conocimiento para responder a sus preguntas de forma precisa.	75,93	47,638	,575	,901
Considera que los técnicos del proyecto regional le dan atención individualizada.	76,20	45,600	,740	,896



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Los encargados del proyecto regional de productividad de palta se preocupan por mejorar la atención.	76,00	46,429	,721	,897
Los colaboradores del proyecto regional entienden las necesidades específicas de lo que requiere.	76,33	45,238	,641	,899
Los técnicos del proyecto regional tienen horarios de atención convenientes con sus requerimientos solicitados.	75,80	46,029	,802	,895
Los transportes que usa la región, son modernos.	76,00	45,429	,845	,893
Los colaboradores del proyecto regional mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta están correctamente uniformados.	76,07	48,352	,497	,903
Los equipos asociados con el servicio, son visualmente atractivos.	76,33	44,238	,661	,899



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Respecto a la variable: "Satisfacción"

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,938	19

El índice de fiabilidad obtenido fue igual 0,938, se puede asumir que el instrumento presenta excelente confiabilidad y procede su aplicación.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta ha solucionado satisfactoriamente mis consultas.	77,60	101,686	,465	,938
El personal del proyecto regional ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.	77,87	100,410	,481	,938
El personal del proyecto regional conoce mis intereses y necesidades como usuario.	77,47	101,124	,500	,938
Me siento seguro del servicio que brinda el personal del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al	77,67	98,810	,682	,935



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

desarrollo de la cadena productiva de palta.				
El personal del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta presta un servicio satisfactorio en comparación con otros proyectos.	77,60	96,829	,812	,932
Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por parte de los técnicos del proyecto regional.	77,47	99,695	,599	,936
La calidad de los servicios automatizados son buenos (teléfono, redes sociales, email, etc.).	77,73	97,638	,557	,937
Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por los del proyecto regional.	77,40	101,114	,600	,936
Usted tiene confianza en el personal del proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta.	77,87	95,267	,810	,932
La calidad de los servicios prestados en el proyecto regional son buenos, dadas sus precios.	77,87	97,267	,680	,935
Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el proyecto regional.	77,67	93,667	,842	,931
Si otra empresa me ofrece los mismos servicios, prefiero permanecer con los del proyecto regional.	77,93	94,495	,807	,932
Con el proyecto regional Mejoramiento de los	77,87	91,838	,796	,932



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta sé que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios.				
Usted recomendaría a el proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta a otras regiones.	77,47	99,552	,719	,934
Los servicios prestados por el proyecto regional Mejoramiento de los servicios de apoyo al desarrollo de la cadena productiva de palta están cerca de los ideales.	77,47	96,981	,793	,933
Este gobierno regional se preocupa por las necesidades de sus pobladores.	77,87	101,695	,460	,938
El servicio que se ofrece el gobierno regional se adapta a mis necesidades como usuario.	78,13	99,838	,463	,939
El personal del proyecto regional es claro en las explicaciones o información dada.	77,67	102,095	,534	,937
El personal del proyecto regional posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	77,40	97,543	,760	,933



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 5: Base de datos

	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z10	Z11	Z12	Z13	Z14	Z15	Z16	Z17	Z18	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19		
1	2	4	3	2	5	2	5	3	1	1	3	3	2	2	3	5	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	4	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2		
2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	
3	4	1	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	5	3	2	3	5	4	5	1	3	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1
5	3	3	2	4	4	4	2	1	2	3	3	3	3	1	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	5
6	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	2	1	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2
7	2	4	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
8	4	3	1	4	4	5	3	2	4	5	3	3	5	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	4	5	4	3	5	5	
9	2	3	1	4	5	3	4	3	1	1	1	5	1	5	5	5	3	5	1	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	3	5	5	5	3	
10	2	3	2	2	3	3	4	4	1	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
11	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
12	1	3	3	2	4	2	5	2	1	1	3	3	2	3	3	4	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	
13	3	3	1	2	5	3	4	5	3	1	4	5	3	2	5	5	3	5	1	5	4	5	2	2	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	
14	3	3	2	3	1	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
15	2	3	2	3	3	2	4	3	1	1	2	2	3	3	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
16	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	5	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	
17	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	
18	1	5	2	3	5	5	5	2	1	1	3	3	1	1	3	5	5	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	
19	1	5	2	3	5	5	5	2	1	1	3	3	1	1	3	5	5	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	
20	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	5	5	4	3	5	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
21	2	3	2	3	4	2	3	4	2	1	4	4	3	3	4	4	2	4	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	
22	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	4	5	3	2	5	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	
23	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	4	4	5	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	
24	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1
25	3	4	2	3	4	3	5	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	1	3	2	3	3	4	4	3	5	4	3	2	1	1	3	4	4	4	4	3	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

82	3	3	2	4	5	3	4	4	3	4	3	4	2	3	5	5	3	5	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
83	3	1	1	3	5	2	4	4	2	2	1	4	3	3	3	5	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3
84	3	4	1	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4
85	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
86	3	3	1	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
87	3	3	1	3	3	2	3	4	1	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1
89	5	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	
90	3	4	3	3	5	4	4	5	4	2	4	2	3	3	4	5	4	4	1	2	4	3	4	3	2	3	3	4	2	2	4	3	4	3	2	4	4
91	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	2
92	4	3	2	4	5	1	4	4	1	2	4	4	4	4	4	5	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
93	4	3	1	3	4	5	1	4	4	4	1	5	3	5	4	4	5	4	3	2	3	2	2	3	4	5	5	5	1	1	1	3	2	3	4	5	3
94	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3
95	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	5	3	3	5	2	5	5	3	2	3	5	5	5	4	2	2	2	1	2	3	5	4	5
96	4	2	1	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	2	1	4	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	3	4	4
98	3	3	1	5	4	5	2	1	2	2	3	3	4	3	2	4	5	2	3	5	3	5	3	4	3	4	4	2	4	5	3	4	3	4	3	2	4
99	3	4	1	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4
100	3	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
101	3	2	1	3	4	2	4	3	3	2	3	3	1	2	3	4	2	3	2	1	1	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3	3
102	2	4	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
103	2	2	1	3	4	2	5	3	2	3	2	4	3	1	4	4	2	4	1	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	1
104	1	3	3	3	5	1	5	3	1	1	2	4	3	4	5	5	1	5	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
105	2	5	2	2	5	2	5	4	5	2	4	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
106	3	2	1	4	2	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	2	5	4	3	4	3	4	2	4	2	2	4	2	1	2	2	3	2	4	2	2	1
107	3	3	1	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	4	3	4	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1	1	2	3	3	3	2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

13	1	3	3	3	2	3	3	5	4	2	1	3	4	1	2	3	3	3	3	1	2	1	1	3	2	3	2	3	2	1	1	2	4	3	2	3	2	5		
13	2	4	4	2	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	5		
13	3	2	1	1	5	3	5	2	2	1	1	2	5	5	5	5	3	5	5	5	2	3	3	5	3	5	5	5	4	2	1	1	2	5	3	5	4	3		
13	4	3	3	3	3	2	2	5	5	3	2	3	3	3	3	5	2	2	5	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
13	5	2	3	3	2	3	2	4	5	1	2	2	5	4	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	
13	6	3	2	1	4	3	2	3	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3		
13	7	3	3	4	2	4	2	5	5	4	3	2	1	3	2	5	4	2	5	3	4	2	1	4	3	3	4	3	2	1	3	2	5	4	3	3	2	5		
13	8	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	4		
13	9	3	3	1	4	4	3	3	2	3	1	4	3	3	4	2	4	3	2	3	3	2	3	5	3	4	2	3	4	1	2	1	2	5	3	4	4	3		
14	0	3	2	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2	4	5	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3		
14	1	3	1	1	2	1	3	2	3	3	2	1	1	4	3	2	1	3	2	5	1	4	3	3	4	3	4	2	2	4	1	1	3	3	4	3	2	3		
14	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
14	3	3	3	1	3	5	3	3	3	2	5	3	5	4	3	5	5	3	5	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2		
14	4	1	4	5	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	
14	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	
14	6	3	2	1	3	5	3	4	5	2	1	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	1	2	3	4	3	1	3	3	1	1	1	1	3	4	3	3	4		
14	7	5	3	1	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
14	8	2	3	3	3	3	1	5	4	2	2	4	2	1	4	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	
14	9	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3		
15	0	2	4	1	3	2	4	4	3	2	1	4	1	3	2	5	2	4	5	1	1	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2		
15	1	2	3	1	4	4	3	5	5	4	4	1	4	4	2	4	4	3	4	1	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	1	1	1	4	4	3	3	3		
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
15	3	3	1	1	5	5	3	3	4	2	2	3	4	3	4	2	5	3	2	1	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

15	4	2	4	3	3	4	2	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
15	5	4	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	
15	6	5	2	1	5	5	5	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5		
15	7	4	2	1	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
15	8	4	2	3	3	4	2	4	1	3	2	4	3	2	2	3	4	2	3	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3		
15	9	2	3	3	3	4	2	5	5	3	1	4	3	2	2	5	4	2	5	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
16	0	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3			
16	1	3	2	1	5	5	3	3	4	5	2	2	4	3	5	5	5	3	5	1	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
16	2	4	3	3	4	4	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	1	1	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3		
16	3	3	2	1	4	5	3	1	1	3	3	1	5	2	5	5	5	3	5	5	2	2	2	4	4	4	2	3	3	2	2	2	1	4	4	4	3	2		
16	4	1	5	1	5	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	1	3	1	2	2	4	3	3	4	4	2	1	1	3	2	4	3	4	3		
16	5	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
16	6	3	2	1	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
16	7	1	4	3	1	5	1	2	5	4	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
16	8	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3		
16	9	3	2	1	3	2	2	5	1	1	1	5	2	1	1	5	2	2	5	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	5	5	5	5	1	2	2	2	3		
17	0	3	4	3	3	4	2	4	3	2	2	3	4	3	4	5	4	2	5	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
17	1	2	3	2	3	3	2	4	4	2	1	3	3	3	2	4	3	2	4	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2		
17	2	2	4	2	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2		
17	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
17	4	3	3	1	3	5	3	4	5	3	3	3	2	2	3	5	5	3	5	1	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3		
17	5	4	3	1	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	2	3	3	4	4	5	3	2		
17	6	3	2	2	5	5	4	4	5	2	3	3	3	3	3	2	5	4	2	1	3	2	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

20	0	3	3	2	2	3	4	4	2	1	2	2	2	4	2	1	3	4	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	2		
20	1	3	2	2	3	5	4	3	2	3	3	3	5	4	3	2	5	4	2	4	5	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	3		
20	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	5	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	1	3	3	2	5	3	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	2	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	1	5	3	3	3	3	3		
20	5	4	3	3	3	4	2	3	4	3	1	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2		
20	6	4	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	2	2	1	3	4	3	3	3		
20	7	2	5	3	1	5	2	5	5	1	1	1	2	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	
20	8	3	3	1	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3		
20	9	4	2	1	4	4	4	3	4	4	2	2	4	1	4	2	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	4	4	4	5	4		
21	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
21	1	2	3	1	1	2	3	5	1	3	2	3	1	3	1	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	5	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	
21	2	3	3	1	4	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
21	3	5	2	1	5	4	3	3	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
21	4	2	3	1	1	3	1	5	1	2	2	5	1	2	1	5	3	1	5	1	3	2	2	2	3	2	2	5	2	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	
21	5	2	3	3	1	5	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
21	6	5	4	1	2	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1
21	7	3	3	2	4	5	1	5	5	1	1	1	5	3	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	4	4	2	5	2	1	1	1	1	3	4	4	4	2	1	
21	8	3	5	3	3	4	4	3	5	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3		
21	9	4	4	3	2	3	5	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
22	0	4	2	1	5	5	4	3	2	5	4	1	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4		
22	1	3	2	2	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
22	2	4	3	3	3	3	3	3	5	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

24	6	2	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3		
24	7	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3					
24	8	1	3	1	3	4	2	5	4	1	1	2	1	3	3	3	4	2	3	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
24	9	3	3	1	4	4	3	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	3	2	2	5	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3			
25	0	3	3	1	3	5	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4			
25	1	2	2	3	2	4	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
25	2	3	3	2	2	5	1	4	5	2	1	4	2	2	1	4	5	1	4	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	
25	3	2	3	1	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	
25	4	3	3	1	3	5	3	4	4	2	2	3	5	4	3	4	5	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2		
25	5	4	3	1	3	5	3	3	4	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	
25	6	2	4	5	2	3	3	4	4	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	7	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	5	4	3	5	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2		
25	8	2	2	1	2	4	1	4	1	2	2	4	1	2	4	1	4	1	1	1	1	2	1	2	2	1	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
25	9	4	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4			
26	0	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	4	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3		
26	1	4	1	1	4	5	5	3	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	2		
26	2	2	3	2	3	4	1	5	3	2	1	1	4	3	3	4	4	1	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	5
26	3	2	3	2	3	5	2	4	2	2	2	1	2	2	2	5	5	2	5	2	1	5	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3		
26	4	3	4	1	5	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	4	3	3	4	2	3	1	2	1	2	4	2	4	3	2	3	2	2	1	2	4	3	3		
26	5	3	2	2	3	4	5	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4		
26	6	3	2	1	4	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
26	7	4	2	1	4	4	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	1	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	
26	8	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

26	9	2	3	1	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2		
27	0	5	1	1	5	5	5	3	1	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5		
27	1	2	1	1	5	5	2	4	3	2	1	3	3	4	3	5	5	2	5	1	1	1	1	3	3	2	2	5	3	1	2	2	3	3	3	2	3	1		
27	2	2	2	1	4	5	2	3	3	2	1	3	3	4	3	5	5	2	5	1	1	4	1	2	3	1	1	5	3	1	2	2	3	2	3	1	3	1		
27	3	1	4	2	2	5	1	5	5	5	1	3	3	1	1	3	5	1	3	1	5	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
27	4	3	2	3	4	5	2	5	3	2	4	3	3	2	5	3	5	2	3	3	2	3	2	3	4	4	2	5	4	2	2	3	3	3	4	4	4	2		
27	5	2	3	1	4	4	3	3	1	2	1	1	5	3	3	5	4	3	5	2	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3		
27	6	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3		
27	7	3	2	1	5	5	4	3	3	2	2	1	5	5	3	5	5	4	5	3	3	2	2	3	3	3	2	5	3	2	2	2	2	3	3	3	2			
27	8	3	3	1	3	3	3	4	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
27	9	3	2	1	4	5	3	3	2	3	4	3	4	3	3	5	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
28	0	1	1	1	4	5	3	3	2	1	4	1	5	5	4	3	5	3	3	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1		
28	1	3	3	3	3	3	2	5	5	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
28	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
28	3	3	2	1	4	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	
28	4	3	2	1	3	4	5	3	3	4	1	3	3	1	5	5	4	5	5	1	5	5	5	4	5	4	3	4	4	1	1	1	2	4	5	4	4	5		
28	5	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3		
28	6	3	1	1	3	3	3	3	2	3	4	4	1	3	3	4	3	3	4	1	5	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	3		
28	7	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	2	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	2	4	4	4	3	2	2	5	4	4	4	4		
28	8	5	2	1	3	5	4	2	5	3	4	1	5	4	2	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	5	4	5	3	5	5		
28	9	5	2	1	5	3	3	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5		
29	0	3	4	3	3	4	3	3	2	2	1	4	4	2	2	4	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2			
29	1	3	4	3	2	4	3	3	5	1	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

29	2	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	4	5	3	4	5	1	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2		
29	3	2	3	1	3	5	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	5	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	3		
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
29	5	3	2	1	4	5	3	4	5	2	2	4	3	2	3	3	5	3	3	2	2	4	4	2	3	4	3	2	2	1	2	3	3	2	3	4	2	3		
29	6	4	2	1	3	4	4	3	3	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4		
29	7	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
29	8	4	1	1	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
29	9	4	3	1	5	5	4	2	3	4	4	2	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	1	4		
30	0	3	3	1	3	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	5	4	2	5	1	2	1	3	3	4	2	2	3	4	2	1	1	2	3	4	2	4	3		
30	1	4	2	1	4	5	5	2	3	4	2	1	5	1	2	1	5	5	1	1	3	1	5	4	3	3	3	4	4	3	2	1	3	4	3	3	4	2		
30	2	3	3	2	3	3	2	5	5	5	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3		
30	3	2	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	3	3	2	4	2	2	4	1	2	3	2	1	2	2	2	4	3	2	2	2	1	1	2	2	3	1		
30	4	3	3	1	5	5	3	5	3	1	2	3	3	3	4	5	5	3	5	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3		
30	5	2	3	1	4	3	3	3	3	4	5	3	2	4	2	5	3	3	5	2	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
30	6	3	3	3	3	5	3	5	4	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
30	7	3	2	1	4	3	2	4	5	1	4	1	5	3	3	4	3	2	4	1	2	2	1	2	3	2	1	3	2	4	1	2	1	2	3	2	2	3		
30	8	3	4	3	3	4	3	4	5	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3		
30	9	3	4	3	3	4	3	4	5	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3		
31	0	2	5	5	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4	5	3	3	5	4	5	3	4	5	2	1	5	5	3	4	5	3	2	3		
31	1	4	2	1	5	5	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	2	3	5	3	4	5	5		
31	2	2	5	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3		
31	3	3	4	2	3	3	5	5	3	2	2	3	4	3	5	2	3	5	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	1	1	3	2	2	1	3	2			
31	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

33	8	4	2	1	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3		
33	9	5	1	1	5	5	5	2	3	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4		
34	0	3	3	2	3	5	2	3	1	1	1	3	3	3	3	5	5	2	5	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	5	2	2	3	3	4	4		
34	1	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	5	2	2	5	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	
34	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
34	3	3	3	1	3	5	2	2	4	3	2	1	3	3	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3		
34	5	4	1	1	5	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	4	3	3	4	1	2	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
34	6	3	1	2	4	3	3	4	3	2	1	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	
34	7	3	1	2	4	3	3	4	3	2	1	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	
34	8	3	3	3	3	5	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	
34	9	3	5	1	5	5	3	5	5	5	2	2	2	4	3	3	5	3	3	1	1	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	
35	0	1	3	1	3	3	2	4	1	2	2	1	3	4	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
35	1	3	2	1	4	5	4	4	3	1	2	1	4	4	3	3	5	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1	3	3	3	3	2		
35	2	1	3	1	2	4	3	4	1	1	2	3	2	2	2	4	4	3	4	1	2	2	3	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	1	2	2	2	1		
35	3	1	4	4	2	2	2	5	3	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1		
35	4	4	5	1	5	5	5	3	3	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
35	6	3	4	1	3	3	2	3	4	1	1	3	4	5	5	3	3	2	3	1	1	3	3	2	5	3	3	3	5	2	3	1	3	2	5	3	5	2		
35	7	3	2	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3		
35	8	3	3	2	4	4	3	2	4	3	3	1	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4		
35	9	4	1	1	5	5	5	3	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5		
36	0	2	3	5	2	4	2	3	1	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3		



Anexo 6: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título: La calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023

Autora: Bedia Cruz, Marcia (ORCID 0009-0002-0039-9341)

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
General ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023?	General Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.	General La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.	VARIABLE 1: La calidad de los servicios Las organizaciones cultivan e implementan el hábito de la Calidad del Servicio, que implica comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la prestación de servicios accesibles, adecuados, ágiles, flexibles, apreciables, oportunos, seguros y confiables. (Morocho y Burgos, 2018)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Prestación de servicio con Fiabilidad	Tiempo Resolución Desempeño Errores	1-4	Ordinal (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Inadecuado Regular Adecuado
			Atención con Sensibilidad	Informa Rapidez Disposición	5-7		
			Prestación del servicio con Seguridad	Confianza Cortesía Conocimiento	8-11		
			Atención con Empatía al cliente	Atención Necesidades Horarios flexibles	12-15		
			Visualización de los elementos tangibles	Transporte Vestimenta Equipos	16-18		
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: La satisfacción de los beneficiarios				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

			La sensación de satisfacción o insatisfacción surge cuando la experiencia real del producto (o los resultados previstos) se evalúa frente a expectativas previas de beneficios. Si los resultados no cumplen con las expectativas, el cliente experimenta insatisfacción. Por otro lado, si los resultados cumplen con las expectativas, el cliente se siente satisfecho. Y si los resultados superan las expectativas, el cliente experimenta un alto nivel de satisfacción o deleite. (Morocho y Burgos, 2018).				
<p>a) ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la sensibilidad y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los</p>	<p>a) Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.</p> <p>b) Determinar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.</p> <p>c) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los</p>	<p>a) La fiabilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.</p> <p>b) La sensibilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Calidad funcional percibida	Soluciones Interés Seguridad Satisfacción	1-5	Ordinal (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Inadecuado Regular Adecuado
			Atención con Calidad técnica	Mejoras Calidad Expectativas	6-8		
			Apreciación con Valor percibido	Confianza Dificultades Permanencia	9-12		
Establece Confianza en el servicio	Inconvenientes Recomendaciones Necesidades	13-16					

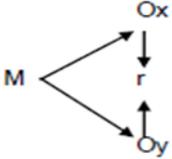


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

<p>beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023?</p> <p>d) ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023?</p> <p>e) ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023?</p>	<p>beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.</p> <p>d) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.</p> <p>e) Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.</p>	<p>c) La seguridad se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.</p> <p>d) La empatía se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.</p> <p>e) Los elementos tangibles se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los beneficiarios de un proyecto productivo agrícola de Apurímac, 2020-2023.</p>	<p>Las Expectativas de desempeño</p>	<p>Satisfacción Información Conocimientos</p>	<p>17-19</p>		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL		
<p>Método: Hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No Experimental</p>		<p>Población: 383 beneficiarios del proyecto regional de Apurímac. Muestra: 383 beneficiarios del proyecto regional de Apurímac.</p>		<p>Variable 1: Calidad de servicio. Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala Likert</p>	<p>DESCRIPTIVA: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>INFERENCIAL:</p>		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

 <p>M = Muestra; Ox = Calidad de servicio; Oy = Satisfacción de los beneficiarios; r = Relación</p>		Variable 2: Satisfacción de los beneficiarios Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala Likert	Se utiliza la prueba de coeficiente de correlación de Spearman en vista que las variables estudiadas son de naturaleza cualitativa en escala ordinal.
--	--	--	---



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo7: Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra en una población finita, se utilizará la siguiente fórmula:

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

donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = valor de Z para el nivel de confianza deseado (por ejemplo, 1.96 para un nivel de confianza del 95%)

p = proporción estimada de la población que presenta la característica de interés (se asume 0.5 si no se tiene una estimación)

q = 1 - p

E = margen de error deseado (en proporción, no en porcentaje)

$$n = \frac{69028 * (1.95)^2 * (0.5) * (1 - 0.5)}{(0.05)^2 * (69028-1) + (1.95)^2 * (0.5) * (1 - 0.5)}$$

$$n = 383$$