

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**Maestría en Administración con Mención en Gerencia Publica**



**Tesis**

**Calidad de servicio y desarrollo rural en el proyecto Haku Wiñay del  
fondo de cooperación para el desarrollo social en los usuarios del distrito  
de Chota**

**para obtener el grado académico de:**

**Maestra en Administración con Mención en Gerencia Publica**

**Autora:**

**Bach. Rosa Liliana Benavides Cieza**

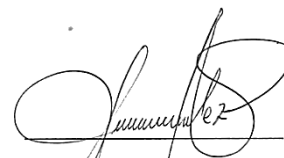
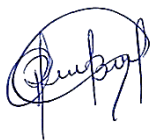
<https://orcid.org/0009-0000-7278-6573> (código orcid)

<https://orcid.org/0000-0002-3884-6197> (código orcid)

**Lambayeque, Perú**

**2025**

**Calidad de servicio y desarrollo rural en el proyecto Haku Wiñay del  
Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social en los usuarios del distrito  
de Chota**



---

Bachiller. Rosa Liliana Benavides Cieza

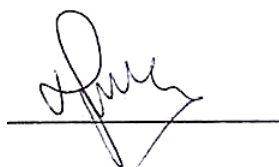
M.Sc. Víctor Gustavo Hernández Jiménez

Autor

Asesor

Tesis presentada para optar el grado académico de:  
Maestra en administración con mención en gerencia pública

Aprobado por:

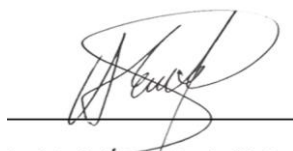


Dr. Mariano Larrea Chucas  
Presidente del jurado



---

Dr. Wilson Idrogo Rengifo  
Secretario del jurado



Dr. Antonio Gilberto Escajadillo Durand  
vocal del jurado

Lambayeque Peru, 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
UNIDAD DE INVESTIGACION



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS – UNIDAD DE POSTGRADO

Siendo las 5.00 p.m. del día 11 de SEPTIEMBRE del 2025, en la sala de sustentaciones de la FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES de la UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, se reunieron los miembros de jurado designados mediante Resolución N°1590-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN del 07 de noviembre de 2023 y modificación con Resolución N°1274-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM del 03 de julio de 2025 conformado por:

PRESIDENTE: Dr. MARIANO LARREA CHUCAS  
SECRETARIO (A): Dr. WILSON IDROGO RENGIFO  
VOCAL Dr. ANTONIO GILBERTO ESCAJADILLO DURAND  
ASESOR Dr. VICTOR GUSTAVO HERNANDEZ JIMENEZ

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO RURAL EN EL PROYECTO HAKU WIÑAY DEL FONDO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL EN LOS USUARIOS DEL DISTRITO DE CHOTA", presentado por la tesista BENAVIDES CIEZA ROSA LILIANA, sustentación que es autorizada mediante Resolución N°1558-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 03 de setiembre de 2025.

El presidente del jurado autorizó el acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas en forma CLARA o PERTINENTE por el (la) sustentante quien obtuvo 16 Puntos que equivale al calificativo BUENO.

En consecuencia, el (la) sustentante queda apto (a) o no apto (a) para obtener el grado académico de MAESTRO(A) EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA.

Siendo las 6.00 horas del mismo día se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

DR. MARIANO LARREA CHUCAS  
PRESIDENTE

DR. WILSON IDROGO RENGIFO  
SECRETARIO

DR. ANTONIO GILBERTO ESCAJADILLO DURAND  
VOCAL

DR. VICTOR GUSTAVO HERNANDEZ JIMENEZ  
ASESOR

**CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo, **Víctor Gustavo Hernández Jiménez**, usuario revisor de tesis

Trabajo de suficiencia profesional  y/o Trabajo académico

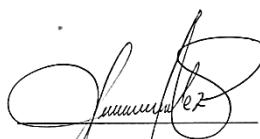
Titulado: **Calidad de servicio y desarrollo rural en el proyecto haku wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social en los usuarios del distrito de Chota**

Cuyo autor(es) es: **Rosa Liliana Benavides Cieza**; con DNI N°**47246032**; declaro que la evaluación por el programa informático ha arrojado un porcentaje de similitud **17%** verificables en el resumen del reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó el reporte y concluyo que cada una de las coincidencias dentro del porcentaje de similitud no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos,

Se cumple con adjuntar el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 22 de noviembre de 2024



Firma (Asesor)

Nombres y Apellidos del asesor:  
**Víctor Gustavo Hernández Jiménez**  
DNI: 16468732

## Calidad de servicio y desarrollo rural en el proyecto Haku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social en los usuarios del distrito de Chota

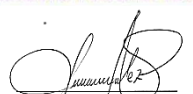
### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>17%</b>	<b>16%</b>	<b>5%</b>	<b>9%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</b> Trabajo del estudiante	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>www.tvperu.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>jalayo.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>html.pdfcookie.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>www.foncodes.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>10</b>	<b>repositorio.unam.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>11</b>	<b>repositorio.ucp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>12</b>	<b>repositorio.uisek.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>13</b>	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>14</b>	<b>repositorio.untrm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>15</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro</b>	<b>&lt;1%</b>



  
 Msc: Víctor Gustavo Hernández Jiménez  
 DNI: 76468732  
 Asesor.




## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Liliana Benavides Cieza  
Título del ejercicio: INFORME FINAL  
Título de la entrega: Calidad de servicio y desarrollo rural en el proyecto Haku Wi...  
Nombre del archivo: 2\_-PRYECTO\_DE\_TESIS\_RLBC.ACTUALIZADO\_3\_1.docx  
Tamaño del archivo: 144.21K  
Total páginas: 32  
Total de palabras: 5,916  
Total de caracteres: 34,280  
Fecha de entrega: 22-nov.-2024 03:08p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 2528934679

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION CON MENCION  
EN GERENCIA PUBLICA

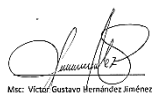


PROYECTO DE TESIS  
"Calidad de servicio y desarrollo rural en el proyecto Haku  
Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social en los  
usuarios del distrito de Chota"

Investigador:  
Bach. Rosa Lilliana Benavides Cieza

Asesor: Víctor Gustavo Hernández Jiménez

Lambayeque 2024



Msc. Víctor Gustavo Hernández Jiménez  
DNI: 16468732  
Asesor:

### *Dedicatoria*

Dedico este trabajo a mis padres y a mi esposo e hijo, su apoyo incondicional y amor han sido el cimiento de mi trayectoria académica. A mi familia, gracias por su inquebrantable apoyo. A mis profesores, mentores y amigos, su guía, sabiduría y amistad han sido fundamentales en mi formación. Este trabajo es un humilde tributo a su invaluable contribución a mi vida académica y personal.

### *Agradecimiento*

Agradezco a Dios por la salud, por protegerme siempre y regalarme la fe y templanza suficiente para poder concentrarme e ir logrando mis objetivos trazados. A mi asesor, cuya invaluable orientación, paciencia y apoyo constante fueron fundamentales para la realización de este trabajo. Sus perspicaces comentarios enriquecieron enormemente mi investigación y contribuyeron significativamente a mi crecimiento profesional. Asimismo, agradezco profundamente a mis familiares, cuyos comentarios constructivos y recursos compartidos ampliaron mi comprensión del tema y le dieron a este trabajo un contexto más amplio.

## Índice General

<b>Declaración jurada de originalidad .....</b>	<b>3</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>4</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>5</b>
<b>Índice general .....</b>	<b>6</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>7</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>8</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>9</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>10</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo I : Diseño teórico .....</b>	<b>13</b>
<b>Capítulo II : Métodos y materiales .....</b>	<b>29</b>
<b>Capítulo III: Resultados .....</b>	<b>39</b>
<b>Capítulo IV : Discusiones .....</b>	<b>43</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>45.</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>46</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>47</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>52</b>

*Índice de tablas*

<b>Tabla 1.</b> Análisis de fiabilidad del instrumento que evalúa la calidad de servicio. ....	41
<b>Tabla 2.</b> Análisis de fiabilidad del instrumento que evalúa el desarrollo rural. ....	41
<b>Tabla 3.</b> Prueba de normalidad para la calidad de servicio y el desarrollo rural.....	41
<b>Tabla 4.</b> Relación entre la calidad de servicio del proyecto Huku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social y el desarrollo rural de los usuarios del distrito de Chota. ....	42
<b>Tabla 5.</b> Calidad de servicio del proyecto Huku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social.....	43
<b>Tabla 6.</b> Desarrollo rural de los usuarios del distrito de chota. ....	44

*Índice de figuras*

<b>Figura 1.</b> Esquema del diseño de construcción .....	38
<b>Figura 2.</b> Calidad de servicio del proyecto Huku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social.....	43
<b>Figura 3.</b> Desarrollo rural de los usuarios del distrito de chota. ....	44

### ***Resumen***

Este estudio tuvo por objetivo determinar la relación e influencia de la calidad de servicio del proyecto Haku Wiñay del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social en los usuarios del distrito de Chota. Se adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, clasificándose la investigación como correlacional. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos cuestionarios específicos aplicados a una población de 280 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 50 mediante muestreo no probabilístico. Los resultados indicaron que el 100% de los usuarios percibieron una calidad de servicio alta y el 94% consideraron que el desarrollo rural alcanzó un nivel alto. Además, se encontró una correlación positiva y moderada ( $Rho$  de Spearman = 0.604) entre ambas variables, evidenciando el impacto significativo de la calidad del servicio en el desarrollo rural. Se concluye que el proyecto Haku Wiñay ha contribuido de manera significativa a mejorar las condiciones de vida de los usuarios, destacando la relevancia de un servicio confiable, empático y eficiente para promover el desarrollo rural en el distrito de Chota.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, desarrollo rural, proyecto Haku Wiñay, análisis de correlación.

### *Abstract*

This study aimed to determine the relationship and influence of the service quality of the Haku Wiñay Project of the Social Development Cooperation Fund on rural development among users in the Chota district. A quantitative approach and a non-experimental design were adopted, classifying the research as correlational. Data were collected through surveys and specific questionnaires applied to a population of 280 users, from which a sample of 50 was selected using non-probabilistic sampling. The results showed that 100% of users perceived a high level of service quality, and 94% considered rural development to be at a high level. Furthermore, a positive and moderate correlation (Spearman's  $Rho = 0.604$ ) was found between the two variables, demonstrating the significant impact of service quality on rural development. It is concluded that the Haku Wiñay Project has significantly contributed to improving the living conditions of users, highlighting the importance of reliable, empathetic, and efficient services in promoting rural development in the Chota district.

**Keywords:** Service quality, rural development, Haku Wiñay Project, correlation analysis.

### *Introducción*

El desarrollo rural sostenible en el Perú enfrenta numerosos desafíos, entre ellos la necesidad de mejorar la calidad de los servicios públicos en las zonas rurales. El proyecto Haku Wiñay, implementado por el Fondo de cooperación para el Desarrollo social (FONCODES) en el distrito de Chota, representa un esfuerzo significativo para abordar estas necesidades. Esta investigación se centra en analizar la relación entre la Calidad de Servicio del proyecto Haku Wiñay y el Desarrollo Rural en los usuarios del distrito de Chota. Se analizará la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido y su impacto en diferentes aspectos del desarrollo rural, analizando la percepción de los usuarios y su relación con mejoras en ingresos, acceso a servicios, y calidad de vida. Los resultados contribuirán a comprender la efectividad de las intervenciones y a formular políticas más eficientes. La metodología que se desarrolló en el presente trabajo de investigación fue el método hipotético-deductivo, con procedimiento de datos con enfoque cuantitativo. Cuyo objetivo principal es determinar la relación e influencia de la calidad de servicio del proyecto Haku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social en el desarrollo rural de los usuarios del distrito de Chota. Los objetivos específicos son: Determinar la calidad de servicio del proyecto Haku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social, determinar el nivel de desarrollo rural de los usuarios del distrito de chota.

La hipótesis de la investigación fue: La calidad de servicio del proyecto Haku Wiñay del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social tiene relación con el desarrollo rural de los usuarios del distrito de Chota.

El informe de tesis comprende tres capítulos: capítulo I Diseño Teórico: Antecedentes de la Investigación, internacional, nacional y local, bases teóricas, bases conceptuales y operacionalización de las variables, capítulo II Diseño Metodológico: Diseño de contrastación, nivel de investigación, población, muestra, métodos, técnicas e instrumentos, materiales y equipos, Capítulo III: Resultados y Discusión : Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios, discusión de los resultados. Por último, se cuenta con conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## ***CAPITULO I. DISEÑO TEORICO***

### ***1. Antecedentes de la investigación***

Uno de los mayores percances a los que se enfrentan la población rural es la escasa oportunidad de tener una vivienda adecuada, infraestructura social y mercados de suministro. La insuficiente disponibilidad de viviendas, su baja calidad y la falta de escuelas, clínicas y viviendas públicas, dificultan la vida de los residentes rurales. en estas condiciones acceder a bienes y servicios esenciales se vuelve un desafío, lo que coloca a los residentes rurales en desventaja frente a sus pares urbanos. La falta de carreteras y conectividad digital también obstaculiza el desarrollo rural. Limitando las oportunidades de progreso económico y social, y Martine Dirven (2002) acuñaron el término “distancia económica” para describir la disparidad en el acceso a infraestructura entre los países desarrollados y América Latina. Esta diferencia se refleja en la limitada disponibilidad de caminos pavimentados, autopistas y ferrocarriles en la región, lo que limita la conectividad y el desarrollo económico. Los países en desarrollo enfrentan obstáculos para acceder a los mercados internacionales con sus productos agrícolas y ganaderos. Un ejemplo de esto es el apoyo financiero que reciben los productos de los países integrados a la OCDE. En el año 2000, este apoyo alcanzó los 245 mil millones en la moneda de dólares, y se incluyen transferencias más generales, la cifra asciende a 327mil millones de dólares (FAO, 2000). Esto significa que los países más prósperos invierten casi mil millones de dólares diarios para sostener su producción (Gordillo, 2003).

En muchos países latinos y específicamente en Perú, los datos referentes al nivel socioeconómico de “pobreza” son significativamente mas altos que en las zonas urbanas. Así mismo, acceder a servicios como agua, electricidad, alcantarillado, teléfono e internet es limitado en áreas rurales. La falta de oportunidad para acceder al agua consumible es particularmente grave, lo que genera problemas de salud. Es crucial analizar las diferencias

en la contribución de la construcción de las viviendas y la disminución de la pobreza, considerando la ubicación geográfica de los hogares, ya sea rural o urbana (Aparicio C et al., 2011).

El desarrollo rural abarca diversos aspectos, y Kay (2005) propuso el concepto de “nueva ruralidad” para describir las mejoras y cambios pertinentes que se están produciendo para las áreas rurales, impulsados principalmente por la globalización y las políticas neoliberales. Este enfoque destaca el surgimiento de nuevas actividades económicas en las zonas rurales, más allá de la agricultura tradicional, como la artesanía el comercio y el transporte. Además, la “la nueva ruralidad” considera la revalorización de la tierra debido a las tendencias ecológicas, el auge del turismo rural y las transformaciones en los estilos de vida rurales.

Por medio del MIDIS en el Perú, se implementó estrategias como “incluir para crecer”, que reorganizó las funciones del FONCODES. Esta estrategia permitió enfocar los esfuerzos en la realización de métodos de impulso fructuoso que complementarían las políticas sociales existentes. El programa “Mi Chacra Productiva” con denominación Noa Jayatai para la región selva y Haku Wiñay para la región sierra, estas con iniciativas que buscan fortalecer las capacidades de gestión y producción emprendedora de hogares rurales que dependen del sistema de subsistencia. Estos programas se enfocan en zonas en condición de pobres o pobres extremos, especialmente en áreas donde se aplica el programa “Juntos”, con el propósito de renovar las fuentes económicas, implementar puesto de a trabajo y mejorar las situaciones de vida de cada una de los grupos familiares de dicha zona.

### **1.1. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación e influencia de la calidad de servicio del proyecto Haku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social (FONCODES) en el desarrollo rural de los usuarios del distrito de Chota?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar la relación e influencia de la calidad de servicio del proyecto Huku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social en el desarrollo rural de los usuarios del distrito de Chota.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar la calidad de servicio del proyecto Huku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social.
- Determinar el nivel de desarrollo rural de los usuarios del distrito de chota.

## **1.3. Justificación**

Existen diversos aspectos correspondientes a la justificación presente:

- Facilitará la valoración de la condición del servicio ofrecido por el proyecto Huku Wiñay, FONCODES, lo que permitirá obtener un diagnóstico que ayude a mejorar en el distrito de Chota los servicios brindados en cuanto a la atención.
- Permitirá analizar la repercusión del proyecto Huku Wiñay en el crecimiento rural de los usuarios del distrito de Chota, así como identificar las áreas que necesitan ser fortalecidas en futuras iniciativas sociales.

## **1.4. Limitaciones del estudio**

- Fue el apoyo de las autoridades del distrito de chota del coordinador del NEC del proyecto Haku Wiñay para alcanzar algunos datos significativos, así mismo a la hora de responder las encuestas.
- Como segundo aspecto, se tiene la limitación económica por parte de la autora, puesto que la provincia de Chota queda lejos de su centro de convivencia, por lo que los pasajes intervienen como punto en el presente punto.

- Como tercer aspecto, el Tiempo disponible por parte de los usuarios para llevar a cabo la encuesta.
- Como cuarto aspecto, la distancia entre las residencias de los usuarios y las limitaciones en la movilidad para desplazarse por el área.

## 2.1 Antecedentes

### Internacionales

El estudio realizado por Espinoza – Arellano, et al (2024) analiza a los programas del gobierno mexicano, que apoyan al campo en la Comarca Lagunera de Durango: cobertura, destino, origen, seguimiento e impacto. La presente investigación se realiza con el enfoque de estudio de caso. Se entrevistó a 89 productores, mediante el diseño y aplicación de encuesta. Basándonos en los resultados, existe poco seguimiento a los programas por parte del bajo nivel del sistema de extensionismo agropecuario en la. Los recursos que el Gobierno que destina para el apoyo en campo, no ha reflejado el cumplimiento del objetivo principal del Programa de Fomento a la Agricultura, que es aumentar la productividad de las unidades producción.

El objetivo de la investigación fue caracterizar la economía social de los productores agropecuarios de la Asociación Cordillera Chongún Colonche posterior a la implementación del proyecto PIDAASSE. El presente trabajo está sustentado bajo un enfoque mixto cuya fuente primaria de información estuvo conformada por 28 agricultores de la asociación. Se utilizó la encuesta como herramienta para obtener la información, sus componentes fueron : a) sociales , económicos , agrícolas y ambientales , con respecto al componente agrícola , de las 120 hectáreas productivas , solo 34 hectáreas cuentan con riego, de las cuales solo 12 hectáreas se beneficiaron con riego tecnificado mediante el PIDAASSE, evidenciando el bajo desarrollo tecnológico dentro de las unidades productivas y el uso deficiente del agua . En el aspecto económico, en la zona rural los ingresos dependen y se ven limitados ala producción agrícola, con consecuencia el 14% de productores optan por alquilar sus terrenos por precios por debajo que no están acorde a la zona, generando una perdida de especies nativas que anteriormente habitaban la zona. La situación de las unidades productivas , con respecto al aprovechamiento de sus virtudes , visualizadas en la caracterización , que requiere de darle

más importancia al enfoque de sustentabilidad , a partir de un adecuado engranaje con los aspectos económicos , sociales, ambientales y culturales , esta visión debe manifestarse en la definición de criterios para dar paso a un planificación participativa a mediano plazo con acciones que apunten a consolidare el desarrollo sostenible del sector rural, al aprovechamiento de sus recursos , y a la participación activas de todos los actores sociales para avizorar un futuro prometedor. (Cruz-Méndez, F. R., & Cruz-Méndez, V . 2023).

Otra investigación tuvo finalidad de examinar la incidencia durante la implementación del programa de vivienda rural de 2012 a 2017 en las zonas beneficiarias municipales de Ixhuacán de los Reyes y Ayahualuco en el estado de Veracruz, México, considerando tres dimensiones: físico-biológica, perceptiva y sociocultural, para efectos de este estudio se tiene en consideración parte de la estructura calidad de vida , la cual se espera generar un efecto positivo a través de los programas sociales antes mencionados. Por lo tanto, en la dimensión de desarrollo e investigación, se determina el uso de diversos aspectos de la creación de reglas para el funcionamiento del programa específico, evaluando su idoneidad para el logro de sus objetivos; permitiendo extraer conclusiones, recomendaciones y direcciones de investigación que contribuyan a la mejora de los hábitats y, por tanto, del entorno de la población. (Honorato L et al, 2022)

### **Nacionales**

En el Perú, se consideró la aplicación donde la población abordada fue de un total de 123 empleados y se seleccionó una muestra de 65 trabajadores con el propósito de ilustrar la conexión entre la disposición de la gestión administrativa en 2021 de la DRASAM y la Oficina de Planificación Territorial y Estadística. Los resultados ultimaron que hay una conexión positiva, aunque baja, entre ellas la gestión administrativa y excelencia de DRASAM en 2021 (Flores P, 2021).

Este estudio encuestó a 175 agricultores, donde el objetivo que se plantaron estuvo basado en examinar el impacto de calidad de servicios prestados por el Servicio Nacional Sanitario Agropecuario (SENASA) a la agricultura familiar en el departamento de Tumbes- Perú, en el año 2022. Los resultados confirmaron la hipótesis nula: indicar que en el año 2022 la calidad de SENASA de Tumbes, Perú tiene un efecto satisfactorio en la agricultura familiar. Finalmente, trabajadores del SENASA brindaron un rápido servicio, concluyendo que la atención brindada por los empleados de SENASA es de alta calidad y aumenta la confianza; permite a los agricultores sentir la empatía de los trabajadores del SENASA (López Y, 2022).

El propósito del estudio es conocer la categoría de correlación existente entre los servicios ofrecidos a los usuarios de las agencias agrarias de Huanca Sancos - Ayacucho y la satisfacción de los productores agrícolas en el año 2017. El cuestionario contiene 60 cuestiones que fueron considerados debido a las 3 variables y las 2 dimensiones, se cuenta con una población de 270 personas encargadas del área agropecuaria. Se concluyó que la satisfacción de los productores con la excelencia de servicio de los beneficiarios de las agencias agrarias de Ayacucho Huanka Sancos de es aceptable, pero el regocijo de los trabajadores encargados de la agropecuaria y usuarios de las agencias agrarias Ayacucho Huanka Sancos con relación a la cortesía con la que fueron tratados por parte del personal de la institución fue negativa (Sumari Vilchez, H., & Salcedo Huamán, N., 2018).

### **Locales**

En un artículo denominado “Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS” desarrollado en Chota 2018, donde se tuvo como finalidad examinar la vinculación entre la complacencia y la atención proporcionada a los usuarios que visitaron el hospital. Para abordar dicha investigación se consideró que la población esté conformada por 500 usuario afiliados de manera externa al SIS, de los cuales se seleccionó una muestra

de 257. Fue pertinente que para recolectar los datos se utilizara una encuesta diseñada, estructura y validada, se empleó una encuesta estructurada, diseñada y validada, con un coeficiente de 0,896.

Concluyendo que los usuarios externos no estaban satisfechos con el servicio, el grado de la condición de servicio se encontraba en el nivel intermedio (Guevara M, 2028).

Una investigación realizada en Chota tiene como finalidad evaluar el programa Pensión 65 para la elección de personas afiliadas en 2015. La población incluyó a 7 funcionarios del área de desarrollo social de dicha municipalidad, quienes están implicados en el programa. Además, se seleccionó una muestra de 50 favorecidos de Pensión 65, provenientes tanto de zonas urbanas como rurales. Para continuación de la tesis, se emplearon encuestas y entrevistas a través de cuestionarios que permitieron formular preguntas sobre cada aspecto de la investigación.

De los datos recopilados se observó que los funcionarios se encuentran comprometidos en su trabajo, con una categoría de “Bueno” empero la debilidad es que no cuentan con un sistema interconectado para actualizar las bases de datos sobre la cantidad de beneficiarios, además se necesita mejorar la infraestructura y la capacitación y así poder diseñar formas más eficientes de implementar filtros de selección. (Tarrillo R, 2018).

El propósito fue evaluar la conexión que existen entre la complacencia de los clientes del BAC (Banco agropecuario del distrito) y la condición del servicio. Se realizó una encuesta a 300 clientes, de los cuales se estudió una muestra representada por 50 usuarios. Después de interpretar y discutir las derivaciones obtenidas, se llegó a la conclusión de que el Banco Agrario de Chota enfrenta serias dificultades en cuanto a la condición de su servicio, lo que afecta de manera directa la satisfacción de sus usuarios (Saavedra Huanambal M, 2018).

## **2.2 Base teórica**

### **2.2.1 Calidad de servicio**

La calidad del servicio hace referencia al grado de ajuste o desajuste entre los deseos o expectativas del cliente, además de su percepción basada en la tangibilidad, confianza, suficiencia de seguridad, respuesta, y empatía (Barry et al, 1993).

Se define como la forma en que los clientes discernen y asocian los servicios en función de lo que esperan y de lo que realmente reciben. Todos son responsables, es decir, el gusto real de las necesidad y deseos requiere de la implicación completamente de toda la clasificación, desde el nivel de las estrategias hasta el nivel de ejecución de ellas (Atencio y González, 2007).

Según Peel (1991), el propósito de la condición de servicio es conocer las exigencias de los clientes y la manera con la que podemos satisfacerlas.

Fontalvo T. & Vergara, Dž. (2010); conceptualiza la condición como un conjunto de aptitudes que son inherentes a la naturaleza de un bien o servicio y que tienen características específicas que pueden satisfacer ciertas necesidades o expectativas del consumidor. Estas características de un bien o servicio brindan a los consumidores un elemento de juicio que les permite interpretarlo con mayor precisión y, a menudo, incluso decidir si consumen ese bien o servicio en particular.

### **2.2.2 Características de la calidad del servicio**

Los rasgos del término son aquellas que cumplen con el fin para el que fue creado o diseñado, su uso debe ser fácil y seguro para el consumidor, debe redimir y solucionar sus necesidades, logrando los resultados esperados (Aniorte N ,2013).

Las cualidades más importantes de la calidad de servicio son: 1) destreza; hace referencia a lo que el cliente debe esperar y lo que en realidad obtiene; 2) solidez, ya que los clientes deben asegurarse de que el servicio que se les proporciona esté libre de problemas; 3) tangibilidad, el entorno institucional, el equipamiento debe estar intacto ; 4) la empatía, es decir, ponerse en el lugar del consumidor, y finalmente 5) la idoneidad de respuesta, que se

relaciona con la cabida de ofrecer servicios en la brevedad del tiempo (Piattini & García, 2015).

### **2.2.3 Modelo SERVQUAL**

Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988) destacan que el Modelo SERVQUAL es un reconocido método de investigación, convirtiéndolo en una herramienta óptima para valorar la condición de los servicios tanto a nivel de empresa como académico. Este modelo se compone de cinco dimensiones:

Capacidad de respuesta: Señalado como la disponibilidad y soltura del personal para proporcionar asistencia y servicios rápidos a los usuarios.

Fiabilidad: se define como aquella capacidad de ofrecer los servicios ofrecidos de forma consistente y suficiente a lo largo del tiempo.

Empatía: es la habilidad de comprender la perspectiva y situación del usuario.

Seguridad: implica que los empleados muestran atención y competencia para crear confianza y credibilidad en el cliente.

Elementos materiales: abarca los aspectos de los equipos, materiales de comunicación, las instalaciones y personal.

### **2.2.4 Dimensiones calidad de servicio**

#### **Fiabilidad**

Como lo define Parasuraman (1988) (que fue aportado por Raif, 2009), la confiabilidad evalúa la vivencia del usuario en función de las expectativas creadas por varios factores, como la consistencia durante un período de tiempo. La confiabilidad se direcciona a la capacidad de brindar correctamente servicios completamente seguros (Requena y Serrano, 2007).

Esto incluye la capacidad comprobada de instituciones y organizaciones para realizar minuciosamente el desempeño de la prestación de servicios, teniendo en cuenta los diversos estándares técnicos establecidos en el sector. Por consiguiente, un servicio sólo puede considerarse confiable si los clientes reciben lo prometido sin errores. (Soriano, 1993).

### **Seguridad**

Según Parasuraman (1988) (reportado por Raif 2009), el termino se refiere a la predisposición que tiene el personal para apoyar al cliente, en el instante y zona adecuados, además de ofrecer una asistencia de disposición al cliente. Muestra el nivel de conocimiento y preparación que la persona tiene al momento de brindar el servicio; de igual forma, tratarlos con cortesía hace que los usuarios se sientan seguros (Izaguirre, 2014).

### **Empatía**

Se refiere al trato personalizado que la empresa brinda a los usuarios con el objetivo de hacerlos sentir cómodos y garantizar que conocer y comprender sus necesidades les ofrecerá exactamente lo que quieren y necesitan. (Seto. D, 2004).

Barlow (2003) (reportado en Villarroel 2012) define la empatía como "un instrumento eficiente para comprender si un cliente necesita algún tipo de asistencia, aumentando así una buena experiencia del cliente". Según Hogan (1969) (mencionado por Fernández et al, 2008), define empatía como: "tratar de entender los pensamientos ajenos, es decir, la construcción que uno tiene que llevar a cabo sobre los estados y pensamientos de los demás".

### **Elementos tangibles**

Como lo menciona Parasuraman (1988) (reportado por Raif, 2009), los tangibles miden la experiencia del cliente en términos de las instalaciones físicas ofrecidas por la empresa y los empleados.

Se cuenta a la parte tangible de la asistencia brindada; es decir, cosas que son observables, tales como el local, la apariencia del personal de trabajo, el equipo, etc. La satisfacción del

cliente se ve influenciado por estos elementos tangibles, todo lo que un cliente percibe, debe estar en perfectas condiciones para generar una buena experiencia e impresión (Maqueda & Llaguno, 1995).

## **Desarrollo rural**

Es un procedimiento cuyo objetivo es magnificar la condición de vida de las personas situadas en una zona rural, basándose en los recursos naturales que se pueda encontrar en una determinada área rural. (Ceña & Felissa, 1993).

Para Trivelli et al, (2009), desde un nivel operativo, indican que la finalidad del desarrollo rural es incrementar la frecuencia y valoración de la población rural y los activos institucionales para lograr mayores niveles de ingresos. Además, busca incidir en la capacidad del personal, asistencia técnica, préstamos, donaciones, entre otros.

## **Dimensiones desarrollo rural**

### **Generación de empleo**

En su mayor parte, el sector agrícola muestra tendencias positivas en términos de creación de empleo, ya que en el sector de la agricultura se continuará generando disponibilidad de empleos. Las variables que pueden crear puestos de trabajo se centran en un aumento significativo del volumen de la producción, sometimiento positivo en la calidad y la diversidad de especies plantadas (Barrientos y Castrillón, 2007).

### **Productividad**

Según Vela (2011), señala que el Banco Interamericano de Desarrollo en un estudio realizado, mostró la disminución de los niveles productivos en el sector agrícola. En años recientes, la agricultura ha experimentado una importante reestructuración del empleo y producción, con la mejora de sectores agrícolas actuales como las exportaciones, en varias situaciones, abarca incluso de pequeñas decisiones en algunas ciudades costeras del país,

impulsadas por emprendedores que han visto lo que es hacer negocios a nivel internacional, pero necesitan apoyo sistémico para sostener su proceso de acumulación.

La teoría económica supone que el crecimiento económico se produce por dos razones: a) acumulación de factores productos y b) aumento de la productividad. Pero también indica que el crecimiento logrado basándose en la acumulación de factores es limitado y que, a largo plazo, el crecimiento de un país sólo puede depender de que mejore su productividad. Por otro lado, el concepto de productividad depende de varios factores determinantes relacionados con la competitividad del país. Los países más competitivos pueden sostener tasas más altas de crecimiento a largo plazo en la productividad y así lograr los niveles más altos de ingreso. (BCRP, 2008).

### **Mercados**

Vela (2011) considera que el desarrollo de los mercados internos y externos es importante en el proceso de la obtención agrícola y agroindustrial; desarrollar estrategias de preparación y ayuda técnica que permitan a los productores pequeños, participar de estos mercados. Iniciar en desarrollar e innovar centros de acopio y brindar asesoría empresarial a través de mecanismos de cofinanciamiento para que los operadores privados puedan desarrollar planes de negocios. En segmentos del mercado donde la calidad del origen de un producto es importante, se utilizan coordenadas geográficas, denominaciones de origen o marcas asociadas para garantizar que los productos adquiridos tengan estas características especiales, protegiendo al mismo tiempo a los productores de productos falsificados. Actualmente, existen aproximadamente 10.000 indicaciones geográficas protegidas en todo el mundo, de las cuales el 90% están registradas en los 30 estados, miembros de la OCDE (Rodríguez Sáenz, D. y Riveros, H. 2016).

### **Competitividad**

De acuerdo con Coronado (2015), conceptualiza el termino, como la relación entre los elementos que determinan el crecimiento del área agrícola en términos de elaboración, su entorno y los elementos que permiten una gestión eficaz de los factores de producción como recursos personales, materiales de capital, recursos financieros y tecnología. . Uno de los mayores impulsores de la competitividad de la cadena de valor agrícola es el acceso a infraestructura física y financiación adecuadas.

### 2.2.5 Definiciones Conceptuales

#### Variable 1: Calidad de servicio

Este hace hincapié al punto de vista que tiene el usuario sobre la alineación entre sus expectativas y el desarrollo asociado a los aspectos secundarios, cuantitativos y cualitativos del servicio o producto primario.

#### Variable 2 Desarrollo rural.

El Desarrollo a nivel rural se define como: “Tratamiento de modernización y renovación de zonas rurales marginadas que, tradicionalmente fueron dominadas e impulsadas por campesinos, donde el Estado, empresarios regionales y locales participan como figuras principales de este cambio. El desarrollo rural es una evolución de desarrollo social y regional con intervenciones públicas y privadas, con los empresarios cumpliendo un rol relevante ”

### 2.2.6 Operacionalización de las variables

Variable	Definición de la variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Calidad de servicio (Variable independiente)	“Hace referencia al grado de ajuste o desajuste entre los deseos o expectativas del cliente, además de su percepción basada en la tangibilidad, confianza, seguridad, empatía y capacidad de respuesta” (Barry et al, 1993)	Fiabilidad	Compromiso, eficiencia, iniciativa.	Encuesta
		Seguridad	Preocupación por el usuario, horarios convenientes.	

		Empatía	Información al usuario, puntualidad, tolerancia.	
		Elementos tangibles	Máquinas y equipos, materiales informativos.	
Desarrollo rural (Variable Dependiente)	"Proceso de optimización del bienestar en las comunidades rurales y la aportación del ámbito rural al desarrollo general de la comunidad poblacional, tanto rural como urbana, fundamentado en los medios naturales" (Ceña, 1993).	Generación de empleo	Nuevos puestos de trabajos, mejor calidad de productos.	Encuesta
		Productividad	Rendimiento agrícola, ganadera y artesanal.	
		Mercado	Planes de negocio, diversidad de productos.	
		Competitividad	Cadenas de valor agregado.	

### 2.2.7 Hipótesis

#### Hipótesis de la investigación

La calidad de servicio del proyecto Huku Wiñay del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social tiene relación con el desarrollo rural de los usuarios del distrito de Chota.

#### Hipótesis estadísticas

H0: No existe relación significativa entre la calidad de servicio del proyecto Huku Wiñay del Fondo de Cooperación Para el Desarrollo Social y desarrollo rural de los usuarios del distrito de Chota.

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de servicio del proyecto Huku Wiñay del Fondo de Cooperación Para el Desarrollo Social (FONCODES) y desarrollo rural de los usuarios del distrito de Chota.

## *Capítulo II.*

### *Métodos y materiales*

La buena definición del objeto de estudio es uno de los parámetros para la calificación de una disciplina como científica: el objeto de estudio de toda investigación debe estar perfectamente definido. (Mayoral, 2013, pág. 45)

la investigación construye un cuerpo de conocimientos en torno a la calidad de servicio y desarrollo rural “a través de operaciones científicas, que a menudo son inseparables: la delimitación y la definición del objeto de estudio (surgimiento, descripción, evolución, tendencias, características y formas de abordarlo o metodología”. Las operaciones tienen un impacto significativo en el conjunto de variables empleadas en el estudio, ya que una variable es una característica del objeto de investigación que se relaciona con una magnitud o dimensión de medida y, por tanto, puede cuantificarse. (Riba, 2013, pág. 33).

#### **Contextualización del objeto de estudio**

Al situar el objeto de investigación en el ámbito empírico, ha definido en primer lugar los elementos del objeto al que dirige su atención. En realidad, esto requiere tanto una distinción clara entre este objeto de investigación y otros posibles objetos de estudio en este ámbito teórico, como una elección particular de características o variables observables en cada segmento del estudio.

#### **Ubicación Geográfica de Chota**

El distrito de Chota se encuentra ubicado en la parte central de la provincia, en la región andina norte del Perú. Su capital se encuentra en la meseta de Acunta a 2,388 msnm y a 150 Km al norte de Cajamarca y a 219 Km al este de Chiclayo, Lambayeque.

## **Longitud**

Teniendo en cuenta el meridiano base GREENWICH de 0°0'0" hacia el hemisferio occidental está ubicado el Perú con su grado referencial, el que pasa por Lima es el de 75° de longitud occidental; más al oeste se ubica nuestro departamento de Cajamarca por cuya capital pasa el meridiano 78°30' más al occidente se ubica la capital de la provincia de Chota y distrito de Chota; por cuya plaza pasa el meridiano imaginario 78°39'29" de longitud occidental.

## **Latitud**

De acuerdo al círculo máximo imaginario ecuatorial que marca 0°0'0" y divide la tierra en hemisferio norte y hemisferio sur. Nuestro país se localiza en el hemisferio sur, en cuanto nos referimos a Cajamarca se encuentra más próximo a esta línea ecuatorial con una latitud de 7°12'05" y nuestra ciudad de Chota se ubica más al norte de la capital departamental, por este lugar pasa el paralelo 6°33'48".

## **Altitud**

El distrito de Chota, específicamente la ciudad capital, se encuentra a 2,388 metros sobre el nivel del mar

## **Extensión**

El territorio del distrito de Chota es de 261,75 km<sup>2</sup>; esto representa el 6,9% del total provincial (3,795.10 km<sup>2</sup>).

## **Limites**

Norte: Con los distritos de Chiguirip y Conchán.

Oeste: Con el distrito de Lajas.

Sur: Bambamarca, distrito y capital de Hualgayoc.

Este: Con el distrito de Chalamarca.

El territorio de la provincia de Chota es de 3,795.2 Km<sup>2</sup>

## Temperatura

La mayor parte del territorio, es de clima templado; sin embargo en las partes más bajas (Tuctuhuasi - Valle Doñana) el clima templado presenta una ligera variación al templado caluroso; mientras que en las partes más altas como: Sitacucho, Lingán, Silleropata, Negropamapa, Chaupelanche, Progreso Pampa, Condorpullana, Colpatuapampa, Huayrac, Shotorco, La Palma, es un clima templado frío. Las épocas de lluvias son de noviembre a abril, y su épocas de sequía de mayo a octubre. La temperatura promedio es de 17.8°C.

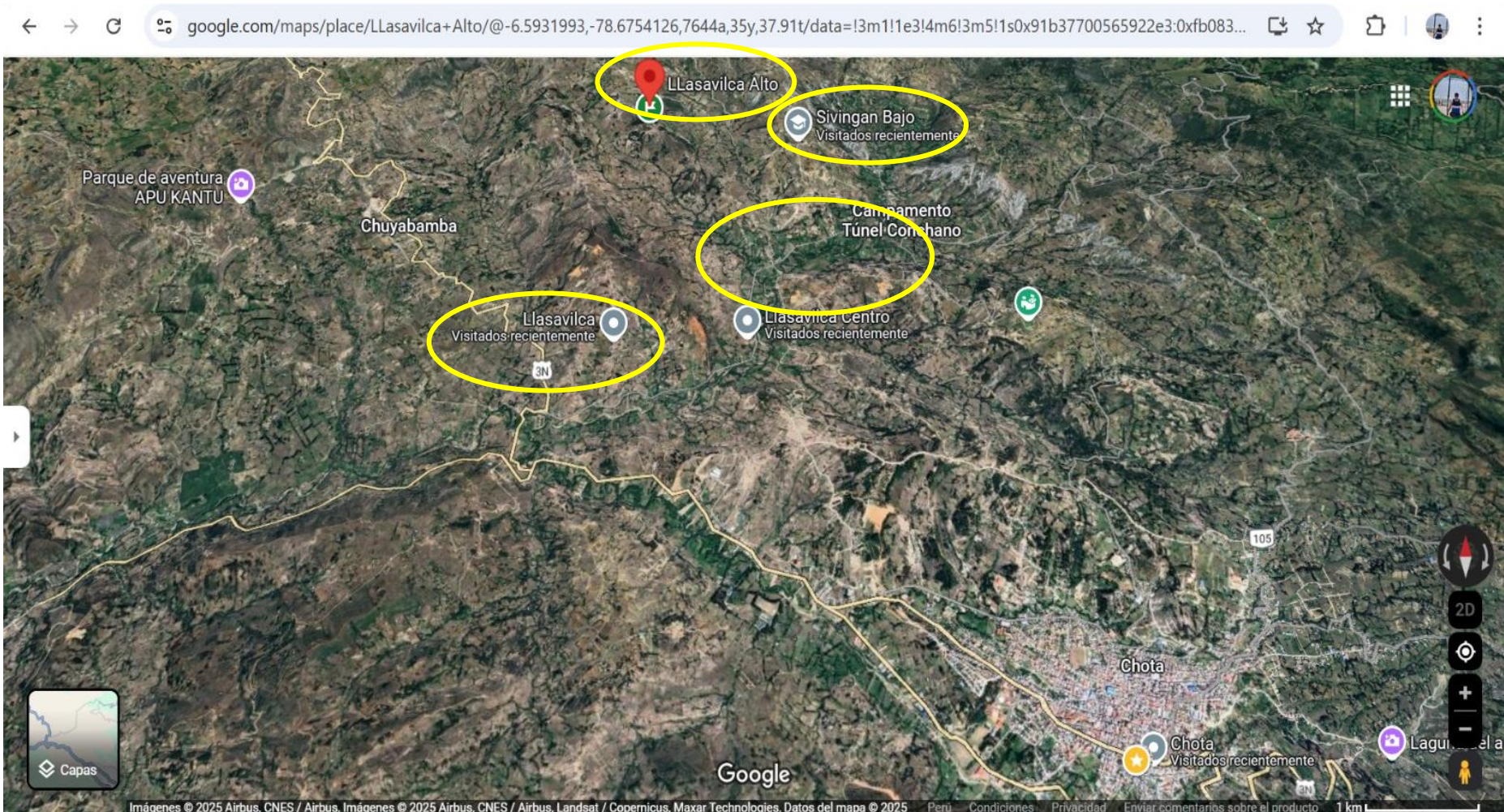


**Figura 4 : Mapa de la provincia de chota**

**FUENTE:** [https://www.perutoptours.com/index06ch\\_mapa\\_chota.html](https://www.perutoptours.com/index06ch_mapa_chota.html)

## Ubicación del presente estudio

El proyecto se estableció en 4 comunidades campesinas del distrito de chota: Sivingan bajo, Llasavilca centro, Llasavilca alto y Llasavilca bajo.



**Figura 6 : Mapa de las 4 zonas en donde se desarrolló la investigación**

## **Reseña histórica del Fondo de cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES)**

El Fondo Nacional de Compensación y Desarrollo Social (FONCODES) fue creado en agosto de 1991, y desde ese momento se han dictado diversas normas que han definido su ámbito de acción, objetivos y modalidad de intervención a través de núcleos ejecutores.

### **Haku Wiñay / Noa Jayatai**

Es un proyecto de desarrollo de capacidades productivas y de emprendimientos, para incrementar y diversificar los ingresos autónomos sostenibles, en los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema, ubicados en los centros poblados rurales de la costa, sierra y selva del Perú. “Haku Wiñay” y en Shipibo-conibo “Noa Jayatai” significa “Vamos a crecer”

Se implementa en el marco del rol de FONCODES y en la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social- ENDIS "Incluir para Crecer", aprobada mediante Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS de fecha 25 de abril 2013, el cual considera el ordenamiento de las intervenciones existentes a nivel intersectorial e intergubernamental orientándolas hacia resultados prioritarios del desarrollo e inclusión social, para lograr el cierre de brechas que enfrenta la Población en Proceso de Desarrollo Inclusión Social - PEPI; asumiendo como eje principal a la persona en su ciclo de vida.

- El Proyecto Haku Wiñay tiene como objetivo principal desarrollar las capacidades productivas y de emprendimientos rurales en hogares de extrema pobreza (economías de subsistencia), de modo que puedan contar con oportunidades de acceso a mercados locales que les permita diversificar sus ingresos económicos; así como mejorar su acceso a la seguridad alimentaria.
- El Proyecto Haku Wiñay propone mejorar las capacidades productivas y emprendimientos económicos de los hogares rurales, a través de los siguientes componentes o productos:

<b>Componentes del proyecto Haku Wiñay</b>
<p><b>. Fortalecimiento del sistema de producción familiar rural</b></p> <p>Fortalecer y consolidar los sistemas de producción familiar, mediante asistencia técnica, capacitación y dotación de activos productivos para la adopción de innovaciones tecnológicas productivas</p>
<p><b>I Mejora de la vivienda saludable</b></p> <p>Promover la vivienda rural saludable de los hogares, mediante la instalación de cocinas mejoradas, agua segura y disposición de residuos sólidos.</p>
<p><b>III. Promoción y gestión de emprendimientos rurales inclusivos</b></p> <p>Promover emprendimientos rurales inclusivos, mediante fondos concursables.</p>
<p><b>VI. Fomento de capacidades financieras</b></p> <p>Fomentar capacidades financieras de los hogares en temas vinculados con la alfabetización financiera y promoción del ahorro</p>

### **Tipo de investigación**

El presente estudio se enmarca en el tipo de investigación relacional, se aplicó una encuesta para poder determinar relaciones entre las variables estudiadas (Pita Fernández, S. & Pértegas Díaz, S, 2002).

### **Método de investigación**

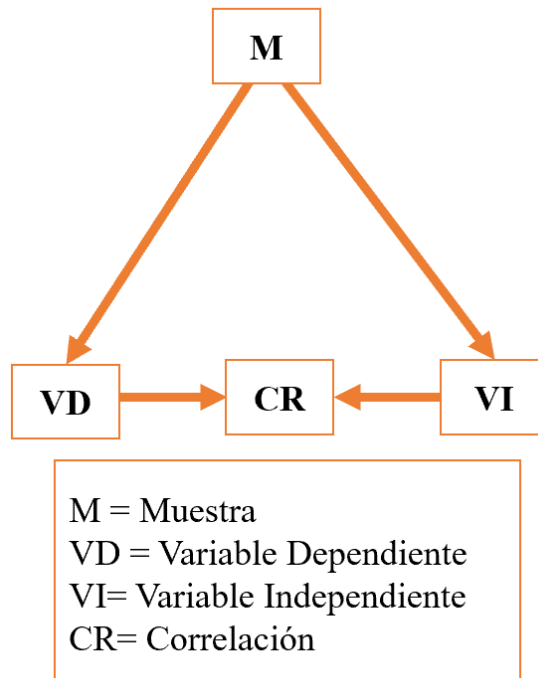
Este estudio tendrá un enfoque cuantitativo por que se tratara con variables que se pueden medir mediante el empleo de las técnicas estadísticas para el análisis de la información adquirida (Sánchez, 2019). Según Cabezas et al. (2018) este enfoque emplea el recojo de información para probar las hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadísticos. Por otro lado, será nivel correlacional porque se demostrarán las relaciones entre las variables.

### **Diseño de contrastación :**

El estudio tendrá un diseño no experimental por lo cual no se manipularán las variables y sus dimensiones. Respecto a ello, Cabezas et al. (2018) refieren que las variables examinadas no se manipulan de manera intencionada; el fin del estudio es observar los fenómenos tal como se comportan en su entorno natural, para después analizarla. Asimismo, este estudio será transversal dado que los datos van a ser recolectados en un solo momento, y por única vez. El propósito de los estudios transversales son describir sus variables y estudiar su acontecimiento e interrelación en un cierto momento (Cabezas et al., 2018)

Se esquematiza de la siguiente manera:

**figura 1.** Esquema del diseño de constracción



### **Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

La población según Hernández (2018) la define como aquel grupo de seres, documentos, etc; donde un investigador recopila información necesaria para el análisis crítico que realiza en su indagación. La población objetivo en este trabajo de investigación esta conformada por 280 usuarios del proyecto Haku wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social (FONCODES) en el distrito de chota.

#### **Muestra:**

La muestra según Arias (2016) es aquel subconjunto o subgrupo que proviene de la población, en ese aspecto, la muestra en el presente estudio es de 50 usuarios se utilizo el método de muestreo aleatorio simple.

#### **Muestreo.**

Muestreo no probabilístico.

## **Métodos Técnica e instrumento**

### **Métodos**

El método deductivo e histórico, parte de lo general a lo específico. Esto significa que un método comienza con una declaración general a partir de la cual se determinan partes o elementos específicos. Castillo (2020).

Se ha considerado el método de investigación deductivo e histórico debido a que se estudiará las dimensiones de la calidad de servicio y el desarrollo rural del usuario de manera general logrando obtener respuestas específicas.

### **Técnica**

En el estudio correspondiente, se utilizó la encuesta como técnica de investigación, ya que tuvo como finalidad principal medir la opinión de los usuarios escogidos por la autora en el tema respectivo.

La encuesta es la técnica que trabaja una serie de procedimientos generalizados de investigación, en el cual se toma y examina datos de una muestra representativa de una población objetivo. García, (1993) citado por Casas et al (2003, pág. 143)

### **Instrumento.**

Se usó cuestionario, el cual estuvo compuesto por un conjunto de ítems y con escalas de medición, las cuales son. Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Ni de acuerdo ni desacuerdo; De acuerdo; Totalmente de acuerdo.

El cuestionario es un instrumento de recopilación de datos que acopia de manera organizada los indicadores de las variables trabajadas en el objetivo de la encuesta. Padilla et al, (1998) citado por Casas et al (2003, pág. 152).

### **Procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento de la información se efectuó en el programa estadístico SPSS versión 27y Excel versión 2019. Luego, se llevó a cabo las medidas descriptivas de las variables y sus dimensiones (gráficos, tablas, promedios, porcentajes, etc.). Asimismo, se tuvo en cuenta las pruebas de normalidad para establecer si los datos siguen una distribución normal o no. La prueba que se utilizó para probar las relaciones entre variables fue el estadístico Rho de Spearman por cuanto no se estableció normalidad en los datos.

### Capítulo III. Resultados

#### Análisis inferencial

**Tabla 1.** *Análisis de fiabilidad del instrumento que evalúa la calidad de servicio.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.969	15

Nota: IBM SPSS 27.

Como se puede observar en la tabla 1, al aplicar la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach, se obtuvo un coeficiente de 0.969, lo que demuestra que el instrumento empleado es muy altamente confiable.

**Tabla 2.** *Análisis de fiabilidad del instrumento que evalúa el desarrollo rural.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.954	18

Nota: IBM SPSS 27.

A través de la tabla 2, se observa que, al aplicar la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach, se obtuvo un coeficiente de 0.954, lo que evidencia que el instrumento empleado es muy altamente confiable.

**Tabla 3.** *Prueba de normalidad para la calidad de servicio y el desarrollo rural.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	0.592	50	0.000
DESARROLLO RURAL	0.874	50	0.000

Nota: IBM SPSS 27.

A través de los resultados presentados en la tabla 3, al aplicar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, se obtuvo significancia menor a 0.05 para la calidad de servicio, lo que indica que no sigue distribución normal, asimismo, el desarrollo rural también obtuvo significancia

menor a 0.05, por lo que tampoco sigue distribución normal, es por ello que no hay comportamiento paramétrico, por ende, se usa la prueba Rho de Spearman.

**Tabla 4.** *Relación entre la calidad de servicio del proyecto Huku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social y el desarrollo rural de los usuarios del distrito de Chota.*

		DESARROLLO RURAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DESARROLLO RURAL	Coefficiente de correlación	0.604
		Sig. (bilateral)	0.000
	N	50	50
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	0.604
Sig. (bilateral)		0.000	
N		50	50

Nota: IBM SPSS 27.

Mediante los resultados mostrados en la tabla 4, al aplicar la prueba Rho de Spearman se obtuvo una significancia menor a 0.05, lo que evidencia la existencia de relación entre la calidad de servicio y el desarrollo rural; además se está observando un coeficiente de correlación de 0.604, indicando que la relación existente es positiva y moderada.

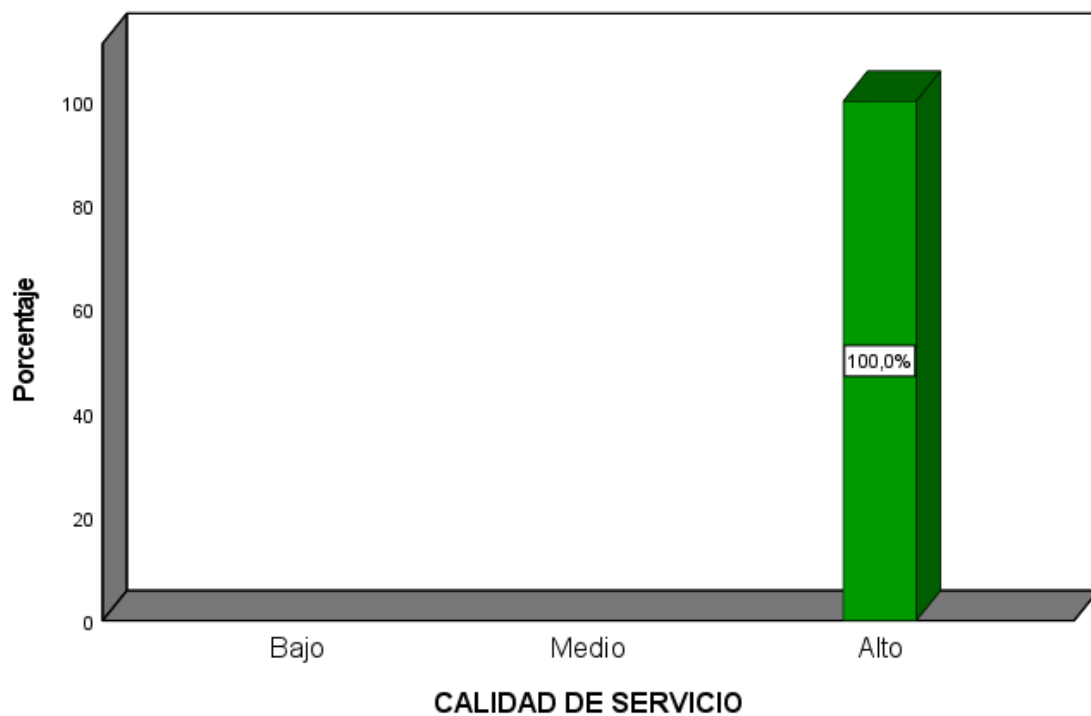
## Análisis descriptivo

**Tabla 5.** *Calidad de servicio del proyecto Huku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social.*

	N	%
Bajo	0	0.0%
Medio	0	0.0%
Alto	50	100.0%
Total	50	100.0%

Nota: IBM SPSS 27

**Figura 2.** *Calidad de servicio del proyecto Huku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social.*



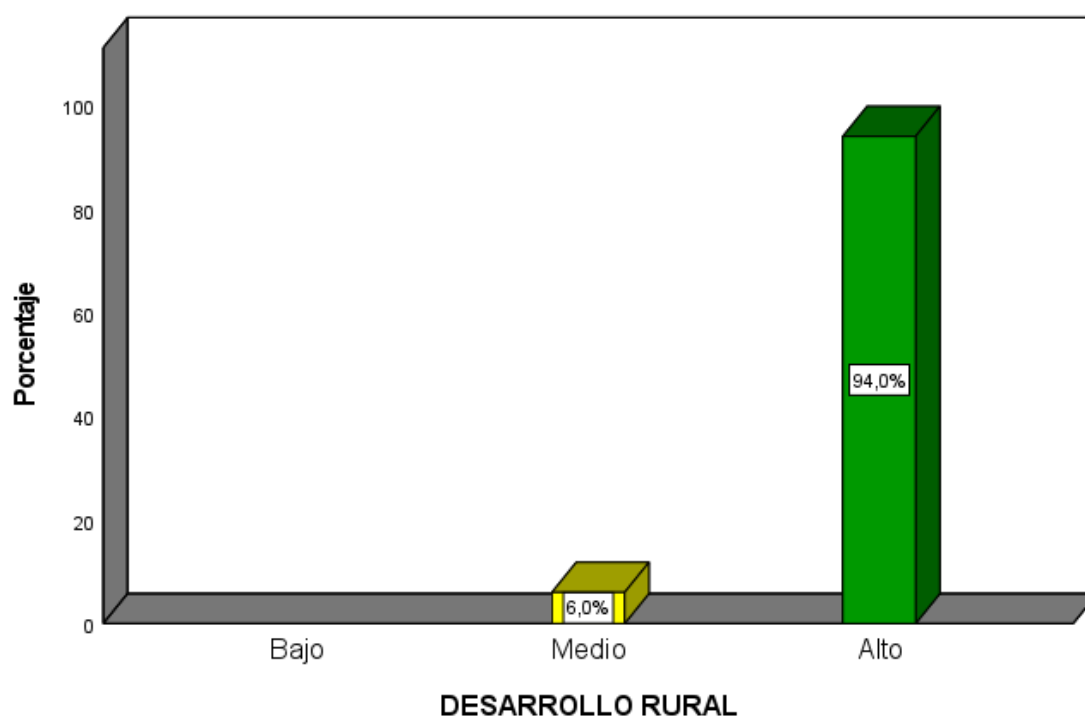
Mediante los resultados mostrados en la tabla 5 y figura 1, se puede observar que todos los usuarios percibieron una calidad de servicio en nivel alto.

**Tabla 6.** *Desarrollo rural de los usuarios del distrito de chota.*

	N	%
Bajo	0	0.0%
Medio	3	6.0%
Alto	47	94.0%
Total	50	100.0%

Nota: IBM SPSS 27.

**Figura 3.** *Desarrollo rural de los usuarios del distrito de chota.*



Mediante los resultados mostrados en la tabla 6 y figura 2, se puede observar que el 94% de usuarios consideró que hay un nivel alto de desarrollo rural y el 6% ha considerado que se encuentra en un nivel medio.

## *Capítulo IV. Discusiones*

Los resultados encontrados en este estudio revelaron una percepción altamente favorable de la calidad del servicio y del nivel de desarrollo rural. La calidad de servicio fue evaluada como alta por el 100% de los usuarios, mientras que el 94% consideró que el desarrollo rural alcanzó un nivel alto. Además, se estableció una correlación positiva y moderada ( $Rho$  de Spearman = 0.604) entre ambas variables, lo que indica que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en el desarrollo rural.

Estos hallazgos pueden compararse con otras investigaciones plasmados en los antecedentes, como por ejemplo el estudio realizado por **López (2022)** en Tumbes sobre el impacto del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA) en la agricultura familiar encontró que la calidad del servicio tuvo un efecto satisfactorio, destacando un servicio ágil y la empatía del personal como factores clave. Esto coincide con los resultados obtenidos en el presente estudio, donde la percepción positiva de la calidad del servicio también destacó como un elemento crucial para generar confianza y promover el desarrollo rural.

Asimismo, la investigación de **Sumari y Salcedo (2018)**, quienes evaluaron la relación entre los servicios ofrecidos por agencias agrarias y la satisfacción de los productores agrícolas en Ayacucho, se concluyó que la calidad del servicio era aceptable, pero señaló problemas en la cortesía del personal, mostrando una discrepancia con el presente estudio donde aspectos como la empatía obtuvieron evaluaciones positivas. Esto resalta cómo el enfoque en la atención al usuario y la capacitación del personal puede marcar diferencias significativas en la percepción de la calidad del servicio.

El análisis de **Peraza y Betti (2018)** en FONDAS reveló que la calidad del servicio se vió afectada negativamente debido a deficiencias en la gestión y la implementación de proyectos

técnicos. A diferencia del proyecto Haku Wiñay, la calidad de servicio fue evaluado como altamente confiable (Alfa de Cronbach = 0.969), FONDAS carecía de mecanismos estandarizados, como la certificación ISO 9001, lo que sugiere que la estructura organizacional y los estándares de calidad influyen directamente en los resultados percibidos por los usuarios.

Por otro lado, el análisis de **Gómez y Tacuba (2017)** en México señaló que la falta de un plan nacional integral perjudicó el desarrollo rural, en contraste con el impacto positivo del proyecto Haku Wiñay, que ha mostrado ser efectivo para mejorar las condiciones socioeconómicas de los beneficiarios en Chota.

Los resultados obtenidos en el artículo de **Guevara (2018)** en Chota, donde el nivel de servicio del SIS fue percibido como intermedio, contrastan claramente con el nivel alto observado en Haku Wiñay. Esta diferencia puede atribuirse a la naturaleza de los servicios ofrecidos y a las estrategias empleadas en la implementación y seguimiento de los programas.

Finalmente, el estudio de Tarrillo (2018) sobre Pensión 65 en Chota destacó problemas en infraestructura y sistemas de gestión que afectaron la percepción del servicio. Aunque ambos programas están dirigidos a poblaciones rurales, los resultados del presente estudio sugieren que Haku Wiñay logró superar estas barreras, obteniendo una percepción significativamente más positiva.

En síntesis, los resultados de este estudio corroboran y amplían la evidencia existente al demostrar que un servicio percibido como altamente confiable, empático y eficiente tiene un impacto directo en el desarrollo rural, diferenciándose de estudios previos donde la calidad del servicio no alcanzó niveles similares.

## Conclusiones

Después de haber desarrollado la presente investigación, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Se concluye que se cumplió con el objetivo general, al establecer una compensación positiva y moderada ( $Rho$  de Spearman = 0.604) entre la calidad de servicio del proyecto Haku Wiñay y el desarrollo rural. Esto evidencia que una mejor calidad de servicio tiene un impacto significativo en el desarrollo rural de los usuarios del distrito de Chota. La consistencia en los resultados confirma que el proyecto contribuye a mejorar las condiciones de vida en la comunidad beneficiaria.
- Se concluye que se cumplió con el primer objetivo específico, ya que el 100% de los usuarios evalúan la calidad del servicio como alta. Este resultado refleja que el proyecto Haku Wiñay ha logrado satisfacer plenamente las expectativas de los beneficiarios, destacándose en aspectos clave como confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, lo que respalda la percepción favorable hacia la gestión del proyecto.
- Se concluye que se cumplió con el segundo objetivo específico, al observar que el 94% de los usuarios percibió un nivel alto de desarrollo rural, mientras que el 6% lo evaluó en un nivel medio. Esto indica que el proyecto Haku Wiñay ha generado un impacto positivo en dimensiones como generación de empleo, productividad, acceso a mercados y competitividad, contribuyendo significativamente al bienestar de los usuarios en el distrito de Chota.

## ***Recomendaciones***

Dado que se desarrolló una relación positiva y moderada entre la calidad del servicio y el desarrollo rural, se recomienda fortalecer los elementos clave de la calidad del servicio identificados en este estudio, como confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Esto puede lograrse mediante la capacitación continua del personal del proyecto, la implementación de protocolos más efectivos de atención y la optimización de recursos materiales y tecnológicos.

Dado que el 100% de los usuarios evalúan la calidad del servicio como alta, se recomienda mantener este estándar implementando un sistema de retroalimentación continua con los usuarios. Este sistema permitiría identificar de manera oportuna áreas de mejora y garantizar que las expectativas de los usuarios se sigan cumpliendo. Asimismo, se sugiere documentar las mejores prácticas en la prestación del servicio para replicarlas en otras comunidades, promoviendo la estandarización de procesos y el aprendizaje organizacional.

Considerando que el 94% de los usuarios percibió un nivel alto de desarrollo rural, se recomienda diseñar programas complementarios que aborden las necesidades del 6% restante que percibió un desarrollo rural de nivel medio. Estos programas podrían enfocarse en mejorar el acceso a mercados, promover nuevas oportunidades de empleo y reforzar la capacitación técnica en áreas clave como productividad y competitividad. Además, se sugiere establecer indicadores específicos para monitorear el progreso del desarrollo rural a mediano y largo plazo, permitiendo evaluar el impacto acumulativo del proyecto Haku Wiñay y tomar decisiones informadas para su mejora continua.

### ***Referencia Bibliográficas***

- Aniorte, N. (2013). Artículo sobre Características del servicio de calidad.
- Aparicio, C., Jaramillo, M., & San Román, C. (2011). Desarrollo de la infraestructura y reducción de la pobreza: el caso peruano. CIES, Universidad del Pacífico.
- Atencio, E., & Gonzales, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, XIII (1), 172–186.
- Barlow J, (2003). “La empatía en el servicio y la fidelización de cliente de la empresa Actife” Tesis de tercer nivel. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Realizado por Villarroel P. (19).
- Barrientos, J. y Castrillón, G. (2007). Generación de empleo en el sector agrario colombiano. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/18352/1/14144-41890-1-PB.pdf>
- BCRP. (2008). Notas de Estudio del BCRP: Limitantes del crecimiento económico. Lima.
- Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valarie Zeithaml (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España.
- CEÑA, FELISA 1993. "El desarrollo rural en sentido amplio". En: Ramos R. Eduardo y Pedro Caldente y del Pozo. *El desarrollo rural andaluz a las puertas del siglo XXI*. Congresos y Jornadas. N° 32/93. Dirección General de Investigación, Tecnología y Formación Agroalimentaria y Pesquera. Consejería de Agricultura y Pesca. Junta de Andalucía.
- Coronado, F. (2015). Indicadores de Productividad y Competitividad Regional Relacionados al Agro. Recuperado de [http://vcentrum.pucp.edu.pe/investigacion/wps/pdf/CECYM\\_WP2015-08-0010.pdf](http://vcentrum.pucp.edu.pe/investigacion/wps/pdf/CECYM_WP2015-08-0010.pdf)
- DIRVEN, Martine, Distancia económica, cadenas agroalimentarias y clusters locales: una mirada a América Latina. Documento preliminar, 2002.

- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Escobal, J., & Ponce, C. (2016). Combinando protección social con generación de oportunidades económicas: una evaluación de los avances del programa Haku Wiñay.
- Espinoza-Arellano, J. D. J., García-Zamarripa, J. F., Molina-Morejón, V. M., Gaytán-Mascorro, A., & Orona-Castillo, I. (2024). Uso e impacto de los programas gubernamentales de apoyo al sector agropecuario de la Comarca Lagunera de Durango, México. *Ciencia ergo sum*, 31
- Fernández, I., Lopez, B. & Márquez, M, (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Universidad de Murcia*, vol. 24, 284-298.
- Flores Paredes, W. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina de planeamiento y estadística Agraria de la DRASAM, 2021.
- GORDILLO De Anda, Gustavo, Cambio y riesgo: la agricultura familiar en un mundo globalizado. Ponencia presentada en el taller “La importancia del enfoque territorial en el desarrollo rural de América
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Batista, P. (2015). *Metodología de la Investigación* (R. Hernandez, C. Fernandez, & M. del pilar Baptista (eds.); 6ta edición). Interamericana Editores, S.A
- Guevara Carranza, J. M. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018.
- Honorato, L. A. V., Martínez, B. L. S., & Estévez, T. B. (2022). Programa Vivienda Rural y la calidad de vida de sus beneficiarios en México (2012-2017). *PatryTer*, 5(9), 160-177.

- Izaguirre, M. (2014). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros* (Ecoe Ediciones (ed.); Segunda ed).
- Kay, C. (2005). “Enfoques sobre el Desarrollo Rural en América Latina y Europa desde Medios del Siglo Veinte” Disponible en [www.javeriana.edu.co/fear/m\\_des\\_rur/documents/Kay2005ponencia.pdf](http://www.javeriana.edu.co/fear/m_des_rur/documents/Kay2005ponencia.pdf).
- Latina y el Caribe”, Milán, FIDA, FAO, BID, Gobierno de Italia, 2003.
- López Céspedes, Y. R. (2022). *Calidad de servicio para la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA)*, Tumbes, Perú, 2022.
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios* (Díaz de Santos (ed.); Primera ed).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Peel, M. (1991). "El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia". España: Deusto.
- Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad aten primaria*, 9(1), 76-78.
- Raif, G. (2009). “Exploring the perceptions of healthcare quality among lebanese stakeholders”. Tesis de tercer nivel. University of Phoenix, U.S.A., 1-241.
- Requena, M. V., & Serrano, G. (2007). “Calidad de Servicio desde la Perspectiva de Clientes, Usuarios y Auto-Percepción de Empresas de Captación de Talento”. Tesis de tercer nivel. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, 56-112.
- Rodríguez Sáenz, D., & Riveros, H. (2016). *Esquemas de comercialización que facilitan la vinculación de productores agrícolas con los mercados*.
- Saavedra Huanambal, K. M. (2018). *La Calidad del servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Banco Agropecuario de Chota*.

- Salgado C. Estado del arte sobre desarrollo rural. En La academia y el sector rural. Tomo III, Centro de Investigaciones para el Desarrollo CID, Universidad Nacional de Colombia, pp. 150-193,2004.
- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente (Primera ed).
- Soriano, C. (1993). Las Tres dimensiones del marketing de servicios: marketing tradicional, marketing interactivo, marketing interno (Diaz de Santos (ed.)).
- Suarez, M. C., Urdaneta, F., & Jaimes, E. (2019). Desarrollo de sistemas de producción agroecológica: Dimensiones e indicadores para su estudio. *Revista de ciencias sociales*, 25(3), 172-185.
- Sumari Vilchez, H., & Salcedo Huamán, N. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los productores Agropecuarios Usuarios de la Agencia Agraria de Huanca sancos– Ayacucho 2017.
- Tarrillo Vásquez, R. E. (2018). Evaluación de la gestión del programa pensión 65, en el proceso de selección de beneficiarios en el distrito de Chota en el año 2015.
- Trivelli, C., Escobal, J. & Revesz, B, (2009). Desarrollo rural en la Sierra. Aportes para el debate. IEP. CIPCA. GRADE. CIES. Recuperado de <http://www.grade.org.pe/download/pubs/libros./Desarrollo.pdf>
- Vela, L. (2011). Competitividad del sector agrario peruano, problemática y propuestas de solución. Recuperado de <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/agricultura-peru.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 01:



### Encuesta a la población para evaluar el Desarrollo

### Agrario de los usuarios del proyecto Haku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social (FONCODES) del distrito de Chota

1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni de acuerdo ni desacuerdo; 4.- De acuerdo; 5.- Totalmente de acuerdo

Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Desarrollo de capacidades productivas	Considera que las capacitaciones de nuevas tecnologías productivas pueden aplicarse en los sistemas de producción familiar.					
	Considera que la entrega de material para la instalación de módulos productivos son los necesarios para mejorar la producción de los sistemas productivos familiares?					
	Durante o posterior a la implementación del programa ¿Se incrementó las áreas para la habilitación de sistemas productivos?					
	Considera que las capacitaciones resultan en un aumento en la productividad de actividades agrarias por ende un aumento en sus ingresos?					
	Considera que las capacitaciones y asistencia técnica le ayudó al desarrollo y fortalecimiento del sistema productivo familiar?					
	Considera que las capacitaciones promueven las buenas prácticas agrícolas con la finalidad de mejorar la productividad de sus cultivos.					

	<p>Considera que en la asistencia técnica se realizan acciones prácticas que permite el desarrollo en el hogar.</p>						
	<p>Considera que la entrega de activos productivos mejora la eficiencia de los sistemas de producción familiar.</p>						
Promoción y gestión de emprendimientos rurales	<p>Considera que se promocionan negocios rurales inclusivos.</p>						
	<p>Han recibido bienes e insumos previstos para complementar su emprendimiento?</p>						
	<p>Se han conformado grupos de interés común?</p>						
	<p>Se les capacitó sobre la transformación de sus productos o darles valor agregado?</p>						
	<p>Considera que se promueve la competitividad de usuarios a través concursos, y se promociona el intercambio local de productos.</p>						
	<p>Se les explico el procedimiento para la apertura de cuentas de ahorros en una entidad bancaria?</p>						
	<p>Considera usted que se fomenta las capacidades financieras.</p> <p>Aportó a su desarrollo personal y familiar los conocimientos adquiridos en temas financieros?</p>						

## ANEXO 02:



**Encuesta a la población para evaluar la calidad de servicio del proyecto  
Haku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social (FONCODES) ofrecida  
a los usuarios del distrito de Chota**

1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni de acuerdo ni  
desacuerdo; 4.- De acuerdo; 5.- Totalmente de acuerdo

Calidad de atención		Escala				
N°	<b>Elementos tangibles</b>					
1	El Yachachic cuentan con equipos modernos?					
2	El Yachachic van vestidos correctamente?					
3	Los elementos materiales (Folletos o similares) son visualmente atractivos?					
	<b>Fiabilidad</b>					
4	Cuándo el Yachachic promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace?					
5	Cuándo el usuario tiene alguna duda técnica, el Yachachic muestra sincero interés en ayudarlo?					
6	El Yachachic o concluye con el trabajo en el tiempo promedio?					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
7	El Yachachic comunica a los usuarios cuando concluirá el proyecto?					
8	El Yachachic ofrecen un servicio rápido a los usuarios?					
9	El Yachachic siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?					
10	El Yachachic nunca están tan ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?					
	<b>Seguridad</b>					
11	El comportamiento del Yachachic transmite confianza a los usuarios?					
12	Los usuarios se sienten seguros con el asesoramiento técnico de los Yachachic?					
13	El Yachachic siempre es amable con los usuarios?					
14	El Yachachic está capacitado para responder las dudas de los usuarios?					
	<b>Empatía</b>					
15	El Yachachic da al usuario una atención personalizada?					
16	El Yachachic tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?					
17	El Yachachic se preocupa por mejorar los intereses del usuario?					
18	El Yachachic comprende las necesidades específicas de los usuarios?					

**Matriz de consistencia**

**“Calidad de servicio y desarrollo rural en el proyecto Haku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social en los usuarios del distrito de Chota”**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
General	A) General	A) De la investigación	Variable 1			
¿Cuál es la influencia de la calidad de servicio del proyecto Haku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social (FONCODES) en el desarrollo rural de los usuarios del distrito de chota?	Determinar la influencia de la calidad de servicio del proyecto Haku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social (FONCODES) en el desarrollo rural de los usuarios del distrito de chota	La calidad de servicio del proyecto Haku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social (FONCODES) tiene relación con el desarrollo rural de los usuarios del distrito de Chota.	Calidad de servicio	Percepción que tiene el cliente de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas relacionadas con los elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos del producto o servicio primario.		Encuestas
			Variable 2			
	B) Específicos	B) Estadística	Calidad de servicio	Fiabilidad	Compromiso, eficiencia, iniciativa.	Encuestas
	Determinar la calidad de servicio del proyecto Haku Wiñay del fondo de cooperación para el desarrollo social (FONCODES) en el desarrollo rural de los usuarios del distrito de chota.	H0: No existe relación significativa entre la calidad de servicio del proyecto Haku Wiñay (FONCODES) y el desarrollo rural de los usuarios del distrito de Chota.		Seguridad	Preocupación por el usuario, horarios convenientes	
				Empatía	Información al usuario, puntualidad, tolerancia.	
				Elementos tangibles	Máquinas y equipos, materiales informativos	
Determinar el nivel de desarrollo rural de los usuarios del distrito de chota.	H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio del proyecto Haku Wiñay (FONCODES) y el desarrollo rural de los usuarios del distrito de chota.	Desarrollo rural	Generación de empleo	Nuevos puestos de trabajos, mejor calidad de productos.		
			Productividad	Rendimiento agrícola, ganadera y artesanal.		
			Mercado	Planes de negocio, diversidad de productos.		
			Competitividad	Cadenas de valor agregado.		



## ANEXO 04:

Respuestas del cuestionario relacionado a la variable dependiente desarrollo rural

DESARROLLO RURAL																
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	SUMA
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	57
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	69
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	58
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	61
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	60
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	69
11	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	63
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
21	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61
23	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	61
25	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	53
26	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
27	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	51
28	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	51
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	73
30	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	64
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
32	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	69
33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
34	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	65
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
36	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	70
37	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	67
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
40	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
42	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	68
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
44	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	59
45	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	71
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	58
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	57
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73
50	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	70

**Anexo 5:**

FOTOS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS DE LAS COMUNIDADES DE LLASAVILCA  
ALTO, CENTRO, BAJO Y SIVINGAN BAJO.













