

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Capital humano y calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y  
Selva Exportadora Apurímac, 2023

Presentado por:

Mónica Castañeda Serrano

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Abancay, Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Capital humano y calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado  
Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023

Presentado por **Mónica Castañeda Serrano**, para optar el título de Licenciado  
en Administración de Empresas

Sustentado y aprobado el 15 de agosto de 2024 ante el jurado evaluador:

**Presidente:**

  
Mag. Josué Huamani Cayllahua

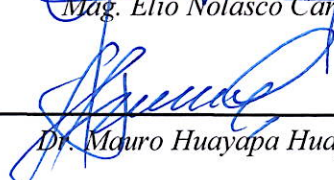
**Primer miembro:**

  
Mag. José Carlos Vilca Narváez

**Segundo miembro:**

  
Mag. Elio Nolasco Carbajal

**Asesor:**

  
Dr. Mauro Huayapa Huaynacho

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 032-2024

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la Facultad de Administración, declara que, la tesis intitulada: **“Capital humano y calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023”**, para optar el título de Licenciado en Administración, presentado por la Bach. **Monica Castañeda Serrano** ha sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software TURNITIN, siendo el 21% el índice de similitud; el cual es menor al 25% establecido por el reglamento de investigación aprobado por Resolución N° 168-2024(2)-CU-UNAMBA, por lo que cumple con los criterios establecidos por la universidad.

Tamburco, 20 de noviembre de 2024.



Dr. Percy Peña Peña  
DIRECTOR DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.c:

Archivo.  
PFPP/D/-U.I.F.A.

### **Agradecimiento**

*Agradezco a Dios infinitamente, por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.*

*A mis padres, por la confianza y el apoyo brindado. Que gracias a sus consejos y palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que quiero, gracias por enseñarme valores que me han llevado a alcanzar una gran meta.*

*A mi asesor por el tiempo y su guía en la elaboración de este proyecto.*

*Gracias a todas las personas que me brindaron su apoyo en la realización de este proyecto.*

*Mónica.*



## Dedicatoria

*A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.*

*A mis padres, que son el pilar más importante de mi vida y por demostrarme siempre su amor, confianza y apoyo incondicional y que han velado por mí durante este arduo camino para convertirme en una profesional. Muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este.*

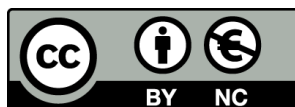
*Sin dejar atrás a toda mi familia por confiar en mí, gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.*

*Mónica.*



Capital humano y calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y  
Selva Exportadora Apurímac, 2023  
Línea de investigación: Gestión Pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>RESUMEN</b> .....	3
<b>ABSTRACT</b> .....	4
<b>CAPÍTULO I</b> .....	5
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	5
1.1 Descripción del problema .....	5
1.2 Enunciado del problema .....	9
1.2.1 Problema general .....	9
1.2.2 Problemas específicos .....	9
1.3 Justificación de la investigación .....	9
1.3.1 Justificación teórica .....	9
1.3.2 Justificación metodológica .....	10
<b>CAPÍTULO II</b> .....	11
<b>OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b> .....	11
2.1 Objetivos de la investigación .....	11
2.1.1 Objetivo general .....	11
2.1.2 Objetivos específicos .....	11
2.2 Hipótesis de la investigación .....	11
2.2.1 Hipótesis general .....	11
2.2.2 Hipótesis específicas .....	11
2.3 Operacionalización de variables .....	12
<b>CAPÍTULO III</b> .....	15
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b> .....	15
3.1 Antecedentes .....	15
3.1.1 Antecedentes internacionales .....	15
3.1.2 Antecedentes nacionales .....	17
3.2 Marco teórico .....	19
3.2.1 Teorías y modelos que sustentan la investigación .....	19
3.2.2 Capital humano .....	23
3.2.3 Calidad de los servicios públicos .....	36
3.3 Marco conceptual .....	55



<b>CAPÍTULO IV</b> .....	57
<b>METODOLOGÍA</b> .....	57
4.1 Tipo y nivel de investigación.....	57
4.1.1 Tipo de investigación.....	57
4.1.2 Nivel de investigación .....	57
4.2 Diseño de investigación.....	57
4.3 Descripción ética de la investigación.....	58
4.4 Población y muestra.....	58
4.4.1 Población .....	58
4.4.2 Muestra .....	59
4.5 Procedimiento .....	60
4.6 Técnicas e instrumentos.....	61
4.6.1 Técnicas .....	61
4.6.2 Instrumentos.....	61
4.7 Análisis estadístico .....	61
<b>CAPÍTULO V</b> .....	63
<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES</b> .....	63
5.1 Análisis de resultados .....	63
5.1.1 Análisis de confiabilidad del instrumento .....	63
5.1.2 Descripción de los resultados .....	65
5.2 Contrastación de hipótesis .....	110
5.2.1 Contrastación de hipótesis .....	110
5.2.2 Contrastación de hipótesis general .....	110
5.2.3 Contrastación de hipótesis específicas.....	113
5.3 Discusión .....	127
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	130
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	130
6.1 Conclusiones.....	130
6.2 Recomendaciones .....	133
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	136
<b>ANEXOS</b> .....	141



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de la variable.....	13
<b>Tabla 2</b>	Población de la investigación, según asociación de productores .....	58
<b>Tabla 3</b>	Muestra de la investigación, según asociación de productores .....	60
<b>Tabla 4</b>	Resumen del procesamiento de los casos de la variable capital humano.....	63
<b>Tabla 5</b>	Estadístico de fiabilidad de la variable capital humano .....	64
<b>Tabla 6</b>	Resumen del procesamiento de los casos de la variable calidad de los servicios públicos.....	64
<b>Tabla 7</b>	Estadístico de fiabilidad de la variable calidad de los servicios públicos .....	64
<b>Tabla 8</b>	Capital humano.....	65
<b>Tabla 9</b>	Experiencia .....	66
<b>Tabla 10</b>	Experiencia en el puesto de trabajo .....	67
<b>Tabla 11</b>	Experiencia en la organización.....	68
<b>Tabla 12</b>	Experiencia en el sector .....	69
<b>Tabla 13</b>	Formación.....	70
<b>Tabla 14</b>	Formación de los empleados .....	71
<b>Tabla 15</b>	Predisposición de los empleados a cursar programas de formación ofrecidos por la organización.....	72
<b>Tabla 16</b>	Utilización de las oportunidades de formación de la organización.....	73
<b>Tabla 17</b>	Compromiso .....	74
<b>Tabla 18</b>	Sentido de responsabilidad .....	75
<b>Tabla 19</b>	Identificación con los valores de la organización.....	76
<b>Tabla 20</b>	Sentimiento de orgullo de pertenecer a la organización.....	77
<b>Tabla 21</b>	Competencias .....	78
<b>Tabla 22</b>	Capacidad de los empleados para resolver los problemas.....	79
<b>Tabla 23</b>	Comportamiento ético de los empleados.....	80
<b>Tabla 24</b>	Conocimiento de los empleados sobre el servicio ofrecido .....	81
<b>Tabla 25</b>	Actualización de las habilidades de los empleados según los cambios en el sector.....	82
<b>Tabla 26</b>	Motivación.....	83
<b>Tabla 27</b>	Motivación de los empleados por conseguir satisfacción del cliente.....	84

<b>Tabla 28</b> Sentimiento hacia la calidad del servicio .....	85
<b>Tabla 29</b> Motivación de los empleados para mejorar y realizar cosas nuevas .....	86
<b>Tabla 30</b> Flexibilidad.....	87
<b>Tabla 31</b> Iniciativa de los empleados para proponer cambios en sus puestos de trabajo .....	88
<b>Tabla 32</b> Adaptación de los empleados a las nuevas tecnologías introducidas en la organización .....	89
<b>Tabla 33</b> Facilidad de adaptación del empleado a las necesidades del cliente.....	90
<b>Tabla 34</b> Calidad del servicio público .....	91
<b>Tabla 35</b> Calidad técnica del servicio .....	92
<b>Tabla 36</b> Comodidad del servicio .....	93
<b>Tabla 37</b> Accesibilidad al servicio.....	94
<b>Tabla 38</b> Nivel de comunicación .....	95
<b>Tabla 39</b> Capacidad de respuesta.....	96
<b>Tabla 40</b> Seguridad y aspectos tangibles .....	97
<b>Tabla 41</b> Calidad funcional del servicio .....	98
<b>Tabla 42</b> Atención rápida y expedita .....	99
<b>Tabla 43</b> Comprensión administrativa.....	100
<b>Tabla 44</b> Competencia del personal.....	101
<b>Tabla 45</b> Información clara y precisa .....	102
<b>Tabla 46</b> Cortesía y amabilidad del personal.....	103
<b>Tabla 47</b> Interés del personal por las inquietudes planteadas por los usuarios .....	104
<b>Tabla 48</b> Elementos generales del servicio.....	105
<b>Tabla 49</b> Receptividad del servicio .....	106
<b>Tabla 50</b> Atención a quejas y reclamos .....	107
<b>Tabla 51</b> Credibilidad en la prestación .....	108
<b>Tabla 52</b> Formalidad y responsabilidad del servicio .....	109
<b>Tabla 53</b> Intensidad de la Correlación de Spearman .....	110
<b>Tabla 54</b> Coeficientes de correlación: Capital humano y calidad de los servicios públicos	111
<b>Tabla 55</b> Coeficientes de correlación: Experiencia y calidad de los servicios públicos .....	114
<b>Tabla 56</b> Coeficientes de correlación: Formación y calidad de los servicios públicos .....	116
<b>Tabla 57</b> Coeficientes de correlación: Compromiso y calidad de los servicios públicos....	118
<b>Tabla 58</b> Coeficientes de correlación: Competencias y calidad de los servicios públicos..	121
<b>Tabla 59</b> Coeficientes de Correlación: Motivación y calidad de los servicios públicos .....	123
<b>Tabla 60</b> Coeficientes de correlación: Flexibilidad y calidad de los servicios públicos .....	125
<b>Tabla 61</b> Matriz de consistencia .....	142



<b>Tabla 62</b>	Lista de socios de la Cooperativa Agroindustrial Tierra Andina .....	147
<b>Tabla 63</b>	Lista de socios de la Cooperativa Agraria Machupicchu .....	149
<b>Tabla 64</b>	Lista de socios de la Cooperativa de Servicio Múltiples Sur Andino .....	153
<b>Tabla 65</b>	Lista de socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Apu Rimaq.....	157
<b>Tabla 66</b>	Lista de socios de la Asociación de Productores Flor de papa de Chullcuisa Alta	169
<b>Tabla 67</b>	Lista de socios de la Asociación de Productores Agropecuarios Marco Vilca Argama Alta .....	170
<b>Tabla 68</b>	Lista de socios de la Asociación de Productores Agropecuarios Sumacc Inti de Huancabamba .....	171
<b>Tabla 69</b>	Lista de socios de la Asociación de Productores Agropecuarios Pampas Callebamba .....	172
<b>Tabla 70</b>	Lista de socios de la Asociación de Productores Agropecuarios Quisagui Rio Blanco .....	173
<b>Tabla 71</b>	Lista de socios de la Asociación de Fruticultores de la Microcuenca de Ongoy Los Aynis.....	175



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Modelo del capital humano de Mariño-Mesías, Rodríguez-Antón y Rubio-Andrada .....	21
<b>Figura 2</b> El conocimiento dentro de los factores de creación de riqueza .....	28
<b>Figura 3</b> Capital humano como dimensión del capital intelectual .....	29
<b>Figura 4</b> Elementos que componen el capital humano .....	32
<b>Figura 5</b> Integración de los elementos de medición del capital humano.....	32
<b>Figura 6</b> Modelo nórdico .....	37
<b>Figura 7</b> Modelo de los tres componentes .....	39
<b>Figura 8</b> Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos.....	49
<b>Figura 9</b> Capital humano .....	65
<b>Figura 10</b> Experiencia.....	66
<b>Figura 11</b> Experiencia en el puesto de trabajo.....	67
<b>Figura 12</b> Experiencia en la organización .....	68
<b>Figura 13</b> Experiencia en el sector .....	69
<b>Figura 14</b> Formación .....	70
<b>Figura 15</b> Formación de los empleados.....	71
<b>Figura 16</b> Predisposición de los empleados a cursar programas de formación ofrecidos por la organización.....	72
<b>Figura 17</b> Utilización de las oportunidades de formación de la organización .....	73
<b>Figura 18</b> Compromiso.....	74
<b>Figura 19</b> Sentido de responsabilidad.....	75
<b>Figura 20</b> Identificación con los valores de la organización .....	76
<b>Figura 21</b> Sentimiento de orgullo de pertenecer a la organización .....	77
<b>Figura 22</b> Competencias .....	78
<b>Figura 23</b> Capacidad de los empleados para resolver los problemas .....	79
<b>Figura 24</b> Comportamiento ético de los empleados .....	80
<b>Figura 25</b> Conocimiento de los empleados sobre el servicio ofrecido.....	81
<b>Figura 26</b> Actualización de las habilidades de los empleados según los cambios en el sector .....	82
	VI



<b>Figura 27</b> Motivación .....	83
<b>Figura 28</b> Motivación de los empleados por conseguir satisfacción del cliente .....	84
<b>Figura 29</b> Sentimiento hacia la calidad del servicio .....	85
<b>Figura 30</b> Motivación de los empleados para mejorar y realizar cosas nuevas.....	86
<b>Figura 31</b> Flexibilidad .....	87
<b>Figura 32</b> Iniciativa de los empleados para proponer cambios en sus puestos de trabajo.....	88
<b>Figura 33</b> Adaptación de los empleados a las nuevas tecnologías introducidas en la organización.....	89
<b>Figura 34</b> Facilidad de adaptación del empleado a las necesidades del cliente .....	90
<b>Figura 35</b> Calidad del servicio público.....	91
<b>Figura 36</b> Calidad técnica del servicio .....	92
<b>Figura 37</b> Comodidad del servicio .....	93
<b>Figura 38</b> Accesibilidad al servicio .....	94
<b>Figura 39</b> Nivel de comunicación .....	95
<b>Figura 40</b> Capacidad de respuesta .....	96
<b>Figura 41</b> Seguridad y aspectos tangibles .....	97
<b>Figura 42</b> Calidad funcional del servicio.....	98
<b>Figura 43</b> Atención rápida y expedita .....	99
<b>Figura 44</b> Comprensión administrativa .....	100
<b>Figura 45</b> Competencia del personal .....	101
<b>Figura 46</b> Información clara y precisa.....	102
<b>Figura 47</b> Cortesía y amabilidad del personal .....	103
<b>Figura 48</b> Interés del personal por las inquietudes planteadas por los usuarios.....	104
<b>Figura 49</b> Elementos generales del servicio .....	105
<b>Figura 50</b> Receptividad del servicio .....	106
<b>Figura 51</b> Atención a quejas y reclamos.....	107
<b>Figura 52</b> Credibilidad en la prestación.....	108
<b>Figura 53</b> Formalidad y responsabilidad del servicio.....	109
<b>Figura 54</b> Correlación: Capital humano y calidad de los servicios públicos .....	112
<b>Figura 55</b> Correlación: Experiencia y calidad de los servicios públicos.....	115
<b>Figura 56</b> Correlación: Formación y calidad de los servicios públicos.....	117
<b>Figura 57</b> Correlación: Compromiso y calidad de los servicios públicos.....	119
<b>Figura 58</b> Correlación: Competencias y calidad de los servicios públicos .....	122
<b>Figura 59</b> Correlación: Motivación y calidad de los servicios públicos .....	124
<b>Figura 60</b> Correlación: Flexibilidad y calidad de los servicios públicos.....	126



<b>Figura 61</b>	Aplicación de cuestionario.....	178
<b>Figura 62</b>	Aplicación de cuestionario.....	178
<b>Figura 63</b>	Aplicación de cuestionario.....	179
<b>Figura 64</b>	Aplicación de cuestionario.....	179
<b>Figura 65</b>	Validación del experto N°1.....	180
<b>Figura 66</b>	Validación del experto N° 2.....	181
<b>Figura 67</b>	Validación del experto N° 3.....	182
<b>Figura 68</b>	Constancia de corrección de estilo.....	183



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación partió del interés por estudiar la relación entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

El capital humano es entendido como un activo fundamental para la prestación de servicios públicos de calidad; así, la inversión en la formación, la capacitación y el desarrollo del personal es esencial para garantizar la eficiencia, la eficacia, la equidad, la accesibilidad, la transparencia y la responsabilidad de los servicios públicos

Por otra parte, la calidad de los servicios públicos es un fenómeno reciente, dado que en décadas remotas el usuario no era visto como un cliente, dejando de lado la satisfacción del mismo; sin embargo, con el paso de los años esta idea fue cambiando, así como el propio paradigma de la importancia del servicio brindado por las instituciones con lo cual hoy en día es un tema relevante para el desarrollo de un país, puesto que los servicios públicos de calidad pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, aumentar la productividad y la competitividad del país, y fortalecer la democracia.

Asimismo, cabe mencionar que en la actualidad el brindar satisfacción a los clientes se volvió en un aspecto de suma importancia al que ponen su atención las organizaciones; pues con ello viene el logro de calidad de sus servicios permitiendo que el cliente o usuario colme sus expectativas y de esta manera satisfaga sus diversas necesidades. En el contexto del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, al ser un organismo público desconcentrado, enfoca su atención en el impulso de la actividad económica de las zonas rurales de la sierra y selva del Perú con la finalidad de que aquellos pequeños y medianos productores tengan acceso a mercados para que realicen sus actividades de manera sostenible y competitiva, contribuyendo con esto a la reducción de la pobreza.

Por tal motivo, se debe tener en cuenta el capital humano de dicho organismo, ya que forma parte de un conjunto de comportamientos y habilidades que permiten llevar a cabo adecuadamente un rol, una función o una tarea dinamizadora hacia desempeños eficientes y esperados que busca el ciudadano.

En ese sentido, se plantea la investigación “Capital humano y calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023”, puesto que, es



fundamental para las organizaciones conocer y entender en qué medida el capital humano guarda relación con la calidad de servicios públicos; para tal efecto, el estudio abordará las variables mediante un nivel de investigación correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, recabando información de los usuarios del organismo en estudio a través de la encuesta como técnica de investigación y cuestionario como instrumento.

Finalmente, el cuerpo de la presente investigación está organizada de la siguiente forma:

En el Capítulo I: Planteamiento del Problema. Se desarrolla la descripción de la realidad problemática por la que se originó el interés de realizar el estudio. Asimismo, en este capítulo se estableció enunciado del problema general y problemas específicos además de la justificación de la investigación.

En el Capítulo II: Objetivos e Hipótesis. Se presenta el objetivo general y específicos de la investigación; así como las hipótesis de investigación de la tesis.

En el Capítulo III: Marco teórico referencial. Se desarrolla las investigaciones tomadas como antecedentes y la literatura especializada revisada para llevar a cabo el presente estudio.

En el Capítulo IV: Metodología. Se desarrolla todo lo concerniente al diseño metodológico tomado en cuenta para llevar a cabo la investigación.

En el Capítulo V: Resultados. Se presenta los datos recopilados durante el desarrollo del estudio tanto en tablas como de forma gráfica, así también el análisis de dichas evidencias y la discusión de los resultados hallados.

En el Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones. Se exponen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó a partir de los resultados.

Finalmente, se muestra en los apartados siguientes las referencias bibliográficas y anexos.



## RESUMEN

La presente investigación titulada “Capital humano y calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023” cuya importancia y utilidad se centra en la ampliación del conocimiento científico y teórico sobre las variables de estudio; se estableció el objetivo general de determinar la relación entre el capital humano y calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023. Para tal fin, se empleó dentro de la metodología el enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo básica, alcance correlacional, diseño no experimental de tipo transeccional; en cuanto a la población, estuvo conformada por los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, donde de los 840 beneficiarios, se extrajo una muestra de 264 socios y mediante el muestreo estratificado se determinó la cantidad correspondiente por asociación; la recopilación de la información se realizó mediante la técnica de la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario. Finalmente, en base a los datos recopilados, mismos que fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS y empleando la Prueba de Spearman para la contrastación de hipótesis, se obtuvo al 95% de confianza, un coeficiente de correlación igual a 0.922 con un p-valor o nivel de significancia igual a 0.000; por ende, se aceptó la hipótesis de investigación de  $p < 0.05$ ; y se concluye que el capital humano y calidad de los servicios públicos tienen una relación positiva muy fuerte; ello significa que el capital humano determina significativamente en un 85.01% en la calidad de los servicios públicos.

**Palabras clave:** *Capital humano, calidad de servicio público, calidad técnica, calidad funcional, elementos tangibles.*



## ABSTRACT

The present research titled “Human capital and quality of public services of the Sierra y Selva Exportadora Apurímac Deconcentrated Organization, 2023” whose importance and usefulness focuses on the expansion of scientific and theoretical knowledge about the study variables; The general objective of determining the relationship between human capital and quality of public services of the Sierra y Selva Exportadora Apurímac Deconcentrated Organization, 2023, was established. For this purpose, the quantitative approach, deductive method, basic type, were used within the methodology. correlational scope, non-experimental design of transectional type; As for the population, it was made up of users of the services of the Sierra y Selva Exportadora Apurímac Deconcentrated Organization, where from the 840 beneficiaries, a sample of 264 members was drawn and through stratified sampling the corresponding amount per association was determined; The information was collected using the survey technique and the instrument used was the questionnaire. Finally, based on the data collected, which were analyzed using the SPSS statistical program and using the Spearman Test for hypothesis testing, a correlation coefficient equal to 0.922 with a p-value was obtained at 95% confidence. or significance level equal to 0.000; Therefore, the research hypothesis of  $p < 0.05$  was accepted; and it is concluded that human capital and quality of public services have a very strong positive relationship; This means that human capital significantly determines 85.01% of the quality of public services.

**Keywords:** *Human capital, quality of public service, technical quality, functional quality, tangible elements.*



## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción del problema**

La presente investigación tuvo como objetos de estudio al capital humano y la calidad de los servicios públicos en el marco de las operaciones de una entidad pública, en donde se analizó la vinculación entre los conceptos de capital humano y calidad del servicio en el Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora, oficina Apurímac, desarrollándose durante el año 2023, teniendo como unidad de análisis a los usuarios (miembros de las asociaciones de productores) de los servicios brindados por la mencionada entidad pública desconcentrada.

Dando contexto a las variables de estudio, el capital humano es el conjunto de habilidades, conocimientos y competencias de las personas que trabajan en la empresa siendo, por tanto, una fuente incuestionable de ventajas competitivas (López, 2005), en términos económicos, se considera una inversión que puede generar retornos en forma de mayor productividad, innovación y competitividad teniendo las empresas que invierten en el desarrollo de su capital humano mayores probabilidades de éxito a largo plazo; por otra parte, en lo que refiere la segunda variable de estudio, Gutiérrez et al. (2010) sostienen que, estos se inician encontrando las necesidades o expectativas del usuario y la adaptación de dichos requerimientos al objetivo de satisfacción de la población es decir, es la diferencia entre las expectativas y requerimientos del ciudadano y la percepción que tenga del servicio brindado por la administración pública.

Hoy en día a nivel internacional, la falta de desarrollo en el sector público del capital humano es un problema real y complejo que afecta a todos los niveles, desde lo internacional hasta lo nacional, esta problemática se manifiesta de diversas maneras y tiene graves consecuencias para el desarrollo económico, social y político de los países, según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO 262 millones de niños y jóvenes no asisten a la escuela, y 22% de ellos se encuentran en América Latina y el Caribe; asimismo, el Índice de Desarrollo de la Educación (IDE) de la ONU muestra que los países de bajos ingresos tienen un IDE promedio de 0,53, mientras que los países de altos ingresos tienen un IDE promedio de

0,89; del mismo modo, Gimenez (2005) desarrolló un Indicador Global de capital Humano, en el que se observa que los países que integran la región de América latina y el Caribe se encuentran en una situación de atraso relativo respecto a las regiones del este de Asia y el Pacífico, Europa del este y Asia central, Europa occidental y América del Norte.

Así, en Latinoamérica, se observa un sector público ineficiente que dificulta el crecimiento económico de la región, un ejemplo de esto es lo que sucede en algunos países del Caribe, donde la burocracia y la falta de transparencia en el sector público desalientan la inversión privada y obstaculizan el desarrollo económico lo que genera la insatisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad de los servicios públicos lo cual debilita la democracia y genera inestabilidad política, un ejemplo de esto es lo que sucede en algunos países de América del Sur; así la tasa de informalidad laboral en América Latina es del 57%, lo que significa que más de 130 millones de personas trabajan en condiciones precarias sin acceso a seguridad social ni beneficios laborales, el 70% de las personas tienen acceso a internet, pero solo el 40% lo utilizan de manera regular traduciéndose en una brecha digital que limita el acceso a la educación, el empleo y otros servicios esenciales.

Por otra parte, la revisión de investigaciones previas relacionadas a las variables de la presente investigación a nivel internacional evidencia lo siguiente: (a) la calidad de los servicios prestados se ve afectada por las competencias del personal, de tal forma que el tiempo de trámites se incrementa debido a la deficiente coordinación entre las direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado, por lo que la calidad del servicio se ve disminuida aún más; (b) la administración del capital humano y de los recursos materiales se deberán mejorar para obtener un nivel de excelencia en el servicio; y (c) es necesario adaptar todo un sistema de gestión de talento humano en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en la calidad de los servicios. (Bendezu & Bautista, 2017; Germánico, 2023; Loza, 2009)

En lo que refiere al contexto nacional, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), la gestión de la administración pública tiene muy baja valoración de la población en todas las instancias de gobierno dado que, en el período comprendido entre abril y setiembre del 2018, el 27,8% opina que la gestión del gobierno central es buena o muy buena, mientras que el 18,3% califica de buena o muy buena la gestión del gobierno regional y un 23,6 % en el mismo sentido por el gobierno local así, los trabajadores del sector público en el Perú enfrentan diversos obstáculos que dificultan la prestación de servicios eficientes en los gobiernos regionales y municipales siendo principales problemas la escasez de recursos humanos y financieros, la falta de capacitación y formación continua, la inadecuada infraestructura y tecnología, la carga laboral excesiva, la desactualización de



los marcos legales y normativos, y las deficientes condiciones laborales; dichas problemáticas se traducen en una atención al público deficiente, retrasos en la tramitación de expedientes, baja calidad de los servicios, escasa innovación y una alta rotación de personal. Por otra parte, investigaciones preliminares desarrolladas en este contexto señalan que, “se debe poner mayor atención al personal en cuanto a su capacidad y experiencia, sobre todo en el área de atención al ciudadano, implementando talleres de capacitación y aprendizaje que le permita tener un personal altamente calificado y eficiente” (Huamán, 2021, p. 31).

En el contexto específico del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, el capital humano presenta ciertas falencias que afectan directamente al servicio brindado a los usuarios, entre ellas la experiencia de los trabajadores no es suficiente; puesto que el conocimiento de los profesionales de la región respecto a la organización y el sector es poca o incluso casi nula; sin embargo, por la misma necesidad de personal, la entidad se ve obligada a contratar profesionales cuya experiencia sea solo lo suficientemente aceptable, mas no la más adecuada para las funciones que les será encomendadas. En cuanto a la formación profesional y/o técnica de los trabajadores, en su mayoría no es la adecuada para el puesto laboral que ocupan, puesto que en la región se carece de personal capacitado en el espíritu de las actividades de la entidad por lo que, el personal realiza funciones no relacionadas directamente a la profesión con la que cuentan; caso contrario al de los directivos de la organización que si cuentan con el perfil profesional requerido para el puesto, siendo para estos casos la capacitación un punto clave no solo para formar a los trabajadores, sino para potenciar sus capacidades.

Por otro lado, el grado de compromiso de los trabajadores no es muy alta o la más idónea para garantizar un correcto servicio, pues muchos de ellos no se consideran como parte de la organización por la carencia de líderes que generen ellos una cultura de compañerismo y apoyo mutuo; de igual manera, las competencias de los trabajadores no son las mejores para las actividades que realizan, pues su nivel de conocimiento respecto al servicio que ofrecen se ve debilitada por su falta de compromiso hacia los resultados de la entidad y en la mayoría de casos realizan sus funciones de forma muy personalista afectando directamente a su capacidad para resolver los problemas de los usuarios, ejemplo de ello son sus demoras en la solución de quejas.

Asimismo, la motivación es baja desde los cambios dados en los puestos directivos, ya que los trabajadores no sienten contar con un líder que los inspire, sino destaca mucho más la lucha de poderes dentro de la entidad, provocando que no se exista voluntad de generar nuevas y mejores formas de hacer las cosas u opinar libremente; ello sumado a la falta de



formación adecuada, trajo consigo que el personal no perciba respaldo de la gestión y se conformen con recibir su remuneración mensual; finalmente, la capacidad de flexibilidad de los trabajadores es muy irregular, pues desde el inicio de su ingreso, al no estar capacitados suficientemente para el puesto laboral, su adaptación al entorno de la entidad se torna complicada y ante situaciones cambiantes, perturbación en el ambiente de trabajo, o la imposición de nuevas tecnologías para brindar el servicio, los empleados de la entidad no suelen adecuarse de forma rápida, logrando solo un servicio obsoleto.

En cuanto a la calidad técnica del servicio, la disposición de las oficinas de la organización no permite al usuario tener comodidad suficiente al buscar atención, ni al personal realizar sus labores, pues los ambientes son pequeños en tamaño por lo que los trabajadores se acomodan a lo que tienen para cumplir con sus funciones, la razón principal de esta deficiencia es por el bajo presupuesto asignado; asimismo, al no contar con personal lo suficientemente capacitado respecto a los servicios que se brinda, el lenguaje que emplean para comunicarse con los usuarios no es el más idóneo de la misma manera sucede con los formularios, comunicados u otros documentos que se publiquen, ya que no son muy entendibles por lo que casi siempre requieren de personal de apoyo para su correcto llenado o puedan ser entendidas. Respecto a la calidad funcional del servicio, el cambio dado hace dos años del presidente ejecutivo y directivos repercutió en el personal, pues se perdió todo sentido de dirección a un buen servicio; generando demoras en atención a los usuarios, falta de empatía, cortesía y amabilidad del personal pues no son capaces de comprender ni tomar en cuenta la situación personal de los usuarios fuera de los intereses individuales y la carencia de interés por atender las inquietudes.

Por tanto, los hallazgos de las investigaciones previas y los datos presentados en líneas de los párrafos anteriores muestran que el el capital humano y la calidad de los servicios han sido abordado por algunos estudios; sin embargo, se evidencia que el estado de la cuestión sobre la relación entre las variables de estudio es aún incompleta, además de que las variables mencionadas no fueron abordadas por ningún estudio en el contexto de las operaciones de una entidad publica desconcentrada en el departamento de Apurímac, lo anterior evidencia la existencia de un vacío de conocimiento en las variables de estudio en el contexto y el espacio temporal y espacial elegidos para la presente investigación. En ese sentido, la presente investigación plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?



## 1.2 Enunciado del problema

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?

### 1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la experiencia y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?
- ¿De qué manera se relaciona la formación y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?
- ¿De qué manera se relaciona las competencias y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la motivación y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?
- ¿De qué manera se relaciona la flexibilidad y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?

## 1.3 Justificación de la investigación

### 1.3.1 Justificación teórica

La propuesta y desarrollo del presente estudio se origina a partir de la necesidad de obtener información certera acerca de la relación entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

En ese sentido, el presente estudio permitirá ampliar el conocimiento científico y teórico sobre el tema en estudio, relación entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos, mismo que servirá como antecedente para futuras investigaciones y sumarán al cuerpo de conocimientos existentes sobre el capital humano y la calidad de los servicios públicos.



### 1.3.2 Justificación metodológica

La justificación metodológica es fundamental para todo tipo de investigación; en este caso, el proceso metodológico ha sido fundamental porque ha permitido hallar los objetivos propuestos para la presente investigación.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos en este estudio, fue el cuestionario el cual se planificó y se expuso a procesos de confiabilidad y validez a través del Alfa de Cronbach y prueba de validez mediante tres expertos respectivamente, con la premisa de recabar información objetiva. Por tanto, este instrumento es confiable, por lo que será de gran de utilidad para el desarrollo de otras investigaciones pues pueden ser usados o tomados en cuenta en posteriores investigaciones similares.

Así mismo, se empleó dentro de la metodología el enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo básica, alcance correlacional, diseño no experimental de tipo transeccional.



## **CAPÍTULO II**

### **OBJETIVOS E HIPÓTESIS**

#### **2.1 Objetivos de la investigación**

##### **2.1.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

##### **2.1.2 Objetivos específicos**

- Establecer la relación entre la experiencia y la calidad del servicio público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.
- Identificar la relación entre la formación y la calidad del servicio público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.
- Establecer la relación entre el compromiso y la calidad del servicio público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.
- Identificar la relación entre las competencias y la calidad del servicio público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.
- Establecer la relación entre la motivación y la calidad del servicio público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.
- Identificar la relación entre la flexibilidad y la calidad del servicio público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

#### **2.2 Hipótesis de la investigación**

##### **2.2.1 Hipótesis general**

El capital humano tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

##### **2.2.2 Hipótesis específicas**

- La experiencia tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.



- La formación tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.
- El compromiso tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.
- Las competencias tienen relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.
- La motivación tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.
- La flexibilidad tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

### 2.3 Operacionalización de variables

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

Las variables de estudio de la presente investigación fueron: (a) Capital humano; (b) calidad de los servicios públicos. En ese entender, la presente sección pretende operacionalizar las variables de estudio antes mencionadas.

Respecto a la variable capital humano, se empleó el Modelo de medición del capital humano presentado por Mariño-Mesías et al. (2014), en el artículo que lleva por título “¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? Una aplicación al sector bancario andorrano.” desarrollada en la Universidad Autónoma de Madrid.

Dado que, dicho modelo es flexible y versátil ya que, por una parte, puede medirse el capital humano para la empresa en su conjunto o bien hacerse por niveles organizativos o por áreas según sea el interés o la necesidad específica que se tenga y, por otra parte, porque permite incluir elementos o variables adicionales o diferentes a los contemplados, sin perder su naturaleza y consistencia. Asimismo, el modelo seleccionado para la investigación presenta un enfoque completo respecto a la variable de estudio, que en este caso es capital humano y los objetivos del presente trabajo.

En ese entender, Mariño-Mesías et al. (2014) plantearon un modelo para medir el capital humano en las organizaciones. Dicho modelo este compuesto de seis dimensiones: (a) experiencia; (b) formación; (c) compromiso; (d) competencias; (e) motivación y (f) flexibilidad.



Por otra parte, para la variable calidad de servicios públicos se empleó el Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos presentado por Gutiérrez et al. (2010), en el artículo que lleva por título “Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad” desarrollada en la Universidad Nacional de Colombia. Dado que, dicho modelo constituye a partir de la percepción de los ciudadanos, conseguir la mejora de la calidad de los servicios públicos y, a través de estos, la satisfacción y credibilidad, como medida del buen funcionamiento de la organización. Asimismo, el modelo seleccionado para la investigación presenta un enfoque completo respecto a la variable de estudio, que en este caso es calidad de servicios públicos y los objetivos del presente trabajo.

En ese entender, Gutiérrez et al. (2010) plantearon un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios públicos, el cual consta de tres dimensiones: (a) calidad técnica del servicio; (b) calidad funcional del servicio; y (c) elementos generales del servicio.

En la Tabla 1 se presentan la operacionalización de ambas variables respectivamente.

**Tabla 1**  
*Operacionalización de la variable*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Capital humano:</b> Conjunto de factores tales como la educación, la experiencia, la formación, la inteligencia, la energía, los hábitos de trabajo, la honradez y la iniciativa, que afectan el valor productivo marginal de un trabajador (Frank y Bernanke, 2007, citado en Gallego & Naranjo, 2020).	Experiencia	- Experiencia en el puesto de trabajo - Experiencia en la organización - Experiencia en el sector	1. Muy malo 2. Malo 3. Regular
	Formación	- Formación de los empleados - Predisposición de los empleados a cursar programas de formación ofrecidos por la organización - Utilización de las oportunidades de formación de la organización	4. Bueno 5. Muy bueno
	Compromiso	- Sentido de responsabilidad - Identificación con los valores de la organización - Sentimiento de orgullo de pertenecer a la organización	
	Competencias	- Capacidad de los empleados para resolver los problemas - Comportamiento ético de los empleados	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de los empleados sobre el servicio ofrecido</li> <li>- Actualización de las habilidades de los empleados, según los cambios en el sector</li> </ul>
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación de los empleados por conseguir satisfacción del cliente</li> <li>- Sentimiento hacia la calidad del servicio</li> <li>- Motivación de los empleados para mejorar y realizar cosas nuevas</li> </ul>
	Flexibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa de los empleados para proponer cambios en sus puestos de trabajo</li> <li>- Adaptación de los empleados de los empleados a las nuevas tecnologías introducidas en la organización</li> <li>- Facilidad de adaptación del empleado a las necesidades del cliente</li> </ul>
<p><b>V1: Calidad de los servicios públicos:</b> La calidad de servicio público viene determinada por la diferencia entre las expectativas previas que se tienen del servicio y lo que se cree que se ha recibido del mismo, de tal forma que la evaluación de la calidad está determinada por una serie de criterios identificables en la producción y prestación del servicio (Losada &amp; Dove, 1999).</p>	Calidad técnica del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad del servicio</li> <li>- Accesibilidad al servicio</li> <li>- Nivel de comunicación</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Seguridad y aspectos tangibles</li> </ul>
	Calidad funcional del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención rápida y expedita</li> <li>- Comprensión administrativa</li> <li>- Competencia del personal</li> <li>- Información clara y precisa</li> <li>- Cortesía y amabilidad del personal</li> <li>- Interés del personal por las inquietudes planteadas por los usuarios</li> </ul>
	Elementos generales del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receptividad del servicio</li> <li>- Atención a quejas y reclamos</li> <li>- Credibilidad en la prestación</li> <li>- Formalidad y responsabilidad del servicio</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia en base a las teorías



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1 Antecedentes

##### 3.1.1 Antecedentes internacionales

- a) Nyongesa et al. (2022) desarrolló la investigación titulada ‘Human capital as a determinant of service quality in accredited Universities in Kenya’ presentado en la Revista Europea de Investigación Empresarial y de Gestión.

El objetivo planteado en dicha investigación fue “determinar si el capital humano tiene un efecto positivo en la calidad del servicio de los acreditados de las Universidades de Kenia” (Nyongesa et al., 2022, p. 155).

Respecto a la metodología, esta fue de tipo básica, de diseño no experimental de tipo transversal y nivel correlacional explicativo. Por otra parte, la población estuvo conformada por 222 acreditados de las Universidades de Kenia, aplicando estadística descriptiva inferencia para el análisis de datos obtenidos por la encuesta aplicada (Nyongesa et al., 2022).

Finalmente, mediante un análisis de regresión se obtuvo un coeficiente  $\beta = 0.571$  y un p-valor igual a 0,000 lo que significa que existe relación positiva y significativa entre el capital humano y la calidad de servicios públicos de las Universidades de Kenia (Nyongesa et al., 2022).

- b) Santana et al. (2022) desarrolló la investigación titulada ‘Relación entre el desempeño del capital humano, calidad del servicio y satisfacción del cliente’ presentado en la Revista Digital Publisher.

El objetivo planteado en la investigación fue “establecer la relación que existe entre el desempeño del capital humano, la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente” (Santana et al., 2022, p. 291).

Respecto a la metodología, la investigación empleó el enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental y de nivel correlacional descriptivo. Por otra parte, la población estuvo conformada por 100 usuarios del Sistema de



Transporte Público de la zona oriente del estado de México a las cuales se les aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento (Santana et al., 2022).

Finalmente, mediante el coeficiente de Pearson 0.079 se concluye que existe relación entre las variables desempeño del personal y la calidad del servicio. Asimismo, Santana et al. (2022) señalan que, “si el personal cuenta con la capacidades suficientes y necesarias brindará un mejor servicio al atender de manera eficiente al cliente, el cual se sentirá satisfecho por la manera en cómo se cubren sus expectativas y necesidades” (p. 301).

- c) Karaawi et al. (2020) desarrolló la investigación titulada ‘Human Capital and Their Affect in Service Quality Dimensions’ presentado en la Association for Computing Machinery.

La investigación tuvo por objetivo investigar el efecto de los componentes del capital humano sobre la calidad del servicio educativo a través de sus dimensiones (Karaawi et al., 2020).

Respecto a la metodología empleada en la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental y nivel correlacional descriptivo. Por otra parte, los datos se recopilaron mediante 100 cuestionarios distribuidos a profesores seleccionados y profesores asistentes de la Universidad de Mosul en Irak (Karaawi et al., 2020). Finalmente, Karaawi et al. (2020) mediante el modelo de regresión obtuvo un coeficiente de 0.792 y un p-valor de 0.000 que indica que existe una relación positiva y significativa entre el capital humano y la calidad de servicios públicos, es decir el 63% de las dimensiones de la variable capital humano influyen en la variación de la variable calidad de los servicios públicos y el 27% es ocasionado por diversos factores que no fueron abordados; a su vez, las dimensiones: conocimiento (0.896), experiencia (0.895), habilidad (0.896), innovación (0.896) y talento (0.898) indicaron que existe relación entre las dimensiones de la variable capital humano y la calidad de los servicios públicos.

- d) Germánico (2023) desarrolló la investigación titulada ‘El talento humano como aspecto clave para mejorar la calidad del servicio público en el GAD Saquisilí’ presentado en la Universidad Técnica de Ambato para optar el grado de Magíster en Administración Pública.



La investigación planteó como objetivo “calificar el talento Humano como aspecto clave para mejorar la calidad del servicio público en el Gobierno Autónoma Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón de Saquisilí” (Germánico, 2023, p. 4)

Respecto a la metodología de la investigación, esta fue de tipo básica, de diseño no experimental y nivel correlacional descriptivo. Por otra parte, la muestra estuvo conformada por dos grupos, el primero dirigido a la calidad de servicio, compuesto por 368 pobladores económicamente activos y el segundo dirigido al talento humano, que estuvo conformado por 129 empleados del GAD aplicando la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario (Germánico, 2023).

Finalmente, Germánico (2023) llegó a la siguiente conclusión: “La calidad de los servicios prestados se ve afectada por factores como las competencias del personal, en esta el 72.56% de los usuarios colocan a las habilidades de escucha de los servidores públicos por debajo del umbral de conformidad” (p. 54); a su vez, se obtuvo un coeficiente de Pearson de 8.248 y un p-valor de 0.041 que indica que la calidad del servicio público tiene relación positiva y significativa con el Modelo de Gestión del Talento Humano en el GADMIC de Saquisilí.

### 3.1.2 Antecedentes nacionales

- a) Morales (2018) desarrolló la investigación titulada ‘Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018’ presentado en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Magíster en Gestión Pública.

La investigación planteó como objetivo “establecer cómo se relaciona la gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018” (Morales, 2018, p. 33).

Respecto a la metodología, la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental y nivel correlacional descriptivo. Por otra parte, la población estuvo conformada por los usuarios del Seguro Social de Salud EsSalud de la ciudad de Huánuco, que ascienden a 18000 pacientes; asimismo, se aplicó el muestreo no probabilístico que permitió obtener una muestra de 126 usuarios; las cuales se les aplicó la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario (Morales, 2018). Finalmente, Morales (2018) mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtuvo que la gestión del capital humano se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Seguro Social de



Salud EsSalud de Huánuco, a través de un coeficiente de correlación de 0.447, y un p-valor igual a 0,000. En el mismo contexto, la investigación respecto a las dimensiones de la variable gestión de capital humano arrojó un coeficiente de: capacidad (0.337), comportamiento (0.223) y potencial innovador (0.349) y un p-valor de 0.000, 0.123 y 0.000 respectivamente, que indica una relación significativa con la variable calidad de servicio público.

- b) Huamán (2021) desarrolló la investigación titulada ‘Capital humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021’ presentado en la Universidad César Vallejo para optar el Título de Magister en Gestión Pública.

La investigación planteó como objetivo “determinar la relación que existe entre capital humano y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021” (Huamán, 2021, p. 5)

Respecto a la metodología de la investigación, esta empleó el diseño no experimental de corte transeccional, tipo básica y fue de un nivel correlacional descriptivo. Asimismo, población estuvo constituida por 20 trabajadores del área de atención al ciudadano de Municipalidad Provincial de Sullana, empleando una muestra censal en la que el total de personas son consideradas para la aplicación de la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento (Huamán, 2021).

Finalmente, Huamán (2021) mediante la correlación de Pearson concluyó que existe relación positiva perfecta entre el capital humano y calidad de atención al ciudadano a través de un coeficiente valorado en 1; a su vez, las dimensiones: capacidad (0.933), experiencia (0.785), habilidades (0.577) y actitudes (0.419) y un p-valor de 0.000, 0.000, 0.008 y 0.006 respectivamente afirman la relación que existe en las variables de estudio. En ese entender, “se debe poner mayor atención al personal en cuanto a su capacidad y experiencia, sobre todo en el área de atención al ciudadano, implementando talleres de capacitación y aprendizaje que le permita tener un personal altamente calificado y eficiente” (p. 31).

- c) Rivera (2015) desarrolló la investigación titulada ‘Desarrollo del capital humano y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Período 2014’ presentado en la Universidad Nacional Hemilio



Valdizán de Huánuco para optar el Título de Magíster en Gestión Pública para el Desarrollo Social.

La investigación planteó como objetivo “conocer la relación que existe entre el desarrollo del capital humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis” (Rivera, 2015, p. 19).

Respecto a la metodología utilizada para la investigación, fue de diseño no experimental, de corte transeccional, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. Asimismo, la población estuvo conformada por trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis y usuarios de la organización mencionada; la muestra para tal efecto fue censal en el caso de los trabajadores por ser accesible y por parte de los usuarios se tomó como muestra el 10% cantidad que asciende a 620 personas a las cuales se aplicó la técnica de encuesta y entrevista empelando el instrumento de cuestionario y guía de entrevista respectivamente (Rivera, 2015).

Finalmente, Rivera (2015) mediante el coeficiente de Pearson llegó a la siguiente conclusión:

La hipótesis se ha confirmado porque el coeficiente de correlación obtenido  $r = 0,703$ , lo que significa que existe una relación directa y positiva entre el desarrollo del capital humano al 70,31% con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. (p. 75)

## 3.2 Marco teórico

### 3.2.1 Teorías y modelos que sustentan la investigación

#### 3.2.1.1 Teoría y modelo respecto al capital humano

##### 3.2.1.1.1 Teoría del capital humano basada en los recursos de la empresa

La teoría del capital humano basado en los recursos de la empresa señala que una empresa u organización obtiene ventaja competitiva en base a las ‘destrezas clave’; es decir, habilidades que se caracterizan por su valor y rarezas o dificultad de imitar (Ming & Jun, 2004, citado en García, 2016).

Por ello, cada organización debe poner atención e inversión a aquellas personas con habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar funciones cruciales; pues conforman el capital humano



o elemento más valioso para dichas empresas y solo serán considerados como parte de este activo intangible si poseen las cualidades mencionadas. Por ello, deben ser el foco o punto de atención para un adecuado desarrollo en general (Ming & Jun, 2004, citado en García, 2016).

Asimismo, es importante destacar que, de acuerdo a la teoría del capital humano, la supervivencia humana depende de su capacidad para adaptar sus conocimientos y habilidades a los cambios que impone el progreso científico. Aquellos que no se mantengan actualizados y no desarrollen las habilidades necesarias para operar en estos nuevos escenarios, corren el riesgo de quedar obsoletos y desaparecer. En este sentido, el ser humano se convierte en un ser adaptable, capaz de responder de manera efectiva a las situaciones desafiantes que presenta la vida (Ramirez, 2014).

#### **3.2.1.1.2 Modelo del capital humano de Mariño-Mesías, Rodríguez-Antón y Rubio-Andrada**

El capital humano al ser relevante dentro de una organización y tratarse de fuente de ventaja competitiva y el activo más importante que pueda tenerse, cuenta con diversos enfoques y modelos para ser medida como constructo; sin embargo, el modelo desarrollado por Mariño-Mesías, Rodríguez-Antón y Rubio-Andrada para efectos del presente estudio es el más adecuado.

El modelo mencionado en el párrafo precedente se basa en la idea de cómo se configure una organización depende de su gente, su diseño y cultura; es decir, estos tres aspectos definen el ‘tipo de organización’; siendo además fuente de ventaja competitiva sostenible, ya que la mezcla de personas y sus valores llegan a ser un recurso difícil a imitar por otros (Mariño-Mesías et al., 2014).

En la misma línea, Skaggs y Youndt (2004, citado en Mariño-Mesías et al., 2014) señalan que aquellas organizaciones que prestan servicios dependen en mayor medida de su capital humano y lo identifican como principal elemento de producción de servicios.

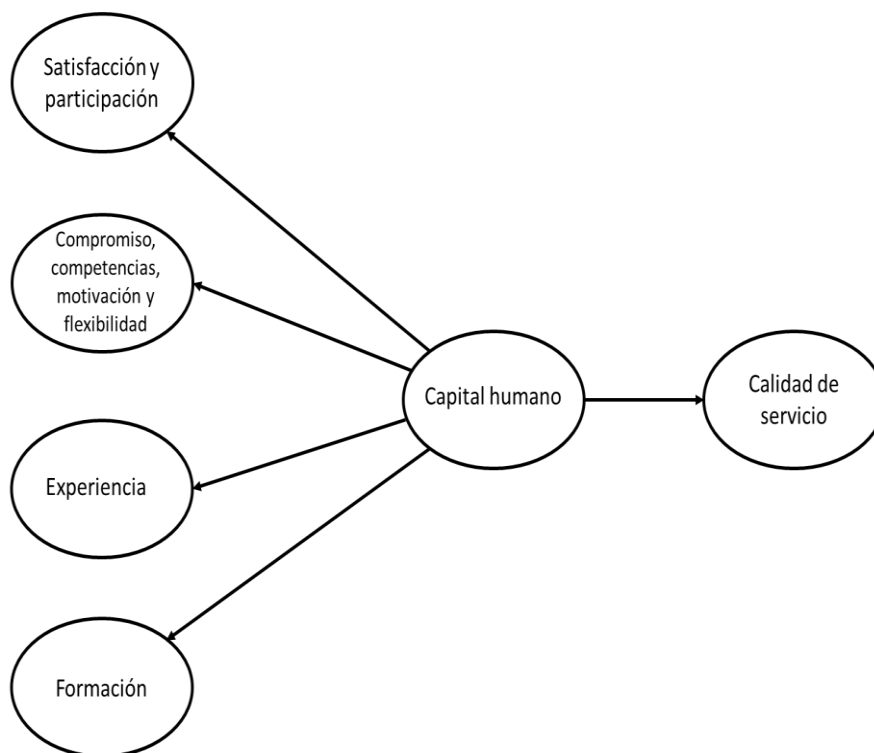


En ese sentido, Mariño-Mesías, Rodríguez-Antón y Rubio-Andrada desarrollaron un modelo de medición de capital humano formada por un conjunto de características de las personas que la integran, donde se diferencian ocho dimensiones: (a) experiencia; (b) formación; (c) compromiso; (d) competencias; (e) motivación; (f) satisfacción; (e) flexibilidad; y (f) participación (Mariño-Mesías et al., 2014).

Cabe resaltar que el mencionado modelo es mucho más flexible y versátil pues permite medir al capital humano tanto para la organización en conjunto o por áreas o niveles organizativos de acuerdo a la necesidad del investigador; así mismo, logra un enfoque completo de la variable. Además, al ser un modelo que busca relacionarla con la calidad del servicio, se adecua en mayor medida para la presente investigación.

**Figura 1**

*Modelo del capital humano de Mariño-Mesías, Rodríguez-Antón y Rubio-Andrada*



*Nota.* La figura muestra el modelo de medición de capital humano. Tomado de Mariño-Mesías (2014)



### **3.2.1.2 Teoría y modelo respecto a la calidad de los servicios públicos**

#### **3.2.1.2.1 Teoría funcional de la calidad del servicio público**

La teoría funcional de los servicios públicos, también conocida como concepción instrumental de los servicios públicos, plantea que la designación de un servicio como público está determinada por el Estado dependiendo de la función que este servicio cumpla para satisfacer una necesidad de la sociedad; por ello, surge de la decisión del Estado por intervenir fuertemente en la actividad considerada pública (Guzmán, 2002).

Asimismo, esta teoría sostiene que lo que define un servicio como público, no depende de su naturaleza o de quien lo preste, sino del hecho que dicho servicio responderá a una necesidad social y ayudara a generar un mayor bienestar a la colectividad. Por ello la razón del mismo nombre; pues es la función social que desempeña el servicio lo que destaca (Guzmán, 2002).

#### **3.2.1.2.2 Modelo de calidad de los servicios públicos de Gutiérrez, Vázquez y Cuesta**

El modelo desarrollado por Gutiérrez, Vázquez y Cuesta analiza la calidad de los servicios públicos bajo el concepto de ‘adecuación’; es decir, la adaptación de la prestación del servicio a los requerimientos que tengan los usuarios para lograr su satisfacción de necesidades (Gutiérrez et al., 2010).

Se centra en la idea de que el servicio debe encontrar las necesidades o expectativas del usuario; ya que estos no perciben la calidad como un concepto unidimensional, sino su valoración se basa en la percepción que tenga de diversos factores. En ese sentido, se constituye a partir de la percepción de los ciudadanos, conseguir la mejora de la calidad de los servicios públicos y, a través de estos, la satisfacción y credibilidad, como medida del buen funcionamiento de la organización (Gutiérrez et al., 2010).

Es así que, el modelo agrupa los factores que intervienen en la calidad de los servicios públicos en tres dimensiones: (i) La accesibilidad al servicio; (ii) La calidad funcional del servicio y (iii) Los elementos tangibles del servicio (Gutiérrez et al., 2010).



## 3.2.2 Capital humano

### 3.2.2.1 Teóricos del capital humano

La teoría del capital humano se fortaleció de 1960 en adelante; es así como los autores abordaron el constructo en dos etapas; en la primera denominada como antecedentes, esbozaron sus planteamientos en cuanto a la inversión en formación de los empleados; mientras que, en la segunda denominada consolidación, se acuñó el término capital humano (Cardona et al., 2007).

#### 3.2.2.1.1 Antecedentes Solow y Denison

Robert Slow en la década de 1950 comenzó a considerar y pensar en otras maneras de invertir diferentes al crecimiento de capital y del trabajo; tratando de explicar el crecimiento de producción; en ese sentido, denominó como Factor 'A' o progreso técnico a aquellos factores diferentes a las primeras mencionadas (capital y trabajo) (Cardona et al., 2007).

Por ello, la educación y la formación profesional fueron consideradas por Slow debido a que desempeñaban un papel fundamental como fuentes de crecimiento dentro de una organización. Es así como inicia a tomar mayor relevancia el ser humano como componente fundamental del crecimiento económico con este primer autor (Cardona et al., 2007).

En ese sentido, en este modelo “la acumulación de conocimiento para el crecimiento económico tiene dos funciones diferentes. Primero, el progreso tecnológico puede ayudar a explicar el “residual de Solow”; y segundo, el progreso tecnológico permite que la formación de capital continúe creciendo” (Cardona et al., 2007, p. 11).

Posteriormente, en el año 1962, Denison “centró su atención en la educación como parte del crecimiento económico y señaló que la estimación de la contribución del avance de los conocimientos se obtiene como un residuo de Solow” (Cardona et al., 2007, p. 12).

Sin embargo, después de realizar procedimientos pudo encontrar que el ‘residuo’ no es explicado mediante los dos otros factores, sino a través de las mejoras cualitativas en aquellas fuerzas de trabajo cuyo origen se de en la educación (Cardona et al., 2007).



Al año siguiente, Shultz corroboró los resultados de Denison al realizar una comparación entre el retorno de las inversiones de un dólar en educación y capital físico. Shultz pudo llegar a la conclusión que la rentabilidad de una inversión en recursos humanos es mayor que la rentabilidad en capital físico. Por lo que, recomendó que la educación debería ser vista como una inversión más no como una actividad de consumo pues sus tasas de retorno son muy altas (Cardona et al., 2007).

### **3.2.2.1.2 Consolidación: Schultz, Becker, Mincer**

Basados en los avances teóricos de Slow y Denison; la teoría encontrada adopta el nombre de ‘Capital Humano’ con aportes de Schultz (1961); Becker (1964) y Mincer (1974), quienes estudiaron a la educación y experiencia como formas del capital humano (Cardona et al., 2007).

#### **a) Theodore W. Schultz (1961): La inversión en gente**

Para Schultz, la inversión en educación es mucha más importante puesto que de ella depende el futuro de la humanidad; es decir, solo la evolución de la inteligencia y la calidad de las personas garantizará crecimiento y desarrollo en la sociedad; estas mismas son las diversas formas de capital humano que se toma (Cardona et al., 2007).

Ahora bien, para Schultz el factor trabajo no es homogéneo, ya que cada persona cuenta con diferentes características y calidad respecto a sus labores; sin embargo, el valor de dicha calidad se presenta por medio de la adquisición en capital humano (Cardona et al., 2007).

#### **b) Gary Becker (1964): Investigación de capital humano**

Becker sostiene que el capital humano es un “conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos” (Cardona et al., 2007, p. 13).

Un individuo al momento de educarse incurre en un gasto y al mismo tiempo por permanecer a la población económicamente



inactiva durante el lapso de tiempo que implique su formación, incurre en un costo de oportunidad; sin embargo, realizar este ‘gasto’ a futuro le traerá a la persona muchos más beneficios y por supuesto, un salario más alto (Cardona et al., 2007).

Ahora bien, la productividad de un trabajador no solo depende de cuan apto este en cuando a sus capacidades; sino también a la motivación que tengan y la intensidad de su esfuerzo al momento de realizar sus labores (Cardona et al., 2007).

**c) Jacob Mincer (1974): El valor de la experiencia**

Jacob Mincer, pionero en la investigación del capital humano desde 1958, se centró en el impacto de la capacitación y el aprendizaje en el trabajo sobre el aumento de los ingresos. La medición del entrenamiento formal resulta más compleja que la del entrenamiento derivado de la experiencia laboral; este último se incrementa gradualmente con la experiencia en el mercado, mientras que el primero presenta una forma cóncava (Cardona et al., 2007).

**3.2.2.2 Origen del concepto de capital humano**

Ramírez (2018) señala que el origen de lo que hoy conocemos como capital humano surge en la década de los sesenta

Folloni y Vittadini (2010, citado en Ramírez, 2018) mencionan que William Prety fue el primero en buscar la forma de medir el capital humano y definirlo como tal basándose en el factor ingreso; más adelante, Cantillon pretendió definirlo en razón a los costos de mantener a un esclavo y su descendencia.

Posteriormente, Adam Smith dio origen a la visión del capital humano como “valor” en razón a sus habilidades mediante la comparación de salario de las personas de acuerdo a sus ocupaciones; puesto que aquellos cuyo salario era mayor, se debía a la educación que habían recibido mas no a cuan inteligentes eran (Folloni y Vittadini, 2010, citado en Ramírez, 2018).

Más adelante, John Stuart-Mill se cuestionó respecto al mercado para las habilidades adquiridas y planteo que las habilidades y la educación de los individuos generaría una mayor producción; además, incremento a dichas



cualidades otras como la moral y virtud por su efecto positivo en la economía nacional (Folloni y Vittadini, 2010, citado en Ramírez, 2018).

Años después, John Baptiste Say mencionó que el conocimiento es el factor fundamental para la producción; así mismo, destacó las ventajas que las personas adquieren en relación a las habilidades y destrezas que tengan; pero, muy sin embargo una persona pueda contar con dichas cualidades, no basta solo contar con conocimiento, sino ponerlo en práctica (Falgueras, 2008, citado en Ramírez, 2018).

Finalmente, Bendfeldt (1992, citado en Ramírez, 2018) sostiene que Alfred Marshall “señalo que el capital más importante es aquel que se ha invertido en los seres humanos, y que la familia desempeña un papel trascendental para la creación de éste” (p. 172).

### 3.2.2.3 Definición de capital humano

Laroche et al. (citado en Ramírez, 2018) señalan que el capital humano comprende todas las habilidades innatas y las destrezas y conocimientos que obtienen la persona a través de su vida.

Para Ramírez (2018) el capital humano es un activo intangible enlazado a las personas, pudiendo ser equivalente a educación y capacitación; por ende, la formación que una persona tenga debe ser vista como un proceso de inversión que desembocará en una mayor productividad y a su vez en una mayor retribución salarial.

López (2005) afirma que el capital humano es “el conjunto de habilidades, conocimientos y competencias de las personas que trabajan en la empresa, es una fuente incuestionable de ventajas competitivas a largo plazo” (p. 59).

López (2005) continúa mencionando que de acuerdo al modelo Intelect, el capital humano comprende el conocimiento explícito como tácito de las personas que resulte provechoso para la organización además de su capacidad de aprender nuevas cosas.

Asimismo, Brickley et al. (2005) señalan que el capital humano hace referencia a las cualificaciones que poseen los individuos y que puede alquilar a los empresarios.

Finalmente, el capital humano “es una amalgama de factores tales como la educación, la experiencia, la formación, la inteligencia, la energía, los hábitos de trabajo, la honradez y la iniciativa, que afectan el valor producto marginal



de un trabajador” (Frank & Bernanke, 2007, citado en Gallego & Naranjo, 2020, p. 73).

#### **3.2.2.4 Teorías del capital humano**

García (2016) señala que para el capital humano existen tres aproximaciones respecto a su definición:

##### **a) La teoría económica de los costes de transacción**

La teoría de los costos de transacción clasifica el capital humano como activo específico o incierto. Las empresas adoptan la estrategia de contratación de personal más eficiente, ya sea mediante la contratación externa de nuevos talentos o la capacitación y promoción del personal interno (García, 2016).

##### **b) La teoría del capital humano**

Las empresas evalúan cuidadosamente la inversión en capital humano, comparando los costos de formación y capacitación con las ganancias potenciales, como mejoras en los procesos de producción; en este contexto, el capital humano se refiere al desarrollo de habilidades técnicas y la acumulación de conocimientos por parte de los empleados (García, 2016).

##### **c) La teoría basada en los recursos de la empresa**

El capital humano, compuesto por individuos con las habilidades necesarias para dominar las destrezas clave, merece especial atención e inversión por parte de las empresas (García, 2016).

#### **3.2.2.5 Importancia del capital humano**

López (2005) destaca la importancia del capital humano por el papel que juega dentro de los activos intangibles de una empresa; las personas son la fuente principal de valor para toda organización puesto que si los archivos físicos desaparecen la empresa vuelve a surgir sin mucho problema; sin embargo, sin personal la probabilidad de recuperación es casi nula.

En ese mismo sentido, Vásquez y Gabalán (2011) sostienen que actualmente en la era de información y conocimiento, el capital humano es factor

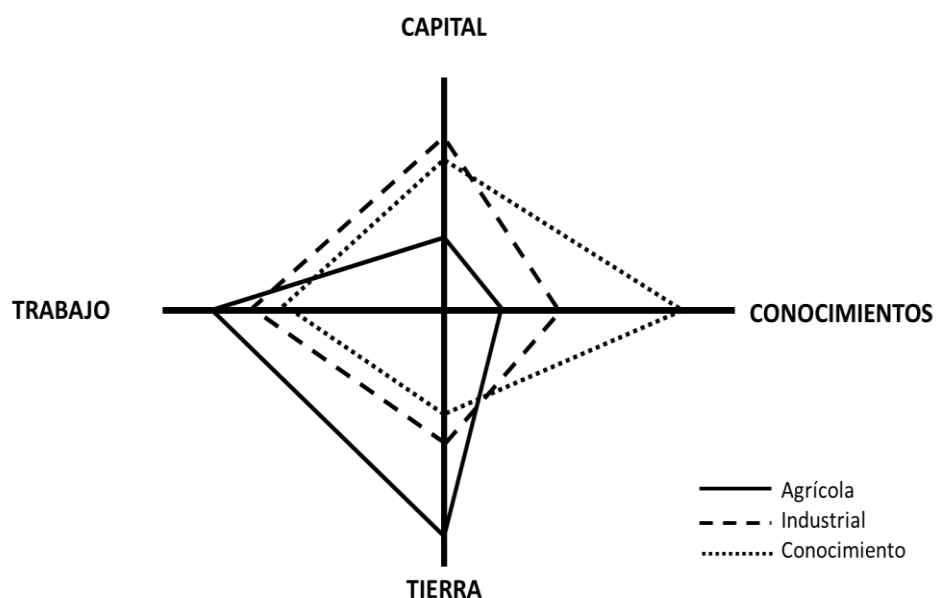


fundamental y primordial para las empresas por ser el nexo con el resto de capitales que forman al capital intelectual de la organización y ser la base de su estructura permitiéndoles ser competentes.

Por su parte, Valencia (2005) afirma que los factores de creación de riqueza son la tierra, trabajo, capital y conocimiento; sin embargo, con el paso de los años la importancia de cada una de ellas varió.

### Figura 2

*El conocimiento dentro de los factores de creación de riqueza*



*Nota.* La figura muestra los factores de creación de riqueza. Tomado de Valencia (2005)

Valencia (2005) continúa mencionando que actualmente el capital humano es vista como “la fuente principal para la creación de la riqueza en esta “Era del Conocimiento” en la que vivimos y trabajamos” (p. 22). En ese entender, la importancia del capital humano reside en que son ellos son la fuente de ventaja competitiva y sin este no es posible realizar nada, por ello toda empresa debe generar acciones para cuidar su capital humano (Valencia, 2005).

Asimismo, Seleim et al. (2007, citado en Machorro y Romero, 2021) señalan que el capital humano es importante por ser “la fuente de innovación y renovación estratégica, por lo tanto, a medida que las personas adquieren más educación y formación son capaces de impulsar la producción de bienes y servicios, así como nuevas innovaciones en el mercado” (p. 4).

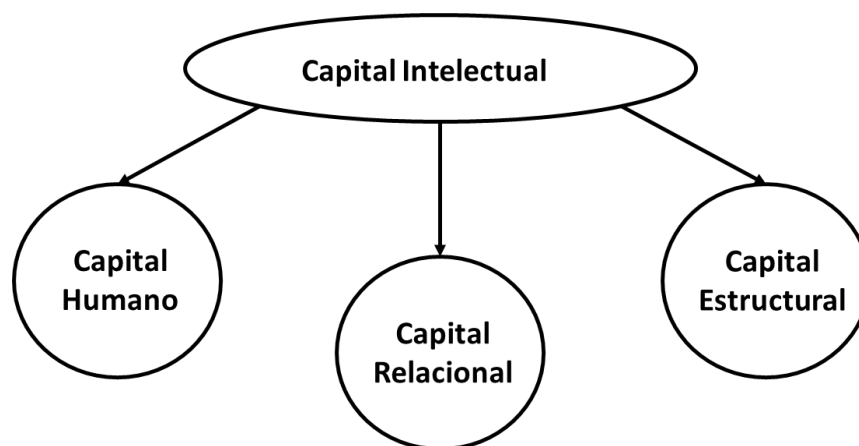


### 3.2.2.6 El capital humano como dimensión del capital intelectual

Las diversas investigaciones realizadas respecto al capital humano consideran a este como parte del capital intelectual y busca parámetros para ser medidos (López , 2005).

**Figura 3**

*Capital humano como dimensión del capital intelectual*



*Nota.* Tomado de López (2005)

Martínez et al. (2022) señalan que debido a que el capital humano es parte también del capital intelectual es posible establecer la relación del capital humano con la gestión del conocimiento dentro de la organización y a su vez el capital humano se centra en tres aspectos:

#### **a) Valores y actitudes**

“Representan el conocimiento sobre los principios internos relacionados con el ser, estar y querer, que motivan las acciones de las personas” (Martínez et al., 2022, p. 76).

En tanto, es vista como la conexión psicología entre la empresa y el empleado, debido a que configura la visión del mundo de la persona en base al estado de ánimo, creencias o paradigmas de la propia persona; asimismo, facilita la generación de ideas impulsando cambios positivos (Martínez et al., 2022).



### **b) Aptitudes**

Hace referencia al conocimiento de la persona a raíz sea de su formación educativa, experiencia, especialidades y el propio desarrollo personal (Bueno, 2003).

Martínez et. al. (2022) sostienen que “dentro de las aptitudes se considera la educación reglada, la formación especializada, la formación interna, la experiencia y el desarrollo personal. Estas van de la mano con el conocimiento adquirido que hace al individuo más competente para cumplir sus funciones” (p. 77).

### **c) Capacidades**

“Las capacidades son aquellas habilidades, destrezas y talentos que el individuo logra desarrollar a través de la experiencia y práctica” (Martínez et al., 2022, p. 77).

## **3.2.2.7 Componentes del capital humano**

Machorro (2013) sostiene que los componentes del capital humano son dos:

- a) Capacidad del capital humano**, determinada por la formación de la persona, su experiencia y otras competencias del mismo como su creatividad y su capacidad de solucionar problemas;
- b) Desarrollo del capital humano**, relacionado con el anterior, pues hace referencia a como el trabajador es capaz de potenciar sus capacidades en beneficio de la organización (Machorro, 2013).

## **3.2.2.8 Indicadores o medición del capital humano**

Según López (2005) la medición del capital humano es posible a través del perfil del empleado, la rotación de personal, la educación, el compromiso y motivación, la formación y los resultados.

### **3.2.2.8.1 Perfil del empleado**

López (2005) menciona que el perfil del empleado brinda información respecto a las características de los trabajadores de la organización, tal como la distribución de edad, género y la cantidad de empleados que laboran por área o departamentos.



#### **3.2.2.8.2 Rotación del personal**

“Incluye diversos datos sobre los empleados recién contratados, aquellos que dejan la empresa, porcentaje de rotación de personal, etc.” (López, 2005, p. 61).

#### **3.2.2.8.3 Educación**

La educación refiere a “la formación académica de los empleados y su experiencia (no cualificados, cualificados, doctores, con experiencia internacional, etc.)” (López, 2005, p. 61).

#### **3.2.2.8.4 Compromiso y motivación**

Para López (2005) el compromiso abarca aspectos como el total de personal que fue ascendido, la antigüedad de estos dentro de la empresa, entre otros; mientras que la motivación hace referencia al sentimiento de reconocimiento de la empresa hacia los trabajadores, la satisfacción del entorno que los rodea o el grado de importancia que toman a sus opiniones, etc.

#### **3.2.2.8.5 Formación**

López (2005) señala que la formación:

Incluye indicadores sobre las inversiones en formación para empleados que realiza la empresa. Entre ellos destacan los siguientes: número de días de formación por empleados, ratio de horas de formación/horas de trabajo (anual), inversión en formación por empleado al año, etc. (p. 61)

#### **3.2.2.8.6 Resultados**

López (2005) señala que los resultados hacen referencia en general al nivel de satisfacción del empleado.



### 3.2.2.9 Elementos del capital humano

Gallego y Naranjo (2020) sostienen que el conocimiento, los valores compartidos, las competencias laborales y tipología del personal son los elementos que forman parte al capital humano.

**Figura 4**

*Elementos que componen el capital humano*



*Nota.* Tomado de Gallego y Naranjo (2020)

**Figura 5**

*Integración de los elementos de medición del capital humano*



*Nota.* Tomado de Gallego y Naranjo (2020)

#### 3.2.2.9.1 Conocimiento

Es un activo intangible adquirido por la persona a lo largo de su vida, siendo la suma del conocimiento formal aprendido y de la experiencia laboral que este tenga (Gallego & Naranjo, 2020).

Gallego y Naranjo (2020) consideran al conocimiento como el elemento de más alto valor para la organización por su característica de ser fuente de ventaja competitiva sostenible; vista como la suma de la formación o educación y la experiencia de la persona por el alto grado significancia de que representa.



### 3.2.2.9.2 Valores compartidos

“Principios éticos y morales formalmente definidos en la organización que orientan la forma de pensar, de decidir y de actuar de cada una de las personas que la integran, indistintamente de su cargo o posición jerárquica” (Gallego & Naranjo, 2020, pp. 80 - 81). Esencial para el éxito a largo plazo de las empresas, los valores compartidos guían el actuar y decisiones que tomen las personas en torno a elementos culturales establecidos (Gallego & Naranjo, 2020).

Ronda (2001, citado en Gallego y Naranjo, 2020) mencionan que:

Los valores compartidos absorben la complejidad organizativa, orientan la visión estratégica y aumentan el compromiso profesional, a la vez que constituyen una herramienta que permite identificar, promover y legitimar el tipo de cambio organizacional para lograr la implementación de la dirección estratégica en las empresas, lo cual contribuiría a elevar la efectividad en el proceso de cambio en las mismas. (p. 78)

### 3.2.2.9.3 Competencias laborales

Gallego y Naranjo (2020) señalan que las competencias laborales implican en primera instancia la habilidad propia del individuo, sumándole a ella sus actitudes, comportamientos, conocimientos, valores y experiencia; mediante esta combinación se busca un excelente desempeño.

Es la capacidad de realizar y concluir exitosamente una determinada tarea; por tanto, va más allá de la sola probabilidad de éxito; la conclusión de la labor de forma productiva implica que el trabajador se haya desempeñado no solo usando su conocimiento, sino haya sido capaz de tomar decisiones para lograr concluir sus acciones por medio de las habilidades actitudes y valores de este (Gallego & Naranjo, 2020).



#### **3.2.2.9.4 Tipología del personal**

Hace referencia a las características demográficas de los trabajadores y su importancia se debe a que la forma de configuración de esta, implicaran en las decisiones y acciones de las personas dentro de la organización (Gallego & Naranjo, 2020).

#### **3.2.2.10 Modelo de medición del capital humano**

Para la presente investigación se empleó el modelo de medición del capital humano presentado por Mariño-Mesías et al. (2014), en el artículo que lleva por título ‘¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? Una aplicación al sector bancario andorrano’ desarrollada en la Universidad Autónoma de Madrid; cabe señalar que de acuerdo al contexto de la investigación se usará seis de las ocho dimensiones planteadas por los autores antes mencionados.

Dado que, Mariño-Mesías et al. (2014) mencionan que este modelo es flexible y versátil ya que, por una parte, puede medirse el capital humano para la empresa en su conjunto o bien hacerse por niveles organizativos o por áreas según sea el interés o la necesidad específica que se tenga y, por otra parte, porque permite incluir elementos o variables adicionales o diferentes a los contemplados, sin perder su naturaleza y consistencia. Asimismo, el modelo seleccionado para la investigación presenta un enfoque completo respecto a la variable de estudio, que en este caso es capital humano y los objetivos del presente trabajo.

En ese entender, Mariño-Mesías et al. (2014) plantearon un modelo para medir el capital humano en las organizaciones. Dicho modelo está compuesto de ocho dimensiones: (a) experiencia; (b) formación; (c) compromiso; (d) competencias; (e) motivación; (f) satisfacción; (e) flexibilidad; y (f) participación.

##### **3.2.2.10.1 Experiencia**

Conjunto de las habilidades y conocimientos específicos adquiridos en los distintos empleos (Garabito, 2013).



#### **3.2.2.10.2 Formación**

Conjunto de conocimientos adquiridos, o que se imparten, en los centros educativos (Fernández-Ríos, 1999).

#### **3.2.2.10.3 Compromiso**

Grado de implicación psicológica y profesional en que el empleado se identifica e involucra activamente con la cultura, valores, misión, objetivos y estrategias de la organización (Fernández-Ríos, 1999).

#### **3.2.2.10.4 Competencias**

Conjunto de conocimientos conceptuales, de procedimientos y de actitudes que permite resolver de forma autónoma y flexible los problemas tanto en la ejecución individual de tareas, como en la coordinación del trabajo dentro de la organización (Fernández-Ríos, 1999).

#### **3.2.2.10.5 Motivación**

Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo del individuo por conseguir una meta (Robbins & Judge, 2009).

#### **3.2.2.10.6 Satisfacción**

Percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo (Spector, 1985 citado en Uribe, 2014).

#### **3.2.2.10.7 Flexibilidad**

Aptitud del empleado para adaptarse de manera rápida y sin perturbaciones a las circunstancias del entorno (Sastre, 2009).

#### **3.2.2.10.8 Participación**

Incorporación de cualquier mecanismo diseñado para incrementar la contribución del empleado al proceso decisorio en la organización que implica un mayor compromiso e integración con los objetivos



de la empresa y actuación continua de sus conocimientos (Fernández-Ríos, 1999; Gunnigle, 1999, citado en Báez, 2011).

### **3.2.3 Calidad de los servicios públicos**

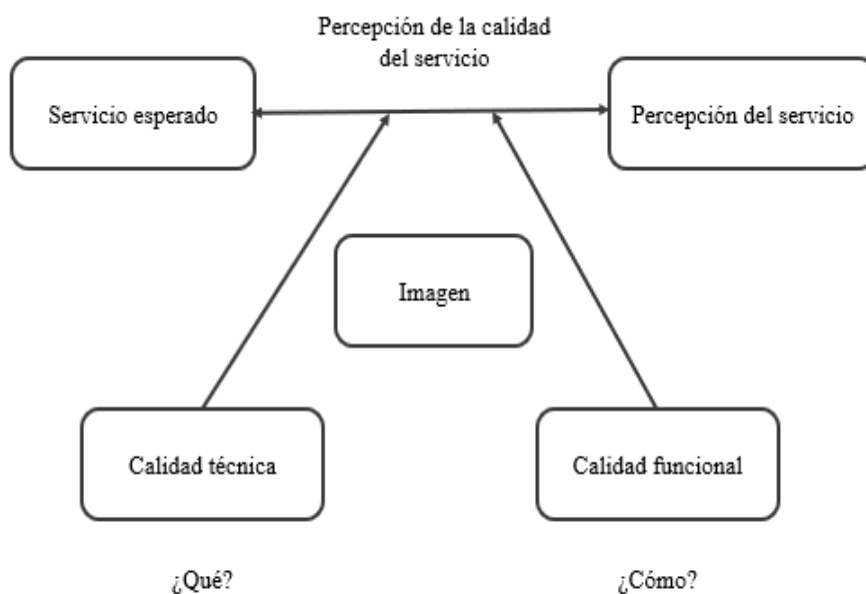
#### **3.2.3.1 Modelos teóricos de la calidad de los servicios públicos**

##### **3.2.3.1.1 La escuela nórdica**

El modelo de Grönroos (1988, citado en Duque 2005), también conocido como modelo de la imagen, establece una relación directa entre la calidad del servicio y la imagen corporativa de la empresa, teniendo en cuenta que, la calidad percibida por los clientes surge de la integración de dos componentes: (a) la calidad técnica (aspectos tangibles del servicio); y (b) la calidad funcional (experiencia durante la prestación del servicio). Ambos componentes se ven influenciados por la imagen corporativa, la cual se convierte en un elemento fundamental para la medición de la calidad percibida.

En ese sentido, el modelo de Grönroos resalta que la satisfacción del cliente no solo depende del resultado del servicio en sí, sino también de la forma en que este se ofrece y de la imagen que la empresa proyecta. En este sentido, el modelo analiza de manera integral las brechas entre las expectativas del cliente y la percepción real del servicio (Duque, 2005).

**Figura 6**  
*Modelo nórdico*



*Nota.* La figura muestra el modelo de Grönroos. Tomado de Duque (2005)

Así Duque (2005) añade que, para obtener una evaluación precisa de la calidad percibida, es fundamental que la calidad experimentada cumpla con las expectativas que formó anteriormente el cliente; es decir, que lo satisfaga, detallando a su vez cómo el exceso de expectativas puede generar problemas en la evaluación de la calidad; por ejemplo, expectativas poco realistas contrastadas con una calidad experimentada buena pueden desembocar en una percepción general de baja calidad.

Finalmente, Grönroos (1988, citado en Duque 2005) sostiene que, las expectativas o calidad esperada se ven influenciadas por diversos factores, como la comunicación de marketing, las recomendaciones (comunicación boca-oído), la imagen corporativa/local y las necesidades del cliente.

### 3.2.3.1.2 La escuela americana

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1985, citado en Duque 2005), se ha convertido en el enfoque más utilizado por los académicos para la medición de la calidad del servicio



percibida, como lo demuestra la amplia cantidad de investigaciones que emplean su escala.

Basándose en el paradigma de la disconfirmación, al igual que Grönroos, los autores crearon un instrumento que permite cuantificar la calidad del servicio percibida por los clientes, tomando como referencia sus expectativas y percepciones; asimismo, el desarrollo de SERVQUAL se sustenta en investigaciones y evaluaciones previas, así como en los comentarios de los consumidores obtenidos durante la investigación (Duque, 2005).

Asimismo, el modelo presenta cinco dimensiones: (a) tangibles; son los aspectos físicos del servicio, como las instalaciones, el personal y el equipo; (b) fiabilidad, entendida como la capacidad de la empresa para prestar el servicio de manera confiable y consistente; (c) capacidad de respuesta, es la disposición de los empleados para ayudar a los clientes de manera oportuna; (d) empatía, la comprensión y atención individualizada que la empresa brinda a sus clientes; y (e) seguridad, se refiere a la sensación de confianza y seguridad que experimentan los clientes al interactuar con la empresa (Duque, 2005).

### **3.2.3.1.3 Otros modelos de medición**

#### **a. Modelo de los tres componentes**

Rust y Oliver (1994, citado en Duque 2005) proponen un modelo que se compone de tres elementos: (a) el servicio en sí y sus características (producto de servicio); (b) el proceso de entrega del servicio; y (c) el ambiente que lo rodea.



**Figura 7**  
*Modelo de los tres componentes*



*Nota.* La figura muestra el modelo de los tres componentes. Tomado de Duque (2005)

Si bien su planteamiento inicial fue para productos físicos, los autores afirman que, al aplicarlo a servicios, el centro de atención cambia, pero los tres elementos de la calidad del servicio siempre están presentes, independientemente de la naturaleza del producto o servicio ofrecido (Duque, 2005).

Por tanto, el servicio y sus características se refieren al diseño del servicio antes de su entrega al cliente, incluyendo las características específicas que se determinan en función del mercado objetivo y sus expectativas, las cuales pueden estar ligadas a parámetros de comparación (benchmarks), independientemente de que la industria decida o no cumplir con el estándar (Duque, 2005).

#### **b. SERVPERF**

El modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor (1992, citados en Duque 2005) se basa únicamente en la evaluación de las percepciones del cliente; los autores argumentan, que el modelo busca superar las limitaciones de SERVQUAL al eliminar la medición de las expectativas, sin especificar el tipo o nivel de expectativas a considerar (expectativas de desempeño, experienciales, predictivas, normativas, etc.). En esencia, ambas escalas comparten la misma estructura, con la diferencia



radicando en el enfoque de evaluación y las preguntas utilizadas en los instrumentos.

### **c. El modelo de Desempeño Evaluado, PE**

El modelo de Desempeño Evaluado (PE), propuesto por Teas (1993), surge a partir de una crítica al modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, en la cual se cuestiona la interpretación y operacionalización del concepto de "expectativas" en SERVQUAL, así como la validez del modelo en sí; para ello, Teas plantea que el incremento en la brecha entre expectativas y percepciones no siempre refleja un aumento en la calidad percibida, como lo sugiere SERVQUAL. (Duque, 2005) En ese sentido, propone el modelo PE que se basa en la conceptualización de las expectativas como puntos ideales en modelos actitudinales, la cual sugiere ponderar las puntuaciones de la calidad de servicio, otorgando mayor valor a atributos con altas expectativas y percepciones también altas; en esencia, el modelo PE busca superar las limitaciones del SERVQUAL en la medición de la calidad del servicio percibida (Duque, 2005).

## **3.2.3.2 Servicios públicos**

### **3.2.3.2.1 Definición de servicios públicos**

Los servicios públicos son las actividades cuyo fin se basa en la satisfacción de necesidades generales de la población; por ende, son brindados por medio de la administración pública en beneficio de todos sin ningún tipo de discriminación; además, los servicios de carácter público deben prestarse uniforme y continuamente siendo regulados, controlados y asegurados (Fernández, 2002).

“Son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad” (Cordero, 2011, p. 690). Además, mediante la prestación de estos servicios es posible reflejar en qué estado se encuentra la administración de estas y responder a las demandas por parte de la población en busca de generar mejoras en su calidad de vida (Cordero, 2011).



Por su parte, Meilán (1997) menciona que es una “actividad esencial para la comunidad organizada en Estado, de contenido primordialmente económico, cuya titularidad corresponde en exclusiva al Estado y cuya gestión indirecta - por los particulares - es siempre posible” (p. 92).

Asimismo, Huayapa (2015) señala que:

Se trata de actividades destinadas a satisfacer necesidades esenciales de los habitantes, y por tanto la institución del servicio público permite mantener e impulsar el bien común y el desarrollo económico - social de la persona humana, por lo cual deberá asegurar prestaciones de carácter obligatorio y sujetas a reglas preestablecidas. (p. 374)

#### **3.2.3.2.2 Criterios para determinar el carácter público de un servicio**

Para Fernández (2002) la discrepancia en el concepto de servicio público generó criterios para determinar si un servicio es público o no. Los criterios que plantea son: criterio orgánico, criterio funcional, criterio jurídico y criterio legal.

##### **a) Criterio orgánico**

Se centra en el elemento orgánico (persona, órgano o institución) a cargo de quien este la prestación del servicio; en ese entender, el criterio orgánico se refiere al carácter que tenga el órgano que preste el servicio; es decir, si la institución que brinda el servicio es pública, el servicio también lo será (Fernández, 2002).

##### **b) Criterio funcional**

“De acuerdo al criterio funcional, un servicio será público si, y sólo si, la necesidad que satisface es de carácter general” (Fernández, 2002, p. 101).



### **c) Criterio jurídico**

Para el cumplimiento de la finalidad del servicio público que es la satisfacción de necesidades colectivas, se requiere un conjunto de notas determinantes de un régimen jurídico específico que difiere al de los servicios privados (Fernández, 2002).

### **d) Criterio legal**

Fernández (2002) menciona que el criterio legal hace referencia a que un servicio es público si es creado, determinado y verificado mediante la ley.

Por otra parte, Huayapa (2015) sostiene que los elementos que permiten caracterizar a un servicio como público son: (i) Su naturaleza esencial para la población; (ii) Su continuidad de prestación del servicio en el tiempo es necesaria, (iii) Requiere conservar un estándar mínimo de calidad y (iv) Su acceso es para todos sin discriminación o desigualdad alguna.

#### **3.2.3.2.3 Características básicas**

Huayapa (2015) señala que las características básicas de acuerdo al concepto básico de servicios públicos son:

- a) Es una actividad prestacional de titularidad el Estado; por ende, el mismo Estado tiene la potestad de ver si ejerce la actividad o la concesiona a algún particular;
- b) El servicio público al ser gestado por el Estado, se somete a la legislación o normativa de este;
- c) Se desarrolla sobre la idea del monopolio estatal (Huayapa, 2015).

#### **3.2.3.2.4 Características esenciales de prestación del servicio**

##### **a) Continuidad**

“El servicio debe prestarse ininterrumpidamente, cada vez que sea requerido por el usuario, ya que satisface una necesidad esencial” (Huayapa, 2015, p. 375).



**b) Regularidad**

El servicio debe brindarse bajo términos de calidad a la población de acuerdo a las normativas que lo regule (Huayapa, 2015).

**c) Igualdad o uniformidad**

Fernández (2002) sostiene que “la igualdad es consustancial a todo servicio público, y estriba en el trato igual o uniforme que debe darse indiscriminadamente a todos sus usuarios, sin que ello impida establecer diversas clases o categorías de usuarios” (p. 105).

Para Huayapa (2015) la única forma de dividir o dar un trato diferenciado es cuando se requiere agrupar a los usuarios u ofrecerles tarifas sociales.

**d) Universalidad o generalidad**

“La generalidad del servicio público consiste en la posibilidad de que toda persona lo use” (Fernández, 2002, p. 104).

Huayapa (2015) agrega que la universalidad significa que el servicio debe de llegar a la población en general cualquiera sea el lugar donde este se encuentre.

**e) Progresividad**

Hace referencia a la actualización del servicio ante cualquier cambio tecnológico que pueda suscitarse; por ende, siempre debe estar disponible con la mejor tecnología posible (Huayapa, 2015). Fernández (2002) señala que otros autores incluye a estas cinco características del servicio público otras más como: la obligatoriedad, la adaptabilidad, la permanencia y la gratitud.

**3.2.3.2.5 Elementos indispensables del servicio público**

Según Fernández (2002) los servicios públicos es la suma de elementos indispensables, que, sin cualquiera de ellos, no es posible su prestación.

**a) La necesidad a cuya satisfacción se destina el servicio**



Para Fernández (2002) es dable decir que el servicio público surge a partir de la necesidad humana o de la carencia insatisfecha que tienen un grupo de personas respecto a algo, en donde el Estado, mediante el desarrollo de la actividad técnica que implica la prestación del servicio público busca la satisfacción de dichos intereses en general.

En ese entender, Fernández (2002) sostiene que la necesidad pública “es, por tanto, la que tiene cualquier institución pública, ya sea estado, municipio, administración pública, órgano legislativo o judicial, órgano constitucional autónomo u organismo descentralizado” (p. 108).

Asimismo, Fernández (2002) añade que “sin una necesidad de carácter general qué satisfacer, mediante una actividad técnica, no se justifica ningún servicio público” (p. 109).

#### **b) La actividad destinada a satisfacer la referida necesidad**

Para el segundo elemento cabe mencionar que es necesario el desarrollo de ciertas operaciones o tareas que conlleva alcanzar la satisfacción de una necesidad, teniendo previamente establecido las características o rasgos específicos de tal actividad, ya que se tiene que tener en cuenta que es una necesidad pública (Fernández, 2002).

#### **c) El universo de usuarios potenciales del servicio público**

Fernández (2002), sostiene que:

El servicio público es inimaginable sin usuarios, porque, por definición, se destina a satisfacer ciertas necesidades humanas de carácter general, suma de muchas necesidades individuales similares, cuyos sujetos que las sienten constituyen su universo de usuarios potenciales que se convertirán en usuarios efectivos cuando accedan a su utilización, una vez cubiertos los requisitos correspondientes, en el caso de que los haya; en fin, sin usuarios no se genera la necesidad de carácter general y, por tanto, el servicio sería absurdo e injustificado. (p. 111)

**d) La intervención estatal**

Fernández (2002), respecto a la intervención social, señala que este cuarto elemento “constituye otro elemento indispensable del servicio público, porque sólo mediante ella se puede crear y, además, someterlo al régimen jurídico especial que le permite asumir sus caracteres esenciales de generalidad, regularidad, uniformidad y continuidad” (pp. 111-112).

**e) El sujeto que desarrolla la actividad satisfactora**

“Tampoco es posible la prestación de un servicio público sin destinar para ello los recursos mínimos requeridos para tal efecto. Los cuales pueden agruparse en recursos humanos, recursos materiales, maquinaria y recursos financieros” (Fernández, 2002, p. 113).

**f) Un régimen jurídico exorbitante del derecho privado**

Según Fernández (2002) un régimen jurídico “consiste en el conjunto de disposiciones legales y reglamentarias, que dictan los Poderes del Estado, con competencia para ello, cuando comprenden que una determinada necesidad general debe satisfacerse mediante el procedimiento del servicio público” (p. 113).

**3.2.3.3 Calidad de servicio**

**3.2.3.3.1 Definición de calidad de servicio**

Percepción de las personas sobre cuanto o como satisface el servicio sus necesidades, por tal, la calidad del servicio la define el cliente (Sáez et al., 2011). En ese mismo sentido, Sáez et al. (2011) complementan señalando que la calidad de servicio se define como “el grado en que la oferta de un intangible satisface las expectativas del cliente o usuario” (p. 626).

La calidad de servicio es la diferencia de las expectativas con lo realmente recibido; es decir, la percepción de cual igual o mayor a lo esperado, es el valor real del servicio (Montaña & Ramírez, 2002).



Por su parte, Barrera y Artunduag (2010) señalan que “la calidad de servicio se asocia a la búsqueda de satisfacción del cliente, de tal forma que se genere en él una intención de reincidir en su consumo” (p. 41).

Finalmente, Solórzano y Aveces (2013) señalan que la calidad de servicio es la práctica de las empresas desarrollada en base a las expectativas y necesidades de sus clientes para brindarles un servicio ágil, útil, seguro y oportuno en cualquier situación con el objetivo de que el cliente perciba mayor valor al que esperaba y por ende genere mayores ingresos y menores costos a la empresa.

#### **3.2.3.3.2 Importancia de la calidad de los servicios**

“La importancia de la calidad del servicio, como factor diferenciador, es tan grande que debe ser objeto de un riguroso y sistemático control que detecte cualquier insuficiencia o inadecuación en la prestación de los servicios” (Santesmases, 2007, p. 883).

En el ámbito de la administración pública, la calidad de servicio conlleva a la afirmación que la razón de la existencia de dicha institución son las personas o ciudadanía en general, por tanto, su satisfacción mediante los servicios que la institución brinde es la orientación que tomarán sus actividades. En ese entender, la importancia de la calidad de servicio es notable, siendo vista como un medio y no como un fin; pues mediante la calidad de su servicio, la organización asegura la credibilidad de su sistema y se legitimizará frente a la población (Nevado, 2003).

#### **3.2.3.4 Definición de calidad de los servicios públicos**

Para Shi y Shang (2020) la calidad de servicio sea en el ámbito público o privado permite lograr una mejor percepción de la entidad a los clientes, garantizando su satisfacción, así como mayores ganancias; en ese sentido, para el Estado implica que en la población se genere mayor predisposición para acceder a sus servicios.



Gadea (2000) señala que la calidad de los servicios públicos es un fenómeno reciente; este se enmarca en que la calidad percibida por los ciudadanos que actúan como clientes, concuerde o coincida con sus expectativas.

En ese sentido, la calidad de los servicios públicos va más allá del cumplimiento de requisitos normativos exigidos por la administración pública a la hora de la entrega de un servicio; el concepto evolucionó y hoy se traduce en la satisfacción de los usuarios; para ello, se tiene una visión de mejora continua optimizando las condiciones de entrega del servicio a la población (Gobierno de la Republica de Ecuador, 2018).

Gutiérrez et al. (2010) Sostienen que la calidad de los servicios públicos inicia encontrando las necesidades o expectativas del usuario y la adaptación de dichos requerimientos al objetivo de satisfacción de la población; en ese entender, es la diferencia entre las expectativas y requerimientos del ciudadano y la percepción que tenga del servicio brindado por la administración pública.

### **3.2.3.5 Factores determinantes de la calidad en la prestación de servicios**

#### **3.2.3.5.1 Desde el punto de vista de la imagen general de la organización administrativa que acoge el servicio**

Nevado (2003) sostiene que los factores determinantes de la calidad desde este punto son: (i) La información debe darse tanto a los beneficiarios como a los trabajadores bajo una relación de comprensión y apoyo; (ii) El servicio debe ser accesible; (iii) La estructura organizacional debe ser flexible y poder adaptarse a cualquier necesidad o demanda del público y (iv) Evaluaciones periódicas para ver el estado del servicio.

#### **3.2.3.5.2 Desde el punto de vista de la prestación del servicio**

Son dos factores clave determinantes de la calidad, el servicio debe darse con rapidez, debe ser segura y satisfacer las demandas, asimismo el compromiso con la calidad debe estar latente (Nevado, 2003).



### **3.2.3.5.3 Desde el punto de vista de apoyo y atención en la prestación del servicio**

Los factores que determinan la calidad desde este punto son: (i) Profesionales competentes con la solvencia suficiente para realizar la prestación del servicio; (ii) La proximidad; (iii) Personal motivado y comprometido y (iv) Implementar la forma de dar respuesta ante reclamos o exigencias (Nevado, 2003).

### **3.2.3.5.4 Desde el punto de vista del colectivo al que se dirige el servicio**

Desde el punto de vista del grupo al que va dirigido el servicio el factor que determinará la calidad se reflejará en la fidelidad y constancia de uso de dicho servicio (Nevado, 2003).

### **3.2.3.6 Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos**

Para la presente investigación se empleó el Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos presentado por Gutiérrez et al. (2010), en el artículo que lleva por título “Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad” desarrollada en la Universidad Nacional de Colombia.

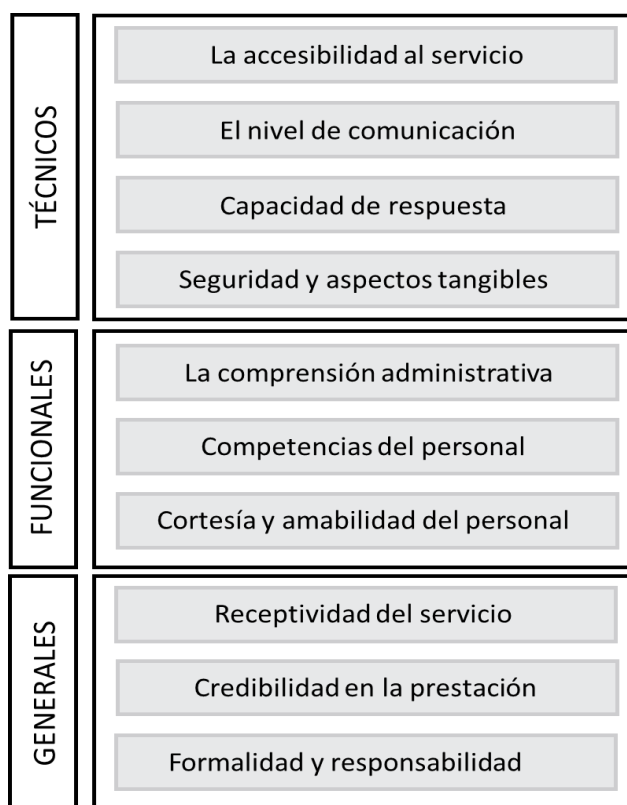
Dado que, según Gutiérrez et al. (2010) dicho modelo constituye a partir de la percepción de los ciudadanos, conseguir la mejora de la calidad de los servicios públicos y, a través de estos, la satisfacción y credibilidad, como medida del buen funcionamiento de la organización. Asimismo, el modelo seleccionado para la investigación presenta un enfoque completo respecto a la variable de estudio, que en este caso es calidad de servicios públicos y los objetivos del presente trabajo.

En ese entender, Gutiérrez et al. (2010) plantearon un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios públicos, el cual consta de tres dimensiones: (a) calidad técnica del servicio; (b) calidad funcional del servicio; y (c) elementos generales del servicio.



**Figura 8**

*Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos*



*Nota.* La figura muestra las dimensiones e indicadores para medir la calidad de los servicios públicos. Tomado de Gutiérrez et al. (2010)

### 3.2.3.6.1 Calidad técnica del servicio

La calidad técnica se concentra en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable; se enfoca en todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización, la organización interna (Duque, 2005).

Asimismo, según Gutiérrez et al. (2010), la calidad técnica del servicio está conformada por los siguientes elementos:

#### a) La accesibilidad al servicio

Esta es en cuanto a la prestación del servicio, donde se debe:

Tomar en cuenta el acceso físico (situación de las oficinas), el material (instalaciones para los minusválidos u oficinas de atención al público que permitan un fácil diálogo), el temporal (horas de apertura adaptadas a los horarios

laborales de la población), el cognoscitivo (instrucciones, formularios o comunicaciones fácilmente comprensibles) y el acceso con un mínimo coste económico (Gutiérrez et al., 2010, p. 141)

**b) El nivel de comunicación**

La comunicación debe centrarse en el cliente (el ciudadano); por tanto, debe usarse un lenguaje que se adapte a sus necesidades además de adaptarse al contexto en el que se preste el servicio (Gutiérrez et al., 2010).

**c) Capacidad de respuesta flexible y rápida**

Las personas buscan que sus necesidades reales y concretas sean satisfechas por la administración; es así, que a la hora de tomar decisiones se debe recordar la voz de este y actuar sin afectar sus necesidades; es por eso que el servicio dado a la población debe ser flexible y adaptarse a las demandas individuales de los ciudadanos (Gutiérrez et al., 2010).

**d) Seguridad en la prestación y calidad de los aspectos tangibles**

Gutiérrez et al. (2010) señalan que “la prestación del servicio debe estar exenta de peligros o riesgos innecesarios para el ciudadano” (p. 144). En ese sentido, las instalaciones tanto como el mobiliario o materiales usados, deben de cumplir con criterios ergonómicos rigurosos y adaptarse a las necesidades del ciudadano como las personas discapacitadas (Gutiérrez et al., 2010).

**3.2.3.6.2 Calidad funcional del servicio**

La calidad funcional se ocupa de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio; es decir, de cómo el consumidor recibe el servicio (Duque, 2005).

Asimismo, según Gutiérrez et al. (2010), la calidad funcional del servicio está conformada por los siguientes elementos:



**a) La comprensión del sistema administrativo**

Gutiérrez et al. (2010) sostienen que, en muchas ocasiones debido a la complejidad de los procesos en la administración pública, el ciudadano no llega a comprender como es el funcionamiento, para ello, se debe desarrollar procedimientos mucho más sencillos y mejorar la calidad y cantidad de información que ayude al usuario.

**b) Competencia del personal que presta el servicio**

Villoria (1996, citado en Gutiérrez et al., 2010) señala que “la capacitación técnica de los recursos humanos al servicio de la administración es un factor fundamental para transmitir al ciudadano una prestación de calidad” (p. 143).

**c) Cortesía y amabilidad del personal**

El trato dado por el personal al ciudadano es de forma directa y por ende fundamental, debido que es un factor clave para brindar un servicio de calidad (Gutiérrez et al., 2010).

**3.2.3.6.3 Elementos generales del servicio**

Los elementos generales del servicio hacen referencia al conjunto de elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio se refiere al soporte físico, contacto personal, clientela y eficacia de su participación (Duque, 2005).

Asimismo, según Gutiérrez et al. (2010), la calidad funcional del servicio está conformada por los siguientes elementos:

**a) Receptividad del servicio**

La capacidad de recibir el servicio por parte del ciudadano incrementa si este puede participar en los procesos del servicio, pues le genera responsabilidad sobre estos y acciona de mejor forma para que la administración satisfaga sus expectativas (Gutiérrez et al., 2010).



#### **b) Credibilidad en la prestación del servicio**

Meunier (1993, citado en Gutiérrez, 2010) menciona que la credibilidad “se consigue a través del respeto a una serie de principios, el trato igualitario, o la equidad o profesionalidad en la gestión de los asuntos públicos” (p. 143).

#### **c) Formalidad y responsabilidad del servicio**

La responsabilidad es muy valorada por el ciudadano, por tanto, la administración debe no buscar romper las esperanzas de ciudadano; para ello el servicio debe darse con conciencia y precisión, evitando actos que generen disconformidad en el ciudadano y distribuyendo tareas concretas al personal (Gutiérrez et al., 2010).

### **3.2.3.7 Valoración de la calidad de servicios**

“La calidad del servicio estará determinada por el análisis comparado entre los resultados o entre los objetivos deseados por la organización pública prestadora de servicios, los que esperan los usuarios y aquellos realmente conseguidos” (Nevado, 2003, p. 28).

Es decir, la valoración de la calidad de servicio se da por medio de la práctica si la prestación del servicio se realiza de manera correcta. Ubicados en el ámbito público, Nevado (2003) sostiene que “un primer indicador de la calidad de los servicios se manifiesta por la propia vigencia del principio de legalidad y por su rendimiento” (p. 28).

Asimismo, respecto al principio de legalidad administrativa, cabe mencionar que en la medida que se atiende de manera prioritaria los intereses de todos los ciudadanos se podrá integrar sin dificultad el concepto de calidad (Nevado, 2003).

### **3.2.3.8 Dimensiones de la calidad de servicios**

Stanton (2004, citado en Sáez et. al, 2011) señala que la calidad de servicio presenta dos atributos, “el primero es que la calidad de servicio la define el cliente no el productor-vendedor, y la segunda, es que los clientes evalúan la calidad del servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este” (p. 626).



Dando a entender que, cuando se quiere abordar la calidad en lo que respecta las prestaciones de servicios las empresas deben medir con regularidad el grado de satisfacción o percepción del usuario frente al servicio que entrega u ofrece (Sáez et al., 2011).

Asimismo, se sabe que la calidad de servicio ha sido tratada académicamente a lo largo de los años, para lo cual Parasuramant (1985, citado en Montaña y Ramírez, 2002) presenta el primer modelo de calidad de servicio compuesto por diez dimensiones: (a) Empatía; (b) flexibilidad; (c) capacidad de respuesta; (d) profesionalidad; (e) accesibilidad; (f) cortesía; (g) comunicación; (h) credibilidad; (i) seguridad; (j) comprensión; y (k) elementos tangibles.

Años después, después de realizar estudios complementarios Zeithaml et al (1992, citado en Sáez et. al, 2011) redujo dicho modelo en cinco dimensiones que hasta la actualidad se emplea: (a) Elementos tangibles; (b) confiabilidad; (c) capacidad de respuesta; (d) seguridad; y (e) empatía.

De este modo, Zeithaml et al (1992, citado en Sáez et. al, 2011) define cada dimensión de la siguiente manera:

- a) Elementos tangibles: Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personas inmersas para la prestación de servicio y materiales de comunicación;
- b) Confiabilidad: Capacidad para entregar los servicios prometidos de manera confiable y cuidadosa;
- c) Capacidad de respuesta: Voluntad y disposición de los empleados para ayudar a los clientes y brindar un servicio oportuno;
- d) Seguridad: Conocimiento y atención demostrados por el personal de contacto y capacidad para inspirar confianza en los clientes;
- e) Empatía: Atención personalizada de los proveedores de servicios a los clientes.

### **3.2.3.9 Principios de la calidad del servicio**

#### **3.2.3.9.1 Cultura de los clientes**

Larrea (1991) indica que las actitudes de disciplina y solidaridad o, por el contrario, las actitudes de individualismo y agresión tienen una base cultural y permean cada sociedad de cierta manera, en



donde dichos factores culturales están relacionados con el grado de implicancia del personal en contacto.

Asimismo, Larrea (1991) respecto al grado de implicancia sostiene que, “si este es bajo, la participación permitirá al cliente obviar una relación pobre y escasamente interactiva. Si es alto, la participación le permitirá desplegar su espíritu de dinamismo, aceptación de retos y competitividad” (p. 192).

#### **3.2.3.9.2 Condiciones del servicio**

En este punto la duración y la complejidad vienen a ser elementos objetivos que determinarán la participación del cliente. En ese sentido, cuanto se habla de duración se refiere a que mientras más prolongados o repetitivos sean los servicios, mayores serán las posibilidades de hacer intervenir al cliente; a diferencia de la complejidad que conlleva a la menor participación del usuario (Larrea, 1991).

#### **3.2.3.9.3 Características del comportamiento del consumidor**

Larrea (1991) señala que existen ciertas características del consumidor, de las cuales tres de ellas tienen un impacto especial sobre la participación: (a) la fidelidad; (b) la tasa de utilización del servicio, que presenta una relación directamente proporcional a las oportunidades de participación; (c) la actitud frente a la innovación, que dependerá del perfil psicológico del cliente.

#### **3.2.3.9.4 Posición dominante del cliente**

“Se parte de la hipótesis de que en las relaciones proveedor-cliente es frecuente que una parte domine a la otra. Por otro lado, hay clientes que aceptan participar activamente en la realización del servicio y otros que prefieren ser pasivamente atendidos” (Larrea, 1991, p. 193).

La combinación de ambos factores da lugar a cuatro posicionamientos distintos de los cuales puede requerir su propia servucción: (a) participación activa; (b) participación pasiva; (c) cliente dominante; y (d) cliente dominado. Esto quiere decir que

cada uno de los posicionamientos implica una interacción diferente entre el cliente, el personal y el soporte material que hace posible la concreción del servicio (Larrea, 1991).

Finalmente, Larrea (1991) propone diversas recomendaciones a tener en cuenta a la hora de gestionar la participación activa de los clientes: “(a) La participación debe ser un criterio de segmentación; (b) La participación necesita un enfoque global y un control de la servucción y (c) La participación no puede tener éxito sin la educación del cliente y del personal” (p. 194).

### 3.3 Marco conceptual

- a) **Calidad.** Es “el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (Cuatrecasas, 2010, p. 17).
- b) **Calidad de servicios públicos.** La calidad de servicio público viene determinada por la diferencia entre las expectativas previas que se tienen del servicio y lo que se cree que se ha recibido del mismo, de tal forma que la evaluación de la calidad está determinada por una serie de criterios identificables en la producción y prestación del servicio (Losada & Dove, 1999).
- c) **Calidad funcional del servicio.** La calidad funcional se ocupa de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio; es decir, de cómo el consumidor recibe el servicio (Duque, 2005).
- d) **Calidad técnica del servicio.** La calidad técnica se concentra en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable; se enfoca en todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización, la organización interna (Duque, 2005).
- e) **Capital humano.** Conjunto de factores tales como la educación, la experiencia, la formación, la inteligencia, la energía, los hábitos de trabajo, la honradez y la iniciativa, que afectan el valor producto marginal de un trabajador (Frank & Bernanke, 2007, citado en Gallego & Naranjo, 2020).

- f) **Competencias.** Conjunto de conocimientos conceptuales, de procedimientos y de actitudes que permite resolver de forma autónoma y flexible los problemas tanto en la ejecución individual de tareas, como en la coordinación del trabajo dentro de la organización (Fernández-Ríos, 1999).
- g) **Compromiso.** Grado de implicación psicológica y profesional en que el empleado se identifica e involucra activamente con la cultura, valores, misión, objetivos y estrategias de la organización (Fernández-Ríos, 1999).
- h) **Elementos generales del servicio.** Los elementos generales del servicio hacen referencia al conjunto de elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio se refiere al soporte físico, contacto personal, clientela y eficacia de su participación (Duque, 2005).
- i) **Experiencia.** Conjunto de las habilidades y conocimientos específicos adquiridos en los distintos empleos (Garabito, 2013).
- j) **Flexibilidad.** Aptitud del empleado para adaptarse de manera rápida y sin perturbaciones a las circunstancias del entorno (Sastre, 2009).
- k) **Formación.** Conjunto de conocimientos adquiridos, o que se imparten, en los centros educativos (Fernández-Ríos, 1999).
- l) **Motivación.** Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo del individuo por conseguir una meta (Robbins & Judge, 2009).
- m) **Servicio.** “Es una actividad humana que se caracteriza por ofrecer tu tiempo, habilidades y conocimientos en beneficio de los demás. Escuchar con atención a los demás. Buscar una solución a sus problemas. Dar una sonrisa, saludar y ayudar” (Olvera & Scherer, 2009, p. 33).



## CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo y nivel de investigación

#### 4.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica porque no tuvo ningún fin práctico ni buscó modificar la realidad, sino netamente posee fines teóricos o incrementar el caudal de conocimiento respecto a las variables de estudio: Capital humano y calidad de los servicios públicos.

Según Escudero y Cortéz, (2018) “se caracteriza porque se enmarca únicamente en los fundamentos teóricos, sin tomar en cuenta los fines prácticos” (p. 19).

#### 4.1.2 Nivel de investigación

El nivel o alcance del presente estudio fue correlacional, debido a que solo buscó conocer el grado de relación entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández et al., 2014, p. 93).

### 4.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental de corte transaccional o transversal, pues no se pretendió generar cambios o manipular ninguna de las variables de estudio; además que recabó la información en un solo momento.

Las investigaciones no experimentales son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández et al., 2014, p. 152).

Por otra parte, en una investigación de diseño transaccional se realiza la recolección de datos en un solo y único momento (Hernández et al., 2014).



### 4.3 Descripción ética de la investigación

La presente investigación “Capital humano y calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023” consideró diversas teorías las cuales fueron respetadas por completo.

### 4.4 Población y muestra

#### 4.4.1 Población

La población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández et al., 2014, p. 174).

La población de la presente investigación estuvo conformada por los socios de las organizaciones de productores hacia las cuales el Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac ofrece sus servicios (10 organizaciones). En ese sentido, la población asciende a 840 productores, según se detalla en la tabla

**Tabla 2**

*Población de la investigación, según asociación de productores*

	<b>ORGANIZACIÓN PRIORIZADA</b>	<b>Cantidad</b>
1	ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	25
2	ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	28
3	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	57
4	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIO MULTIPLES APURIMAQ Ltda.	293
5	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA	121
6	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS- COOPSUR	96
7	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	149
8	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUISA ALTA	19
9	ASOCIACION PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	27
10	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIHA	25
	<b>TOTAL</b>	<b>840</b>

*Nota.* Elaboración propia en base a la información proporcionada respecto a los socios de las organizaciones de productores a los que el Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac ofrece sus servicios.



#### 4.4.2 Muestra

Hernández et al. (2014) sostienen que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173).

Para la presente investigación se empleó el muestreo probabilístico mediante el método de muestreo aleatorio estratificado.

El tamaño de la muestra se calculó por medio de la siguiente formula:

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

**Donde:**

N= Tamaño de la población.

n = Tamaño de la muestra.

E = Error de la muestra.

Z = Coeficiente de confianza de distribución normal.

p = Proporción de individuos que poseen en la población las características de estudio.

q = Proporción de individuos que no posee la característica de estudio.

**Reemplazando:**

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 \times (840) \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (840-1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = 263.77$$

$$n = 264$$

Es así que la muestra ascendió a 264 usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

Por tanto, dado que se utilizará el método de muestreo aleatorio estratificado, la muestra se distribuirá según el detalle de la Tabla 6.



**Tabla 3***Muestra de la investigación, según asociación de productores*

	<b>ORGANIZACIÓN PRIORIZADA</b>	<b>Cantidad</b>
1	ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	8
2	ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	9
3	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	18
4	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIO MULTIPLES APURIMAQ Ltda.	92
5	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA	38
6	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS- COOP SUR	30
7	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	47
8	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUISA ALTA	6
9	ASOCIACION PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	8
10	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIHA	8
	<b>TOTAL</b>	<b>264</b>

*Nota.* Elaboración propia en base a la información proporcionada respecto a los socios de las organizaciones de productores a los que el Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac ofrece sus servicios.

#### 4.5 Procedimiento

El procedimiento de investigación realizado para la presente investigación se detalla a continuación:

- a) Se elaboró una base de datos de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Dicho listado se realizó en una hoja de cálculo de Microsoft Excel.
- b) Se realizó el muestreo de los usuarios del servicio mediante la técnica de muestreo probabilístico.
- c) Determinada la muestra, se procedió a seleccionar los miembros que conformaron la muestra mediante números aleatorios.
- d) Se aplicó el instrumento de investigación (cuestionario) a los usuarios del servicio seleccionados que formaron parte de la muestra para la recolección de información.
- e) La información obtenida se centralizó en una matriz de datos y posteriormente se procesó mediante el programa estadístico SPSS.
- f) Finalmente, se redactó los resultados, así como las conclusiones y recomendaciones.



## 4.6 Técnicas e instrumentos

### 4.6.1 Técnicas

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, debido a la gran representatividad que esta tiene y a las ventajas que trae consigo, como al ser anónima, mostrar resultados más reales y ser idónea para investigaciones como del tipo que se pretende realizar (cuantitativa), que nos permitirá una mejor interpretación de los datos recabados.

Según López y Fachelli (2015) la encuesta es una “técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (p. 08).

### 4.6.2 Instrumentos

El instrumento que se empleó en la presente investigación fue el cuestionario.

Un cuestionario en investigación es “el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo” (Meneses, 2016, p. 09).

## 4.7 Análisis estadístico

La presente investigación empleó la estadística descriptiva y la estadística inferencial para el análisis de datos.

La estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas cuyo propósito es presentar y reducir los diferentes datos observados. Tal presentación de datos se realiza mediante su ordenación en tablas y su posterior representación gráfica (Fernandez et al., 2002).

En ese sentido, el estadístico descriptivo que se usó para analizar los datos de la investigación fue la distribución de frecuencias.

Por otra parte, la estadística inferencial utiliza técnicas especiales para conocer los elementos de un conjunto a partir de un subconjunto del mismo (Vargas, 1995).

Según Triola (2004), las dos aplicaciones principales de la estadística inferencial son: (a) el uso de datos muestrales para estimar el parámetro de la población; y (b) probar alguna hipótesis acerca de una población.

En ese sentido, para la contrastación de hipótesis se hizo uso del análisis no paramétrico, concretamente, de la prueba de Spearman.



El análisis no paramétrico recurre a estadísticos de contraste cuya distribución no depende de la distribución poblacional, los mismos que fueron diseñados para datos nominales u ordinales (Cáceres, 2007).

El coeficiente de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos o jerarquías (Hernández et al., 2014).



## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 5.1 Análisis de resultados

##### 5.1.1 Análisis de confiabilidad del instrumento

Para medir la consistencia interna del cuestionario utilizado, se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere a la capacidad de obtener resultados consistentes en mediciones sucesivas del mismo fenómeno; es decir, que los resultados obtenidos en mediciones repetidas han de ser similares para que la medición se estime como fiable (Cea, 2001).

El alfa de Cronbach es un método para medir la fiabilidad cuándo ésta se entiende como la consistencia interna u homogeneidad de los ítems

Respecto a la interpretación del coeficiente del alfa de Cronbach, es conveniente señalar que éste puede variar entre 0.00 (infiabilidad) y 1.00 (fiabilidad perfecta). Pero, no debería ser menor a 0.80 para poder considerar que el instrumento de medición como fiable (Cea, 2001).

##### 5.1.1.1 Confiabilidad del instrumento de la variable 1:

El coeficiente de confiabilidad del estadístico Alfa de Cronbach para los ítems de la variable capital humano se presenta en la Tabla 5.

**Tabla 4**

*Resumen del procesamiento de los casos de la variable capital humano*

		N	%
Casos	Validos	264	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	264	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS



**Tabla 5***Estadístico de fiabilidad de la variable capital humano*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.994	19

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

El coeficiente Alfa Cronbach obtenido de la prueba de confiabilidad aplicado al instrumento para la variable capital humano, resultó igual a 0.994 (con 19 elementos). Este coeficiente señala que el instrumento para dicha variable es sumamente confiable, puesto que alcanzó un valor superior al 0.80.

#### 5.1.1.2 Confiabilidad del instrumento de la variable 2:

El coeficiente de confiabilidad del estadístico Alfa de Cronbach para los ítems de la variable calidad de los servicios públicos se presenta en la Tabla 7.

**Tabla 6***Resumen del procesamiento de los casos de la variable calidad de los servicios públicos*

		N	%
Casos	Validos	264	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	264	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Tabla 7***Estadístico de fiabilidad de la variable calidad de los servicios públicos*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.993	15

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

El coeficiente Alfa Cronbach obtenido de la prueba de confiabilidad aplicado al instrumento para la variable calidad de los servicios públicos, resultó igual a 0.993 (con 15 elementos). Este coeficiente señala que el instrumento para dicha variable es sumamente confiable, puesto que alcanzó un valor superior al 0.80.



## 5.1.2 Descripción de los resultados

### A. Variable 1: Capital humano

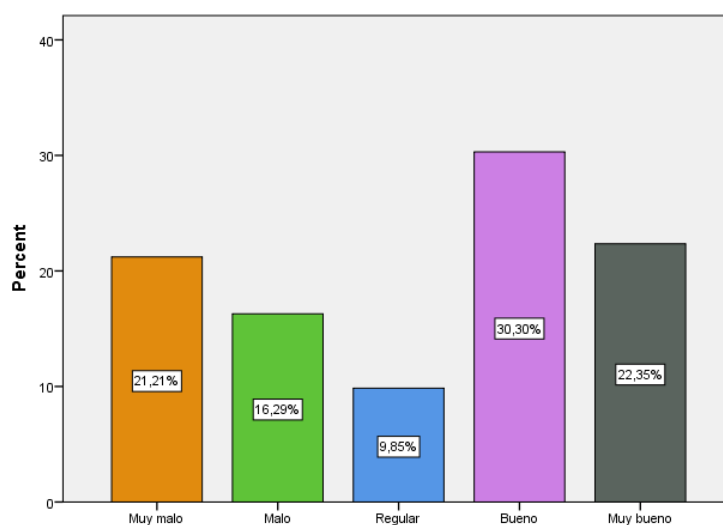
La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto al capital humano de la entidad.

**Tabla 8**  
*Capital humano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	56	21,2	21,2
Malo	43	16,3	37,5
Regular	26	9,8	47,3
Bueno	80	30,3	77,7
Muy bueno	59	22,3	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 9**  
*Capital humano*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 8 y la Figura 9 muestran los resultados obtenidos, donde el 30.0% de los usuarios perciben que el capital humano del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es bueno. Por su parte, el 22.3% percibe que es muy bueno y el 21.2% muy malo. Mientras que el 16.3% percibe que es malo y el 9.8% regular



### A.1. Dimensión 1: Experiencia

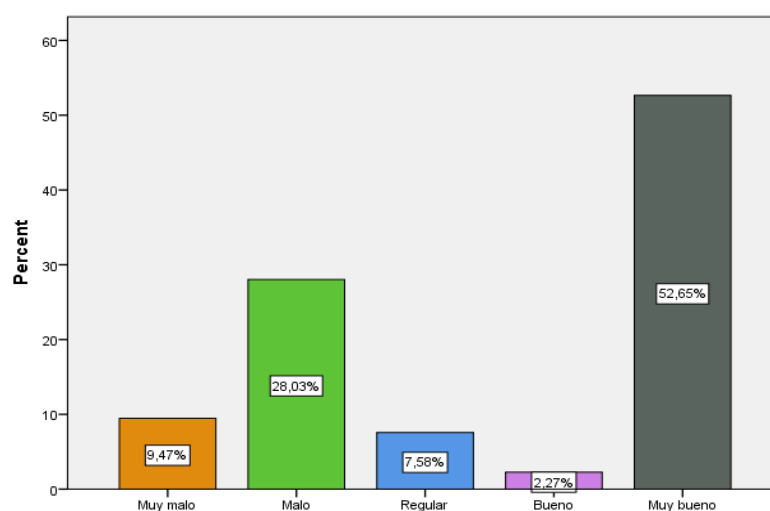
La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es muy buena respecto a la experiencia adquirida de los trabajadores de la entidad.

**Tabla 9**  
*Experiencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	25	9,5	9,5
Malo	74	28	37,5
Regular	20	7,6	45,1
Bueno	6	2,3	47,3
Muy bueno	139	52,7	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 10**  
*Experiencia*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 9 y Figura 10 muestran los resultados obtenidos, donde el 52.7% de los usuarios perciben que la experiencia adquirida de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es muy buena. Por su parte, el 28.0% percibe que es mala y el 9.5% muy mala. Mientras que el 7.6 % percibe que es regular y el 2.3% buena.

### Ítem 1: Experiencia en el puesto de trabajo

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la experiencia en el puesto de trabajo.

**Tabla 10**

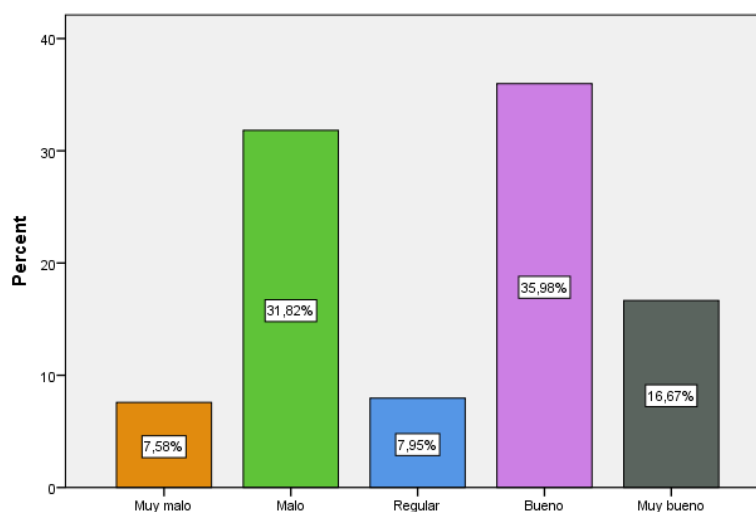
*Experiencia en el puesto de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	20	7,6	7,6
Malo	84	31,8	39,4
Regular	21	8,0	47,3
Bueno	95	36,0	83,3
Muy bueno	44	16,7	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 11**

*Experiencia en el puesto de trabajo*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 10 y la Figura 11 muestran los resultados obtenidos, donde el 36.0% de los usuarios perciben que la experiencia de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac en sus puestos de trabajo es buena. Por su parte, el 31.8% percibe que es mala y el 16.7% muy bueno. Mientras que el 8.0% percibe que es regular y el 7.6% muy mala.



## Ítem 2: Experiencia en la organización

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la experiencia de los trabajadores en la organización.

**Tabla 11**

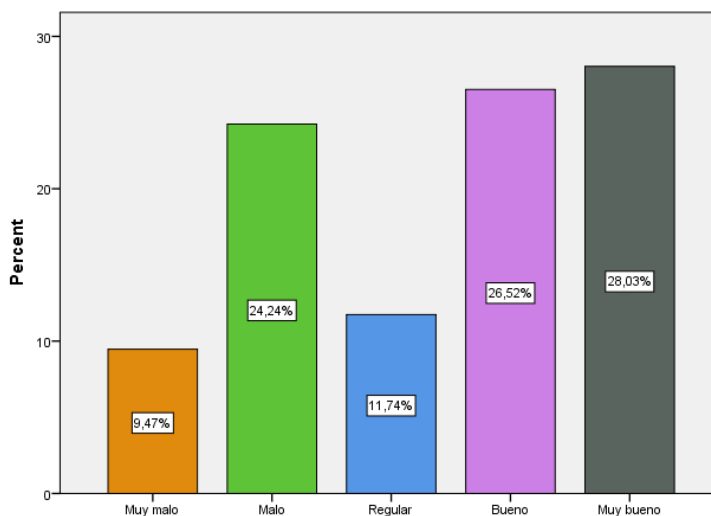
*Experiencia en la organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	25	9,5	9,5
Malo	64	24,2	33,7
Regular	31	11,7	45,5
Bueno	70	26,5	72
Muy bueno	74	28	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 12**

*Experiencia en la organización*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 11 y la Figura 12 muestran los resultados obtenidos, donde el 28.0% de los usuarios perciben que la experiencia de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac en la entidad es muy buena. Por su parte, el 26.5% percibe que es buena y el 24.2% mala. Mientras que el 11.7% percibe que es regular y el 9.5% muy mala.



### Ítem 3: Experiencia en el sector

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la experiencia de los trabajadores en el sector.

**Tabla 12**

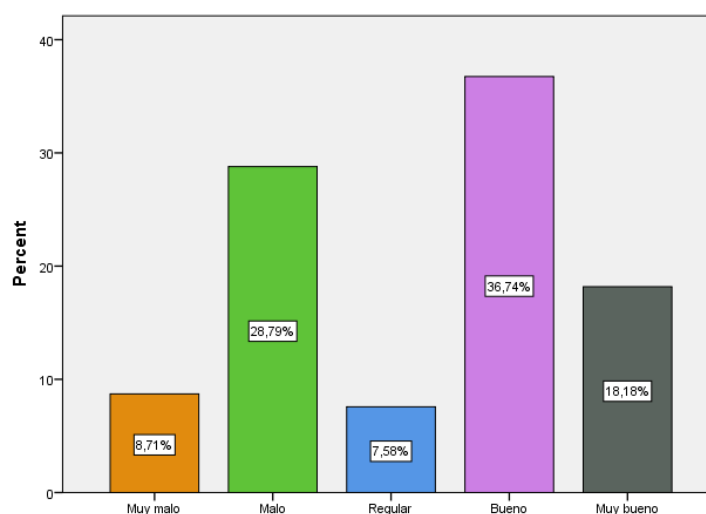
*Experiencia en el sector*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	23	8,7	8,7
Malo	76	28,8	37,5
Regular	20	7,6	45,1
Bueno	97	36,7	81,8
Muy bueno	48	18,2	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 13**

*Experiencia en el sector*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 12 y la Figura 13 muestran los resultados obtenidos, donde el 36.7% de los usuarios perciben que la experiencia de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac en el sector es buena. Por su parte, el 28.0% percibe que es mala y el 18.2% muy bueno. Mientras que el 8.7% percibe que es muy mala y el 7.6% regular.



## A.2. Dimensión 2: Formación

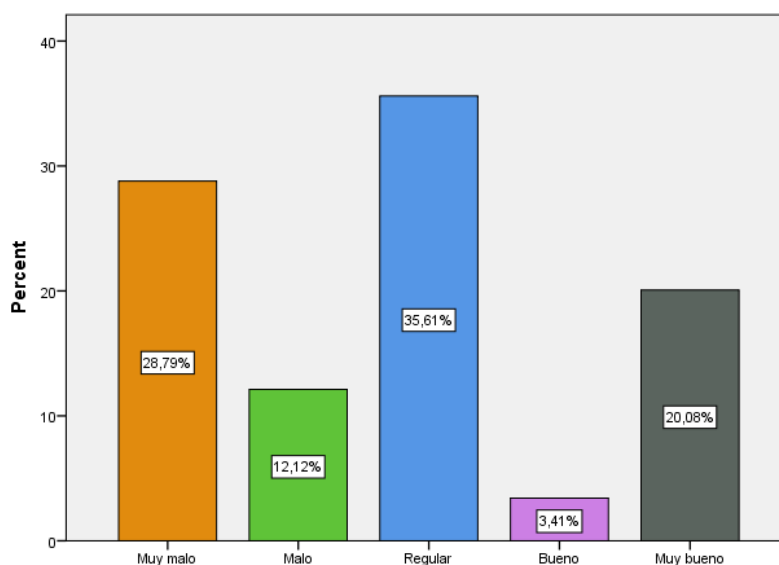
La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto a la formación adquirida de los trabajadores de la entidad.

**Tabla 13**  
*Formación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	76	28,8	28,8
Malo	32	12,1	40,9
Regular	94	35,6	76,5
Bueno	9	3,4	79,9
Muy bueno	53	20,1	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 14**  
*Formación*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 13 y la Figura 14 muestran los resultados obtenidos, donde el 35.6% de los usuarios perciben que la formación adquirida de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular. Por su parte, el 28.8% percibe que es muy mala y el 20.1% muy buena. Mientras que el 12.1 % percibe que es mala y el 3.4% buena.



#### Ítem 4: Formación de los empleados

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto a la formación de los empleados.

**Tabla 14**

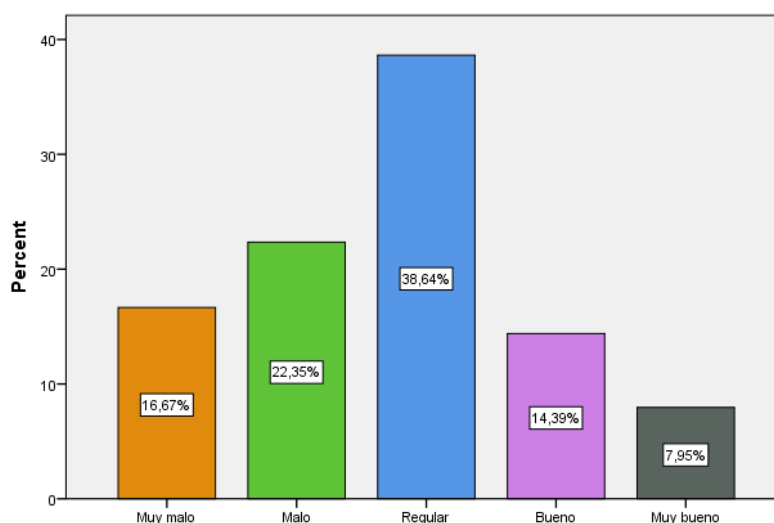
*Formación de los empleados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	44	16,7	16,7
Malo	59	22,3	39
Regular	102	38,6	77,7
Bueno	38	14,4	92
Muy bueno	21	8	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 15**

*Formación de los empleados*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 14 y la Figura 15 muestran los resultados obtenidos, donde el 38.6% de los usuarios perciben que la formación profesional y/o técnica de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular. Por su parte, el 22.3% percibe que es mala y el 16.7% muy mala. Mientras que el 14.4 % percibe que es buena y el 8.0% muy buena.



### Ítem 5: Predisposición de los empleados a cursar programas de formación ofrecidos por la organización

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es mala respecto a la predisposición de los empleados a cursar programas de formación ofrecidos por la organización.

**Tabla 15**

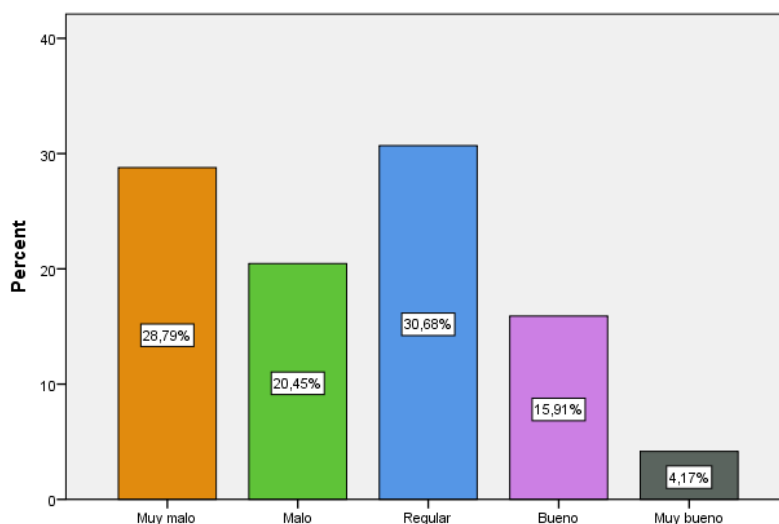
*Predisposición de los empleados a cursar programas de formación ofrecidos por la organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	76	28,8	28,8
Malo	54	20,5	49,2
Regular	81	30,7	79,9
Bueno	42	15,9	95,8
Muy bueno	11	4,2	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 16**

*Predisposición de los empleados a cursar programas de formación ofrecidos por la organización*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 15 y la Figura 16 muestran los resultados obtenidos, donde el 30.7% de los usuarios perciben que la predisposición de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac para cursar programas de formación y capacitación es regular. Por su parte, el 28.8% percibe que es muy mala y el 20.5% mala. Mientras que el 15.9 % percibe que es buena y el 4.2% muy buena.



### Ítem 6: Utilización de las oportunidades de formación de la organización

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es mala respecto a la utilización de las oportunidades de formación de la organización.

**Tabla 16**

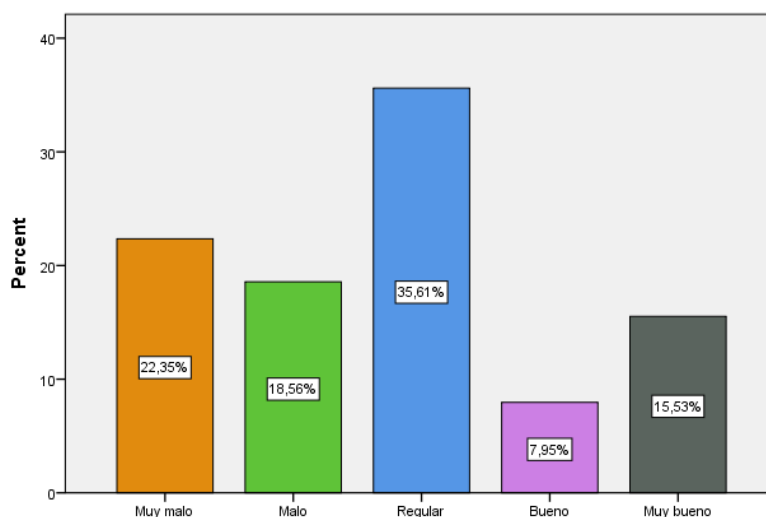
*Utilización de las oportunidades de formación de la organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	59	22,3	22,3
Malo	49	18,6	40,9
Regular	94	35,6	76,5
Bueno	21	8	84,5
Muy bueno	41	15,5	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 17**

*Utilización de las oportunidades de formación de la organización*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 16 y la Figura 17 muestran los resultados obtenidos, donde el 35.6% de los usuarios perciben que la capacidad de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac para aprovechar las oportunidades de formación y capacitación disponibles es regular. Por su parte, el 22.3% percibe que es muy mala y el 18.6% mala. Mientras que el 15.5 % percibe que es muy buena y el 8.0% buena.



### A.3. Dimensión 3: Compromiso

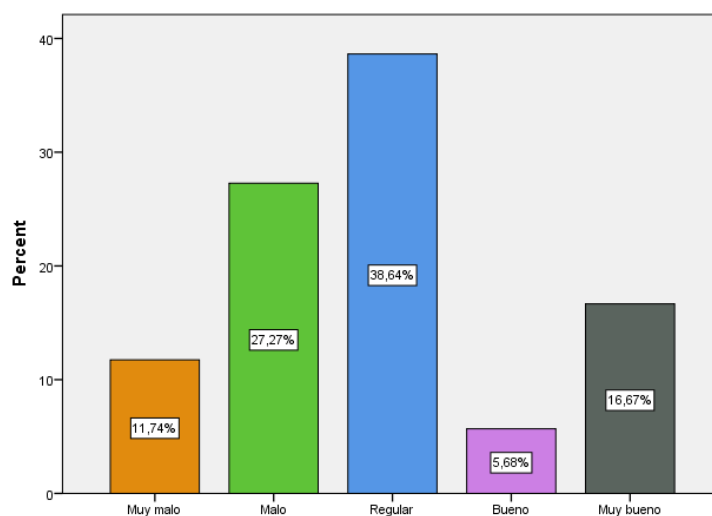
La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto al compromiso de los trabajadores de la entidad.

**Tabla 17**  
*Compromiso*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	31	11,7	11,7
Malo	72	27,3	39
Regular	102	38,6	77,7
Bueno	15	5,7	83,3
Muy bueno	44	16,7	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 18**  
*Compromiso*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 17 y la Figura 18 muestran los resultados obtenidos, donde Los resultados obtenidos muestran que el 38.6% de los usuarios perciben que el grado de compromiso de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac con la entidad es regular. Por su parte, el 27.3% percibe que es mala y el 16.7% muy buena. Mientras que el 11.7 % percibe que es muy mala y el 5.7% buena.



### Ítem 7: Sentido de responsabilidad

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto al sentido de responsabilidad.

**Tabla 18**

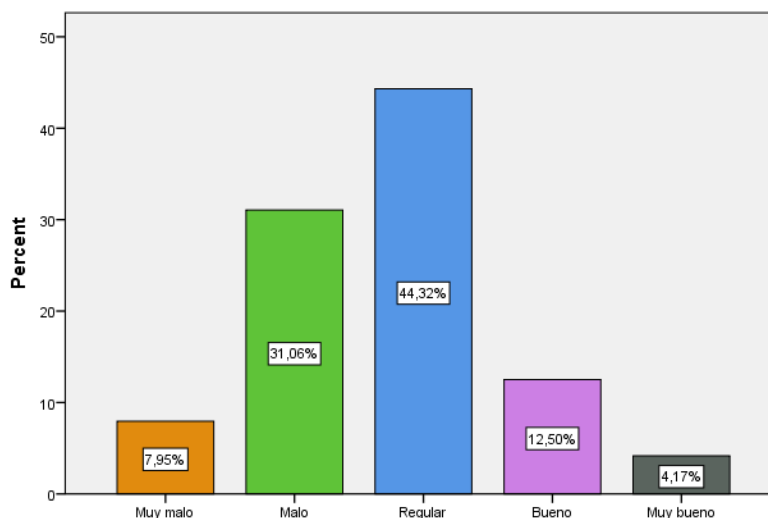
*Sentido de responsabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	21	8	8
Malo	82	31,1	39
Regular	117	44,3	83,3
Bueno	33	12,5	95,8
Muy bueno	11	4,2	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 19**

*Sentido de responsabilidad*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 18 y la Figura 19 muestran los resultados obtenidos, donde el 44.3% de los usuarios perciben que el sentido de responsabilidad de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac hacia la organización es regular. Por su parte, el 31.1% percibe que es mala y el 12.5% buena. Mientras que el 8.0 % percibe que es muy mala y el 4.2% muy buena.



### Ítem 8: Identificación con los valores de la organización

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto a la identificación con los valores de la organización.

**Tabla 19**

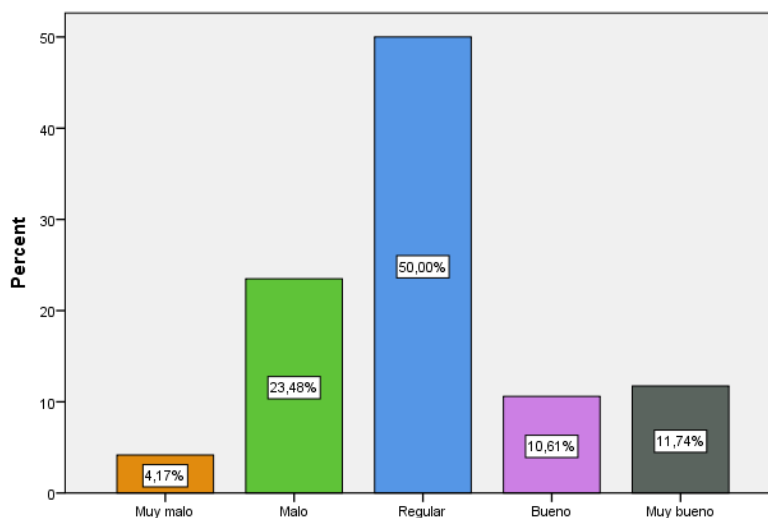
*Identificación con los valores de la organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	11	4,2	4,2
Malo	62	23,5	27,7
Regular	132	50	77,7
Bueno	28	10,6	88,3
Muy bueno	31	11,7	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 20**

*Identificación con los valores de la organización*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 19 y la Figura 20 muestran los resultados obtenidos, donde el 50.0% de los usuarios perciben que la identificación de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac con los valores de la organización es regular. Por su parte, el 23.5% percibe que es mala y el 11.7% muy buena. Mientras que el 10.6 % percibe que es buena y el 4.2% muy mala.



### Ítem 9: Sentimiento de orgullo de pertenecer a la organización

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es mala respecto al sentimiento de orgullo de pertenecer a la organización.

**Tabla 20**

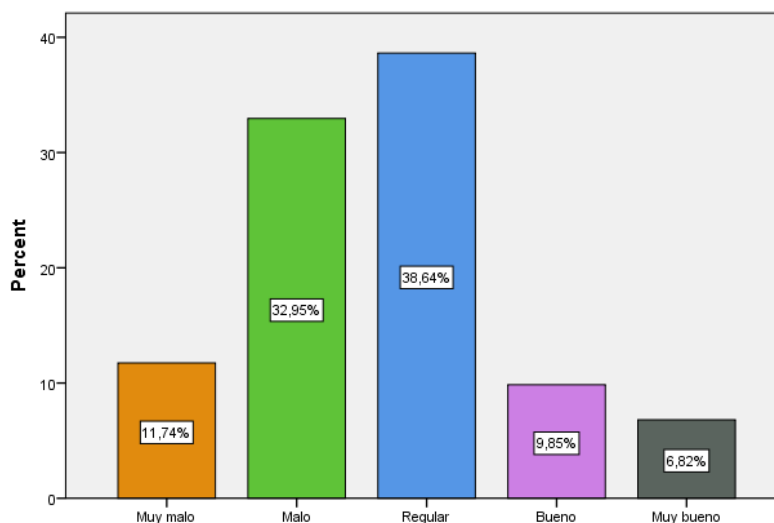
*Sentimiento de orgullo de pertenecer a la organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	31	11,7	11,7
Malo	87	33	44,7
Regular	102	38,6	83,3
Bueno	26	9,8	93,2
Muy bueno	18	6,8	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 21**

*Sentimiento de orgullo de pertenecer a la organización*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 20 y la Figura 21 muestran los resultados obtenidos, donde el 38.6% de los usuarios perciben que el sentimiento de orgullo de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac por pertenecer a la organización es regular. Por su parte, el 33.0% percibe que es mala y el 11.7% muy mala. Mientras que el 9.8 % percibe que es buena y el 6.8% muy buena.



#### A.4. Dimensión 4: Competencias

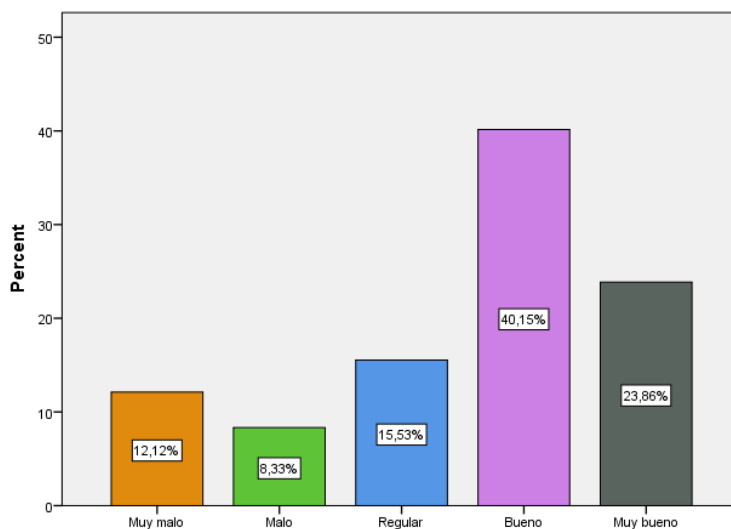
La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a las competencias de los trabajadores de la entidad.

**Tabla 21**  
*Competencias*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	32	12,1	12,1
Malo	22	8,3	20,5
Regular	41	15,5	36
Bueno	106	40,2	76,1
Muy bueno	63	23,9	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 22**  
*Competencias*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 21 y la Figura 22 muestran los resultados obtenidos, donde el 40.2% de los usuarios perciben que las competencias de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac son buenas. Por su parte, el 23.9% percibe que son muy buenas y el 15.5% regulares. Mientras que el 12.1% percibe que son muy malas y el 8.3% malas.



### Ítem 10: Capacidad de los empleados para resolver los problemas

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la capacidad de los empleados para resolver problemas.

**Tabla 22**

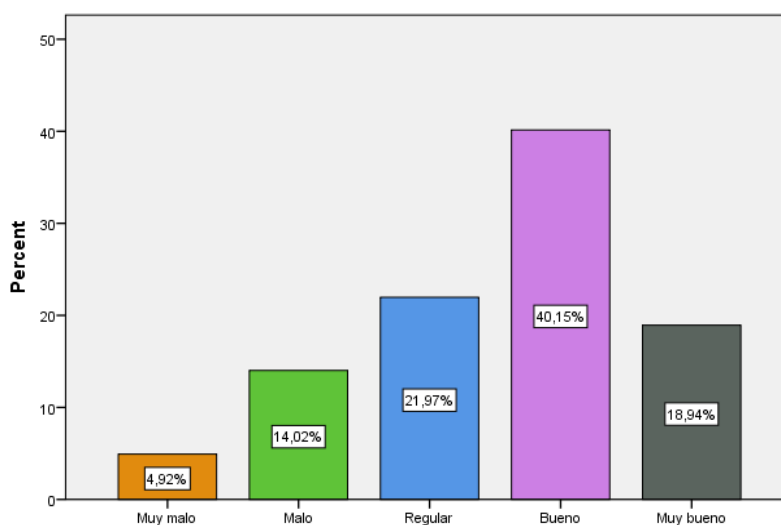
*Capacidad de los empleados para resolver los problemas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	13	4,9	4,9
Malo	37	14	18,9
Regular	58	22	40,9
Bueno	106	40,2	81,1
Muy bueno	50	18,9	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 23**

*Capacidad de los empleados para resolver los problemas*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 22 y la Figura 23 muestran los resultados obtenidos, donde el 40.2% de los usuarios perciben que la capacidad de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac para resolver problemas es buena. Por su parte, el 22.0% percibe que es regular y el 18.9% muy buena. Mientras que el 14.0 % percibe que es mala y el 4.9% muy mala.



### Ítem 11: Comportamiento ético de los empleados

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto al comportamiento ético de los empleados.

**Tabla 23**

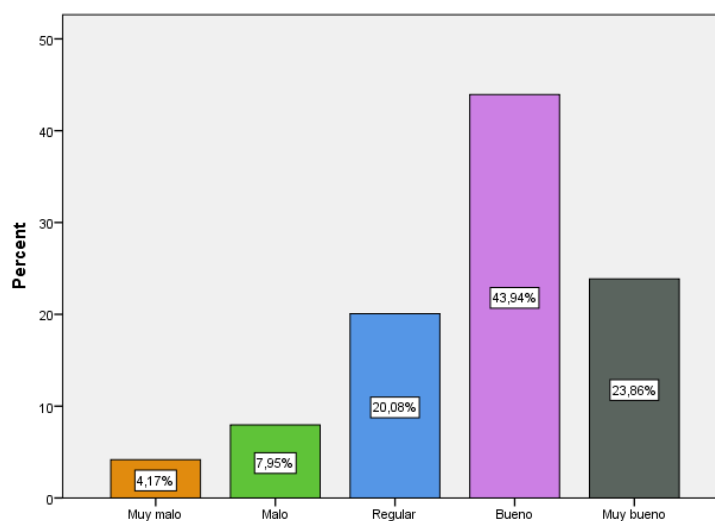
*Comportamiento ético de los empleados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	11	4,2	4,2
Malo	21	8	12,1
Regular	53	20,1	32,2
Bueno	116	43,9	76,1
Muy bueno	63	23,9	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 24**

*Comportamiento ético de los empleados*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 23 y la Figura 24 muestran los resultados obtenidos, donde el 43.9% de los usuarios perciben que la ética de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena. Por su parte, el 23.9% percibe que es muy buena y el 20.1% regular. Mientras que el 8.0 % percibe que es mala y el 4.2% muy mala.



### Ítem 12: Conocimiento de los empleados sobre el servicio ofrecido

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a los conocimientos de los empleados sobre el servicio ofrecido.

**Tabla 24**

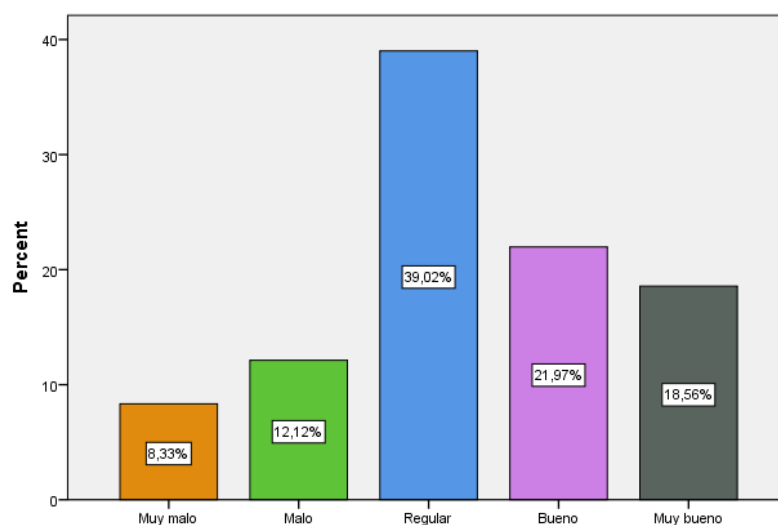
*Conocimiento de los empleados sobre el servicio ofrecido*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	22	8,3	8,3
Malo	32	12,1	20,5
Regular	103	39	59,5
Bueno	58	22	81,4
Muy bueno	49	18,6	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 25**

*Conocimiento de los empleados sobre el servicio ofrecido*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 24 y la Figura 25 muestran los resultados obtenidos, donde el 39.0% de los usuarios perciben que los conocimientos de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac sobre todo lo relacionado con el servicio ofrecido por la entidad es regular. Por su parte, el 22.0% percibe que es buena y el 18.6% muy buena. Mientras que el 12.1% percibe que es mala y el 8.3% muy mala.



**Ítem 13: Actualización de las habilidades de los empleados según los cambios en el sector**

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la actualización de las habilidades de los empleados según los cambios en el sector.

**Tabla 25**

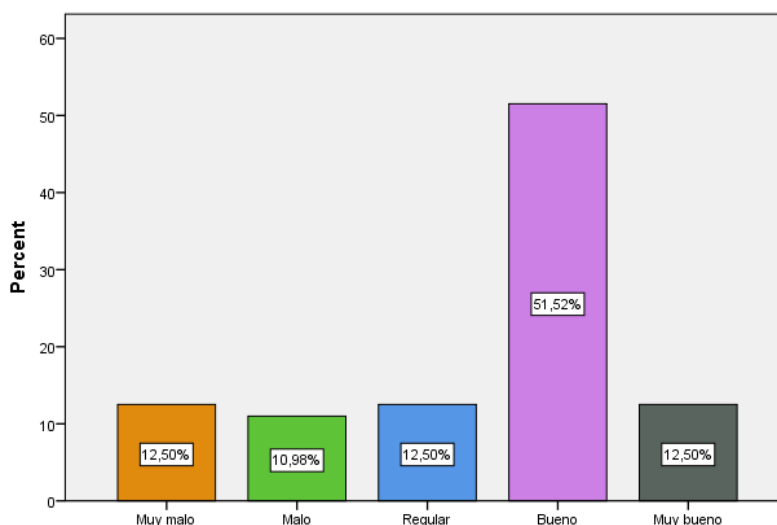
*Actualización de las habilidades de los empleados según los cambios en el sector*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	33	12,5	12,5
Malo	29	11	23,5
Regular	33	12,5	36
Bueno	136	51,5	87,5
Muy bueno	33	12,5	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 26**

*Actualización de las habilidades de los empleados según los cambios en el sector*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 25 y la Figura 26 muestran los resultados obtenidos, donde el 51.5% de los usuarios perciben que la habilidad de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac de actualizar sus capacidades según los cambios en el sector es buena. Por su parte, el 12.5% percibe que es muy buena y el 12.5% regular. Mientras que el 12.5 % percibe que es muy mala y el 11.0% mala.



### A.5. Dimensión 5: Motivación

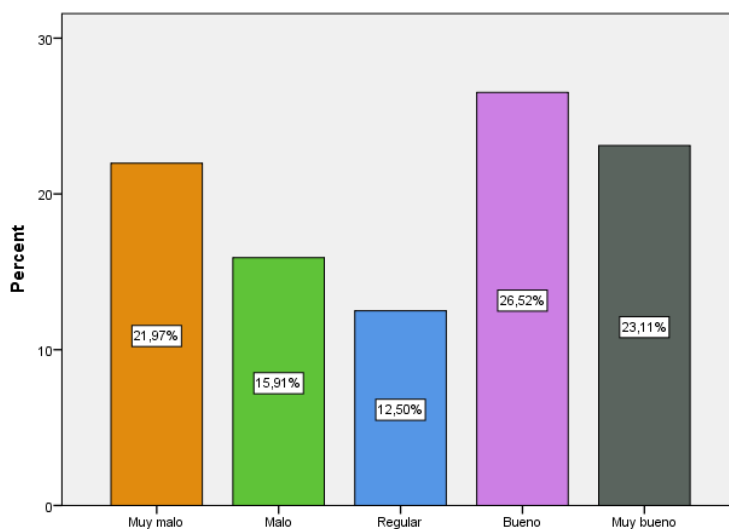
La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la motivación de los trabajadores de la entidad.

**Tabla 26**  
*Motivación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	58	22	22
Malo	42	15,9	37,9
Regular	33	12,5	50,4
Bueno	70	26,5	76,9
Muy bueno	61	23,1	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 27**  
*Motivación*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 26 y la Figura 27 muestran los resultados obtenidos, donde el 26.5% de los usuarios perciben que la motivación de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena. Por su parte, el 23.1% percibe que es muy buena y el 22.0% muy mala. Mientras que el 15.9 % percibe que es mala y el 12.5% regular.



**Ítem 14: Motivación de los empleados por conseguir satisfacción del cliente**

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto a la motivación de los empleados por conseguir satisfacción del cliente.

**Tabla 27**

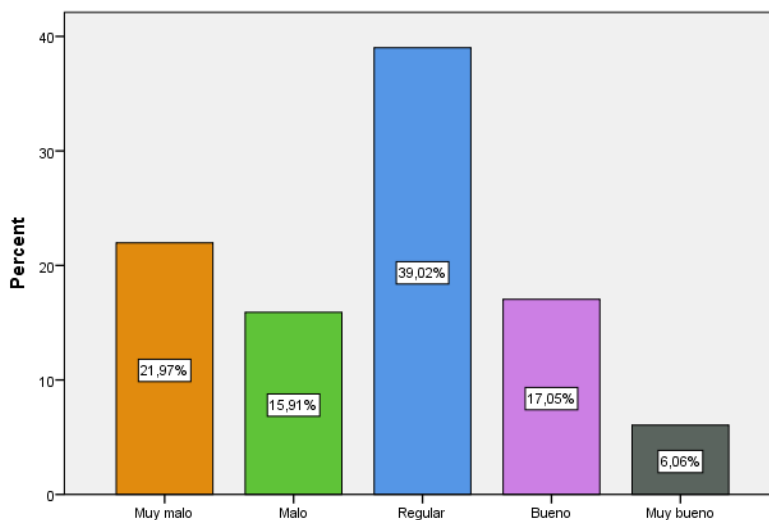
*Motivación de los empleados por conseguir satisfacción del cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	58	22.0	22
Malo	42	15,9	37,9
Regular	103	39.0	76,9
Bueno	45	17.0	93,9
Muy bueno	16	6,1	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 28**

*Motivación de los empleados por conseguir satisfacción del cliente*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 27 y la Figura 28 muestran los resultados obtenidos, donde el 39.0% de los usuarios perciben que el compromiso de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac con la satisfacción de los usuarios es regular. Por su parte, el 22.0% percibe que es muy mala y el 17.0% buena. Mientras que el 15.9 % percibe que es mala y el 6.1% muy buena.



### Ítem 15: Sentimiento hacia la calidad del servicio

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es mala respecto al sentimiento hacia la calidad del servicio.

**Tabla 28**

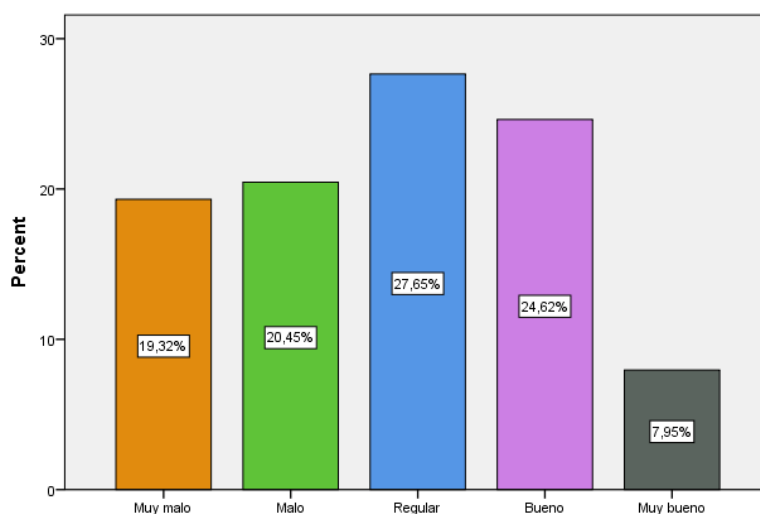
*Sentimiento hacia la calidad del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	51	19,3	19,3
Malo	54	20,5	39,8
Regular	73	27,7	67,4
Bueno	65	24,6	92
Muy bueno	21	8	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 29**

*Sentimiento hacia la calidad del servicio*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 28 y la Figura 29 muestran los resultados obtenidos, el 27.7% de los usuarios perciben que el compromiso de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac con la calidad de servicio es regular. Por su parte, el 24.6% percibe que es buena y el 20.5% mala. Mientras que el 19.3 % percibe que es muy mala y el 8.0% muy buena.



**Ítem 16: Motivación de los empleados para mejorar y realizar cosas nuevas**

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la motivación de los empleados para mejorar y realizar cosas nuevas.

**Tabla 29**

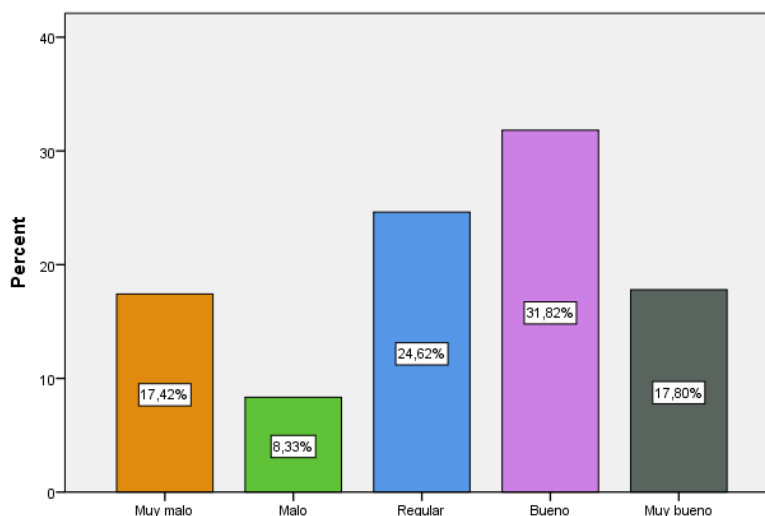
*Motivación de los empleados para mejorar y realizar cosas nuevas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	46	17,4	17,4
Malo	22	8,3	25,8
Regular	65	24,6	50,4
Bueno	84	31,8	82,2
Muy bueno	47	17,8	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 30**

*Motivación de los empleados para mejorar y realizar cosas nuevas*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 29 y la Figura 30 muestran los resultados obtenidos, donde el 31.8% de los usuarios perciben que la motivación de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac para mejorar y realizar nuevas cosas es buena. Por su parte, el 24.6% percibe que es regular y el 17.8% muy buena. Mientras que el 17.4 % percibe que es muy mala y el 8.3% mala.



### A.6. Dimensión 6: Flexibilidad

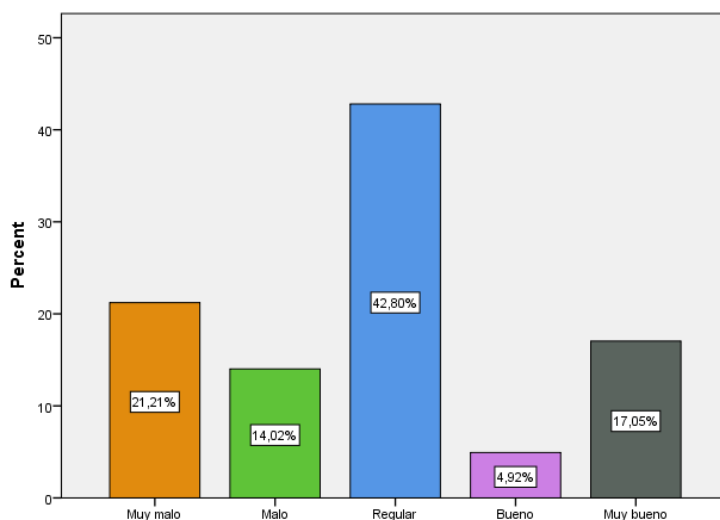
La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto a la flexibilidad de los trabajadores de la entidad.

**Tabla 30**  
*Flexibilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	56	21,2	21,2
Malo	37	14	35,2
Regular	113	42,8	78
Bueno	13	4,9	83
Muy bueno	45	17	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 31**  
*Flexibilidad*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 30 y la Figura 31 muestran los resultados obtenidos, donde el 42.8% de los usuarios perciben que la flexibilidad de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac para adaptarse a circunstancias del entorno es regular. Por su parte, el 21.2% percibe que es muy mala y el 17.0% muy buena. Mientras que el 14.0 % percibe que es mala y el 4.9% buena.



### Ítem 17: Iniciativa de los empleados para proponer cambios en sus puestos de trabajo

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto a la iniciativa de los empleados para proponer cambios en sus puestos de trabajo.

**Tabla 31**

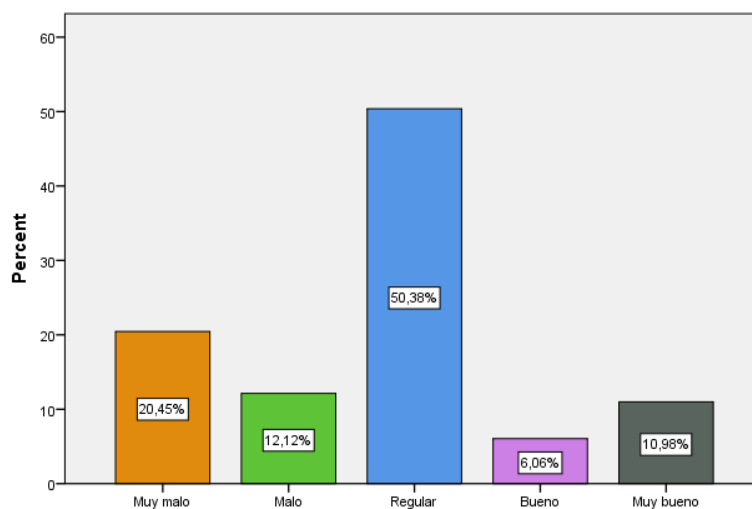
*Iniciativa de los empleados para proponer cambios en sus puestos de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	54	20,5	20,5
Malo	32	12,1	32,6
Regular	133	50,4	83
Bueno	16	6,1	89
Muy bueno	29	11	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 32**

*Iniciativa de los empleados para proponer cambios en sus puestos de trabajo*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 31 y la Figura 32 muestran los resultados obtenidos, donde el 50.4% de los usuarios perciben que la iniciativa de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac para proponer cambios en la realización de sus actividades es regular. Por su parte, el 20.5% percibe que es muy mala y el 12.1% mala. Mientras que el 11.0 % percibe que es muy buena y el 6.1% buena.



### Ítem 18: Adaptación de los empleados a las nuevas tecnologías introducidas en la organización

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es mala respecto a la adaptación de los empleados a las nuevas tecnologías introducidas en la organización.

**Tabla 32**

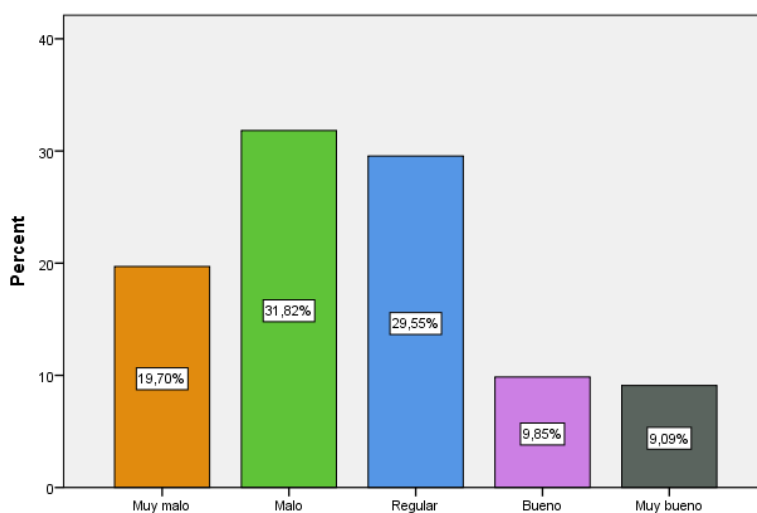
*Adaptación de los empleados a las nuevas tecnologías introducidas en la organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	52	19,7	19,7
Malo	84	31,8	51,5
Regular	78	29,5	81,1
Bueno	26	9,8	90,9
Muy bueno	24	9,1	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 33**

*Adaptación de los empleados a las nuevas tecnologías introducidas en la organización*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 32 y la Figura 33 muestran los resultados obtenidos, donde el 31.8% de los usuarios perciben que la adaptabilidad de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac a las novedades tecnológicas es mala. Por su parte, el 28.5% percibe que es regular y el 19.7% muy mala. Mientras que el 9.8 % percibe que es buena y el 9.1% muy buena



**Ítem 19: Facilidad de adaptación del empleado a las necesidades del cliente**

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto a la facilidad de adaptación del empleado a las necesidades del cliente.

**Tabla 33**

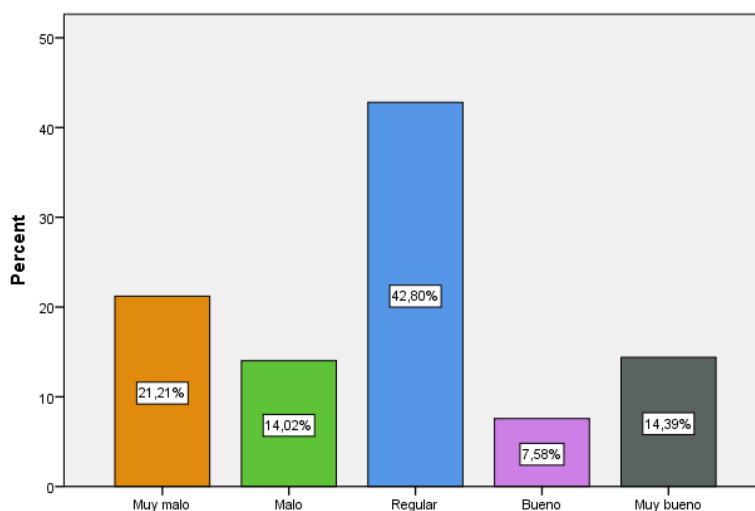
*Facilidad de adaptación del empleado a las necesidades del cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	56	21,2	21,2
Malo	37	14	35,2
Regular	113	42,8	78
Bueno	20	7,6	85,6
Muy bueno	38	14,4	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 34**

*Facilidad de adaptación del empleado a las necesidades del cliente*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 33 y la Figura 34 muestran los resultados obtenidos, donde el 42.8% de los usuarios perciben que la adaptabilidad de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac a las necesidades es regular. Por su parte, el 21.2% percibe que es muy mala y el 14.4% muy buena. Mientras que el 14.0 % percibe que es mala y el 7.6% buena.



## B. Variable 2: Calidad del servicio público

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es muy buena respecto a la calidad del servicio público.

**Tabla 34**

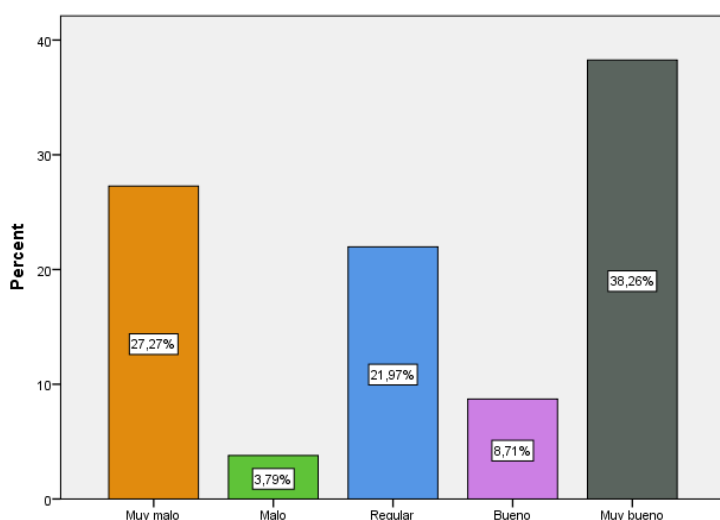
*Calidad del servicio público*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	72	27,3	27,3
Malo	10	3,8	31,1
Regular	58	22	53
Buena	23	8,7	61,7
Muy buena	101	38,3	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 35**

*Calidad del servicio público*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 34 y la Figura 35 muestran los resultados obtenidos, donde el 38.3% de los usuarios perciben que la calidad de servicio del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es muy buena. Por su parte, el 27.3% percibe que es muy mala y el 22.0% malo. Mientras que el 8.7% percibe que es buena y el 8.7% buena.



### B.1. Dimensión 1: Calidad técnica del servicio

La percepción de los usuarios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la calidad técnica del servicio.

**Tabla 35**

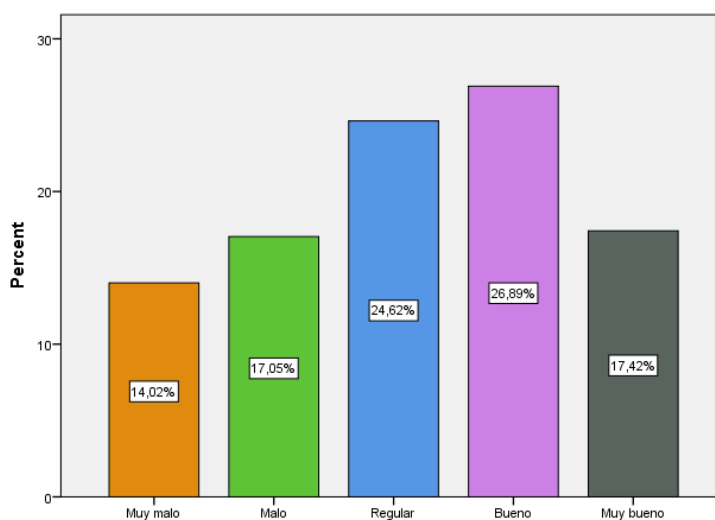
*Calidad técnica del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	37	14	14
Malo	45	17	31,1
Regular	65	24,6	55,7
Bueno	71	26,9	82,6
Muy bueno	46	17,4	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 36**

*Calidad técnica del servicio*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 35 y la Figura 36 muestran los resultados obtenidos, donde el 26.9% de los usuarios perciben que la calidad técnica del servicio brindado por el Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es bueno. Por su parte, el 24.6% percibe que es regular y el 17.4% muy buena. Mientras que el 17.0 % percibe que es mala y el 14.0% mala.



### Ítem 1: Comodidad del servicio

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la comodidad del servicio.

**Tabla 36**

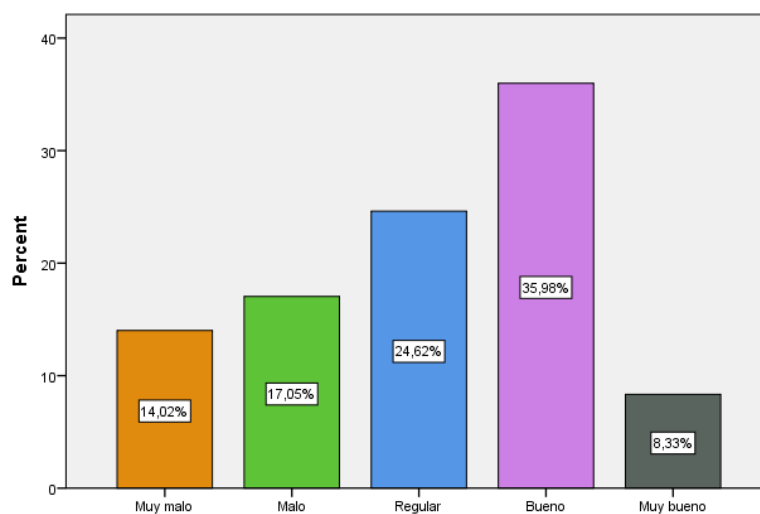
*Comodidad del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	37	14	14
Malo	45	17	31,1
Regular	65	24,6	55,7
Bueno	95	36	91,7
Muy bueno	22	8,3	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 37**

*Comodidad del servicio*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 36 y la Figura 37 muestran los resultados obtenidos, donde el 36.0% de los usuarios perciben que la disposición de las oficinas del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac para hablar con el personal es buena. Por su parte, el 24.6% percibe que es regular y el 17.0% mala. Mientras que el 14.0 % percibe que es muy mala y el 8.3% muy buena.



## Ítem 2: Accesibilidad al servicio

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto a la accesibilidad al servicio.

**Tabla 37**

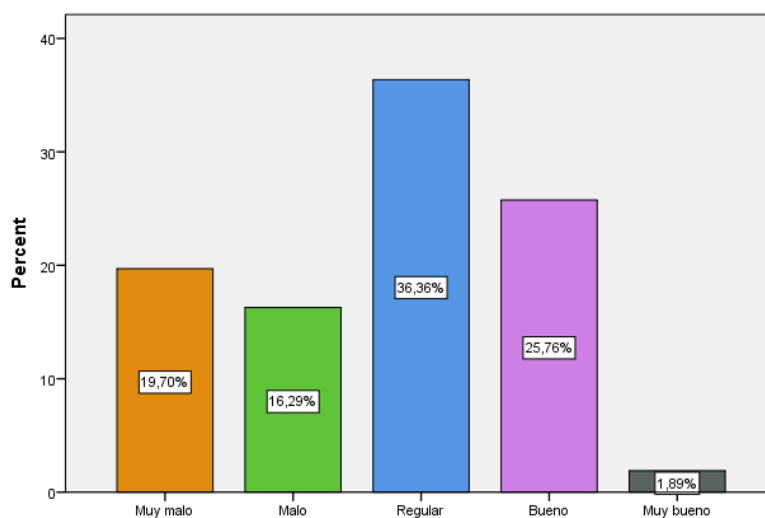
*Accesibilidad al servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	52	19,7	19,7
Malo	43	16,3	36
Regular	96	36,4	72,3
Bueno	68	25,8	98,1
Muy bueno	5	1,9	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 38**

*Accesibilidad al servicio*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 37 y la Figura 38 muestran los resultados obtenidos, donde el 36.4% de los usuarios perciben que el grado de entendimiento de los formularios, papeleo o comunicados del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular. Por su parte, el 25.8% percibe que es bueno y el 19.7% muy mala. Mientras que el 16.3 % percibe que es mala y el 1.9% muy buena.

### Ítem 3: Nivel de comunicación

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto al nivel de comunicación.

**Tabla 38**

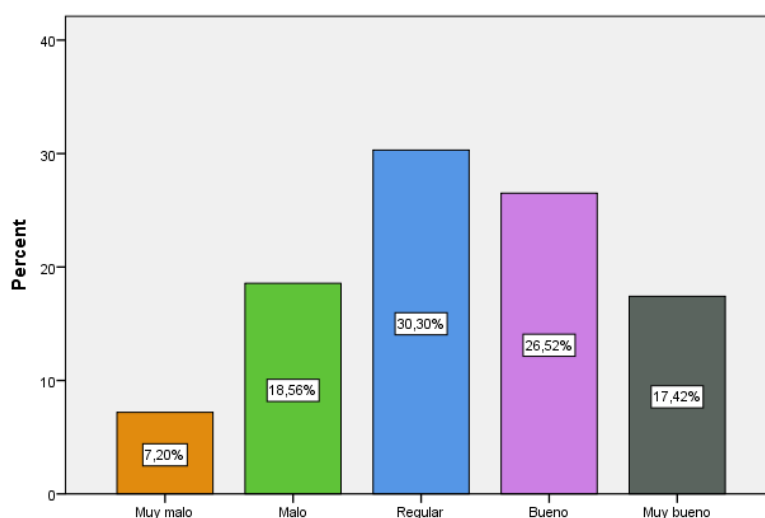
*Nivel de comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	19	7,2	7,2
Malo	49	18,6	25,8
Regular	80	30,3	56,1
Bueno	70	26,5	82,6
Muy bueno	46	17,4	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 39**

*Nivel de comunicación*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 38 y la Figura 39 muestran los resultados obtenidos, donde el 30.3% de los usuarios perciben que el lenguaje utilizado en los comunicados del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac para el usuario es regular. Por su parte, el 26.5% percibe que es bueno y el 18.6% malo. Mientras que el 17.4% percibe que es muy bueno y el 7.2% muy malo.



#### Ítem 4: Capacidad de respuesta

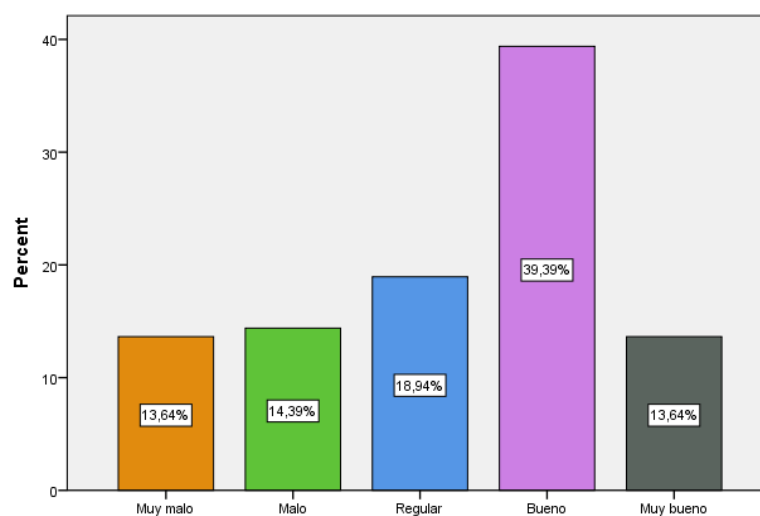
La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la capacidad de respuesta de los empleados.

**Tabla 39**  
*Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	36	13,6	13,6
Malo	38	14,4	28
Regular	50	18,9	47
Bueno	104	39,4	86,4
Muy bueno	36	13,6	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 40**  
*Capacidad de respuesta*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 39 y la Figura 40 muestran los resultados obtenidos, donde el 39.4% de los usuarios perciben que la disposición de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac para ayudar al usuario es buena. Por su parte, el 18.9% percibe que es regular y el 14.4% mala. Mientras que el 13.6 % percibe que es muy buena y el 13.6% muy mala.

### Ítem 5: Seguridad y aspectos tangibles

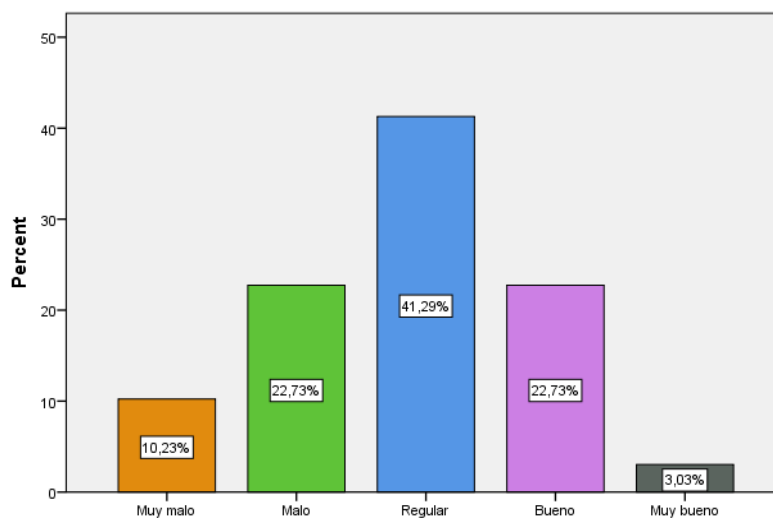
La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto a la seguridad y aspectos tangibles.

**Tabla 40**  
*Seguridad y aspectos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	27	10,2	10,2
Malo	60	22,7	33
Regular	109	41,3	74,2
Bueno	60	22,7	97
Muy bueno	8	3,0	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 41**  
*Seguridad y aspectos tangibles*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 40 y la Figura 41 muestran los resultados obtenidos, donde el 41.3% de los usuarios perciben que las condiciones de la zona de atención al público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular. Por su parte, el 22.7% percibe que es buena y el 22.7% mala. Mientras que el 10.2 % percibe que es muy mala y el 3.0% muy buena.



## B.2. Dimensión 2: Calidad funcional del servicio

La percepción de los usuarios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la calidad funcional del servicio.

**Tabla 41**

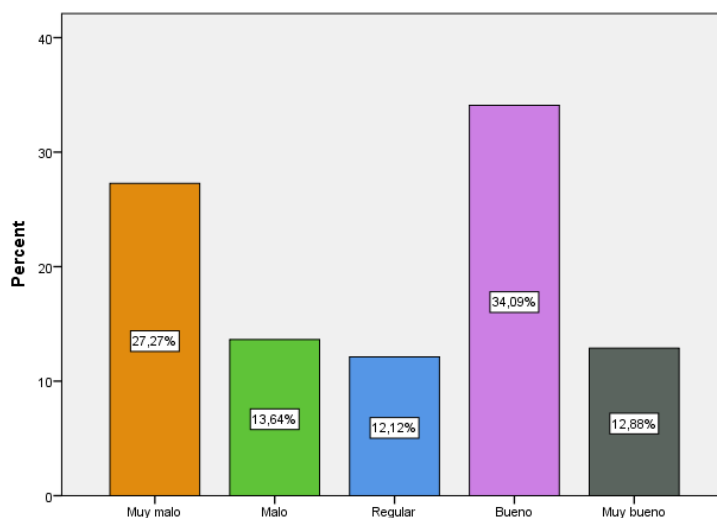
*Calidad funcional del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	72	27,3	27,3
Malo	36	13,6	40,9
Regular	32	12,1	53
Bueno	90	34,1	87,1
Muy bueno	34	12,9	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 42**

*Calidad funcional del servicio*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 41 y la Figura 42 muestran los resultados obtenidos, donde el 34.1% de los usuarios perciben que la calidad funcional del servicio brindado por el Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena. Por su parte, el 27.3% percibe que es muy mala y el 13.6% muy mala. Mientras que el 12.9 % percibe que es muy buena y el 12.1% regular.



### Ítem 6: Atención rápida y expedita

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la atención rápida y expedita.

**Tabla 42**

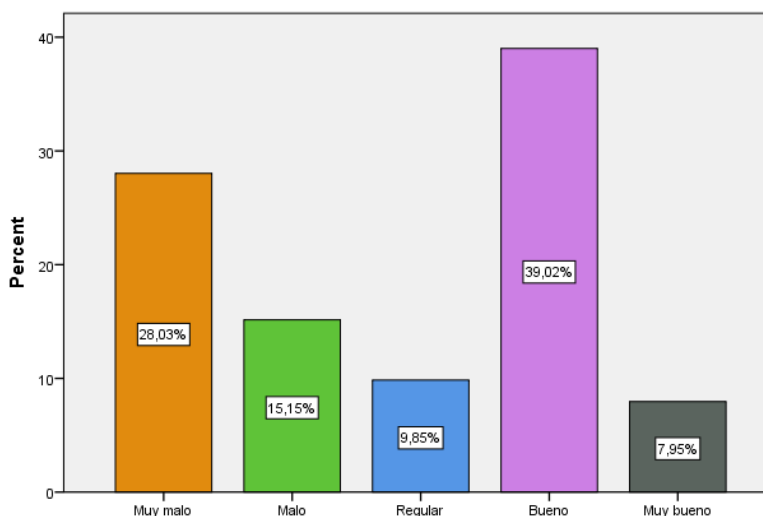
*Atención rápida y expedita*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	74	28	28
Malo	40	15,2	43,2
Regular	26	9,8	53
Bueno	103	39	92
Muy bueno	21	8	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 43**

*Atención rápida y expedita*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 42 y la Figura 43 muestran los resultados obtenidos, donde el 39.0% de los usuarios perciben que el cumplimiento de promesas en el plazo solicitado por parte de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena. Por su parte, el 28.0% percibe que es muy mala y el 15.2% mala. Mientras que el 9.8 % percibe que es regular y el 8.0% muy buena.



### Ítem 7: Comprensión administrativa

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la comprensión administrativa.

**Tabla 43**

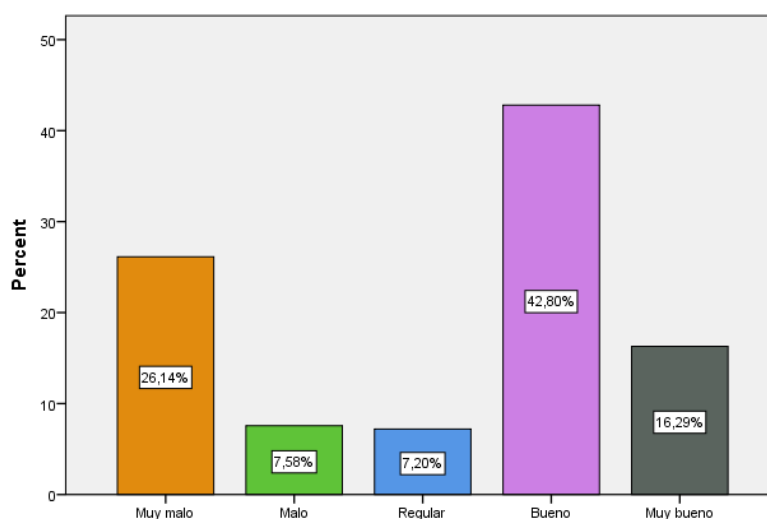
*Comprensión administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	69	26,1	26,1
Malo	20	7,6	33,7
Regular	19	7,2	40,9
Bueno	113	42,8	83,7
Muy bueno	43	16,3	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 44**

*Comprensión administrativa*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 43 y la Figura 44 muestran los resultados obtenidos, donde el 42.8% de los usuarios perciben que su nivel de comprensión del funcionamiento del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena. Por su parte, el 26.1% percibe que es muy mala y el 16.3% muy buena. Mientras que el 7.6 % percibe que es mala y el 7.2% regular.



### Ítem 8: Competencia del personal

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es mala respecto a la competencia del personal.

**Tabla 44**

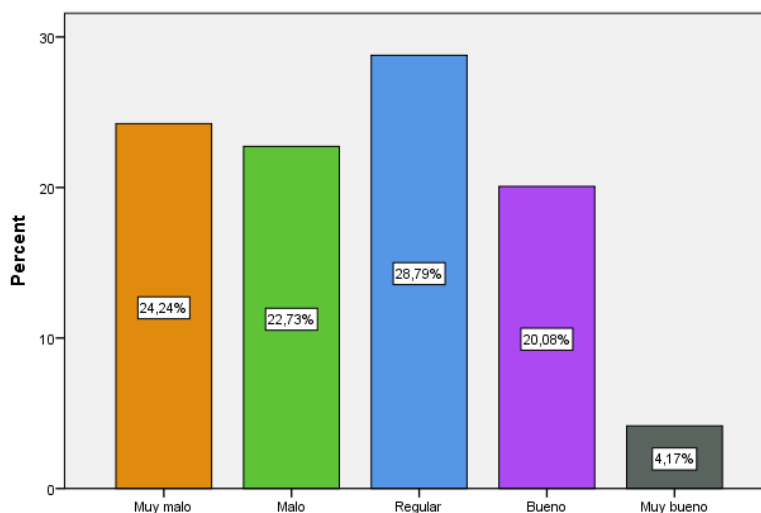
*Competencia del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	64	24,2	24,2
Malo	60	22,7	47
Regular	76	28,8	75,8
Bueno	53	20,1	95,8
Muy bueno	11	4,2	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 45**

*Competencia del personal*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 44 y la Figura 45 muestran los resultados obtenidos, donde el 28.8% de los usuarios perciben que las habilidades y conocimientos de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac para desempeñar sus funciones es regular. Por su parte, el 24.2% percibe que es muy mala y el 22.7% mala. Mientras que el 20.1 % percibe que es buena y el 4.2% muy buena.



### Ítem 9: Información clara y precisa

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a claridad y precisión de la información.

**Tabla 45**

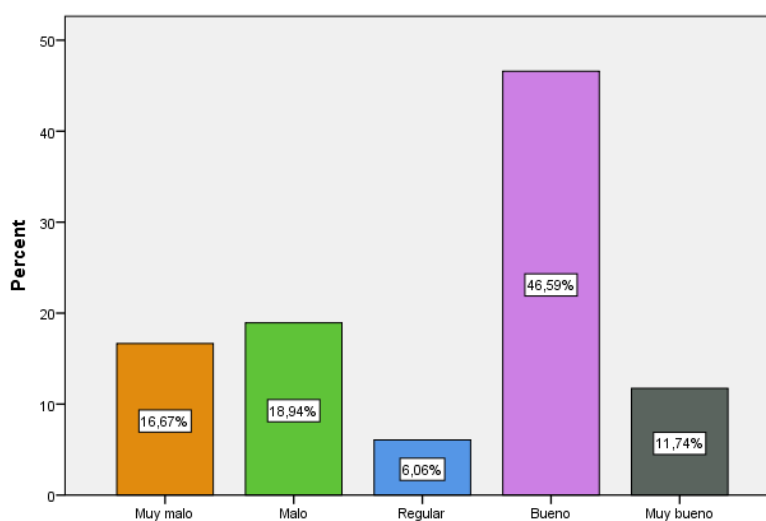
*Información clara y precisa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	44	16,7	16,7
Malo	50	18,9	35,6
Regular	16	6,1	41,7
Bueno	123	46,6	88,3
Muy bueno	31	11,7	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 46**

*Información clara y precisa*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 45 y la Figura 46 muestran los resultados obtenidos, donde el 46.6% de los usuarios perciben que la capacidad de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac para informar sobre los pasos a seguir para solicitar cualquier servicio de la entidad es buena. Por su parte, el 18.9% percibe que es mala y el 16.7% muy mala. Mientras que el 11.7 % percibe que es muy buena y el 6.1% regular.



### Ítem 10: Cortesía y amabilidad del personal

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la cortesía y amabilidad del personal.

**Tabla 46**

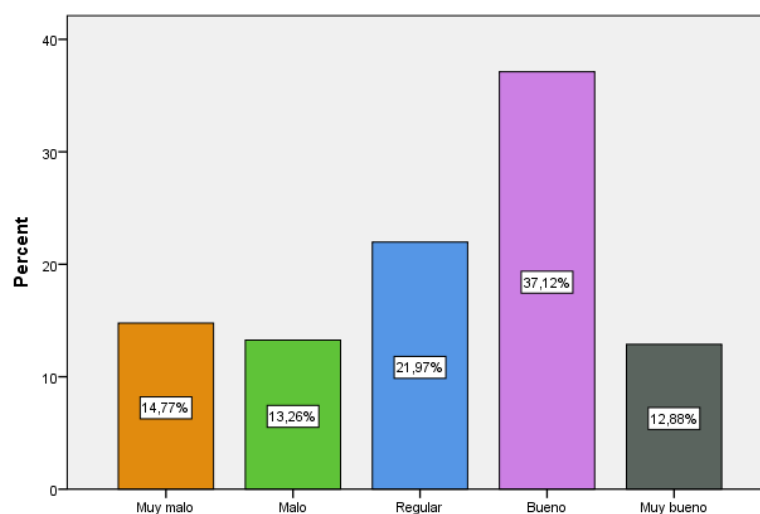
*Cortesía y amabilidad del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	39	14,8	14,8
Malo	35	13,3	28
Regular	58	22,0	50
Bueno	98	37,1	87,1
Muy bueno	34	12,9	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 47**

*Cortesía y amabilidad del personal*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 46 y la Figura 47 muestran los resultados obtenidos, donde el 37.1% de los usuarios perciben que la amabilidad y respeto que brindan los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena. Por su parte, el 22.0% percibe que es regular y el 14.8% muy mala. Mientras que el 13.3 % percibe que es mala y el 12.9% muy buena.



**Ítem 11: Interés del personal por las inquietudes planteadas por los usuarios**

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es mala respecto al interés del personal por las inquietudes planteadas por los usuarios.

**Tabla 47**

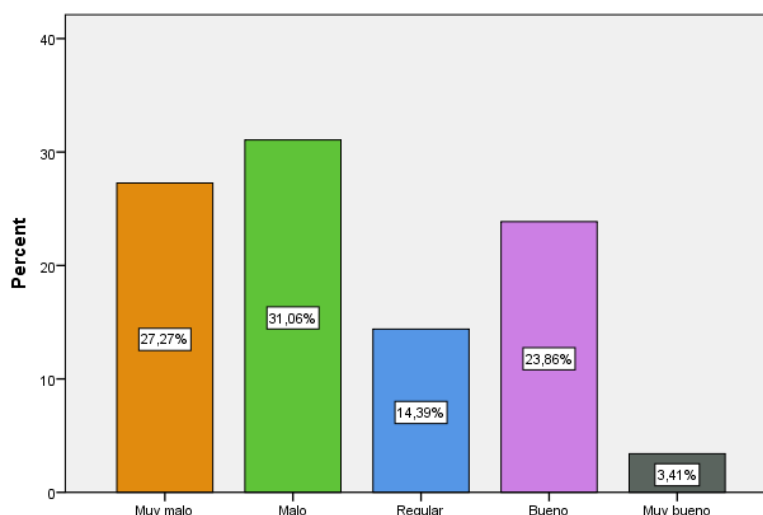
*Interés del personal por las inquietudes planteadas por los usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	72	27,3	27,3
Malo	82	31,1	58,3
Regular	38	14,4	72,7
Bueno	63	23,9	96,6
Muy bueno	9	3,4	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 48**

*Interés del personal por las inquietudes planteadas por los usuarios*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 47 y la Figura 48 muestran los resultados obtenidos, donde el 31.1% de los usuarios perciben que la consideración de los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac hacia situaciones personales es mala. Por su parte, el 27.3% percibe que es muy mala y el 23.9% buena. Mientras que el 14.4 % percibe que es regular y el 3.4% muy buena.



### B.3. Dimensión 3: Elementos generales del servicio

La percepción de los usuarios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto a los elementos generales del servicio.

**Tabla 48**

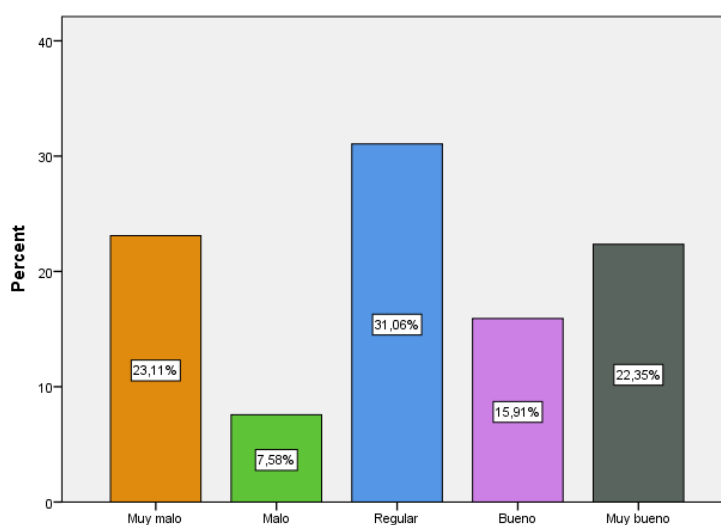
*Elementos generales del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	61	23,1	23,1
Malo	20	7,6	30,7
Regular	82	31,1	61,7
Bueno	42	15,9	77,7
Muy bueno	59	22,3	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 49**

*Elementos generales del servicio*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 48 y la Figura 49 muestran los resultados obtenidos, donde el 31.1% de los usuarios perciben que los elementos tangibles del servicio brindado por el Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac son regulares. Por su parte, el 23.1% percibe que es muy malo y el 22.3% muy bueno. Mientras que el 15.9 % percibe que es bueno y el 7.6% malo.



### Ítem 12: Receptividad del servicio

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la receptividad del servicio.

**Tabla 49**

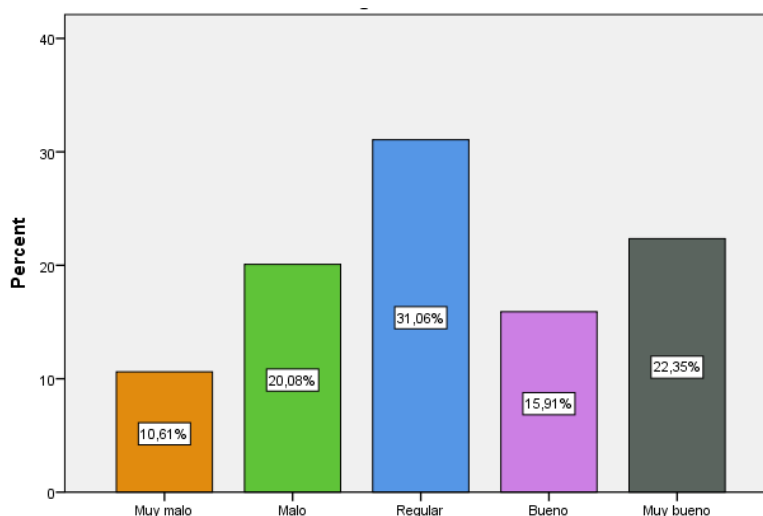
*Receptividad del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	28	10,6	10,6
Malo	53	20,1	30,7
Regular	82	31,1	61,7
Bueno	42	15,9	77,7
Muy bueno	59	22,3	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 50**

*Receptividad del servicio*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 49 y la Figura 50 muestran los resultados obtenidos, donde el 31.1% de los usuarios perciben que la adaptación de las acciones o servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac a raíz de las ideas o sugerencias de los usuarios es regular. Por su parte, el 22.3% percibe que es muy buena y el 20.1% mala. Mientras que el 15.9 % percibe que es muy buena y el 10.6% muy mala.



### Ítem 13: Atención a quejas y reclamos

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es buena respecto a la atención a quejas y reclamos.

**Tabla 50**

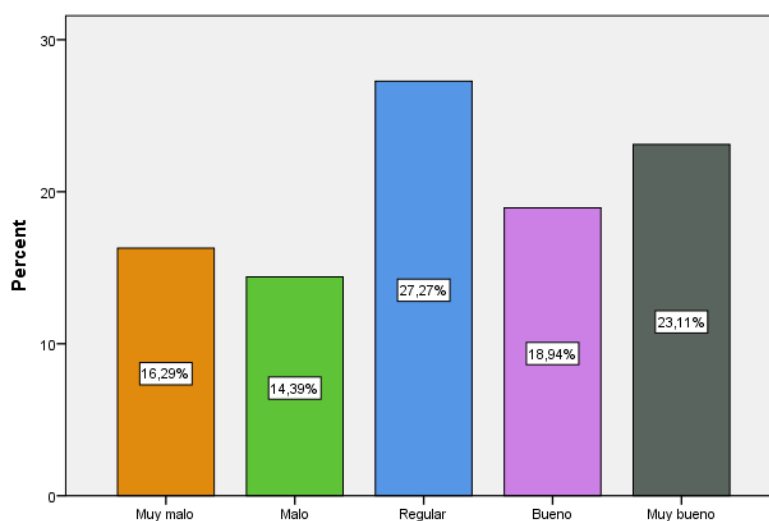
*Atención a quejas y reclamos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	43	16,3	16,3
Malo	38	14,4	30,7
Regular	72	27,3	58
Bueno	50	18,9	76,9
Muy bueno	61	23,1	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 51**

*Atención a quejas y reclamos*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 50 y la Figura 51 muestran los resultados obtenidos, donde el 27.3% de los usuarios perciben que la importancia que le otorga el Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac a las quejas y reclamos es regular. Por su parte, el 23.1% percibe que es muy buena y el 18.9% buena. Mientras que el 16.3 % percibe que es muy mala y el 14.4% mala.



### Ítem 14: Credibilidad en la prestación

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es regular respecto a la credibilidad en la prestación.

**Tabla 51**

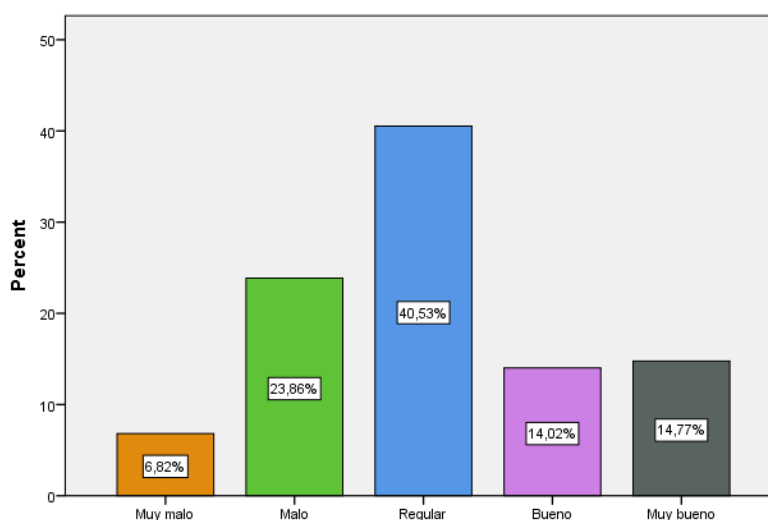
*Credibilidad en la prestación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	18	6,8	6,8
Malo	63	23,9	30,7
Regular	107	40,5	71,2
Bueno	37	14	85,2
Muy bueno	39	14,8	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 52**

*Credibilidad en la prestación*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 51 y la Figura 52 muestran los resultados obtenidos, donde el 40.5% de los usuarios perciben que la confianza que transmiten los trabajadores del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac para hablar es regular. Por su parte, el 23.9% percibe que es mala y el 14.8% muy buena. Mientras que el 14.0 % percibe que es buena y el 6.8% muy mala.



### Ítem 15: Formalidad y responsabilidad del servicio

La percepción de los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es mala respecto a la formalidad y responsabilidad del servicio.

**Tabla 52**

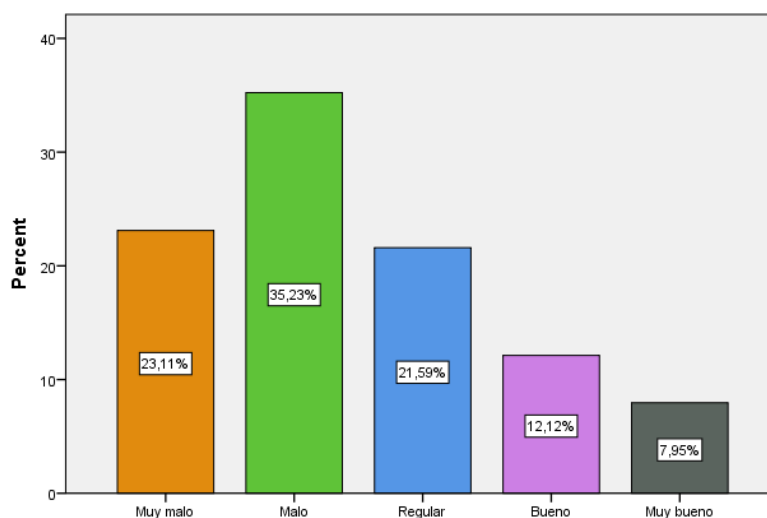
*Formalidad y responsabilidad del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	61	23,1	23,1
Malo	93	35,2	58,3
Regular	57	21,6	79,9
Bueno	32	12,1	92
Muy bueno	21	8	100
Total	264	100	

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

**Figura 53**

*Formalidad y responsabilidad del servicio*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Tabla 52 y la Figura 53 muestran los resultados obtenidos, donde el 35.2% de los usuarios perciben que la dotación de recursos de los trabajadores para la prestación de los servicios que ofrece el Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac es mala. Por su parte, el 23.1% percibe que es muy mala y el 21.6% regular. Mientras que el 12.1 % percibe que es buena y el 8.0% muy buena.



## 5.2 Contrastación de hipótesis

### 5.2.1 Contrastación de hipótesis

Este apartado presenta los resultados del análisis estadístico inferencial que se obtuvo de los datos recopilados mediante los cuestionarios aplicados a los usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

Se aplicó la prueba estadística de Spearman para evaluar la relación entre las variables de estudio y probar las hipótesis de investigación.

En ese sentido, en la Tabla 53 se muestra los diferentes niveles de intensidad que puede alcanzar la correlación, según el coeficiente de Spearman que se obtenga.

**Tabla 53**

*Intensidad de la Correlación de Spearman*

<b>Coefficiente</b>	<b>Intensidad de la Correlación</b>
- 1.00	Correlación perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación perfecta

*Nota.* La tabla muestra los grados de intensidad de correlación de Spearman.

Tomado de Hernández et al. (2014)

Asimismo, para llevar a cabo el trabajo operativo respecto al análisis de la correlación entre las variables de estudio, se empleó el paquete estadístico SPSS.

### 5.2.2 Contrastación de hipótesis general

#### 5.2.2.1 Hipótesis de investigación e hipótesis nula

La hipótesis de investigación e hipótesis nula planteada, respectivamente, fueron:

**H<sub>i</sub>** = El capital humano tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023



**H<sub>0</sub>** = El capital humano no tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023

### 5.2.2.2 Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

**H<sub>i</sub>**:  $p < 0.05$

**H<sub>0</sub>**:  $p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste (p) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a las variables capital humano y calidad de los servicios públicos fue 0.000.

Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

### 5.2.2.3 Resultado de la prueba de hipótesis

En la siguiente tabla se presenta los coeficientes de correlación obtenidos de la prueba estadística aplicada a las variables capital humano y calidad de los servicios públicos.

**Tabla 54**

*Coefficientes de correlación: Capital humano y calidad de los servicios públicos*

		Capital humano	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Capital humano	Coefficiente de Correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.922**
		N	.000
Calidad de los servicios públicos		Coefficiente de Correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.922**
		N	.000

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

De acuerdo a la Tabla 54, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre la variable capital humano y la variable calidad de los servicios públicos es igual a 0.922; ello demuestra una medida de correlación positiva muy fuerte de asociación entre las variables de estudio. De la misma



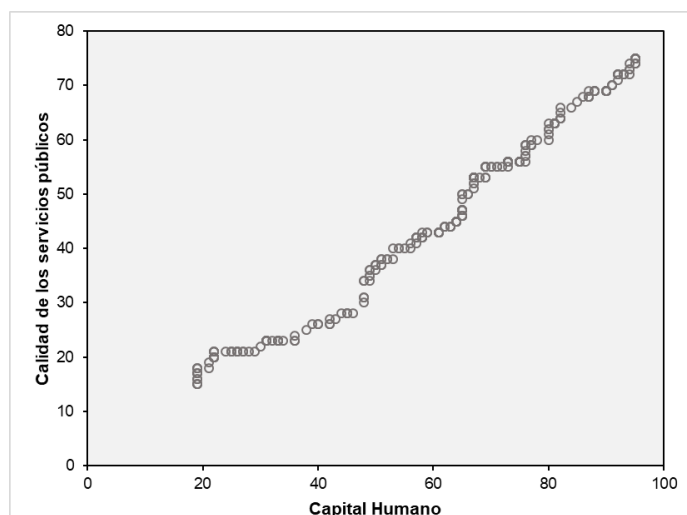
forma, se observa que el p-valor es igual a 0.000, lo que se interpreta como un nivel de significancia menor al 5% de margen de error aceptado.

En ese sentido, en relación al objetivo general de la investigación: Determinar la relación entre la el capital humano y la calidad de servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el Coeficiente Spearman, que el capital humano está relacionada con la calidad de los servicios públicos al presentar una significancia (p) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.922. En ese sentido, se puede afirmar que la variable capital humano representa el 85.01% de la variación en la variable calidad de los servicios públicos. Por tanto, la correlación es positiva muy fuerte.

Con estos resultados, se acepta la hipótesis principal de la investigación, al indicar que existe relación positiva significativa entre el capital humano y calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

**Figura 54**

*Correlación: Capital humano y calidad de los servicios públicos*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Figura 54 muestra la nube o dispersión de puntos que representan los pares de datos de valores obtenidos en cuando a las variables de estudio, que al seguir un mismo sentido y aproximarse a la línea de tendencia, representan



una relación lineal positiva. Por lo que se corrobora la correlación entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos.

### 5.2.3 Contrastación de hipótesis específicas

#### 5.2.3.1 Contrastación de hipótesis específica 1

##### a) Hipótesis de investigación e hipótesis nula

La hipótesis de investigación e hipótesis nula planteada, respectivamente, fueron:

**H<sub>i</sub>** = La experiencia tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**H<sub>0</sub>** = La experiencia no tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

##### b) Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

**H<sub>i</sub>**:  $p < 0.05$

**H<sub>0</sub>**:  $p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste ( $p$ ) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión experiencia y la variable calidad de los servicios públicos fue 0.000.

Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

##### c) Resultado de la prueba de hipótesis

En la siguiente tabla se presenta los coeficientes de correlación obtenidos de la prueba estadística aplicada a la dimensión experiencia y la variable calidad de los servicios públicos.



**Tabla 55***Coefficientes de correlación: Experiencia y calidad de los servicios públicos*

			Experiencia	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Experiencia	Coefficiente de Correlación	1.000	.899**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	264	264
	Calidad de los servicios públicos	Coefficiente de Correlación	.899**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	264	264

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

De acuerdo a la Tabla 55, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión experiencia y la variable calidad de los servicios públicos es igual a 0.899; ello demuestra una medida de correlación positiva considerable de asociación entre las variables de estudio. De la misma forma, se observa que el p-valor es igual a 0.000, lo que se interpreta como un nivel de significancia menor al 5% de margen de error aceptado.

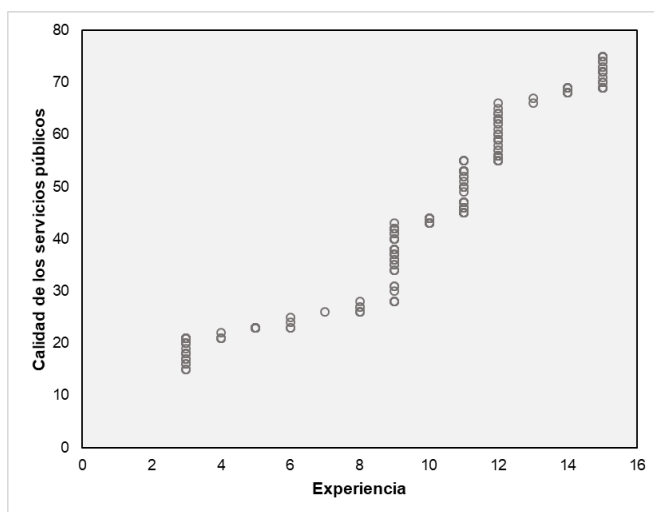
En relación al objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre la experiencia y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el Coeficiente Spearman, que la experiencia está relacionada con la calidad de los servicios públicos al presentar una significancia (p) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.899. En ese sentido, se puede afirmar que la dimensión experiencia representa el 80.82% de la variación en la variable calidad de los servicios públicos. Por tanto, la correlación es positiva considerable.

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación, al indicar que existe relación positiva considerable entre la experiencia y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.



**Figura 55**

*Correlación: Experiencia y calidad de los servicios públicos*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Figura 55 muestra la nube o dispersión de puntos que representan los pares de datos de valores obtenidos en cuanto a la dimensión experiencia y la variable calidad de los servicios públicos, que al seguir un mismo sentido y aproximarse a la línea de tendencia, representan una relación lineal positiva. Por lo que, se corrobora la correlación entre la experiencia y la calidad de los servicios públicos.

### 5.2.3.2 Contrastación de hipótesis específica 2

#### a) Hipótesis de investigación e hipótesis nula

La hipótesis de investigación e hipótesis nula planteada, respectivamente, fueron:

**H<sub>i</sub>** = La formación tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**H<sub>0</sub>** = La formación no tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

#### b) Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

**H<sub>i</sub>**:  $p < 0.05$

**H<sub>0</sub>:**  $p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste ( $p$ ) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión formación y la variable calidad de los servicios públicos fue 0.000.

Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

### c) Resultado de la prueba de hipótesis

En la siguiente tabla se presenta los coeficientes de correlación obtenidos de la prueba estadística aplicada a la dimensión formación y la variable calidad de los servicios públicos.

**Tabla 56**

*Coefficientes de correlación: Formación y calidad de los servicios públicos*

			Formación	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Formación	Coefficiente de Correlación	1.000	.913**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	264	264
	Calidad de los servicios públicos	Coefficiente de Correlación	.913**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	264	264

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

De acuerdo a la Tabla 56, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión formación y la variable calidad de los servicios públicos es igual a 0.913; ello demuestra una medida de correlación positiva muy fuerte de asociación entre las variables de estudio. De la misma forma, se observa que el p-valor es igual a 0.000, lo que se interpreta como un nivel de significancia menor al 5% de margen de error aceptado.

En relación al objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre la formación y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el

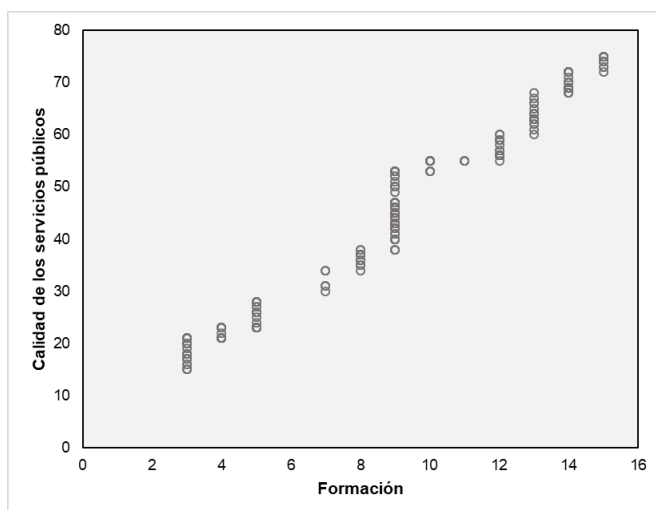


Coefficiente Spearman, que la formación está relacionada con la calidad de los servicios públicos al presentar una significancia (p) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.913. En ese sentido, se puede afirmar que la dimensión formación representa el 83.36% de la variación en la variable calidad de los servicios públicos. Por tanto, la correlación es positiva muy fuerte.

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación, al indicar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la formación y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

**Figura 56**

*Correlación: Formación y calidad de los servicios públicos*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Figura 56 muestra la nube o dispersión de puntos que representan los pares de datos de valores obtenidos en cuanto a la dimensión formación y la variable calidad de los servicios públicos, que al seguir un mismo sentido y aproximarse a la línea de tendencia, representan una relación lineal positiva. Por lo que, se corrobora la correlación entre la formación y la calidad de los servicios públicos.

### 5.2.3.3 Contratación de hipótesis específica 3

#### a) Hipótesis de investigación e hipótesis nula



La hipótesis de investigación e hipótesis nula planteada, respectivamente, fueron:

**H<sub>i</sub>** = El compromiso tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**H<sub>0</sub>** = El compromiso no tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

### b) Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

**H<sub>i</sub>**:  $p < 0.05$

**H<sub>0</sub>**:  $p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste (p) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión compromiso y la variable calidad de los servicios públicos fue 0.000.

Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

### c) Resultado de la prueba de hipótesis

En la siguiente tabla se presenta los coeficientes de correlación obtenidos de la prueba estadística aplicada a la dimensión compromiso y la variable calidad de los servicios públicos.

**Tabla 57**

*Coefficientes de correlación: Compromiso y calidad de los servicios públicos*

			Compromiso	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Compromiso	Coefficiente de Correlación	1.000	.876**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	264	264
	Calidad de los servicios públicos	Coefficiente de Correlación	.876**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	264	264

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS



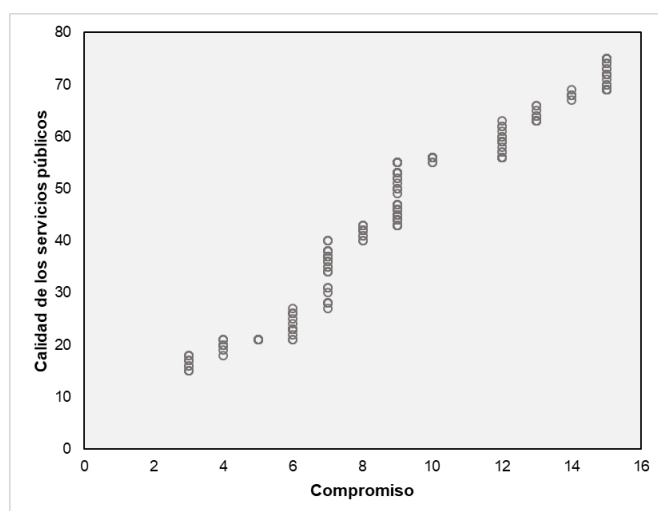
De acuerdo a la Tabla 57, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión compromiso y la variable calidad de los servicios públicos es igual a 0.876 ello demuestra una medida de correlación positiva considerable de asociación entre las variables de estudio. De la misma forma, se observa que el p-valor es igual a 0.000, lo que se interpreta como un nivel de significancia menor al 5% de margen de error aceptado.

En relación al objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre el compromiso y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el Coeficiente Spearman, que el compromiso está relacionada con la calidad de los servicios públicos al presentar una significancia (p) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.876. En ese sentido, se puede afirmar que la dimensión compromiso representa el 76.74% de la variación en la variable calidad de los servicios públicos. Por tanto, la correlación es positiva considerable.

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación, al indicar que existe una correlación positiva considerable entre el compromiso y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

**Figura 57**

*Correlación: Compromiso y calidad de los servicios públicos*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS



La Figura 57 muestra la nube o dispersión de puntos que representan los pares de datos de valores obtenidos en cuanto a la dimensión compromiso y la variable calidad de los servicios públicos, que al seguir un mismo sentido y aproximarse a la línea de tendencia, representan una relación lineal positiva. Por lo que, se corrobora la correlación entre el compromiso y la calidad de los servicios públicos.

#### 5.2.3.4 Contrastación de hipótesis específica 4

##### a) Hipótesis de investigación e hipótesis nula

La hipótesis de investigación e hipótesis nula planteada, respectivamente, fueron:

**H<sub>i</sub>** = Las competencias tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**H<sub>0</sub>** = Las competencias no tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

##### b) Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

**H<sub>i</sub>**:  $p < 0.05$

**H<sub>0</sub>**:  $p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste ( $p$ ) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión competencias y la variable calidad de los servicios públicos fue 0.000.

Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

##### c) Resultado de la prueba de hipótesis

En la siguiente tabla se presenta los coeficientes de correlación obtenidos de la prueba estadística aplicada a la dimensión competencias y la variable calidad de los servicios públicos.



**Tabla 58***Coefficientes de correlación: Competencias y calidad de los servicios públicos*

			Competencias	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Competencias	Coefficiente de Correlación	1.000	.891**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	264	264
	Calidad de los servicios públicos	Coefficiente de Correlación	.891**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	264	264

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

De acuerdo a la Tabla 58, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión competencias y la variable calidad de los servicios públicos es igual a 0.891; ello demuestra una medida de correlación positiva considerable de asociación entre las variables de estudio. De la misma forma, se observa que el p-valor es igual a 0.000, lo que se interpreta como un nivel de significancia menor al 5% de margen de error aceptado.

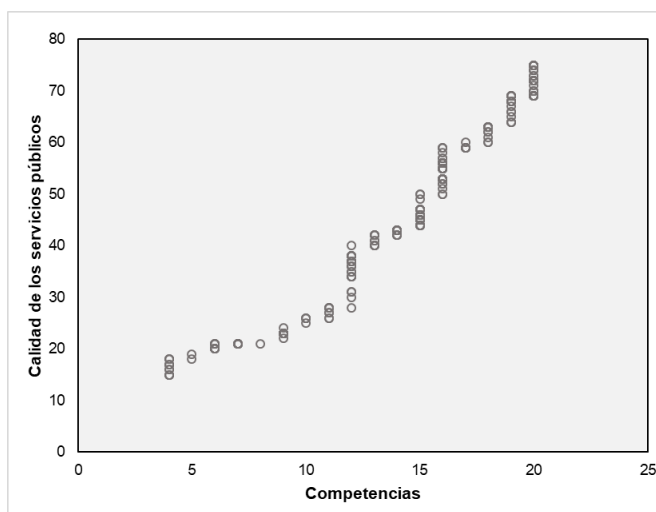
En relación al objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre las competencias y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el Coeficiente Spearman, que las competencias están relacionadas con la calidad de los servicios públicos al presentar una significancia (p) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.891. En ese sentido, se puede afirmar que la dimensión competencias representa el 79.39% de la variación en la variable calidad de los servicios públicos. Por tanto, la correlación es positiva considerable.

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación, al indicar que existe una correlación positiva considerable entre las competencias y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.



**Figura 58**

*Correlación: Competencias y calidad de los servicios públicos*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Figura 58 muestra la nube o dispersión de puntos que representan los pares de datos de valores obtenidos en cuanto a la dimensión competencias y la variable calidad de los servicios públicos, que al seguir un mismo sentido y aproximarse a la línea de tendencia, representan una relación lineal positiva. Por lo que, se corrobora la correlación entre las competencias y la calidad de los servicios públicos.

### 5.2.3.5 Contrastación de hipótesis específica 5

#### a) Hipótesis de investigación e hipótesis nula

La hipótesis de investigación e hipótesis nula planteada, respectivamente, fueron:

**H<sub>i</sub>** = La motivación tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**H<sub>0</sub>** = La motivación no tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023

#### b) Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

**H<sub>i</sub>**:  $p < 0.05$

**H<sub>0</sub>:**  $p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste ( $p$ ) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión motivación y la variable calidad de los servicios públicos fue 0.000.

Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

### c) Resultado de la prueba de hipótesis

En la siguiente tabla se presenta los coeficientes de correlación obtenidos de la prueba estadística aplicada a la dimensión motivación y la variable calidad de los servicios públicos.

**Tabla 59**

*Coefficientes de correlación: Motivación y calidad de los servicios públicos*

			Motivación	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de Correlación	1.000	.936**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	264	264
	Calidad de los servicios públicos	Coefficiente de Correlación	.936**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	264	264

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

De acuerdo a la Tabla 59, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión motivación y la variable calidad de los servicios públicos es igual a 0.936; ello demuestra una medida de correlación positiva muy fuerte de asociación entre las variables de estudio. De la misma forma, se observa que el p-valor es igual a 0.000, lo que se interpreta como un nivel de significancia menor al 5% de margen de error aceptado.

En relación al objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre la motivación y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el

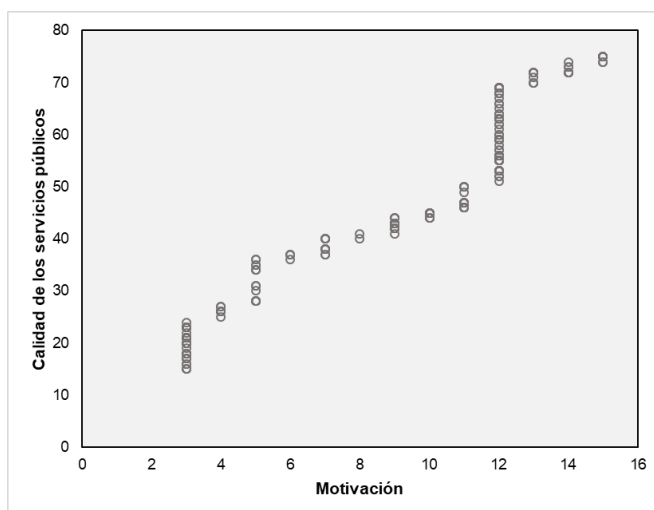


Coefficiente Spearman, que la motivación está relacionada con la calidad de los servicios públicos al presentar una significancia ( $p$ ) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.936. En ese sentido, se puede afirmar que la dimensión motivación representa el 87.61% de la variación en la variable calidad de los servicios públicos. Por tanto, la correlación es positiva muy fuerte.

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación, al indicar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la motivación y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

**Figura 59**

*Correlación: Motivación y calidad de los servicios públicos*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS

La Figura 59 muestra la nube o dispersión de puntos que representan los pares de datos de valores obtenidos en cuanto a la dimensión motivación y la variable calidad de los servicios públicos, que al seguir un mismo sentido y aproximarse a la línea de tendencia, representan una relación lineal positiva. Por lo que, se corrobora la correlación entre la motivación y la calidad de los servicios públicos.

### 5.2.3.6 Contrastación de hipótesis específica 6

#### a) Hipótesis de investigación e hipótesis nula



La hipótesis de investigación e hipótesis nula planteada, respectivamente, fueron:

**H<sub>i</sub>** = La flexibilidad tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**H<sub>0</sub>** = La flexibilidad no tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023

### b) Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

**H<sub>i</sub>**:  $p < 0.05$

**H<sub>0</sub>**:  $p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste (p) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión flexibilidad y la variable calidad de los servicios públicos fue 0.000.

Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

### c) Resultado de la prueba de hipótesis

En la siguiente tabla se presenta los coeficientes de correlación obtenidos de la prueba estadística aplicada a la dimensión flexibilidad y la variable calidad de los servicios públicos.

**Tabla 60**

*Coefficientes de correlación: Flexibilidad y calidad de los servicios públicos*

			Flexibilidad	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Flexibilidad	Coefficiente de Correlación	1.000	.884**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	264	264
	Calidad de los servicios públicos	Coefficiente de Correlación	.884**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	264	264

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS



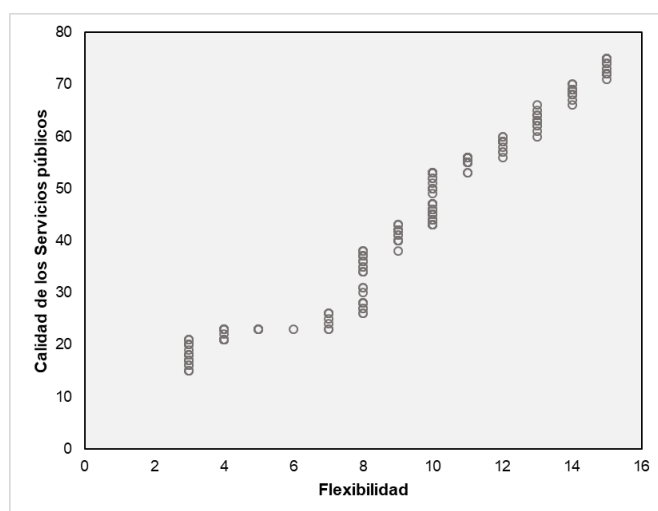
De acuerdo a la Tabla 60, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión flexibilidad y la variable calidad de los servicios públicos es igual a 0.884; ello demuestra una medida de correlación positiva considerable de asociación entre las variables de estudio. De la misma forma, se observa que el p-valor es igual a 0.000, lo que se interpreta como un nivel de significancia menor al 5% de margen de error aceptado.

En relación al objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre la flexibilidad y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el Coeficiente Spearman, que la flexibilidad está relacionada con la calidad de los servicios públicos al presentar una significancia (p) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.884. En ese sentido, se puede afirmar que la dimensión flexibilidad representa el 78.15% de la variación en la variable calidad de los servicios públicos. Por tanto, la correlación es positiva considerable.

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación, al indicar que existe una correlación positiva considerable entre la flexibilidad y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

**Figura 60**

*Correlación: Flexibilidad y calidad de los servicios públicos*



*Nota.* Elaboración propia en base los datos recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS



La Figura 60 muestra la nube o dispersión de puntos que representan los pares de datos de valores obtenidos en cuanto a la dimensión flexibilidad y la variable calidad de los servicios públicos, que al seguir un mismo sentido y aproximarse a la línea de tendencia, representan una relación lineal positiva. Por lo que, se corrobora la correlación entre la flexibilidad y la calidad de los servicios públicos.

### 5.3 Discusión

Los resultados de la investigación respecto a la hipótesis general, muestran que el capital humano tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023. La evidencia hallada, coeficiente de Spearman igual a 0.922, permite señalar que existe una relación positiva de intensidad muy fuerte entre las variables capital humano y calidad de los servicios públicos. Esto significa que el capital humano determina significativamente en la calidad de servicios públicos.

La evidencia encontrada es consistente y guarda relación con la literatura especializada sobre el tema en cuestión en vista que; según Loza (2009) la gestión del capital humano y de los recursos materiales se deben mejorar para alcanzar un nivel de excelencia en el servicio hacia el usuario; así, la calidad de los servicios prestados se ve afectada por las competencias del personal, de tal forma que el tiempo de trámites se incrementa debido a la deficiente coordinación entre las direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado, por lo que la calidad del servicio se ve disminuida aún más, en ese entender, es necesario prestar atención a las dimensiones del capital humano con la finalidad de lograr una mejora en la calidad de los servicios públicos ofrecidos Germánico (2023), en ese sentido Bendezu y Bautista (2017) señalan que es necesario adaptar todo un sistema de gestión de talento humano en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en la calidad de los servicios.

Asimismo, los resultados de la investigación son consistentes con los hallazgos obtenidos por otras investigaciones; en lo que respecta investigaciones internacionales, Nyongesa et al. (2022) encontró que el capital humano se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios públicos, con un coeficiente de correlación  $\beta = 0.571$  y un p-valor obtenido de 0,000; en ese sentido, se trata de una relación significativa. Por tanto, las organizaciones pueden mejorar la calidad de los servicios públicos mediante la inversión en su capital humano; esto puede incluir actividades como la capacitación y el desarrollo, la creación de



un ambiente de trabajo positivo y el reconocimiento del desempeño de otro lado, Santana et al. (2022) evidenció que el capital humano tiene relación positiva con calidad de servicios públicos, puesto que mediante la aplicación del coeficiente de Pearson obtuvo un coeficiente de 0.079 y un p-valor obtenido de 0.000; en ese sentido se trata de una relación significativa. Por tanto, el desarrollo de capital humano mejora la calidad de los servicios públicos y añaden que, si el personal cuenta con la capacidades suficientes y necesarias podrá brindar un mejor servicio al atender de manera eficiente al cliente, el cual se sentirá satisfecho por la manera en cómo se cubren sus expectativas y necesidades; asimismo, Karaawi et al. (2020) Constató que el capital humano guarda relación positiva con la calidad de servicios públicos, puesto que mediante la aplicación del modelo de regresión obtuvo un coeficiente estandarizado de 0.792 y un p-valor de 0.000, en ese sentido, se trata de una relación significativa. Por tanto, el 63% de las dimensiones del capital humano: conocimiento, experiencia, habilidad, innovación y talento influyen en la variación de la calidad de los servicios públicos y el 27% es ocasionado por diversos factores que no fueron abordados; finalmente, hallaron que el capital humano se relaciona de manera positiva con la calidad de servicios públicos con un coeficiente de Pearson de 8.248 y un p-valor obtenido de 0.041; en ese sentido se trata de una relación significativa por tanto, los empleados con altos niveles de conocimiento, habilidades y actitudes están mejor preparados para brindar servicios públicos de alta calidad; esto se debe a que tienen la capacidad de comprender las necesidades de los ciudadanos, de utilizar los recursos de manera eficiente y de brindar un servicio amable y respetuoso (Germánico, 2023).

Por otro lado, en lo que respecta investigaciones nacionales, Morales (2018) encontró que el capital humano se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios públicos, con un coeficiente de correlación 0.477 y un p-valor obtenido de 0,000; en ese sentido, se trata de una relación significativa por tanto, los trabajadores que están bien capacitados y tienen las habilidades necesarias para realizar sus tareas son más capaces de proporcionar servicios de alta calidad; del mismo modo, se encontró que el capital humano se relaciona de manera positiva con la calidad de atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación 1.00 y un p-valor obtenido de 0,000; en ese sentido, se trata de una relación significativa y perfecta con ello, se debe poner mayor atención al personal en cuanto a su capacidad y experiencia, sobre todo en el área de atención al ciudadano, implementando talleres de capacitación y aprendizaje que le permita tener un personal altamente calificado y eficiente; por último, Rivera (2015) encontró que el capital humano se relaciona de manera positiva con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de



Amarilis con un coeficiente de Pearson de 0.703 y un p-valor obtenido de 0,000; en ese sentido, se trata de una relación significativa por tanto, el capital humano es un factor clave para la calidad de los servicios públicos.

Asimismo, la presente investigación se considera de suma relevancia dado que se obtuvo mediante el análisis correlacional que el capital humano se relaciona con la calidad de los servicios públicos al presentar una significancia (p) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.922, afirmándose que la variable capital humano representa el 85.01% de la variación en la variable calidad de los servicios públicos, siendo tanto los resultados afirmativos de la relación mencionada, como la validación de los instrumento en la entidad estudiada una línea base para futuros investigadores como también dar a conocer a interesados en el rubro información en el caso deseen conocer si resulta importante tener en cuenta la relación que existe entre desarrollo del capital humano y la mejora de la calidad de los servicios que se ofrecen.

Finalmente, en lo que refiere posibles limitaciones para la comunidad investigadora que busca acceder a información del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora (ODSSE) podría enfrentar diversas limitaciones, entre las que destacan: (a) Falta de transparencia y acceso a la información, el ODSSE no cuenta con un sistema de información pública robusto y actualizado que facilite el acceso a datos relevantes sobre la calidad de sus servicios; (b) dificultades para la investigación: la entidad no cuenta con mecanismos establecidos para facilitar la investigación académica, como programas de becas, acceso a datos confidenciales o colaboración con investigadores; (c) barreras burocráticas, se sabe que en el sector público el acceso a la información está sujeto a trámites burocráticos complejos o requisitos excesivos, desalentando la investigación.

Estas limitaciones podrían obstaculizar la capacidad de los estudiantes investigadores para realizar estudios rigurosos y objetivos sobre el desarrollo del capital humano y la calidad de los servicios de la entidad estudiada, lo que a su vez dificulta la evaluación del desempeño de la entidad y la identificación de áreas de mejora; con lo cual considero que, para superar estas limitaciones, el Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora debería implementar medidas para mejorar la transparencia y el acceso a la información, desarrollar indicadores de calidad específicos, establecer mecanismos de colaboración con la academia y simplificar los trámites burocráticos.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Tomando en consideración los resultados precedentes a este apartado y considerando los objetivos y problemas planteados inicialmente, la presente investigación llegó a las siguientes conclusiones:

**Primero**, respecto a la hipótesis general planteada: El capital humano tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023. Los datos obtenidos proporcionan la evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de investigación. Puesto que, se halló un coeficiente de Spearman igual a 0.922 y el p-valor o nivel de significancia igual a 0.000, misma que es menor a 0.05 (5%); esto señala que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. En ese sentido, se concluye que el capital humano tiene relación positiva y significativa con la calidad de los servicios públicos; pues el capital humano representa el 85.01% de la variación en la calidad de los servicios públicos. Ello significa que, en la medida en que capital humano mejore, se espera que la calidad de los servicios públicos también mejore. Lo anterior implica reconocer el papel fundamental que desempeña el capital humano en la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Por tanto, el capital humano favorece la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

**Segundo**, respecto a la hipótesis específica planteada: La experiencia tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023. Los datos obtenidos proporcionan la evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de investigación. Puesto que, se halló un coeficiente de Spearman igual a 0.899 y el p-valor o nivel de significancia igual a 0.000, misma que es menor a 0.05 (5%); esto señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión experiencia y la variable calidad de los servicios públicos. En ese sentido, se



concluye que la experiencia tiene relación positiva y significativa con la calidad de los servicios públicos; pues la experiencia representa el 80.82% de la variación en la calidad de los servicios públicos. Ello significa que, en la medida en que la experiencia de los trabajadores se incremente y mejore, se espera que la calidad de los servicios públicos también mejore. Lo anterior implica reconocer el papel fundamental que desempeña la experiencia en la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Por tanto, la experiencia favorece la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

**Tercero**, respecto a la hipótesis específica planteada: La formación tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023. Los datos obtenidos proporcionan la evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de investigación. Puesto que, se halló un coeficiente de Spearman igual a 0.913 y el p-valor o nivel de significancia igual a 0.000, misma que es menor a 0.05 (5%); esto señala que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión formación y la variable calidad de los servicios públicos. En ese sentido, se concluye que la formación tiene relación positiva y significativa con la calidad de los servicios públicos; pues la formación representa el 83.36% de la variación en la calidad de los servicios públicos. Ello significa que, en la medida en que la formación de los trabajadores mejore, se espera que la calidad de los servicios públicos también mejore. Lo anterior implica reconocer el papel fundamental que desempeña la formación en la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Por tanto, la formación favorece la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

**Cuarto**, respecto a la hipótesis específica planteada: El compromiso tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023. Los datos obtenidos proporcionan la evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de investigación. Puesto que, se halló un coeficiente de Spearman igual a 0.876 y el p-valor o nivel de significancia igual a 0.000, misma que es menor a 0.05 (5%); esto señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión compromiso y la variable calidad de los servicios públicos. En ese sentido, se concluye que el compromiso tiene relación positiva y significativa con la calidad de los servicios públicos; pues el compromiso representa el 76.74% de la variación en la calidad de los servicios públicos. Ello significa que, en la medida en que el compromiso de los



trabajadores se incremente y mejore, se espera que la calidad de los servicios públicos también mejore. Lo anterior implica reconocer el papel fundamental que desempeña el compromiso en la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Por tanto, el compromiso favorece la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

**Quinto**, respecto a la hipótesis específica planteada: Las competencias tienen relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023. Los datos obtenidos proporcionan la evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de investigación. Puesto que, se halló un coeficiente de Spearman igual a 0.891 y el p-valor o nivel de significancia igual a 0.000, misma que es menor a 0.05 (5%); esto señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión competencias y la variable calidad de los servicios públicos. En ese sentido, se concluye que las competencias tienen relación positiva y significativa con la calidad de los servicios públicos; pues las competencias representan el 79.39% de la variación en la calidad de los servicios públicos. Ello significa que, en la medida en que las competencias de los trabajadores mejoren, se espera que la calidad de los servicios públicos también mejore. Lo anterior implica reconocer el papel fundamental que desempeñan las competencias en la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Por tanto, las competencias favorecen la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

**Sexto**, respecto a la hipótesis específica planteada: La motivación tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023. Los datos obtenidos proporcionan la evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de investigación. Puesto que, se halló un coeficiente de Spearman igual a 0.936 y el p-valor o nivel de significancia igual a 0.000, misma que es menor a 0.05 (5%); esto señala que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión motivación y la variable calidad de los servicios públicos. En ese sentido, se concluye que la motivación tiene relación positiva y significativa con la calidad de los servicios públicos; pues la motivación representa el 87.61% de la variación en la calidad de los servicios públicos. Ello significa que, en la medida en que la motivación de los trabajadores se incremente y mejore, se espera que la calidad de los servicios públicos también mejore. Lo anterior implica reconocer el papel fundamental que desempeña la motivación en la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora



Apurímac. Por tanto, la motivación favorece la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

**Séptimo**, respecto a la hipótesis específica planteada: La flexibilidad tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023. Los datos obtenidos proporcionan la evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de investigación. Puesto que, se halló un coeficiente de Spearman igual a 0.884 y el p-valor o nivel de significancia igual a 0.000, misma que es menor a 0.05 (5%); esto señala que existe una relación positiva considerable entre la dimensión flexibilidad y la variable calidad de los servicios públicos. En ese sentido, se concluye que la flexibilidad tiene relación positiva y significativa con la calidad de los servicios públicos; pues la flexibilidad representa el 78.15% de la variación en la calidad de los servicios públicos. Ello significa que, en la medida en que la flexibilidad de los trabajadores mejore, se espera que la calidad de los servicios públicos también mejore. Lo anterior implica reconocer el papel fundamental que desempeña la flexibilidad en la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Por tanto, la flexibilidad favorece la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

## 6.2 Recomendaciones

Considerando los hallazgos de la presente tesis, se plantea como recomendaciones las siguientes:

**Primero**, al corroborarse la relación entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, se recomienda profundizar el nivel de investigación en otros estudios sobre el capital humano y la calidad de los servicios públicos; así como realizar estudios análogos en otras instituciones del sector público diferentes al de la presente, para conocer las diferencias que puedan darse en cuanto al comportamiento de las variables en otras entidades. De igual forma, se recomienda el uso de la presente tesis como modelo y referencia para futuras investigaciones en el ámbito local, nacional e internacional.

**Segundo**, al evidenciarse la relación entre la experiencia y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, se recomienda a la comunidad académica profundizar el nivel de investigación en otros estudios en cuanto a los factores que intervienen en la experiencia del personal que labora



dentro de la institución en el marco del desarrollo de capital humano; asimismo, es importante que se realicen esfuerzos por estudiar la experiencia de los trabajadores en otras organizaciones distintas a la elegida por la presente investigación, ello con el fin de conocer las diferencias que puedan darse en cuanto esta dimensión. De igual forma, se sugiere tomar en consideración en futuras investigaciones el modelo de medición de la experiencia empleado en el presente estudio para comprobar la relación de la dimensión con la calidad de los servicios públicos.

**Tercero**, al corroborarse la relación entre la formación y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, se recomienda a la comunidad académica profundizar el nivel de investigación en otros estudios en cuanto a los factores que intervienen en la formación del personal que labora dentro de la institución en el marco del desarrollo de capital humano; asimismo, es importante que se realicen esfuerzos por estudiar la formación de los trabajadores en otras organizaciones distintas a la elegida por la presente investigación, ello con el fin de conocer las diferencias que puedan darse en cuanto esta dimensión. De igual forma, se sugiere tomar en consideración en futuras investigaciones el modelo de medición de la formación empleado en el presente estudio para comprobar la relación de la dimensión con la calidad de los servicios públicos.

**Cuarto**, al evidenciarse la relación entre el compromiso y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, se recomienda a la comunidad académica profundizar el nivel de investigación en otros estudios en cuanto a los factores que intervienen en el compromiso del personal que labora dentro de la institución en el marco del desarrollo de capital humano; asimismo, es importante que se realicen esfuerzos por estudiar el compromiso de los trabajadores en otras organizaciones distintas a la elegida por la presente investigación, ello con el fin de conocer las diferencias que puedan darse en cuanto esta dimensión. De igual forma, se sugiere tomar en consideración en futuras investigaciones el modelo de medición del compromiso empleado en el presente estudio para comprobar la relación de la dimensión con la calidad de los servicios públicos.

**Quinto**, al corroborarse la relación entre las competencias y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, se recomienda a la comunidad académica profundizar el nivel de investigación en otros estudios en cuanto a los factores que intervienen en las competencias del personal que



labora dentro de la institución en el marco del desarrollo de capital humano; asimismo, es importante que se realicen esfuerzos por estudiar las competencias de los trabajadores en otras organizaciones distintas a la elegida por la presente investigación, ello con el fin de conocer las diferencias que puedan darse en cuanto esta dimensión. De igual forma, se sugiere tomar en consideración en futuras investigaciones el modelo de medición de las competencias empleado en el presente estudio para comprobar la relación de la dimensión con la calidad de los servicios públicos.

**Sexto**, al evidenciarse la relación entre la motivación y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, se recomienda a la comunidad académica profundizar el nivel de investigación en otros estudios en cuanto a los factores que intervienen en la motivación del personal que labora dentro de la institución en el marco del desarrollo de capital humano; asimismo, es importante que se realicen esfuerzos por estudiar la motivación de los trabajadores en otras organizaciones distintas a la elegida por la presente investigación, ello con el fin de conocer las diferencias que puedan darse en cuanto esta dimensión. De igual forma, se sugiere tomar en consideración en futuras investigaciones el modelo de medición de la motivación empleado en el presente estudio para comprobar la relación de la dimensión con la calidad de los servicios públicos.

**Séptimo**, al corroborarse la relación entre la flexibilidad y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, se recomienda a la comunidad académica profundizar el nivel de investigación en otros estudios en cuanto a los factores que intervienen en la flexibilidad del personal que labora dentro de la institución en el marco del desarrollo de capital humano; asimismo, es importante que se realicen esfuerzos por estudiar la flexibilidad de los trabajadores en otras organizaciones distintas a la elegida por la presente investigación, ello con el fin de conocer las diferencias que puedan darse en cuanto esta dimensión. De igual forma, se sugiere tomar en consideración en futuras investigaciones el modelo de medición de la flexibilidad empleado en el presente estudio para comprobar la relación de la dimensión con la calidad de los servicios públicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Báez, J. M. (2011). La participación de los trabajadores en la empresa: el caso de Irlanda. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(70), 127-148.
- Barrera, L., & Artunduaga, W. (2010). *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga: Calidad percibida, una planeación metodológica de la escala SERVPERF [Tesis de licenciatura, Universidad Industrial de Santander]*. Repositorio de la Universidad Industrial de Santander. Obtenido de <https://noesis.uis.edu.co/items/a8b8abe3-1a3c-4f03-9b03-e41f84dfb49a>
- Bendezu, V., & Bautista, R. (2017). *Talento humano y calidad de los servicios financieros en las cooperativas de ahorro y crédito Santa María Magdalena y San Cristóbal de Huamanga de la ciudad de Ayacucho, 2013-2015*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, Ayacucho, Perú.
- Brickley, J. A., Smith, C. W., & Zimmerman, J. L. (2005). *Economía empresarial y arquitectura de la organización* (Tercera ed.). Madrid, España: McGraw-Hill.
- Bueno, E. (2003). *Modelo Intellectus: Medición y gestión del capital intelectual*. Madrid, España: Dicrea.
- Cáceres, J. J. (2007). *Conceptos básicos de estadística para ciencias sociales*. Madrid, España: Delta.
- Cardona, M., Montes, I. C., Vásquez, J. J., & Villegas, M. N. (2007). Capital humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral. *Revista Universidad EAFIT*(56).
- Cea, M. A. (2001). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid, España: Síntesis.
- Cordero, J. M. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad, XXXVI*(4), 682 - 701.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: Implementación, control y certificación* . Barcelona: Profit Editorial .
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad: del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, 15*(25), 64-80.
- Escudero, C. L., & Cortéz, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala, Ecuador: Editorial UTMACH.
- Fernández, J. (2002). *Servicios públicos municipales*. México: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Fernandez, S., Cordero, J. M., & Córdoba, A. (2002). *Estadística descriptiva* (Segunda ed.). Madrid, España: ESIC.



- Fernández-Ríos. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Barcelona.
- Gallego, C., & Naranjo, C. G. (2020). El capital humano en la empresa: Una propuesta de medición. *Entramado*, 16(2), 70 - 89.
- Garabito, G. (2013). Experiencias de trabajo desde un análisis tridimensional. *Universitas Psychologica*, 12(4), 1335-1343.
- García, M. L. (2016). *Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: análisis en el sector industrial [Tesis de doctorado, Universidad de Valladolid]*. Repositorio de la Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/16668>
- Germánico, M. (2023). *El talento humano como aspecto clave para mejorar la calidad del servicio público en el GAD Saquisilí [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/37332>
- Giménez, G. (2005). La dotación de capital humano de América Latina y el Caribe. *Revista de la CEPAL*(68), 103-122.
- Gobierno de la Republica de Ecuador. (26 de Abril de 2018). *Servicio de Acreditación Ecuatoriano*. Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec>
- Gutiérrez, P., Vásquez, J. L., & Cuesta, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: Un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Innovar*, 20(36), 139 - 156.
- Guzmán, C. (2002). Las teorías existentes sobre el servicio público. *Foro Jurídico*(01), 77-87.
- Hernández, R., Frenández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.). México D. F.: Mc Graw Hill.
- Huamán, B. (2021). *Capital humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68265>
- Huayapa, R. (2015). Concepto y régimen jurídico del servicio público en el ordenamiento público peruano. *Ius Et Veritas*(50), 368 - 397.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones*. Lima, Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática.



- Karaawi, M., Jasim, A., & Mahmood, M. (2020). Human capital and their affect in service quality. *ACM Digital Library*, 12(15), 232-236.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio. Del marketing a la estrategia*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- López, C. (2005). Capital humano: Medición y gestión. En M. A. López, *Capital humano como fuente de ventajas competitivas* (2° ed., págs. 29 - 74). España: Gesbiblo.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universidad Autonoma de Barcelona.
- Losada, C., & Dove, S. (1999). Marketing para los servicios públicos. En C. Losada, *¿De burocrátas a gerentes?: las ciencias de la gestión aplicadas a la administración efectiva del Estado* (págs. 107-138). Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Loza, V. (2009). *La evaluación diagnóstica de la calidad en el servicio al cliente y del capital humano en la industria restaurantera desde una perspectiva psicológica de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz*. Tesis de Licenciatura, Universida de Sotavento A.C., Veracruz, México.
- Loza, V. (2009). *La evaluación diagnóstica de la calidad en el servicio al cliente y del capital humano en la industria restaurantera desde una perspectiva psicológica de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz [Tesis de licenciatura, Universida de Sotavento A.C.]*. Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://ru.dgb.unam.mx/handle/20.500.14330/TES01000644779>
- Machorro, F. (2013). *Influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional de los institutos tecnológicos descentralizados del estado de Veracruz, 2012*. México : Universidad Autónoma del Estado de México.
- Machorro, F., & Romero, M. (2021). Influencia del capital humano en el desempeño organizacional de las instituciones de educación superior tecnológica en Mexico. *Formación Universitaria*, 14(5), 3 - 10.
- Mariño-Mesías, M. R., Rodríguez-Antón, M. J., & Rubio-Andrada, L. (2014). ¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? Una aplicación al sector bancario andorrano. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 44(2), 146-179.
- Martínez, J., Garcés, J., & Chamat, C. (2022). Capital humano: Sus aportes al desarrollo intelectual en las unidades universitarias de investigación en salud. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVIII(2), 74 - 85.
- Meilán, J. L. (1997). El servicio público como categoría jurídica. *Cuadernos de Derecho Público*(2), 75 - 94.
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. España: Universidad Overta de Cataluna.



- Montaña, J., & Ramírez, H. (2002). Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios. *Revista Colombiana de Marketing*, 3(5), 47-62.
- Morales, E. (2018). *Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26371>
- Nevado, P. (2003). Calidad de servicios. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 5(1), 19-32.
- Nyongesa, G., Mbugua, D., & Boit, R. (2022). Human Capital as A Determinant of Service Quality in Accredited Universities in Kenya. *European Journal of Business and Management Research*, 7(5), 155-159.
- Olvera, I., & Scherer, A. O. (2009). *El cliente y la calidad en servicio*. México: Editorial Trillas .
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martinez, A. (2016). *Simplifando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos. Resultados 2015*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Ramirez, D. E. (2014). Capital humano: una visión desde la teoría crítica. *Revista Cadernos EBAPE.BR*, 13(2), 315-331.
- Ramírez, J. (2018). *Conceptos clave en ciencias sociales: Definición y aplicaciones*. México: Universidad de Guadalajara .
- Rivera, H. (2015). *Desarrollo del capital humano y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Período 2014 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hemilio Valdizán de Huánuco]*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Hemilio Valdizán de Huánuco. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/2114>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Sáez, A., Machado, E., & Godoy, E. (2011). Calidad del servicio público de aseo urbano. Caso: Municipio Maracaib. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(56), 622-639.
- Santana, F., Ortíz, V., & Santamaría, E. (2022). Relación entre el desempeño del capital humano, calidad del servicio y satisfacción del cliente. *Digital Publisher*, 7(6), 290-302.
- Sastre, M. A. (2009). *Diccionario de Economía y Empresa*. Madrid, España: Ecobook.
- Shi, Z., & Shang, H. (2020). *A review on quality of service and servqual model*. International Conference on Human-Computer Interaction.
- Solórzano, G., & Aveses, J. N. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. México: Instituto Tecnológico de Sonora .



- Triola, M. F. (2004). *Estadística* (Novena ed.). México, D.F.: Pearson Educación.
- Uribe, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México, D.F.: Manual Moderno.
- Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 1(2), 20 - 33.
- Vargas, A. (1995). *Estadística descriptiva e inferencial*. Murcia: COMPOBELL.
- Vásquez, F. E., & Gabalán, J. (2011). Implementación de un modelo de administración de capital humano en un grupo de investigación. *El profesional de la información*, 20(5), 516 - 526.



## ANEXOS



ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 61

Matriz de consistencia

TÍTULO: Capital humano y calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO, NIVEL, MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>PG:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?	<b>OG:</b> Determinar la relación entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023	<b>HG:</b> El capital humano tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023	Capital humano	Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia en el puesto de trabajo</li> <li>- Experiencia en la organización</li> <li>- Experiencia en el sector</li> </ul>	<b>Tipo de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación básica</li> </ul> <b>Nivel de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación correlacional</li> </ul> <b>Método de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método deductivo</li> </ul> <b>Diseño de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño no experimental – Transeccional</li> </ul>	<b>Técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <b>Instrumentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>	<b>Población:</b> N = 840 usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.  <b>Muestra:</b> n = 264 usuarios de los servicios del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.
<b>PE1:</b> ¿Qué relación existe entre la experiencia y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?	<b>OE1:</b> Establecer la relación entre la experiencia y la calidad del servicio público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023	<b>HE1:</b> La experiencia tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023		Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación de los empleados</li> <li>- Predisposición de los empleados a cursar programas de formación ofrecidos por la organización</li> <li>- Utilización de las oportunidades de formación de la organización</li> </ul>			
<b>PE2:</b> ¿Qué relación existe entre la formación y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?	<b>OE2:</b> Establecer la relación entre la formación y la calidad del servicio público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023	<b>HE2:</b> La formación tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023		Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentido de responsabilidad</li> <li>- Identificación con los valores de la organización</li> <li>- Sentimiento de orgullo de pertenecer a la organización</li> </ul>			
<b>PE3:</b> ¿Qué relación existe entre el compromiso y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?	<b>OE3:</b> Establecer la relación entre el compromiso y la calidad del servicio público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023	<b>HE3:</b> El compromiso tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023		Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de los empleados para resolver los problemas</li> <li>- Comportamiento ético de los empleados</li> <li>- Conocimiento de los empleados sobre el servicio ofrecido</li> <li>- Actualización de las habilidades de los</li> </ul>			
<b>PE4:</b> ¿Qué relación existe entre las competencias y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?	<b>OE4:</b> Establecer la relación entre las competencias y la calidad del servicio público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023	<b>HE4:</b> Las competencias tienen relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023						
<b>PE5:</b> ¿Qué relación existe entre la motivación y la	<b>OE5:</b> Establecer la relación entre la motivación y la							



<p>calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?  <b>PE6:</b> ¿Qué relación existe entre la flexibilidad y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023?</p>	<p>calidad del servicio público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023  <b>OE6:</b> Establecer la relación entre la flexibilidad y la calidad del servicio público del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023</p>	<p><b>HE5:</b> La motivación tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023  <b>HE6:</b> La flexibilidad tiene relación positiva con la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023</p>			empleados según los cambios en el sector			
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación de los empleados por conseguir satisfacción del cliente</li> <li>- Sentimiento hacia la calidad del servicio</li> <li>- Motivación de los empleados para mejorar y realizar cosas nuevas</li> </ul>				
			Flexibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa de los empleados para proponer cambios en sus puestos de trabajo</li> <li>- Adaptación de los empleados de los empleados a las nuevas tecnologías introducidas en la organización</li> <li>- Facilidad de adaptación del empleado a las necesidades del usuario</li> </ul>				
			Calidad de los servicios públicos	Calidad técnica del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad del servicio</li> <li>- Accesibilidad al servicio</li> <li>- Nivel de comunicación</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Seguridad y aspectos tangibles</li> </ul>			
				Calidad funcional del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención rápida y expedita</li> <li>- Comprensión administrativa</li> <li>- Competencia del personal</li> <li>- Información clara y precisa</li> <li>- Cortesía y amabilidad del personal</li> <li>- Interés del personal por las inquietudes planteadas por los usuarios</li> </ul>			
				Elementos generales del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receptividad del servicio</li> <li>- Atención a quejas y reclamos</li> <li>- Credibilidad en la prestación</li> <li>- Formalidad y responsabilidad del servicio</li> </ul>			



## ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



### CUESTIONARIO

Se está realizando una investigación que servirá para elaborar una tesis de pre grado sobre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac.

Solicito su colaboración para que conteste algunas preguntas que no llevarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Los entrevistados para el estudio fueron elegidos al azar. Las opiniones de todos los encuestados serán analizadas e incluidas en la tesis, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pedimos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

N° Encuesta

<b>Tipo de organización</b>	
<b>Años de funcionamiento</b>	

<b>Cadena productiva</b>	
<b>Provincia</b>	

#### Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas con el capital humano y la calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac. Por favor, indique su opción respecto a las preguntas planteadas, para lo cual se le solicita tomar en consideración la siguiente escala:

1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Muy bueno

### CAPITAL HUMANO

#### 1. Experiencia

N°	ITEM	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	¿Cómo califica usted la experiencia de los trabajadores de la entidad en sus puestos de trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo califica usted la experiencia de los trabajadores en la entidad?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo califica usted la experiencia de los trabajadores en el sector?	1	2	3	4	5

#### 2. Formación

N°	ITEM	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
4	¿Cómo califica usted la formación profesional y/o técnica de los trabajadores de la entidad?	1	2	3	4	5
5	¿Cómo califica usted la predisposición de los trabajadores de la entidad para cursar programas de formación y capacitación?	1	2	3	4	5



6	¿Cómo considera usted la capacidad de los trabajadores de la entidad para aprovechar las oportunidades de formación y capacitación disponibles?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

### 3. Compromiso

N°	ITEM	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
7	¿Cómo considera usted el sentido de responsabilidad de los trabajadores hacia la organización?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo califica usted la identificación de los trabajadores con los valores de la organización?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo califica usted el sentimiento de orgullo de los trabajadores por pertenecer a la organización?	1	2	3	4	5

### 4. Competencias

N°	ITEM	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
10	¿Cómo califica usted la capacidad para resolver problemas de los trabajadores de la entidad?	1	2	3	4	5
11	¿Cómo califica usted la ética de los trabajadores de la entidad?	1	2	3	4	5
12	¿Cómo considera usted los conocimientos de los trabajadores de todo lo relacionado con el servicio ofrecido por la entidad?	1	2	3	4	5
13	¿Cómo califica usted la habilidad de los trabajadores de actualizar sus capacidades según los cambios en el sector?	1	2	3	4	5

### 5. Motivación

N°	ITEM	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
14	¿Cómo califica usted el compromiso de los trabajadores con la satisfacción de los usuarios?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo califica usted el compromiso con la calidad de servicio de los trabajadores?	1	2	3	4	5
16	¿Cómo califica usted la motivación de los trabajadores para mejorar y realizar nuevas cosas?	1	2	3	4	5

### 6. Flexibilidad

N°	ITEM	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
17	¿Cómo considera usted la iniciativa de los trabajadores para proponer cambios en la realización de sus actividades?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo califica usted la adaptabilidad de los trabajadores a las novedades tecnológicas?	1	2	3	4	5
19	¿Cómo considera usted la adaptabilidad de los trabajadores a las necesidades de los usuarios?	1	2	3	4	5

## CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

### 1. Calidad técnica del servicio

N°	ITEM	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	¿Cómo califica usted la disposición de las oficinas de la entidad para hablar con el personal de la entidad?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo califica usted el grado de entendimiento de los formularios, papeleo o comunicados de la entidad?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo califica usted el lenguaje utilizado en los comunicados de la entidad para el usuario?	1	2	3	4	5
4	¿Cómo califica usted la disposición de los trabajadores de la entidad para ayudar al usuario?	1	2	3	4	5
5	¿Cómo califica usted las condiciones de la zona de atención al público de la entidad?	1	2	3	4	5

### 2. Calidad funcional del servicio

N°	ITEM	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
6	¿Cómo califica usted el cumplimiento de las promesas a los usuarios en el plazo solicitado por parte de los trabajadores de la entidad?	1	2	3	4	5
7	¿Cómo califica usted su nivel de comprensión del funcionamiento (quién es quién y cómo funciona) de la entidad?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo califica usted las habilidades y conocimientos de los trabajadores para desempeñar sus funciones?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo califica usted la capacidad de los trabajadores para informar sobre los pasos a seguir para solicitar cualquier servicio de la entidad?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo califica usted la amabilidad y respeto que le brindan los trabajadores de la entidad?	1	2	3	4	5
11	¿Cómo califica usted la consideración de los trabajadores hacia las situaciones personales de los usuarios?	1	2	3	4	5

### 3. Elementos generales del servicio

N°	ITEM	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
12	¿Cómo califica usted la adaptación de las acciones o servicios de la entidad a raíz de las ideas o sugerencias de los usuarios?	1	2	3	4	5
13	¿Cómo califica usted la importancia que le otorga la entidad a las quejas y reclamos por parte de los usuarios?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo califica usted la confianza que le transmiten los trabajadores de la entidad?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo califica usted la dotación de recursos de los trabajadores para la prestación de los servicios que ofrece la entidad?	1	2	3	4	5

## ANEXO N° 03: LISTADO DE USUARIOS

**Tabla 62**

*Lista de socios de la Cooperativa Agroindustrial Tierra Andina*

N°	DNI	Apellidos	Nombres	Actividad del Productor	Principal Cultivo Agrícola	Nombre de la Organización	Departamento	Provincia	Distrito
1	41976067	Huasco Quispe	Rosa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
2	31192866	Ccasa Quispe	Julia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
3	43493467	Pariona Abarca	Yolanda	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
4	31120907	Huaraca Huamani	Felicitas	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
5	42296435	Sotaya Utani	Delia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
6	31189035	Ccasa Quispe	Emiliano	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
7	31174695	Pocco Franco	Ubalдина	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
8	31121641	Ccasa Quispe	Felix	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
9	43746636	Ccasa Quispe	Genoveva	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
10	47252809	Aiquipa Romero	Milton	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
11	40249477	Huasco Quispe	Augusto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
12	10470603	Huasco Quispe	Gerardo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
13	45748614	Aiquipa salazar	Jose Luis	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
14	31124302	Huasco Mallma	Santos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
15	43169704	Aiquipa Illanes	Raul	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
16	40614777	Quispe Tello	Maria	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
17	71807969	Naupa Urrutia	Carlos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
18	47548705	Orosco Ccasa	Luzmila	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
19	76697637	Peseros Romero	Avelina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
20	31180786	Utani Huamani	Mirian	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
21	31189383	Taipa Kana	Mercedes	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
22	31124705	Quispe Miscua	Flora	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
23	40710868	Ccasa Quispe	Felipe	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
24	31121742	Abarca Merino	Dionicio Nicolas	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
25	41378791	Abarca Huasco	Eugenio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
26	31166338	Quispe Rosales	Agapito	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
27	31120034	Pocco Aparco	Ignacio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
28	70037359	Flores Pocco	Mari Cruz	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
29	31184998	Flores Merino	Antonio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
30	31180428	Fernandes Huaman	Teodora	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
31	45467540	Supanta Quispe	Diogenes	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
32	31177084	Supanta Quispe	Santiago	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
33	31121869	Pumapillo Rojas	Hipolito	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
34	31193040	Quispe Vega	Antonio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
35	77501103	Sotaya Utani	Richard	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
36	31122725	Merino De Andrada	Eusebia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
37	31174841	Merino Arevalo	Felix	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
38	31121454	Quispe Abarca	Leoncio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS



39	43329375	Quispe Cuaresma	Delia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
40	40269962	Rojas Aschu	Santos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
41	31166176	Rojas Aschu	Paulino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
42	42320244	Rojas Aschu	Julio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
43	31169335	Molina Solano	Nasaria	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
44	70337095	Rojas Pocco	Elisio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
45	43169855	Rojas Aschu	Hermenegilda	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
46	31184958	Ruiz Abarca	German	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
47	31193028	Ruiz Huasco	Epifania	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
48	40394162	Lilian Orosco Ccasa	Yaneth Lilian	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
49	40758844	Entonado Quispe	Reyda	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
50	31159709	Caballero Lazo	Martin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
51	45933583	Quispe Hualcca	Edison	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
52	71724668	Quispe Merino	Washington	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
53	31169869	Merino Ccetica	Susana	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
54	43169799	Rojas Merino	Percy	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
55	31189493	Lazo Molina	Honorata	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
56	31122675	Quispe Lazo	Santos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
57	31180873	Abarca Sotaya	Dionicio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
58	42681736	Huaman Rosales	Esequiel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
59	70337094	Rojas Pocco	Alex	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
60	44268750	Huaraca Vilchez	Samuel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
61	31182639	Aquino Quispe	Catalina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
62	31124882	Eslachin Pocco	Ceprian	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
63	41174796	Suri Ccente	Agripina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
64	43345159	Aichu Quispe	Crisostomo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
65	31176906	Ccente Eslachin	Carlos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
66	31192874	Aliaga Tumaylla	Juana	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
67	31174593	Astuchao Quispe	Cirilo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
68	46305408	Islachin Quispe	Vidal	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
69	31174671	Eslachin Quispe	Teresa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
70	42009036	Quispe Eslachin	Anibal	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
71	72092140	Quispe Cceccaña	Alex	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
72	31168964	Amay Merino	Fortunato	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
73	47416669	Quispe Hualcca	Gracelina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
74	71116080	Quispe Cceccaña	Alicia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
75	31123425	Aquino Gaspar	Modesto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
76	71114734	Quispe Cceccaña	Luciano	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
77	31180462	Cuevas Merino	Apolinario	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
78	71926056	Pocco Rojas	Mery	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
79	31184496	Quispe Aparco	Roberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
80	44032612	Ruiz Taipe	Ignacio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
81	43097750	Abarca Utani	Teodocio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
82	80309622	Huarcaya Tello	Juliana	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
83	20584043	Ruiz Taipe	Hector	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
84	31189695	Abarca Utani	Mauro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
85	42752741	Illanis Utani	Mateo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
86	31180520	Illanis Utani	Felipe	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
87	41737760	Solano Huarcaya	Hugo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS



88	80093235	Taipe Rojas	Jorge	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
89	31188738	Ayquiipa Uquichi	Valentin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
90	73416650	Andrada Solano	Yuber	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
91	42543202	Ruiz Taipe	Humberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
92	41660667	Abarca Utani	Hermania	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
93	41801032	Ruiz Taipe	Honorato	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
94	31180597	Andrada Utani	Emilio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
95	31189445	Abarca Utani	Marcelino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
96	31176962	Vega Aiquipa	Delia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
97	31163478	Rojas Quispe	Feliciano	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
98	48229293	Illanis Rojas	Heber	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
99	71524478	Allcca Huasco	Ruben	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
100	71523380	Rojas Tello	Keiko Sofia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
101	31169748	Rojas Quispe	Marcelino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
102	73544391	Ayquiipa Rojas	Yunilda	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
103	44756009	Saqui Alhuay	Roger	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
104	42132138	Saqui Romero	Luzmila	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
105	93827252	Uquichi Huaman	Nemesia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
106	40960811	Merino Gutierrez	Favio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
107	43308694	Riqui Palomino	Pablo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
108	31168630	Alhuay Huarcaya	Antonio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
109	42167705	Romero Molina	Daniel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
110	31187760	Aroni Alcca	Eustargia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
112	41986155	Huaraca Ccopa	Aydee	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
113	41621417	Aguilar Alegria	Marco Antonio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
114	10125640	Llacchuas Alhuay	Margarita	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
115	44403296	Maucaylle Ocampo	Adela	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
116	31162207	Alhuay Huaman	Sulpicio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
117	31163459	Saqui Ramirez	Mateo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
118	31163439	Alhuay Palomino	Demetrio Hilarion	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
119	31168773	Alhuay Zamora	Rolfi	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
120	43933959	Alhuay Urbano	Ramiro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS
121	43158284	Juares Rincon	Charles	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL TIERRA ANDINA LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS

**Tabla 63**

*Lista de socios de la Cooperativa Agraria Machupicchu*

N°	DNI	Apellidos	Nombres	Actividad del Productor	Principal Cultivo Agrícola	Nombre de la Organización	Departamento	Provincia	Distrito
1	31149390	Quispe Huachuñilca	Alberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
2	31188195	Quispe Velasque	Alcides	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
3	31168990	Chochocca Alarcon	Alejandro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
4	31121586	Malpartida Urrutia	Alejandro,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
5	31121044	Merino Lazo	Alejandro,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO



6	47576333	Pichihua Maucaylle	Alex Lizaro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
7	31151477	Benites Huaila	Alfonso,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
8	41207139	Merino Utani	Alfredo,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
9	20577377	Peralta Talaverano	Américo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
10	31148632	Altamirano Vivanco	Aquilino,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
11	40359611	Huaraca Orosco	Aurelio,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
12	41793967	Quispe Velasque	Aurelio,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
13	45959605	Rojas Quispe	Aurelio,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
14	31126390	, Ruiz Quispe	Avelino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
15	43428530	Villagaray Casanca	Ayde	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
16	31164737	Mazares Lara	Benito,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
17	31191725	Tello Pastor	Bertha	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
18	45793577	Cusinga Barboza	Carlos Mario	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
19	31180634	Quispe Castillo	Carlos Walter,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
20	70084167	Talaverano Casanca	Carolina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
21	31174377	Quispe Vilchez	Cecilia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
22	75845212	Vargas Alarcón	Celia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
23	47673907	Alanya Quispe	Cesar,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
24	31153236	Martínez Ortiz	Cirila	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
25	31182851	Lizarme Romero	Cirilo,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
26	31163702	Hurtado Leguía	Ciro Mariño,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
27	44283733	Ocampo Avendaño	Claudia,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
28	41775764	Laura Miscua	Claudio,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
29	31151492	Pezua Carrión	Cosme,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
30	9313327	Toledo Talaverano	Damiana	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
31	31148554	Palomino Pérez	Daniel,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
32	31182408	Huamán Maytan	Delfina,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
33	31484689	Talaverano Herrera	Dionicio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
34	71617292	Huasco Ccolcca	Dionicio,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
35	31182694	Barboza Pariona	Dionisio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
36	31123530	Rojas Orosco	Donato	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
37	31172263	Viguria Mendoza	Donato	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
38	31150054	Garfias Islachin	Donato,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
39	47679772	Chiclla Vega	Edgar,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
40	47445543	Gamboa Tello	Eduardo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
41	71866749	Soto Quijada	Edward Eusebio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
42	41948960	Gonzales Cáceres	Edwin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
43	42922509	Zarate Perales	Edwin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
44	73522436	Carbajal Alvarado	Edy	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
45	42578637	Quispe Velasque	Efraín	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
46	31165393	Yauris Vásquez	Efraín	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
47	31187195	Rojas Huaraca	Elsa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
48	40693957	Oscoco Ibias	Eugenia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
49	31166138	, Ruiz Huasco	Félix	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
50	31163471	Ccopa Perez	Felomino,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
51	31167617	Abollaneda Carrión	Fermin,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
52	31189439	Cáceres Fundes	Fidel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
53	43099982	Barboza Pariona	Florencia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
54	46640777	Pérez Merino	Florencio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO



55	31484863	Talaverano Perales	Florencio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
56	31484933	Ochoa Liactas	Francisco	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
57	31121054	Pocco Quispe	Francisco,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
58	41734209	Gamboa Cazanca	Fredy Fray	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
59	31484685	Pator Tello	Froylan	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
60	31177665	Altamirano Prada	Gonzalo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
61	31143949	Altamirano Vásquez	Gonzalo,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
62	44163910	Quispe Quispe	Guido	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
63	80167106	Ambia Gamboa	Herlinda	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
64	43477907	Perales Talaverno	Hemán	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
65	31475784	Perales Talaverano	Igodocia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
66	31172997	Gamonal Gonzales	Ismael	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
67	40614796	Talaverano Gamboa	Jayne	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
68	31173135	Quispe Huachuillca	Jesús	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
69	31175099	Ccochayhua Casanca	Jesus Wwrite	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
70	40639226	Abollaneda Huamán	Jesús,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
71	46840667	Azorsa Barbaran	Jhimy Alexander	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
72	46710837	Ruiz Roldan	Jimer	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
73	31120007	Ruiz Rivera	Jorge Luis,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
74	41926528	, Quispe Huaraca	Jorge Martin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
75	43634476	Tello Huamán	José,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
76	40520760	Palomino Echevarria	Juan Carlos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
77	47388058	Gamboa Casanca	Juan Rene	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
78	45230601	, Aiquipa Barboza	Juan salomon	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
79	31188284	, Maucaylle Quispe	Juan	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
80	31484957	Chávez Ramirez	Julia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
81	47842484	Fundes Roldan	Julia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
82	31123424	Vega Ponceca	Julio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
83	31190041	Yauris Maucaylle	Julio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
84	48005859	Ramirez Perales	Keyla	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
85	31174832	Fundes Huamán	Lázaro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
86	70084157	Zarate Talaverano	Lida	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
87	31126209	Barboza Quispe	Manuel,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
88	44951103	Rojas Solano	Marcos,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
89	43621498	Oscoco Neveros	Margarita	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
90	70396308	Rodríguez Maucaylle	María Elena	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
91	31165621	Gamboa Zanchez	Mariano	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
92	31484946	Palomino Echevarria	Marina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
93	31484897	Talaverano Chavez	Mario	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
94	31183303	Peralta Talaverano	Martha	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
95	31466912	Gamboa Sanchez	Martín	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
96	31166359	Quispe Solano	Martín	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
97	31125010	Rosales Quispe	Martín	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
98	44951119	Quispe Solano	Maximiliano,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
99	45606798	Casanca Samanez	Mercedes	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
100	71783973	Cárdenas Cusi	Miriam	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
101	41061388	Damiano Vásquez	Miriam	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
102	31169976	Vega Salazar	Nancy	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
103	42320251	Quispe Velasque	Néstor	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO



104	31484706	Tello Pastor	Nestor	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
105	45918775	Merino Quispe	Nicolas,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
106	31184795	Quispe Solano	Nilo,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
107	42525765	Perales Toledo	Oldarigo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
108	46202252	Barboza Aparco	Oscar,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
109	44721096	Casanca Zamanez	Pablo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
110	31120847	, Pumapillo Quispe	Pablo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
111	31121081	Ccasa Cueva	Pedro Marcelino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
112	31174449	Pocco Olivares	Pio,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
113	47342980	Villagaray Palomino	Raúl	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
114	46213122	Malpartida Vega	Rebeca	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
115	31484719	Peralta Zarate	Reynaldo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
116	74445593	Ccochahua Gamboa	Richard Alfredo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
117	31484913	Villagaray Casancca	Robert	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
118	71113421	, Huaraca Avendaño	Roberth Julián	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
119	44750232	Ortis Huaraca	Roberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
120	31183318	Cárdenas Velásquez	Roberto,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
121	47955783	Ccopa Huamán	Roberto,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
122	74445594	Gamboa Ccachayhua	Rogger	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
123	41770729	Zarate Perales	Rómulo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
124	31180389	, Mallma Navarro	Rosario Virginia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
125	70686906	Barboza Aparco	Ruth Nancy	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
126	46281108	Peralta Casanca	Rutti	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
127	31125362	Naupa Huamani	Samuel,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
128	31484912	Peralta Zarate	Santiago	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
129	44721086	Urrutia Merino	Santos,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
130	41897822	Cahuana Zamora	Saul	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
131	31169688	Oscoco Neveros	Sergio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
132	40847453	Yauris Maucaylle	Sergio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
133	31186367	Pichihua Oscoco	Severo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
134	31484858	Soto Toledo	Simeón	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
135	31484720	Luque Punil	Sixto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
136	43933993	Ramírez Perales	Sonia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
137	31484945	Villagaray Casanca	Teobaldo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
138	20561651	Huamani Martínez	Teodoro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
139	40673866	Huaraca Cuaresma	Tomasa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
140	31172634	Romero Andia	Vicente,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
141	31484924	Toledo Perales	Victor	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
142	31148576	Abollaneda Herhuay	Víctor,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
143	31190330	Huamán Abollaneda	Víctor,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
144	31174430	Rojas Barboza	Víctor,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
145	40882136	Ramírez Perales	Walter	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
146	46418891	Astuchao Cuaresma	Wilber	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
147	45463627	, Huamán Guzmán	Wilber	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
148	72157669	Cáceres vega	Yeny	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
149	44754621	Quispe Solano	Zenobia,	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA MACHUPICCHU LTDA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO



**Tabla 64***Lista de socios de la Cooperativa de Servicio Múltiples Sur Andino*

Nº	DNI	Apellidos	Nombres	Actividad del Productor	Principal Cultivo Agrícola	Nombre de la Organización	Departamento	Provincia	Distrito
1	31171850	Palomino Rodríguez	León	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
2	42509768	Muñoz Palomino	Sonia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
3	31151715	Rojas Taipe	Simeón	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
4	70423597	Palomino Flores	Graciela	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
5	31167244	Flores Galván	Antonio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
6	31177668	Huamán Ccoicca	Carlos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
7	42902529	Galindo Perez	Irene	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
8	31151495	Palomino Rivas	Crispin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
9	20574458	Vasquez Rodriguez	Qintín	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
10	43307872	Aparco Altamirano	Adrian	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
11	46013178	Flores Taipe	Ceida	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
12	04316847	Leguia Huayana	Nazario	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
13	31151769	Palomino Rivas	Bernardino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
14	31186387	Galindo Vivanvo	Melchora	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
15	31176212	Huamán Flores	Ezequiel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
16	31151978	Maucaylle Mejia	Jenaro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
17	31171817	Muñoz Olivera	Claudio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
18	42038163	Leguia Ortiz	Juan	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
19	31190010	Garfias Flores	José	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
20	80068464	Leguia Ccoicca	Vicente	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
21	40043604	Nolasco Enciso	Juan	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO



22	72421453	Altamirano Serrano	Raúl	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
23	46597966	Muñoz Medina	Yober Alex	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
24	41742421	Nolasco Enciso	Cesar	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
25	43820458	Leguia Ccoicca	Juan	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
26	43524522	Buitron Llasacce	Wilfredo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
27	31140460	Buitron Arohuilca	Santos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
28	43798666	Muñoz Olivera	Sabino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
29	48102823	Buitron Llasacce	Orlando	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
30	31171630	Aguila Rivera	Maria	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
31	31171762	Huamán Palomino	Claudio José	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
32	46838142	Reynaga Urbina	Leónidas	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
33	43979037	Muñoz Olivera	Edison	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
34	40216930	Velazque Cárdenas	Cirilo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
35	31152021	Muñoz Pichihua	Alejandro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
36	31167617	Abollaneda Pichihua	Fermin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
37	42449678	Garfias Vilchez	Jacob	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
38	31149528	Perez De Galindo	Eduarda	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
39	80164918	Muñoz Alvarez	Miguel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
40	41147424	Vasquez Carrasco	Manuel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
41	40984463	Palomio Abollaneda	Dario	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
42	41990057	Velasque Abollaneda	Efraín	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
43	43027383	Garfias Allcca	Elias	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
44	42252756	Vasquez Torres	francisco	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
45	31186295	Muñoz Pichihua	Nevisa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
46	42560301	Rivera Palomino	Wilfredo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO



47	73143802	Rojas Taipe	Raúl	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
48	31183699	Lazo Ascue	Daniel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
49	31183506	Quispe Arcos	Lucas	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
50	42093111	Leguia Ortiz	Edwin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
51	70423608	Muñoz Atao	Samuel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
52	31149897	Muñoz Muñoz	Victor	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
53	31150147	Rojas Pichihua	Celestino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
54	43329379	Mañuico Carrión	Edwin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
55	31150047	Ascue Reynaga	Alipio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
56	31174804	Rivera Rodas	Calixto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
57	31140409	Sanchez Rincón	Fortunata	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
58	31176257	Ccorisapra Oscoco	Auría	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
59	31149066	Buleje Chacón	Rosalía	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
60	31146428	Sanchez Rivas	Cirilo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
61	31146617	Romero Gonzales	Mauro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
62	31140640	Mezares Muñoz	Vicente	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
63	31151488	Sanchez Juarez	Toribio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
64	44248861	Vasquez Sanches	Hernan	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
65	31173501	Gaspar Chinchay	Josefa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
66	45039521	Donaires Guevara	Rodolfo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
67	31025589	Guevara Sotelo	Fernandina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
68	40102198	Velasque Yzquierdo	Rubén	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
69	43285890	Soria Tapia	Lesmes	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
70	00063164	Sauñe Ramos	Felipe	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
71	42727118	Guevara Bravo	Florinda	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO



72	31038234	Palomino Vilcas	Gregorio Oscar	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
73	31004421	Yzquierdo De Velasque	Ceciliana	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
74	31002321	Bustos Rodriguez	Juan Bautista	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
75	46570479	Orosco Ojeda	Yhoberzon	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
76	31026422	Ojeda Bustos	Elizabeth	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
77	31026668	Pereyra Contreras	Virginia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
78	31009687	Rios De Guevara	Sinforosa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
79	31005410	Donayres De Carbajal	Felicitas	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
80	40218206	Carbajal Donaires	Aydee	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
81	31009665	Orosco Cruz	Josefina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
82	31121046	Galvan Villegas	José	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
83	31167929	Olivera Córdova	Dolando Emilio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
84	41772309	Laupa Rincón	Edgar	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
85	31142160	Velasque Navarro	Narciso	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
86	31146527	Huamán Oscco	Zenobia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
87	42739935	Pedraza Quispe	Julio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
88	31146773	Herhuay Mondalgo	José	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
89	31159841	Rodriguez Gonzales	Cirilo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
90	31176017	Flores Quintana	Hector	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
91	43764534	Palomino Gonzales	Ronald	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
92	31031209	Condori Cespedes	Germán	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
93	31036609	Ochoa Marquez	Timoteo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
94	31011430	Valderrama Mercado	Juana	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
95	31015352	Carire Andrade	Braulio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
96	44068794	Quispe garfias	Juan	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SUR ANDINOS-COOPSUR	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO



**Tabla 65***Lista de socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Apu Rimaq*

Nº	DNI	Apellidos	Nombres	Actividad del Productor	Principal Cultivo Agrícola	Nombre de la Organización	Departamento	Provincia	Distrito
1	80622749	Altamirano Hermoza	Migueliana	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
2	31129223	Altamirano Lloclla	Eugenio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
3	80068347	Ramos Gaspar	David	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
4	40402754	Rivas Sagastisabal	Raul	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
5	31142119	Rivas Ascue	Fortunato	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
6	31172263	Viguria Mendoza	Donato	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
7	31177665	Altamirano Prada	Gonzalo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
8	31127896	Ramos Huaman	Enesto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
9	31164664	Navarro Liapuhi	Santos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
10	31164526	Guzman Palomino	Julio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
11	31128903	Pahuara Ccoicca	Maximo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
12	23856307	Loaiza Ayala	Ruben	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
13	31149308	Palomino Liapuhi	Felix	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
14	31151706	Vasquez Guzman	Francisco	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
15	31182164	Cordova Huaman	Ciprian	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
16	44949986	Carrion Laura	Jorge	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
17	42365237	Carrasco Junco	Favio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
18	41978190	Altamirano Huamani	Victor	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
19	44802547	Cañari Huaman	Abel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
20	43480503	Omonte Cusi	José	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
21	31186004	Vasques Huaman	Georgina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA



22	31182151	Mendoza Huaman	Gregorio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
23	41505555	Ludeña Altamirano	Antonia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
24	31178400	Cáceres Ludeña	Elmer	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
25	46546783	Palomino Guzman	Edith	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
26	31178820	Quispe Secce	Nicanor	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
27	48083686	Buleje Serna	Fresia Gabriela	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
28	40768605	Andrada Romero	Ygnacio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
29	31186367	Pichihua Oscco	Severo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
30	40847453	Yauris Maucaylle	Sergio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
31	46774155	Pichihua Maucaylle	Nilo Braulio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
32	43004304	Eslachin Quispe	Reynaldo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
33	80073212	Muños Vicente	Mauro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
34	71842921	Vargas Yauris	Hilda	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
35	80073835	Huasco Solano	Cecilio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
36	42076913	Pineda Quispe	Jorge	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
37	44341387	Pichihua Quispe	Dario Lucho	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
38	47576333	Pichihua Maucaylle	Alex Lizaro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
39	46449441	Sopanta Velasque	Claudio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
40	43981586	Quispe Carrion	Jeronima	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
41	31190041	Yauris Maucaylle	Julio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
42	31190339	Contreras Quispe	Francisco	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
43	31173135	Quispe Huachuillca	Jesus	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
44	31149390	Quise Huachuillca	Alberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
45	31165393	Yauris Vasquez	Efrain	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
46	41092799	Paucar Alvarez	Armando	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA



47	44009768	Ccorimanya Maucaylle	Celestino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
48	31183724	Pauccar Mañuico	Marcelino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
49	31171906	Maucaylle Allcca	Jose	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
50	31148608	Perez Pauccar	Pablo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
51	31148668	Tomaylla Pichihua	Gregoria	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
52	80072889	Benites Moreno	Hermogenes	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
53	31167185	Garfias Pastor	Armando	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
54	31167634	Sopanta Tomaylla	Evaristo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
55	31151318	Vilchez Rivas	Jose	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
56	31150012	Garfias Ccahuana	Sergio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
57	29493172	Perez Centeno	Cirila	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
58	31176532	Velasque Pichihua	Silvestre	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
59	42482453	Pichuhua Abollaneda	Leoncio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
60	31151026	Allcca Quispe	Ricardo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
61	31149606	Centeno Pastor	Simeon	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
62	43863345	Garfias Quispe	Isaac	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
63	31149641	Vasquez Palomino	Maximo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
64	42310729	Garfias Medina	Martin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
65	42517064	Huaman Abollaneda	Alberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
66	10415657	Atao Ccorisapra	Julia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
67	40112829	Laime Chipana	Felicitas	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
68	31176802	Peña Guzman	Roberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
69	31150055	Silvera Flores	Libia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
70	43792889	Juarez Carrion	Juan Carlos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
71	31149179	Ramirez Perez	Julian	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA



72	31176219	Huaman Sopanta	Santos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
73	31189700	Tomíño Merino	Francisca	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
74	31149109	Vilchez Rivas	Serapio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
75	42227843	Perez Huisa	Edwin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
76	31186386	Viguria Pezua	Emiliano	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
77	31164386	Vargas Franco	Hermínio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
78	46944766	Pastor Vilchez	Roberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
79	31150434	Carrion Escalante	Albino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
80	31150986	Palomino Cardenas	Antonio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
81	31150622	Alfaro Franco	Maximiliana	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
82	24577726	Jammpa Victor	Victor	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
83	46640777	Perez Merino	Florencio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
84	31180230	Quispe Merino	Antonio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
85	31177095	Merino Ccorahua	Jesus	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
86	31189677	Rojas Huaman	Jacinto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
87	31163334	Perez Orosco	Patrocinio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
88	31184877	Rojas Merino	Justina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
89	40719264	Urrutia Rojas	Federico	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
90	42338308	Huaman Taipe	Raul	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
91	31169142	Eslachin Lazo	Venancio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
92	31120142	Perez Pocco	Gabriel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
93	31165011	Huaman Centeno	Domingo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
94	80068323	Mariño Amao	Jose	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
95	80189227	Ocampo Avendaño	Samuel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
96	43658285	Rojas Huaman	Claudio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA



97	43169799	Rojas Merino	Percy	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
98	80119089	Torre Pichihua	Pablo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
99	31190071	Yauris Huaman	Santiago	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
100	42648713	Quispe Huaranga	Eusebio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
101	31174399	Quispe Taipe	Pablo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
102	31124697	Ruiz Huasco	Florentino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
103	31122907	Huamani Huaraca	Teodosio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
104	31121582	Lazo Diaz	Antonia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
105	80201513	Rojas Romero	Ismael	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
106	20589396	Huaraca Pariona	Nicolasa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
107	72095309	Rojas Aschu	Hermínio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
108	42982611	Huamani Lazo	Americo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
109	47406954	Qusipe Merino	Romel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
110	45998817	Quispe Caballero	Eulogio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
111	31122403	Pocco Merino	Luiz	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
112	40418017	Utani Morales	Agustin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
113	47425863	Ruiz Ocampo	Yaneth	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
114	42681736	Huaman Rosales	Ezequiel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
115	44986728	Achata Delgado	Faustina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
116	31188518	Allca Diaz	Egenio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
117	46534024	Ccopa Huaman	Wilmer	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
118	44321563	Quispe Huaraca	Esteban	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
119	42650127	Vargas Tuerocoza	Alfredo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
120	80068466	Rojas Andrada	Mauro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
121	71724687	Rojas Quispe	Alberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA



122	42093324	Solano Barbosa	Julia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
123	31165924	Solano Auccapuma	Francisco	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
124	47939152	Merino Huaman	Elvira	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
125	47649881	Rojas Quispe	Carolina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
126	31120784	Pocco Solano	Encarnacion	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
127	46386169	Quispe Quispe	Nestor	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
128	31120484	Chiclla Quispe	Vicente	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
129	44303062	Rojas Andrada	Claudio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
130	31180585	Pocco Obregon	Norma	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
131	44593354	Vasquez Carrasco	David	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
132	42457384	Rosales Quispe	Martha	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
133	42002581	Huaraca Merino	Eber	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
134	31173904	Huaraca Allcca	Felicitas	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
135	43509920	Quispe Huaman	Elio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
136	45050486	Huaraca Pocco	Fernando	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
137	31122617	Huaman Huaraca	Juana Paula	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
138	31169535	Huaraca Pocco	Francisco	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
139	31126978	Solano Pocco	Felix	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
140	41207183	Huaraca Pocco	Eulalio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
141	43652962	Huamani Rosales	Simon	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
142	31123208	Huaraca Pocco	Paulina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
143	48207432	Huaraca Pocco	Gregorio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
144	41486812	Huaraca Pocco	Ceferino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
145	42259716	Lazo Mariño	Domingo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
146	41432279	Supanta Pumapillo	Maritza	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA



147	43124091	Romero Martinez	Hilda	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
148	31121869	Pomapillo Rojas	Hipolito	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
149	41169876	Merino Utani	Paulino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
150	31164915	Mallma Chipana	German	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
151	31122165	Quispe Aiquipa	Juan De La Cruz	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
152	40551039	Quispe Orosco	Artemio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
153	40720139	Quispe Rojas	Pablo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
154	40249477	Huasco Quispe	Agusto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
155	31124293	Merino Ramos	Mauro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
156	31187195	Rojas Huaraca	Elsa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
157	31168436	Huaman Merino	Moises	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
158	10470603	Huasco Quispe	Gerardo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
159	47339046	Utani Poma	Edith	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
160	31121662	Barboza Caballero	Vicente	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
161	47940533	Romero Urrutia	Edgar	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
162	31174921	Merino Sotaya	Exaltacion	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
163	31124710	Sotaya Quispe	Romualdo Ricardo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
164	31162046	Ayquipa Rojas	Damaso	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
165	31189775	Merino Utani	Wilber	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
166	31168805	Gutierrez Barboza	Julia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
167	31174638	Lizame Romero	Antonio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
168	31124606	Utani De Merino	Norberta	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
169	6247842	Cana Merino	Lucio Santiago	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
170	31168924	Barboza Quispe	Genaro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
171	31182844	Quispe Tello	Gilberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA



172	31124624	Ccasa Quispe	Honorata	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
173	31169641	Sotaya Quispe	Agustin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
174	31125289	Miscua Quispe	Felicitas	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
175	45389815	Merino Utani	Maria Luz	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
176	40684529	Quispe Huasco	Mary Luz	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
177	31189392	Barboza Utani	Santosa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
178	43134510	Astuchao Aparco	David	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
179	31124705	Quispe Miscua	Flora	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
180	48077464	Sotaya Utani	Vilma	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
181	43598567	Orosco Ccasa	Cirilo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
182	46605061	Huarcaya Alhuay	Alipio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
183	31174685	Quispe Chococa	Artemio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
184	31184532	Merino Utani	Cirila	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
185	31187161	Merino Taype	Raul	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
186	44627660	Ayquipa Illanes	Jaime	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
187	43184265	Barboza Utani	Elsa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
188	31123508	Poma Sanchez	Avelina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
189	40768607	Ccopa Castro	Delfin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
190	31162400	Sivipaucar Ccahuana	Fidel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
191	43696794	Mallma Barbosa	Edwin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
192	31171770	Cardenas Velasque	Oscar	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
193	31178263	Leguian Cebrian	Aurea	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
194	31181855	Ramos Huaman	Donato	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
195	70086906	Barboza Aparco	Ruth Nacy	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
196	42585122	Sivipaucar Miranda	Edwin	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA



197	31177146	Pariona Rojas	Miguel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
198	31184933	Pocco Solano	Santos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
199	31120834	Huarcaya Lazo	Elias Oscar	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
200	31120498	Pariona Huaraca	Maximo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
201	31182872	Huaraca Quispe	Carlos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
202	31181881	Castro Huaraca	Cesar Augusto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
203	45365741	Ortiz Pariona	Nicolasa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
204	40649700	Huaraca Quispe	Cirila	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
205	31192934	Pariona Huaraca	Pablo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
206	42962705	Huaraca Quispe	Santos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
207	73460541	Rojas Pariona	Dina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
208	42712626	Rojas Pariona	Elsa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
209	31169179	Lazo Pariona	Angelica	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
210	31180659	Huaraca Quispe	Silvia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
211	45047928	Huarcaya Huaraca	Amancio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
212	73821753	Huarcaya Merino	Marleny	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
213	80108583	Pumapillo Aparco	Jose	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
214	31121081	Ccasa Cuevas	Pedro Marcelino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
215	31168951	Ascue Osorio	Carlos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
216	31169180	Mendoza Moran	Maximo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
217	42303909	Huasco Olivares	Eber	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
218	48216934	Tapasco Juarez	Joel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
219	40741551	Quispe Mendoza	Yudith	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
220	31148644	Rodriguez De Andnia	Juana Elisa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
221	46674702	Borda Naveros	Walter	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA



222	42870982	Torres Rojas	Aurelio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
223	31184598	Merino Pocco	Gregoria	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
224	45989860	Torres Auccapuma	Alexander	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
225	31182738	Eslachin Pocco	Leoncio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
226	31186949	Merino Quispe	Fortunato	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
227	31189173	Torres Merino	Epifanio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
228	31184443	Rios Cuevas	Americo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
229	31124038	Tomaylla Merino	Rosalio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
230	41346741	Huaraca Avendaño	Paulina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
231	42029614	Moreno Pocco	Julio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
232	31165023	Quispe Torres	Nestor	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
233	31166141	Torre Ccorahua	Lorenzo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
234	31121787	Huaraca Ccente	Ponciano	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
235	40674371	Rojas Otero	Alberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
236	41665379	Rojas Otero	Julio Cesar	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
237	31166667	Eslachin Pocco	Lucho	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
238	31184496	Quispe Aparco	Roberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
239	43751510	Amao Abarca	Samuel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
240	31187113	Merino Quispe	Cirilo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
241	41835277	Zuñiga Tito	Javier	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
242	31180462	Cueas Merino	Apolinario	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
243	42274283	Pocco Huaraca	Carlos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
244	42543218	Pocco Torre	Mario	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
245	71974719	Rivas Huaraca	Jose Luis	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
246	43493461	Suri Quispe	Jose	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA



247	42340519	Suri Amao	Rodolfo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
248	31182687	Perez Diaz	Faustina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
249	31123882	Tomño Merino	Juan	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
250	31126042	Allca Mañuico	Jose	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
251	40038488	Quispe Hualcca	Daniel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
252	31123425	Aquino Gaspar	Modesto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
253	31168823	Quispe Minaya	Antonia Agustina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
254	40366647	Allca Quispe	Guillermo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
255	31174138	Allca Tomaylla	Julian	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
256	31120502	Amao Merino	Santos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
257	31123567	Aichu Tomaila	Juan Teodosio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
258	41879159	Allca Quispe	Luciano	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
259	31176853	Allca Tomaylla	Avelino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
260	44493014	Amao Quispe	Cecilia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
261	42701835	Gaspar Quispe	Abran	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
262	71114765	Quispe Suri	Javier	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
263	31122284	Quispe Islachin	Nestor	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
264	46305408	Eslachin Quispe	Vidal	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
265	31143914	Oscoco Rivas	Baldomero	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
266	80301557	Oscoco Polanco	Delia	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
267	31129355	Cabrera Quintana	Nicomedes	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
268	31172176	Vasquez Zuñiga	Eustaquio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
269	31178221	Cordero Arhuilca	Mateo	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
270	31178203	Oscoco Huaman	Sergio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
271	31186104	Vasquez Huaman	Wilber	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA



272	70336469	Barbosa Orosco	Fernando	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
273	42106879	Huaraca Rojas	Miguel	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
274	31174981	Huaraca Roasales	Cirila	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
275	31166309	Huaraca Suri	Cladio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
276	45334325	Barboza Orosco	Faustina	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
277	70337142	Orosco Quispe	Mariela	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
278	70337126	Huaraca Ruiz	Raul	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
279	47540517	Barboza Avendaño	Bertha	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
280	80073624	Ortiza Huaraca	Alejandro	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
281	31182694	Barboza Pariona	Dionicio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
282	41955183	Ccopa Huaman	Roberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
283	71617322	Ccopa Huarcaya	Yherson	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
284	40925595	Barboza Pariona	Jesusa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
285	41894495	Cusinga Barboza	Carlos	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
286	40673866	Huarcaya Cuaresma	Tomasa	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
287	45793577	Cusinga Barboza	Carlos Mario	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
288	31167000	Barboza Pariona	Gregorio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
289	46856843	Chipana Huasco	Alberto	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
290	31121720	Abarca Rojas	Viviana	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
291	40359611	Huaraca Orosco	Aurelio	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
292	31126390	Ruiz Quispe	Avelino	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA
293	46418891	Astuchao Aparco	Wilbert	01 Agrícola	Quinua	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MULTIPLES APU RIMAQ	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TALAVERA



**Tabla 66***Lista de socios de la Asociación de Productores Flor de papa de Chullcuisa Alta*

N°	DNI	Apellidos	Nombres	Actividad del Productor	Principal Cultivo Agrícola	Nombre de la Organización	Departamento	Provincia	Distrito
1	45087454	Llantoy Maucaylle	Julian	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
2	43039176	Llantoy Maucaylle	Gliserio	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
3	45746631	Yauris Huaman	Mariluz	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
4	44216587	Maucaylle Llantoy	Silverio	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
5	44148592	Llantoy Maucaylle	Gregorio	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
6	31167926	Atao Rojas	Pio	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
7	45774076	Oscoco Ccorisoncco	Edgar	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
8	44899985	Llantoy Maucaylle	Roberto	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
9	42944554	Oscoco Ccorisoncco	Fredy	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
10	42544882	Oscoco Ccorisoncco	Placido	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
11	42944558	Oscoco Huaman	Augusto	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
12	48743654	Benites Ccorisoncco	David	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
13	80069321	Llantoy Maucaylle	Juan	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
14	72383540	Llantoy Quispe	Rosa	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
15	40370909	Quispe Oscoco	Leonarda	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
16	31183497	Llantoy Maucaylle	Cirilo	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
17	43245444	Llantoy Maucaylle	Lino	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
18	80311471	Ccorisoncco Huaman	Doroteo	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO
19	40276249	Llantoy Maucaylle	Lorenza	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES FLOR DE PAPA DE CHULLCUIZA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN JERONIMO



**Tabla 67***Lista de socios de la Asociación de Productores Agropecuarios Marco Vilca Argama Alta*

N°	DNI	Apellidos	Nombres	Actividad del Productor	Principal Cultivo Agrícola	Nombre de la Organización	Departamento	Provincia	Distrito
1	31189604	Laupa Velarde	Ruben	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
2	44295954	Ortiz Velasque	Yuri	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
3	44783676	Mejía Sánchez	Romel	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
4	31177348	Juárez Ortiz	Heraclio	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
5	31176435	Román Vázquez	Alberto	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
6	31149675	Oscoco Gonzales	Eugenia	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
7	31146440	Vasquez Vargas	Sabina	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
8	43158284	Juarez Rincon	Charles	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
9	31149342	Velarde de Laupa	Hilda Victoria	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
10	31180276	Roman Vazques	Aurea	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
11	75552416	Lago Ortiz	Daivis Armando	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
12	31140467	Velasque Berrocal	Julia	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
13	31151351	Velarde Mallma	Emilia	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
14	71511833	Juarez Rincon	Griselda	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
15	31141005	Oscoco Gonzales	Fabio	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
16	31140693	Sanchez Rivas	Agripina	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
17	47246944	Oscoco Roman	Henry	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
18	45358851	Juarez Rincon	Wildo	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
19	31190297	Roman Vasquez	Armando	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
20	40037876	Mallqui Oscoco	Esnatinislao	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
21	43700439	Ccoicca de la Cruz	Elvira Elvira	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA



22	42204357	Roman Vasquez	Ruben	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
23	44447796	Oscoco Ortiz	Grover	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
24	77018954	Laupa Roman	Vickmark Takeshi	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
25	43205735	Venegas Herhuay	Fredy	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
26	46108927	QuiQuinlla Moscoso	Jose Luis	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
27	74890301	Velasque Laupa	Melisa	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS MARCO VILCA ARGAMA ALTA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA

**Tabla 68**

*Lista de socios de la Asociación de Productores Agropecuarios Sumacc Inti de Huancabamba*

Nº	DNI	Apellidos	Nombres	Actividad del Productor	Principal Cultivo Agrícola	Nombre de la Organización	Departamento	Provincia	Distrito
1	31166138	Ruiz Huasco	Felix	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
2	31169598	Perez Chipana	Francisco	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
3	80189227	Ocampo Avendaño	Samuel	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
4	31122402	Pocco Merino	Luis	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
5	31123554	Pauccar Merino	Eugenio	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
6	44986728	Achata Delgado	Faustina	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
7	47406954	Quispe Merino	Romel	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
8	31180634	Quispe Castillo	Carlos Walter	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
9	31124116	Merino Diaz	Antonio	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
10	31182595	Pauccar Diaz	Concepcion	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
11	43523736	Pichihua Abarca	Valeriano	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
12	47425863	Ruiz Ocampo	Yaneth	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
13	47673907	Alanya Quispe	Cesar	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
14	31122907	Huamani Huaraca	Teodocio	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS



15	46472279	Perez Huaraca	Gricelda	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIHA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
16	47362390	Romero Huaman	Elizabeth	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIHA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
17	31189615	Quispe Castillo	Jaime	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIHA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
18	45703450	Perez Chipana	Felix	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIHA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
19	31121582	Lazo Diaz	Antonia	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIHA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
20	80073835	Huasco Solano	Cicilia	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIHA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
21	80119101	Vilchez Alcca	Emiliano	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIHA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
22	31174481	Lazo Rojas	Maximo	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIHA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
23	72245588	Ruiz Ocampo	Alan	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIHA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
24	45539323	Diaz Paucar	Elisa	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIHA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS
25	40418017	Utani Morales	Agustin	01 Agrícola	Papa Nativa	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS SUMACC INTI DE HUANCABAMBA - APASIIHA	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	JOSE MARIA ARGUEDAS

**Tabla 69**

*Lista de socios de la Asociación de Productores Agropecuarios Pampas Callebamba*

Nº	DNI	Apellidos	Nombres	Actividad del Productor	Principal Cultivo Agrícola	Nombre de la Organización	Departamento	Provincia	Distrito
1	41560251	Moises Andrade	Balbina	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
2	43438815	Moises Andrade	Maria	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
3	31467820	Amante Aguirre	Antonia	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
4	31461608	Pillaca Mallqui	Donato	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
5	40520754	Pillaca Olivares	Basilio	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
6	41989298	Pillaca Olivares	Damazo	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
7	47420273	Pillaca Zamora	Levid	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
8	41430076	Alcarraz Flores	Victor	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
9	31479472	Pillaca Albarado	Fortunato	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS



10	31477707	Pillaca Flores	Pedro	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
11	71985302	Pillaca Amante	Nehemias	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
12	10440106	Pillaca Olivares	Paulino	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
13	10487467	Pillaca Flores	Abelino	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
14	43565330	Pillaca Amante	Hever	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
15	10712903	Medina Quizado	Diogenes	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
16	31460318	Flores Huaman	Isabel	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
17	41822966	Lizana Villanueva	Gilver	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
18	43748920	Molero Lloccla	Darwin	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
19	42427445	Mongue Pillaca	Raquel	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
20	31165777	Fernandez Alarcon	Maria	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
21	71985275	Pillaca Amante	Elizabeth	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
22	42022218	Pillaca Vargas	Yoli	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
23	73514459	Pillaca Moises	Ruben	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
24	31467648	Nauto Zevallos	Francisco	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
25	46518553	Cabrera Torres	Victor	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS
26	72420037	Quispe Valer	Said	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS PAMPAS CALLEBAMBA	APURIMAC	CHINCHEROS	CHINCHEROS

**Tabla 70**

*Lista de socios de la Asociación de Productores Agropecuarios Quisagui Rio Blanco*

Nº	DNI	Apellidos	Nombres	Actividad del Productor	Principal Cultivo Agrícola	Nombre de la Organización	Departamento	Provincia	Distrito
1	41755689	Aquise Junco	Fredy	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
2	10617460	Carocancha Laura	Julia	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
3	40565769	Carocancha Laura	Segundina	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS



4	42346388	Casapaico Curo	Carlos	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
5	31465697	Cayllahua Cruz	Isaias	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
6	31475975	Ccahuana Oroya	Beltran	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
7	44482019	Flores Fernandez	Lizardo Eudis	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
8	31461781	Huayhua Ccahuana	Edmundo	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
9	80082851	Nicolas Laura	Cristina	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
10	31462212	Peceros Urrutia	Julio Cesar	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
11	43709493	Perez Solis	Severino	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
12	44291086	Porras Nuñez	Americo	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
13	09297753	Quispe Aguilar	Benjamin	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
14	46261101	Quispe Aguilar	Edith Aurelia	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
15	10351165	Quispe Aguilar	Eudocia Maximina	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
16	31478064	Quispe Aguilar	Isabel	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
17	31483160	Quispe Aguilar	Ismael	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
18	06780147	Quispe Aguilar	Juana Paula	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
19	31477758	Quispe Aguilar	Lucia	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
20	28274206	Lujan Lloclla	Justo Epifanio	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
21	31475812	Quispe Aguilar	Moises Andrez	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
22	31475812	Quispe Huaman	Huberto	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
23	73582364	Quispe Merma	Kusy Cristel	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
24	40464153	Quispe Aguilar	Luciano Huberto	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
25	31477656	Quispe Pillaca	Diomedes	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
26	44568023	Salazar Chinchay	Ovidio	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
27	43709269	Torres Porras	Sabina	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
28	44336212	Quispe Merma	Lenin Marx	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS



29	40484752	Wacre Sicha	Ovidio	01 Agrícola	Palta	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS QUISAGUI - RIO BLANCO	APURIMAC	CHINCHEROS	LOS CHANKAS
----	----------	-------------	--------	-------------	-------	--	----------	------------	-------------

**Tabla 71**

*Lista de socios de la Asociación de Fruticultores de la Microcuenca de Ongoy Los Aynis*

Nº	DNI	Apellidos	Nombres	Actividad del Productor	Principal Cultivo Agrícola	Nombre de la Organización	Departamento	Provincia	Distrito
1	31476529	Mendoza Vega	Donato Eugenio	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
2	31468479	Caceres Pacheco	Donata	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
3	31484118	Flores Huaman	Jesus	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
4	31484081	Ccorahua Ccellccasa	Jacinto	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
5	31471155	Hermoza Ramos	Walberto	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
6	31484182	Leon de Huaman	Paulina	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
7	31484182	Guillen Ccorahua	Paulina	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
8	40961532	Yapia Curi	Andres	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
9	31477847	Mendoza Castillo	Toribio	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
10	31476415	Ccorahua Lujan	Olga	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
11	31487699	Solis Buleje	Antonio	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
12	31462477	Huanaco Vega	Augusto	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
13	31484155	Tica Ccellccascca	Blanca	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
14	31476405	Pacheco Ccellccascca	Claudio	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
15	31478582	Huaman Ccellccasca	Cesar	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
16	31484085	Ccellccascca Villano	Dora	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
17	40823244	Ccorahua Curi	Edilberto	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
18	31462524	Ccorahua Mendoza	Juan	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
19	70144296	Jelpa Salazar	Jeremias	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC



20	42576645	Ccorahua Curi	Esteban	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
21	31471176	Mendoza Castillo	Julio	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
22	31476586	Perez Rua	Ricardina	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
23	31487678	Huaman Perez	Milquiades	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
24	31418364	Sulca Ludeña	Milquiades	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
25	40558080	Curi Corahua	Segundino	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
26	41798518	Ramirez Cavidez	Cirilo	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
27	31462546	Flores Lizana	Baltazar	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
28	43553071	Pacheco Aroni	Juan	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
29	45140960	Curi Garibay	Milquidez	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
30	40439783	Moran Huanaco	Carolina	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
31	31477851	Ccellcascca Villano	Eugenia	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
32	31462577	Buleje Flores	Lorenzo	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
33	31476789	Huaman Perez	Paulino	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
34	41476789	Perez Huaman	Santiago	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
35	31487678	Huaman Perez	Milquiades	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
36	44825396	Buleje Ccahuana	Fredy	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
37	43934002	Curi Yapia	Rogelio	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
38	31462549	Buleje Flores	Victor Hilario	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
39	31482145	Yapia Huaman	Moises	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
40	31472283	Roman Curi	Simon	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
41	31471801	Huaman Vega	Antonio	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
42	31430969	Curi Ccellcascca	Martin	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
43	31487651	Coronado Ricra	Lucila	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
44	31477825	Roman Mallma	Pelayo	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC



45	43237950	Yapia Curi	Milquiades	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
46	31479017	Yapia Curi	Marcelino	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
47	41775754	Yapia Huaman	Elias	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
48	31476766	Curi Ccorahua	Pedro	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
49	31468778	Ccorahua Ccellccasa	Luis	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
50	40752370	Villegas Huanaco	Socimo	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
51	40509048	Curi Ccorahua	Alberto	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
52	31474176	Ccorahua Rua	Elias	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
53	31474176	Ramirez Ccellccasca	Hipolito	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
54	40902496	Yapia Huaman	Florentino	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
55	31471239	Leon Rivera	Vidal	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
56	31470730	CURI CCORAHUA	EDILFREDO	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC
57	42517660	FLORES LEON	WILFREDO	01 Agrícola	Palta	ASOCIACIÓN DE FRUTICULTORES DE LA MICROCUENCA DE ONGOY LOS AYNIS-AFRUMCO	APURIMAC	CHINCHEROS	ROCCHACC



## ANEXO N° 04: PANEL FOTOGRÁFICO

**Figura 61**

*Aplicación de cuestionario*



**Figura 62**

*Aplicación de cuestionario*



**Figura 63**  
*Aplicación de cuestionario*



**Figura 64**  
*Aplicación de cuestionario*



## ANEXO N° 05: FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Figura 65**  
Validación del experto N°1

### ANEXO 1D

#### FICHA DE VALIDACIÓN

**Datos del Experto** : Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla

**Título de la Investigación** : Capital humano y calidad de los servicios públicos del organismo desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**Objetivo de la investigación** : Determinar la relación entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del organismo desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**Unidad de análisis** : Usuarios de los servicios del organismo desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**Investigador (es)** : Bach. Mónica Castañeda Serrano

**Instrumento** : Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variables	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspecto teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (0+0+0+20+25) / 50 = 90$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 24 de julio de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL  
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Dr. José A. Sotomayor Chahuaylla  
DOCENTE ORDINARIO

Firma y sello del experto

**Figura 66**  
Validación del experto N° 2

**ANEXO 1D**

**FICHA DE VALIDACIÓN**

**Datos del Experto** : Mg. María Patricia Lima Bendezu

**Título de la Investigación** : Capital humano y calidad de los servicios públicos del organismo desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**Objetivo de la investigación** : Determinar la relación entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del organismo desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**Unidad de análisis** : Usuarios de los servicios del organismo desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**Investigador (es)** : Bach. Mónica Castañeda Serrano

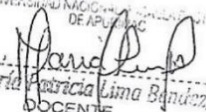
**Instrumento** : Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspecto teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (0+0+0+28+15) / 50 = 86$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 24 de julio de 2023

  
Mg. María Patricia Lima Bendezu  
DOCENTE

Firma y sello del experto

**Figura 67**  
Validación del experto N° 3

**ANEXO N° 06: CONSTANCIA DE CORRECIÓN DE ESTILO**

**ANEXO 1D**

**FICHA DE VALIDACIÓN**

**Datos del Experto** : Mg. Máximo Soto Pareja

**Título de la Investigación** : Capital humano y calidad de los servicios públicos del organismo desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**Objetivo de la investigación** : Determinar la relación entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos del organismo desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**Unidad de análisis** : Usuarios de los servicios del organismo desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023.

**Investigador (es)** : Bach. Mónica Castañeda Serrano

**Instrumento** : Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variables	Metodología					×
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				×	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				×	
04	Basados en aspecto teóricos de la variable	Consistencia				×	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					×
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				×	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					×
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					×
09	Muestra una organización lógica	Organización				×	
10	Calidad de instrucciones	Calidad					×
<b>TOTAL</b>			<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: C = (a+b+c+d+e) / 50 =**  $(0+0+0+20+25)/50 = 90$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 24 de julio de 2023

  
 Universidad Nacional de Abancay  
 Facultad de Educación y Artes  
 Escuela Profesional de Pedagogía  
 Mónica Castañeda Serrano  
 Bach.

---

Firma y sello del experto



## Figura 68

### Constancia de corrección de estilo

#### CONSTANCIA DE CORRECCIÓN DE ESTILO

Dr. FELIX PATACA RODRIGUEZ

#### HACE CONSTAR:

Que se realizó las correcciones de la gramática, forma contextual, estructura externa de la sintaxis y ortografía, de acuerdo a las normas APA de la tesis titulada: “Capital humano y calidad de los servicios públicos del Organismo Desconcentrado Sierra y Selva Exportadora Apurímac, 2023” presentado por la bachiller Mónica Castañeda Serrano, para optar el título profesional de administración.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para los fines que estime por conveniente.

Abancay, 06 de noviembre de 2024.

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
DE APURÍMAC  
  
-----  
Dr. Félix Pataca Rodríguez  
DOCENTE