



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios de Agrobanco,  
Tarapoto - 2023

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

**AUTOR:**

Barboza Marin, Jorge Luis (orcid.org/0009-0000-3232-6660)

**ASESORES:**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

Dr. Sánchez Dávila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y por guiarme en cada paso que doy, a mis padres, e hija y mi esposa gracias por ser el pilar más importante y por mostrarme siempre su amor y apoyo incondicional sin importar las diferencias de opinión.

**Jorge Barboza**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por su soporte moral constante para poder llegar hasta este peldaño de mi formación económico; también a mis docentes por su acompañamiento en cada etapa del proceso.

**El autor.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARACION DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo,unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos .....	25
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>47</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación de los instrumentos.....	25
Tabla 2 Nivel de calidad de préstamos.....	26
Tabla 3 Nivel de satisfacción a los usuarios .....	27
Tabla 4 Prueba de normalidad .....	28
Tabla 5 Relación entre las dimensiones de calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios.....	29
Tabla 6 Relación entre calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios ...	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1.** Dispersión de calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios. .... 32

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población y muestra fue 67 solicitantes de préstamos. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de calidad de préstamos fue medio en 49 %, además, el nivel de satisfacción a los usuarios fue medio en 49 %. Concluyendo que existe relación positiva alta y significativa entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023, con un Rho de Spearman de coeficiente de 0.751 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 56.40 % de dependencia entre variables.

**Palabras clave:** préstamo, satisfacción, usuario.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of loans and the satisfaction of the users of Agrobanco, Tarapoto - 2023. The research was basic type, non-experimental design, whose population and sample was 67 loan applicants. The collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of quality of loans was medium at 49%, in addition, the level of user satisfaction was medium at 49%. Concluding that there is a high and significant positive relationship between the quality of loans and the satisfaction of Agrobanco users, Tarapoto - 2023, with a Spearman's Rho coefficient of 0.751 and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); In addition, only 56.40 % dependency between variables.

**Keywords:** loan, satisfaction, user.

## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo social y económico de forma continua y globalizada, ha impulsado diversos factores decisivos, dentro de las actividades económicas, dentro de las cuales se encuentra, el incremento de las exigencias de los clientes, quienes demandan de mayores elementos o herramientas competitivas, por parte de las empresas para lograr su satisfacción; sumado a ello, la amplia variedad de opciones de las que disponen los clientes, incrementa los factores de demanda, que debe ser cumplidos por las organizaciones de diversos sectores, para hacer posible su participación continua dentro del mercado. Respecto a la posibilidad de acceder a un crédito bancario, los clientes demandan con mayor urgencia aspectos de calidad en la entrega de créditos, por lo que es necesario que se desarrollen, nuevas técnicas de gestión de créditos y busquen mayor cartera de cliente, logrando satisfacer sus necesidades (Economist Intelligence Unit, 2019).

Por otra parte, en lo concerniente al plano latinoamericano, en concordancia con la información presentada por el departamento administrativo nacional de estadística 2022, solamente en lo que compete a Colombia, la pobreza estuvo estimada en 17% mientras que aquellos factores orientados a la pobreza monetaria fue del 26.9% en la cual es una estadística crítica que refleja las divergencias respecto a las planeaciones y los resultados para el mejoramiento de las condiciones, dentro de las cuales, no solamente las instituciones sino también las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios financieros no han cumplido con sus parte para el mejoramiento de estas condiciones, debido a que los servicios no son prestados con eficiencia para hacer posible que las personas con un historial crediticio aceptable pueda acceder a un préstamo para realizar alguna inversión o mejorar diversos aspectos cotidianos (Rubio, et al., 2020)

Asimismo, en el Perú, actualmente, en cuanto a la calidad de créditos, existen serias divergencias debido a que, la gran cantidad de empresas que disputan el mercado nacional, no han podido lograr sus objetivos de desarrollo debido a la inestabilidad económica y política que no permite la colocación de aquellos créditos que garanticen la rentabilidad proyectada, por otro lado, el

alto índice de morosidad y los diversos fraudes presentados son otro factor limitante. Las actividades actuales que se desarrollan dentro de este campo no están vinculadas a la política de créditos establecida, la cual dificulta seriamente la posibilidad de entregar préstamos de calidad a través de una gestión eficiente que garantice el menor tiempo posible para el otorgamiento respectivo; lamentablemente, relacionado a ello son tasas demasiado altas y en algunas ocasiones la evaluación no se realiza toman en cuenta los filtros necesarios por lo que los solicitantes han entregado documentos falsos para poder acceder a mejores ofertas (Hinostraza, 2021)

De igual forma, en el plano regional, uno de los factores limitantes para la entrega de los préstamos es los tantos requisitos para los agricultores que más lo necesitan, sumado a ello, falta de profesionales que brinden una adecuada atención respectiva de sus necesidades, es decir, que no solamente se debe condicionar la usabilidad de los créditos y la capacidad de pago, sino también la comprensión de cada uno de ello, para lo cual es necesario que las entidades bancarias realicen la consideración de estos factores para integrar la inclusión social (Cuba, 2020).

De igual manera, en el plano local, Agrobanco de la ciudad de Tarapoto, dedicada al sector finanzas para realizar el otorgamiento respectivo de préstamos y realizar la renovación de los mismos a la cartera que posee actualmente a través de los asesores que laboran dentro de la organización; la observación ha podido determinar que, la cantidad de prospectos no son los suficientes para garantizar la operatividad y la rentabilidad planificada, cuya problemática está arraigada a la proveniencia de los clientes, los cuales en su mayoría son agricultores provenientes de los sectores rurales, los mismos que incumplen en la gran mayoría de esos pagos debido a que no poseen una educación financiera responsable, lo cual provoca que existen divergencias en la organización, por otro lado, los clientes no se sienten satisfechos por la cantidad de requisitos solicitados para acceder a uno crédito y el tiempo que demoran en desembolsar dichos montos.

En consecuencia y en concordancia con la información obtenida, se determinó realizar una investigación sobre la mencionada problemática, para lo cual se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023? y como problemas específicos: i) ¿Cuál es el nivel de calidad de préstamos en el Agrobanco, Tarapoto – 2023?; ii) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023?; iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023?

Por otra parte, el estudio es conveniente, pues facilitó la estrategia necesaria a fin de que los representantes de la institución tomen decisiones acertadas. Relevancia social, facilitó que las prestaciones mejoren, buscando siempre la satisfacción por medio de la entrega de préstamos dinámicos con una clara orientación para el cumplimiento de las responsabilidades respectivas, de igual forma tuvo valor teórico, fue justificado en teorías, enfoques y aportes bibliográficos que ayudó a describir cada una de las variables y con las que se desarrolló la investigación, de igual forma tuvo implicancias prácticas, se brindó la salida que permitió ayudar a minimizar la problemática identificada en cada una de las variables y por último en la utilidad metodológica, considerando que las encuestas podrían ser empleados posteriormente y presenta un aporte a la comunidad científica.

Asimismo, se tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023 Y como objetivos específicos: i) Identificar el nivel de calidad de préstamos en el Agrobanco, Tarapoto – 2023; ii) Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023; iii) Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023. Por último, se planteó como hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023; asimismo como hipótesis específicas:  $H_1$ : El nivel de calidad de préstamos en el Agrobanco, Tarapoto – 2023, es alto;  $H_2$ : El nivel de satisfacción de los

usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023, es alto ; H<sub>3</sub>: Existe relación entre las dimensiones de la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se desarrolló los trabajos anteriores y bases teóricas, teniendo así los trabajos previos en sus diferentes niveles, en cuanto al nivel internacional, se consideró a Cruz y Pérez (2020), quienes concluyeron que, la incorporación de una nueva propuesta para realizar la investigación correspondiente a la entrega de los préstamos por parte de las entidades cooperativas, es fundamental debido a que permite no solamente la identificación de aquellos factores limitantes por parte de los clientes, sino que también se hace posible la identificación de aquellos elementos que no permiten la entrega de un servicio óptimo y eficiente de acuerdo a las perspectivas de los clientes; asimismo, este procedimiento permite la incorporación de una metodología centrado específicamente en diversificar las posibilidades en cuanto la cartera de clientes sin dejar de lado la aplicación de los filtros correspondientes para garantizar el cumplimiento de las responsabilidades.

Asimismo Cobián et al. (2021), concluyeron que, como parte de las necesidades que presentan las cooperativas, se encuentra el registro en la medición correspondiente de su rendimiento de acuerdo las planeaciones estipuladas para garantizar la rentabilidad dentro de un periodo de tiempo, lamentablemente se puede verificar que muchas de ellas no son cumplidas en su totalidad debido a que se evidencia la falta de una orientación hacia el cumplimiento de aquellos factores de calidad para garantizar que los clientes puedan acceder a un servicio de créditos eficiente de acuerdo a su clasificación social y las posibilidades de pago, para lo cual es necesario diseñar nuevos productos acorde a los clientes para el beneficio necesario óptimo que genere buenas sensaciones.

Por otra parte, cuanto a Real et al. (2021), concluyeron que, los consumidores se encuentran satisfechos en conformidad a los servicios prestados por la organización dio como resultado de 49%; motivo por el cual establecieron la viabilidad de realizar la identificación respectiva de todos aquellos elementos que genera insatisfacción, teniendo en cuenta que este es un factor

fundamental que puede afectar la rentabilidad organizacional, debido a que si los clientes no están satisfechos con el servicio crediticio prestado, buscará nuevas alternativas para poder cubrir esta necesidad; devoción a ello se estableció también la importancia de realizar una recopilación de datos que permite identificar los factores preponderantes para la intervención necesaria a través de estrategias direccionadas.

De ese mismo modo, Pazo y Bonifacio (2021), concluyeron que, dentro de las diversas modalidades por la cual las personas pueden acceder a los créditos proporcionados por parte de estas organizaciones, se encuentra la conformación de un grupo colectivo que cumpla con las de exigencias establecidas para pasar el filtro correspondiente; dentro de ello se determinó también que la obtención de préstamos a ayuda a generar mayores condiciones factibles para el desarrollo dentro de la sociedad debido a que, este capital puede ser utilizado como la base para la realización de nuevos proyectos innovadores que fomenten el mejor acceso a servicios esenciales como la salud o la educación, entre otros que pueden ser costeados por medio del financiamiento externo.

De igual manera, Bustamante et al. (2019), concluyeron que, se pudo verificar que la capacidad para la colocación de una mayor cantidad de créditos está relacionado a generalmente con aquellos bancos que tienen un mayor nivel de soporte financiero debido a su amplia trayectoria dentro del mercado, además que estos están sujetos a diversos cambios de la moneda extranjera, por lo que la amplia envergadura permitirá que la aplicación de la política monetaria no perjudique significativamente en el crecimiento empresarial por factores como la morosidad de los clientes que pueden verse afectados ante una eventual alza del valor del dólar, entre otros factores que pueden estar presentes al vincular sus préstamos con temas extranjeros que pueden generar incidencias negativas o positivas.

Asimismo, tal como lo mencionó Cuba (2020), quien concluyó que, otro factor limitante para la entrega de los préstamos bajo un enfoque de calidad hacia

las comunidades que más lo necesitan, es la falta de profesionales que entiendan la traducción del aula activa al español para la atención respectiva de sus necesidades, es decir, los actores, rurales son importantes dentro de este ámbito debido a que no solamente condiciona la usabilidad de los créditos y la capacidad de pago, sino también la comprensión de cada uno de ello debido a la divergencia entre el idioma practicado, para lo cual es necesario que las entidades bancarias realicen la consideración de estos factores para integrar la inclusión social a través de traductores especializados en las lenguas más solicitadas.

Por consiguiente, Flores (2021), concluyó que, la aceptación de la hipótesis estuvo sostenido estadísticamente en un resultado de Pearson igual a ,981 por lo que se estableció claramente a una dependencia de la satisfacción del público hacia las actividades de gestión realizada por parte de la institución para la entrega de los servicios que son fundamentales para la formación académica; en función a ello se conoció que la satisfacción es alta para el 47%, dentro del cual se pudo determinar que la comunicación es la más valorada con el 56% de respuestas por parte de los docentes, por lo que se estableció la necesidad de fortalecer este elemento para posibilitar que se entienda las necesidades y requerimientos de manera óptima para la incorporación necesaria de los elementos.

De igual forma, (2021), concluyó que, la correlación positivo fue comprobada mediante el resultado de Pearson igual a 0.952 con el cual ha procedido a establecer la importancia de realizar la gestión adecuada de la infraestructura dentro de los aspectos viales urbanos, debido a que estos ayudarán a mejorar las prestaciones; se detectó también que el 54% de los encuestados consideran que la realización de las actividades con un enfoque medioambiental por parte de la institución genera satisfacción, mientras que los aspectos urbanísticos representan al 98% a diferencia del 92% que considera como importante la implementación de los recursos para generar desarrollo dentro de lo económico y social.

Finalmente, Romero (2023), concluyó que, la integración de los componentes de la calidad, presenta una correlación positiva respecto a la satisfacción que experimentan los usuarios, cuya comprobación se estableció luego de obtener un resultado de Spearman igual a 0,840, el cual además se determina una influencia del 71.1%, de modo que es necesario incentivar la generación de aquellos espacios y mecanismos necesarios para que los colaboradores se capaciten en temas de atención, de modo que estos se vea reflejado al momento de prestar el servicio respectivo hacer público; concretamente, solamente el 61.1% de usuarios se mostraron moderadamente satisfechos respecto a los servicios utilizados.

En cuanto a la variable calidad de prestamos, según Stanley et al. (2013), es la incorporación de todos aquellos elementos que permite un servicio crediticio para que las personas puedan cubrir sus necesidades de inversión u otras que depende directamente de un préstamo otorgado por las entidades dedicadas a este rubro. De acuerdo a Simion et al. (2020), el mejoramiento de los aspectos de calidad de los préstamos puede ser propiciado a través de una gestión adecuada de los factores internos organizacionales que conlleven a la entrega de una propuesta asequible para el usuario, juntamente con la capacitación de los colaboradores para entregar una atención eficiente que permita la identificación de las necesidades a cabalidad y la recomendación de la mejor opción que ayude a disminuir su carga financiera. A través de la entrega de préstamos de calidad, las organizaciones pueden beneficiarse de diferente manera como la fidelización de los clientes, el acceso a nuevos nichos (Joohyung, 2020).

Seguidamente Muhammad et al. (2020), expresaron que la calidad de préstamo está sujeto a una cantidad cambiante de elementos que provienen de factores internos como externos del propio cliente, los cuales necesita un análisis estratégico organizacional por medio de instrumentos especializados en recopilar estos datos para construir un prospecto adecuado de servicios que ayude no solo cubrir sus necesidades, sino también a brindar una experiencia positiva que derive en la satisfacción competitiva. De igual manera Rachuba (2020), indicó que a través de la entrega de un servicio óptimo al

entrega de los préstamos, las organizaciones no solamente mejorar su imagen competitiva, sino que también puede reducir los riesgos de morosidad que generalmente azota a este rubro comercial, debido a que los clientes desarrollarán una relación positiva que los impulsará a hacer cumplimiento de las obligaciones contraídas para no afectar su récord crediticio, lo cual finalmente terminará beneficiando la organización sea que logrará la máxima colocación de los créditos el cumplimiento eficiente de los beneficiarios.

Seguidamente, para la variable calidad de préstamos se precisó la teoría financiera, brindó una explicación respecto a los factores influyentes sobre las decisiones de las personas para la utilización de servicios financieros, los cuales generalmente están relacionados con la presencia de una situación complicada que necesita la intervención financiera (Saavedra y Saavedra, 2005). Además existe otra teoría del crédito, la cual permitió el entendimiento de la dinámica que se produce durante el proceso de otorgamiento de un crédito hacia la parte beneficiaria, ya que es un fin donde las personas buscan conseguir algún tipo de ganancias de alguna u otra manera de salir a delante, muchas veces el crédito genera pérdidas porque al momento de sacar dicho crédito no suelen planificar en qué momento será la devolución, haciendo de ello un motivo por el cual pierdan muchas cosas más de valor (Patriarca 2020).

También, para Muhammad et al. (2020) el concepto abordado es un hecho imprescindible que forma parte de toda entidad que aspire al crecimiento en el mercado ya que a partir de ello se genera un mayor nivel de captación de los clientes lo cual hace posible que los fondos dinerarios de la institución financiera crezcan, en ese correlativo, la gestión de los riesgos permite a la institución evaluar y analizar de manera objetiva y puntual la capacidad que presentan los deudores para cumplir con sus deberes y al mismo tiempo da las garantías necesarias para dar el visto bueno a los créditos a emitir.

Por su parte, Simion et al. (2020), establecen que dentro del análisis crediticio es importante determinar el perfil que presenta el aspirante al crédito, ante ello se hace necesario recurrir al análisis de los siguientes factores: a. historial de los créditos aprobados, son hechos que registra la información de los usuarios

que han accedido a un crédito o préstamo dentro del rubro de finanzas donde se registra de manera individual el pago que se ha realizado dentro del tiempo previsto, de esta forma se entiende a este primer factor como el registro de los usuarios respecto a los créditos aprobados los cuales han sido pagados de forma oportuna o con retraso; bajo lo anterior, constituye un instrumento imprescindible que forma parte de la toma de decisión de la entidad para aprobar o no el crédito. b. Sistema de riesgos, también son considerados bajo la nominación de centrales de riesgo donde se registran los créditos de todos los usuarios a fin de reunir información valiosa que permita determinar si el aspirante tiene los medios y recursos necesarios para cumplir con la obligación que desea contraer. c. Verificación, es una actividad que integra la evaluación crediticia, en la cual se visita al usuario en su domicilio registrado para asegurarse que la información dispuesta es correcta. d. Instrumentos tecnológicos, hoy en día en el mercado existen numerosos sistemas que hacen posible mejorar las decisiones que se toman a nivel interno, dentro del rubro de créditos se utiliza el Credit scoring donde a través de modelos numéricos se establece la probabilidad que tiene una persona para cumplir con el pago del préstamo, también, permite cuantificar su nivel de morosidad.

Referente a los términos básicos de la variable calidad de préstamo se tuvo a: calidad: se enfoca en brindar los servicios de calidad, para que los clientes puedan estar satisfechos y por ende dar recomendaciones positivas a sus más allegados, a fin de propiciar mejoras de cada entidad, ya que el cliente es la base fundamental de una entidad para que pueda dar su opinión, si brinda un servicio esperanzado y con fines positivos. Muhammad et al. (2020), prestamos: se basa en como las entidades privadas buscan la manera adecuada de generar un crédito con un interés de baja categoría, para que pueda ser bien visto por los solicitantes y por ende lleven a obtener beneficios, y así mismo llevar a cabo dicho plan, haciendo realidad un préstamo correspondiente, ya que toda entidad siempre buscara ganar hasta lo más mínimo en cuanto a brindar préstamos. Banna et al. (2019), Inversión: se basa en como los clientes buscan una entidad para generar una inversión, viendo

la manera de generar ganancias positivas y sin riesgo alguno. (Rachuba, 2020).

Por consiguiente, Jakubik y Kadioglu (2022), determinaron que la calidad es aplicable a diferentes aspectos de la vida y los campos organizacionales, dentro de los cuales se encuentra la entrega de los productos crediticios como los préstamos para cubrir sus necesidades de esta índole; sin embargo, posee ciertas adaptaciones que deben ser realizadas para lograr una congruencia entre los elementos que se verá reflejado finalmente hacer cliente cuando necesite de este producto. Tal como lo mencionaron Bhat y Desai (2020), una gestión eficiente de los aspectos internos organizacionales permitirá incrementar unas las posibilidades de otorgar un préstamo de calidad, no solamente vinculado con la reducción del tiempo de espera, sino con la posibilidad de que éste puede ser utilizado de acuerdo a la necesidad del cliente. Por ello Instefjord y Nakata (2023), enfatizaron que las organizaciones necesitan realizar una evaluación frecuente de la capacidad interna para gestionar cada uno de los factores influyentes en la calidad para su mejora.

Según Banna et al. (2019) los préstamos son recursos fundamentales que permiten la realización de múltiples inversiones ya sea por las empresas o las personas naturales, por lo que es necesario cumplimiento de la regularización establecida para el funcionamiento de las empresas dedicadas a este rubro, de modo que se pueda hacer posible la entrega bajo el cumplimiento de los indicadores de calidad, a fin de ser soporte primordial para crecimiento integral de la economía. La calidad dentro de este aspecto no solamente se vincula con la rapidez con la cual se lleva a cabo el desembolso final, sino también con los tiempos establecidos para el pago, las tasas de interés accesibles para no generar sobrecarga financiera para los clientes, lo cual puede incurrir en una posible morosidad que resultaría negativa para ambas partes.

De acuerdo con Simion et al. (2020), se debe analizar estratégicamente cada uno de los aspectos del público objetivo al que se han orientado los productos, de modo que se conozca a cabalidad no solamente esas características de

externas, sino también sus posibilidades de pago en función a la actividad económica que realizan, de modo que los productos extendidos sean a la medida de sus requerimientos para facilitar una solución óptima que ayudará a generar mayores ingresos a través del cobro de tasas de interés preferenciales. vehículos, entre otros que en algunas empresas es esencial para poder realizar el desembolso y, lamentablemente las personas naturales que necesitan este tipo de financiamiento, no cuentan con los requisitos requeridos, lo cual rotundamente impide la posibilidad de satisfacer aquellas necesidades de financiamiento requeridas, el mismo que es sumamente necesario no sólo para generar mayor satisfacción, sino también para contribuir con las bases fundamentales que generarán el crecimiento de la economía nacional.

De acuerdo con Bhat y Desai (2020), en múltiples ocasiones los clientes han expresado que los bancos han sido muy excesivos al momento de realizar el cobro de los intereses, los cuales a pesar de solicitar préstamos de bajo nivel de riesgo debido a que poseen el sustento necesario para acreditar la capacidad de pago, de estos cobros han sido demasiado altos que han impedido la posibilidad de realizar la recepción respectiva para costear diversos gastos relacionados con el mejoramiento de su economía a través de la inversión en pequeños negocios ya existentes o en la apertura de nuevos como parte de su emprendimiento, es por ello que la insatisfacción ha crecido enormemente dentro de este campo financiero, debido a que, a pesar de la existencia de múltiples opciones para la solicitud de un préstamo, aparentemente toda la industria está confabulada respecto al cobro de intereses u otras tasas que son innecesarias al tratarse de montos bajos o aquellos clientes que realmente cuentan con los recursos para cumplir con sus deberes.

Por su parte, Rachuba (2020), sostuvieron que, los indicadores de morosidad al dos en la sociedad o en el sector donde las empresas crediticias se desarrollan es uno de los factores que muchas veces ha generado el incremento de los costos o tasa de interés relacionadas con los préstamos

extendido hacia los clientes, la cual es considerada como una estrategia empresarial para protegerse frente a este tipo de comportamientos negativos que en muchas ocasiones han conllevado a generar grandes pérdidas para las empresas de este rubro, por lo que estos efectos negativos se ha extendido de forma generalizada para todos aquellos clientes que desea acceder a sistema crediticio para obtener el préstamo correspondiente para costear diversos gastos de acuerdo sus necesidades; mutuo ellos se han incrementado la cantidad de requisitos documentarios que deben presentar los clientes para poder hacerse acreedores de una cierta cantidad de dinero como parte del préstamo, dentro de los cuales se encuentran las garantías tipificadas como partida registral de terrenos, títulos de inmuebles.

Según Simion et al. (2020), uno de los aspectos más difíciles dentro del proceso de inversión es la adquisición de financiamiento para hacer frente a los diversos gastos que son originados mediante la realización de las actividades planificadas, sobre todo cuando la sociedad o la persona individual no tienen historial crediticio dentro de las empresas se encuentran en este rubro, lo cual dificulta las posibilidades de obtener una cierta cantidad de recursos como parte de un préstamo para ser pagado en diversas cuotas de acuerdo a la tolerancia del banco y la capacidad del solicitante; para ello, es necesario que los bancos realicen la identificación respectiva de las necesidades preponderantes para facilitar una estrategia adecuada que permita extender el financiamiento incluso a las personas que no cuenta con el historial necesario pero que cuentan con los medios adecuados para acreditar su capacidad de pago en concordancia con el monto solicitado, lo cual también forma parte del indicador de calidad en la entrega de este servicio.

Asimismo, de acuerdo a Instefjord y Nakata (2023), es necesario que las entidades de finanzas posean colaboradores con los conocimientos necesarios sobre la emisión de préstamos para realizar el asesoramiento correcto hacia los clientes que necesitan un préstamo, esto debido a que muchos de ellos ha expresado que los colaboradores no se sienten empáticos

para comprender su necesidad de forma correcta, por lo que el servicio otorgado no se ajusta a las necesidades para cubrir el requerimiento específico, mientras que en otras ocasiones, se ha visto que no cuentan con las habilidades blandas para la atención, lo cual ha conllevado a la extensión de quejas por parte los clientes quienes han expresado su inconformidad debido a que no se ha brindado una atención congruente de acuerdo a como lo determinan los lineamientos para la defensa de los consumidores en la entidad correspondiente, lo cual muestra un motor en necesidad por evaluar Los criterios necesarios para efectuar un préstamo, no solamente en los aspectos internos como las tasas preferenciales, sino a nivel integral que involucre la mejora continua con los diversos elementos anexos.

Según Jakubik y Kadioglu (2022), la capacidad empresarial para realizar la entrega de un servicio de préstamos eficiente, abrirá las posibilidades de incrementar su cartera de clientes comprometidos con la responsabilidad adquirida por medio del pago de cada uno de las cuotas estipuladas dentro del contrato, lo cual ayudará a incrementar el nivel de rentabilidad juntamente con el mejoramiento de la participación dentro del mercado para el liderazgo correspondiente que le posibilite flexibilizar sus políticas de préstamos para que los beneficios sean mayores para los clientes ya existentes como también para aquellos que recientemente estén integrados al sistema bancario al presentar el sustento necesario para ser considerados como atractivos y de bajo riesgo.

Por otro lado, Banna et al. (2019), expusieron que la calidad de préstamo viene siendo implementada por las diversas empresas para penetrar a otros niveles de mercado, para lo cual realiza la coordinación interna respectiva con cada uno de los colaboradores para presentar el nuevo enfoque y los objetivos cuya realización beneficiará a todos. Para ello, es importante la preparación de cada uno de los integrantes para afrontar retos que incluye la necesidad de innovar y el manejo de recursos tecnológicos indispensables para la integración de los elementos de calidad. De ese mismo modo Chavan y Gambacorta (2019), aseveraron que las diversas atribuciones realizadas a la

calidad de préstamo, es un conglomerado de elementos que conforman un producto la medida de las necesidades, de modo que las organizaciones no solamente deben buscar el beneficio unilateral, lo cual también influirá posteriormente en la capacidad para realizar los pagos.

Con respecto a las dimensiones calidad de préstamos, estas fueron establecidas por Stanley et al. (2013) : Mercados de capital, realizan la incorporación de una amplia diversidad de instrumentos como las acciones y los bonos, con el fin de mejorar su capital, dando estabilidad necesaria a los clientes, satisfaciendo sus necesidades de una manera positiva, en la banca de inversión, son aquellos servicios prestados para la realización de servicios relacionados con la asesoría de tipo individual o grupal en temas financieros, la particularidad es que no realiza la entrega de depósitos, respecto a las deudas a largo plazo. Corresponde a aquellas obligaciones contraídas para ser subsanadas en un periodo largo mayor a un año y por último el financiamiento. Es uno de los productos que permite la entrega de recursos financieros hacia las empresas o personas para cubrir una necesidad de inversión que involucre la necesidad de recursos a la banca para la obtención respectiva, los cuales se convierten en una responsabilidad pagadera en un tiempo predeterminado por ambas partes.

En tanto, para la Satisfacción de los usuarios, según Kotler y Armstrong (2013), se produce cuando los individuos obtienen de rendimiento esperado por cada uno de los servicios obtenidos, por lo que un factor fundamental es el conocimiento y cumplimiento de estas expectativas para generar experiencias redituables posteriormente a través de la fidelidad. De acuerdo a Zea et al. (2022), es un aspecto ampliamente investigado por las organizaciones y empresas debido a que permite la conformación de una estrategia centrada en mejorar las condiciones internas y las características de las prestaciones para alcanzar el máximo grado de conformidad. Seguidamente López y Arenas (2020), determinaron que la capacidad que poseen las organizaciones para entregar opciones adecuadas con el perfil y el requerimiento de los clientes, permitirá obtener mayores posibilidades de

satisfacción y los beneficios posteriores. Por otro lado, Morales et al. (2021), enfatizaron que la comprensión de los elementos que generan a satisfacción en los usuarios conllevará al éxito en las organizaciones.

Ante esto Aranyossy (2022) entiende a la variable como el resultado que se origina luego de las vivencias que posee un usuario frecuente para con las actividades que desarrolla una institución que comercializa bienes u ofrece servicios, esta evaluación genera diversas consecuencias de índole positivas como negativas para el ente ya que la concepción que se genere el individuo se comparte con otras personas y la imagen en el mercado tiende a modificarse.

Autores como Alhassan et al. (2022) manifiestan que la satisfacción que posee el usuario o cliente se encuentra sujeto a diversos aspectos dentro de los que se destaca las expectativas en relación al consumo, son vistas como las primeras concepciones que tiene un ser humano respecto a cómo se va a desarrollar las prestaciones o la utilidad que tendrá el producto, además, se encuentra en función a las expectativas previas que bien pueden ser propias o emitidas por terceros, así mismo, están de acuerdo a los resultados que se generan entre las percepciones previas y el rendimiento final de la empresa y, por otro lado, también se encuentra vinculado con los costes y los beneficios que se han obtenido posterior a la adquisición.

Bajo este preámbulo además Hallencreutz & Parmler (2019) especifican que la variable es el resultante de diversos aspectos que circunscriben al sector bancario dentro de los que se resalta la infraestructura que posee, la capacidad del recurso humano para atender las solicitudes, trámites y brindar solución pronta a los dilemas, los sistemas tecnológicos adquiridos, la accesibilidad de los servicios, el tiempo de espera que transcurre para ser atendidos por algún agente de ventanilla, entre otros, por lo tanto, en función a lo anterior se establece que la satisfacción es el resultado de toda la labor interna que realiza la empresa para con el target.

De acuerdo a Flores et al. (2019), cuando el desempeño obtenido por parte de los usuarios después de la utilización del servicio es de acuerdo a lo que esperaba, se produce la satisfacción debido a que considerará de como justa la inversión realizada; asimismo, se debe tener en cuenta que la fiabilidad proyectada debe ser cumplida posteriormente a través del compromiso de la organización para atender las necesidades que puedan originarse. De ese mismo modo Arias y Valdivia (2021), determinaron que la capacidad de la organización para trabajar coordinadamente con todas las áreas, permitirá generar los servicios necesarios que conlleven a la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta que la cohesión de cada uno de los participantes ayudará a desarrollar un sistema enfocado en la calidad total. De acorde con Khaled et al. (2022), un servicio es capaz de determinar la satisfacción en sus diversos niveles. Según Syahidul, et al. (2020), la coexistencia de rendimiento y las expectativas del usuario, da origen a la satisfacción.

A su vez según Hallencreutz & Parmler (2019), es necesario que las organizaciones realicen una clasificación de sus clientes para conocer sus requerimientos para conllevar a la satisfacción. Para Yinfeng et al. (2022), a aquellos clientes que mantienen un vínculo organizacional, son considerados como externos, a los cuales generalmente están enfocados los servicios y productos. Los clientes internos son los encargados de la realización de los procedimientos o actividades para dar origen a las prestaciones (Neyra et al. 2021). Conforme a Ilieva et al. (2022), otro de los factores a considerar dentro del proceso de satisfacción, es la exploración de las necesidades y expectativas, las cuales conllevarán a formular las estrategias adecuadas para la penetración de mercado disminuyendo las posibilidades de rechazo, debido a que las propuestas estarán centradas en los aspectos que los usuarios necesitan mejorar o simplificar en su día a día.

Según Guyader et al. (2022), de acuerdo como la organización es capaz de llenar aquellas necesidades en el público, será la probabilidad de captar nuevos clientes, debido a que la gran mayoría de ellos se encuentran en la búsqueda de nuevas propuestas para obtener mejores rendimientos.

Asimismo, Aranyossy (2022), determinaron que las capacidades organizacionales para generar satisfacción, está sostenido en la capacidad para gestionar adecuadamente al personal juntamente con los recursos que hacen posible el funcionamiento organizacional. Por su parte, Koonsanit et al. (2022), determinaron que la atención, si bien es cierto es la etapa final de la entrega del servicio, es fundamental porque permite establecer el vínculo entre la organización y el público. Según Ruiz et al. (2022), el personal de atención debe tener la capacidad de empatía para relacionarse adecuadamente para el entendimiento de su necesidad. De acuerdo con Alheji et al. (2022), no solamente se necesita tener un servicio eficiente, sino también al personal que atiende adecuadamente al usuario.

Respecto a la importancia de analizar la satisfacción de los usuarios, se considera que prácticamente determinan el nivel de eficiencia de las organizaciones para operar cada uno de sus recursos y sistemas internos enfocados en brindar lo que el público necesita, por lo que se considera como una medida fundamental que debe ser analizada adecuadamente de forma periódica para tomar las decisiones sobre la mejora o el potenciamiento requerido en busca de la satisfacción; asimismo, permite que la organización se enfoque de forma correcta en los aspectos fundamentales que son considerados por el público para garantizar una satisfacción óptima, todo ello debido a que muchas veces las estrategias están basadas en supuestos y no en aspectos concretos que son determinados específicamente por el público usuario (Arias y Valdivia, 2021).

En lo concerniente a los objetivos de la evaluación de la satisfacción del usuario, se sustenta principalmente en que busca recopilar información resaltante que posteriormente será empleada para la creación de estrategias y metodologías aplicables al mejoramiento interno para brindar un resultado eficiente que pueda ser apreciado positivamente por el usuario; de esta manera se logrará el mejoramiento continuo y adecuado en conformidad con lo que el público realmente está demandando, por lo que el impacto será mucho mejor y acrecentar las posibilidades de elevar el nivel de rentabilidad juntamente con

la permanencia organizacional pasada en el respaldo del público (Yinfeng et al., 2022).

En lo que respecta a la aplicación de instrumentos para medir la satisfacción del usuario, es importante que se tome la decisión adecuada sobre ello, debido a que el público muchas veces es variable y maneja diversas plataformas para realizar la entrega de información hacia las organizaciones, siguiendo las escritas las más comunes o más confiables, sin embargo, actualmente existe una tendencia hacia el uso de las plataformas digitales por medios sociales, por lo que también puede ser una buena opción considerando las características del segmento al cual están enfocados los servicios; es decir, no solamente pasta con la determinación del instrumento adecuado, sino también en las plataformas efectivas para la emisión de la encuesta respectiva (Alhassan et al., 2022).

Es necesario que las decisiones organizacionales respecto al mejoramiento de los servicios prestados, este respaldados en datos verídicos arrojados por fuentes confiables dentro de los cuales se encuentran aquellos usuarios frecuentes, los mismos que podrán brindar sus perspectivas opiniones para realizar el mejoramiento adecuado, de modo que estas estrategias tengan una repercusión positiva y considerable para mejorar no solamente los ingresos para la organización sino también para el fortalecimiento de experiencias que brinden solución a las necesidades del usuario; es decir, no solamente se trata de dar conformidad a la evaluación de la satisfacción del público, sino que este debe tener un trasfondo positivo y debidamente planificado para implementar mejoras contundentes (Aranyossy, 2022).

Según Goudarzi et al. (2022) el instrumento SERVQUAL permite la recopilación detallada de información relacionada con la satisfacción del usuario. Por otro lado Krisnamoorthy & Balasubramanian (2019), determinaron que la importancia de medir el nivel de satisfacción en el público, está representada por la posibilidad de incorporar aquellas estrategias de mejoramiento que sean necesarias a partir de las opiniones entrega por los encuestados, las cuales son fundamentales para conocer las expectativas juntamente con los requerimientos representativos que debe ser abordados

con la mayor brevedad posible para incidir sobre una satisfacción positiva. Siguiendo a Alhassan et al. (2022), se debe comprender que el resultado de satisfacción puede ser negativo positivo, en el cual dependerá directamente de la capacidad de la organización para cubrir la necesidad juntamente con las expectativas, teniendo en cuenta que el usuario es cada vez más exigente y demanda de mejores prestaciones para estar conforme y satisfecho de manera continua.

En lo concerniente a las dimensiones de la Satisfacción de los usuarios, estas fueron dadas por Kotler y Armstrong (2013): Rendimiento percibido, es el resultado que el cliente espera obtener de aquel bien o servicio por el que ha realizado el pago correspondiente, dentro del cual también intervienen factores como las emociones o el conocimiento del servicio, en cuanto a las expectativas, es la creación de percepciones de los clientes sobre una determinada propuesta creada en base a factores vivenciales anteriores, la información proporcionada por la organización o experiencias transmitidas por terceros referente al mismo servicio, por lo que se genera un cierto grado de expectativa que busca ser cumplida y por último el nivel de satisfacción. Puede ser positiva o negativa en concordancia con el logro de cumplimiento de los factores antes descritos como el rendimiento real o el cumplimiento de las expectativas, por lo que es necesario realizar una evaluación posterior a todo el proceso para establecer las mejoras necesarias.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

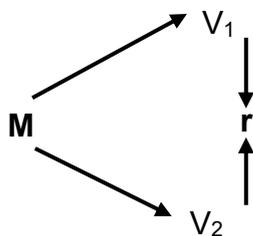
##### 3.1.1. Tipo de estudio

Perteneció al tipo básico, ya que presentó una orientación hacia la determinación de elementos esenciales por medio de la estadística para comprobar hipótesis y acrecentar los conocimientos existentes respecto al tema. Según Ríos (2017), permitió realizar la indagación sobre aquellos procedimientos y estrategias que se utilizó para brindar una salida a un problema detectado.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Forma parte de los estudios no experimentales, porque en ningún momento se llevó a cabo la modificación del funcionamiento natural de las variables, lo cual quiere decir que no se realizó la manipulación sino que el análisis fue llevado a cabo en el mismo ámbito; de enfoque cuantitativo, su medición se realizó a través de montos numéricos las variables de estudio, además fue de nivel descriptivo correlacional, porque describió a las variables y además, a través del análisis estadístico se buscó establecer la correlación entre los elementos abordados en concordancia a los objetivos (Cohen y Gómez, 2019); además, tuvo un corte transversal porque los resultados reflejó el momento en el cual se obtuvo los datos desde la muestra (Cabezas et al., 2018)

La representación gráfica fue así:



Donde:

M = Muestra

V1 = Calidad de préstamos

V2 = Satisfacción de los usuarios

r = Relación entre variables de relación de estudio

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Calidad de préstamos

**Variable 2:** Satisfacción de los usuarios

Nota: en el anexo 1 se encuentra detallada la operacionalización completa.

### **3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Fueron todos aquellos factores que componen un objeto de estudio, los cuales tuvieron diferente extensión contables o incontables (Ventura, 2017). Se consideró a 67 solicitantes de préstamos de acuerdo al área de préstamos del Agrobanco, Tarapoto entre enero y abril del 2023.

#### **Criterios de inclusión:**

- Solicitantes con buen récord creditico
- Solicitantes con dos o más préstamos y atendidos con anterioridad.
- Solicitantes entre 18 y 65 años.

#### **Criterios de exclusión:**

- Solicitantes con mal récord creditico
- solicitantes por primera vez
- solicitantes que no brindaron el consentimiento

#### **3.3.2. Muestra**

Fue trabajado con una muestra 67 solicitantes de préstamos del Agrobanco, Tarapoto entre enero y abril del 2023.

#### **3.3.3. Muestreo**

No existe muestreo, debido a la poca extensión de la muestra y ya que no se aplicó ninguna fórmula matemática (Otzen y Manterola, 2017)

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Se consideró un usuario del Agrobanco.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Se realizó la utilización de la encuesta, de acorde con Quintana (2018), permitió que los investigadores apliquen el cuestionario para acceder a los datos necesarios que amplíen el conocimiento sobre los temas analizados.

### **Instrumentos**

El instrumento para medir la calidad de préstamos, estuvo integrado por 16 ítems distribuidos en 4 dimensiones (mercados de capital con 5 ítems, banca de inversión con 5 ítems, deudas a largo plazo con 3 ítems, financiamiento con 3 ítems), de acuerdo una escala de Likert: 1 = Nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5= siempre, la variable se midió en tres niveles o rangos: Bajo (16-37), Medio (38-59) y Alto (60-80) para lo cual se consideraron los valores mínimos y máximos para el calculo de los rangos.

En cuanto al instrumento para medir la satisfacción de los usuarios, estuvo conformado por 15 ítems distribuidos de acuerdo sus 3 dimensiones (rendimiento percibido con 5 ítems, expectativas con 5 ítems, nivel de satisfacción con 5 ítems), asimismo cuenta con una escala de Likert: 1 = Nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5= siempre, la variable se midió en tres niveles o rangos: Bajo (15-35), Medio (36-55) y Alto (56-75) para lo cual se consideraron los valores mínimos y máximos, para lo cual se consideraron los valores mínimos y máximos para el calculo de los rangos.

### **Validez**

Fue aprobado a través de profesionales, se integró a 5 expertos con los conocimientos necesarios para la revisión del instrumento.

Tomando en cuenta un valor mínimo de la V-Aiken de  $V > 0,80$ , en cuanto a la primera variable, su resultado arrojó un promedio de 0.98 (98 %), a la

segunda variable, arrojó un promedio de 0.97 (97 %) de concordancia entre jueces; lo que indicó, que tienen alta validez; reuniendo las condiciones metodológicas para aplicarlo. (Ver anexo 6)

### **Confiabilidad**

Fue abordado el cálculo del alfa de Cronbach, cuyos resultados estuvieron en un rango de 0.7 y 1 se pudo realizar el despliegue respectivo de los cuestionarios hacia la muestra (Caycho, 2017)

Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad de calidad de préstamo, la cual dio como resultado 0,947, la confiabilidad de satisfacción del usuario, la cual dio como resultado 0,981 al ser superior a 0,70 estos resultan aplicables.

### **3.5. Procedimientos**

Posterior a la elección del tema, se envió una solicitud a la entidad para recibir la autorización para la aplicación y utilización del nombre; posteriormente se dio lugar a la construcción de los instrumentos teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de cada variable, posterior a ello se procedió con la validación por medio de los expertos y se determinó el grado de validez por medio de la V de Aiken y se realizó una prueba piloto y se estableció su confiabilidad por el Alpha de cronbach, luego se aplicó el instrumento de manera directa y presencial, los resultados obtenidos se pasó a una hoja de Excel y se agrupo de acuerdo a cada variable y objetivos, todo ello permitió desarrollar un adecuado análisis estadístico que conllevó a esclarecer los resultados que sirvió posteriormente para la discusión, conclusión y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos que se han generado fueron evaluados a través del estadígrafo  $\chi^2$  en su versión más reciente el cual permitió la creación de tablas y figuras que mejoren el entendimiento de los resultados en lo que respecta a lo inferencial se consideró la estadística de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> la cual

evidencia que existe una distribución no normal en la muestra y por consiguiente se procede a utilizar el correlativo de Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Fue llevado a cabo el cumplimiento de los siguientes principios: **justicia**, a través de la extensión de un trato justo, amable y adecuado para cada uno de los participantes involucrados dentro del proceso, en donde garantizó el respeto a sus derechos, **autonomía**, a través de la existencia del espacio utilizado para la elección libre del tema por parte del estudiador y la entrega de datos de forma libre por parte de los encuestados, **beneficencia**, debido a que se buscó esencialmente que el objeto analizado pueda disminuir los efectos negativos que presenta actualmente a través de la aplicación de las estrategias y herramientas formuladas, **no maleficencia**, porque no se buscó el perjuicio en ningún momento, sino que se tomó en cuenta todo lo contrario para generar mejores condiciones adecuadas para la competitividad. Estuvo ceñida estrictamente a las precisiones de establecidas por la universidad dentro de las cuales se encuentra el uso de las normas APA. Se tomó en cuenta también el **consentimiento informado**, donde se deja constancia de que cada participante fue informado sobre el procedimiento y la posibilidad de aceptar o rechazar su pertenencia al estudio por medio del llenado de la encuesta.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Calidad de préstamos en el Agrobanco, Tarapoto – 2023.

**Tabla 1**

*Nivel de calidad de préstamos.*

Variable	Nivel	Rango	f	%
Calidad de préstamos	Bajo	16-37	19	28%
	Medio	38-59	33	49%
	Alto	60-80	15	23%
	Total		67	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a solicitantes de préstamos del Agrobanco, Tarapoto entre enero y abril del 2023.

#### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de calidad de préstamos tuvo un nivel bajo en 28 % (19), nivel medio en 49 % (33) y alto en 23 % (15), dichos resultados se debieron a que la cantidad de prospectos no son los suficientes para garantizar la operatividad y la rentabilidad planificada, cuya problemática está arraigada a la proveniencia de los clientes, los cuales en su mayoría son agricultores provenientes de los sectores rurales, los mismos que incumplen en la gran mayoría de esos pagos debido a que no poseen una educación financiera responsable.

#### 4.2. Nivel de satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción a los usuarios.*

Variable	Nivel	Rango	f	%
Satisfacción a los usuarios	Bajo	15-35	24	34%
	Medio	36-55	33	49%
	Alto	56-75	11	17%
	Total		67	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a solicitantes de préstamos del Agrobanco, Tarapoto entre enero y abril del 2023.

#### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de satisfacción a los usuarios tuvo un nivel bajo en 34 % (24), nivel medio en 49 % (33) y alto en 17 % (11), los resultados se debieron a que los clientes no se sienten satisfechos por la cantidad de requisitos solicitados para acceder a uno crédito y el tiempo que demoran en desembolsar dichos montos.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de prestamos	,177	67	,000	,928	67	,001
Satisfacción de los usuarios	,087	67	,200*	,979	67	,312

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En base a la determinación total de elementos a investigar que fue 50 personas se empleó la estadística de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> la cual dio como resultado un p igual a 0.00 y 0.200, siendo uno de los conceptos menor al nivel de significancia de 0.05. Por consiguiente, se demuestra que existe una distribución no normal y se procede a aplicar el correlativo de Spearman.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios.*

		Banca					Satisfacción al cliente
		Mercados capitales	de inversión	Deudas a largo plazo	Financiamiento		
Rho de Spearman	Mercados capitales	1,000	,934**	,968**	,976**	,736**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	67	67	67	67	67
Banca de inversión		,934**	1,000	,933**	,895**	,666**	
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	67	67	67	67	67
Deudas a largo plazo		,968**	,933**	1,000	,959**	,752**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	67	67	67	67	67
Financiamiento		,976**	,895**	,959**	1,000	,762**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	67	67	67	67	67
Satisfacción al cliente		,736**	,666**	,752**	,762**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	67	67	67	67	67

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

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

### **Interpretación**

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre la dimensión de mercados capitales y satisfacción de los usuarios. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.736 (correlación positiva alta) un p-valor igual a 0.000 (p-valor  $\leq 0.01$ ), además se determinó que existe relación positiva moderada y significativa entre la dimensión de banca de inversión y satisfacción de los usuarios. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un

coeficiente de 0.666 (correlación positiva moderada) un p-valor igual a 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), asimismo se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre la dimensión de deuda a largo plazo y satisfacción de los usuarios. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.752 (correlación positiva alta) un p-valor igual a 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por ultimo se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre la dimensión de financiamiento y satisfacción de los usuarios. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.762 (correlación positiva alta) un p-valor igual a 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación

#### 4.4. Relación entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios.*

			Calidad de préstamos	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de préstamos	Coefficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

#### **Interpretación**

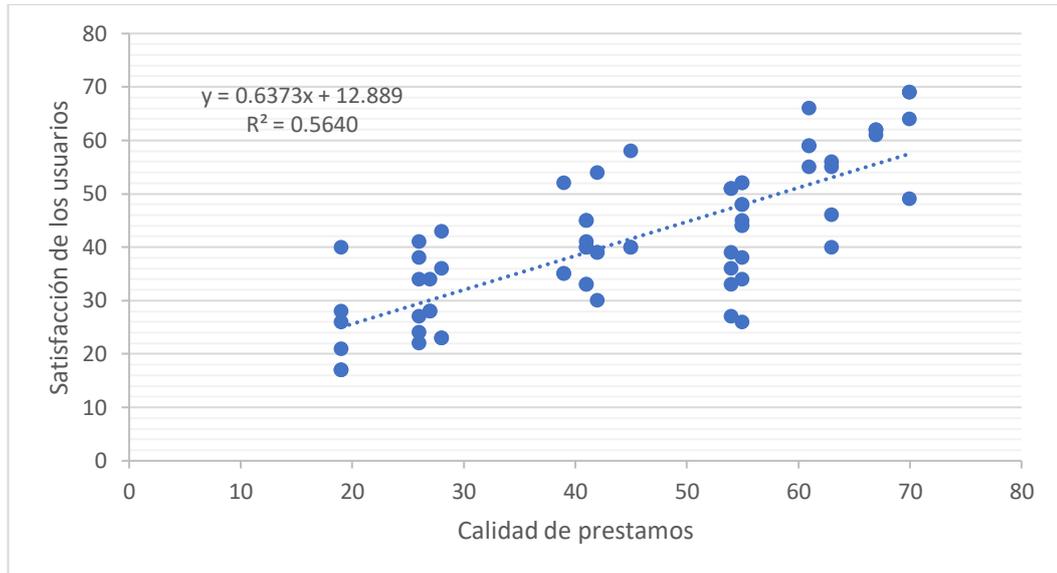
##### **Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023.

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.751 (correlación positiva alta) y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), aceptando así la hipótesis de investigación.

**Figura 1.**

*Dispersión de calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios.*



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

### **Interpretación**

De acuerdo a la figura de dispersión se observó que el coeficiente determinación ( $R^2= 0.5640$ ), indicó que la satisfacción de los usuarios depende en 56.40 % de la calidad de préstamos.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se procede a contrastar los datos estadísticos que se han obtenido con aquellos trabajos que han sido citados como antecedentes, tendiendo como primer resultado que el nivel de calidad de préstamos tuvo un nivel bajo en 28 %, nivel medio en 49 % y alto en 23 %, dichos resultados se debieron a que la cantidad de prospectos no son los suficientes para garantizar la operatividad y la rentabilidad planificada, cuya problemática está arraigada a la proveniencia de los clientes, los cuales en su mayoría son agricultores provenientes de los sectores rurales, los mismos que incumplen en la gran mayoría de esos pagos debido a que no poseen una educación financiera responsable, esto coincide con Cruz y Pérez (2020), quienes expresan que, la incorporación de una nueva propuesta para realizar la investigación correspondiente a la entrega de los préstamos por parte de las entidades cooperativas, es fundamental debido a que permite no solamente la identificación de aquellos factores limitantes por parte de los clientes, sino que también se hace posible la identificación de aquellos elementos que no permiten la entrega de un servicio óptimo y eficiente de acuerdo a las perspectivas de los clientes; asimismo, este procedimiento permite la incorporación de una metodología centrado específicamente en diversificar las posibilidades en cuanto la cartera de clientes sin dejar de lado la aplicación de los filtros correspondientes para garantizar el cumplimiento de las responsabilidades. Asimismo, Cobián et al (2021), mencionaron que, como parte de las necesidades que presentan las cooperativas, se encuentra el registro en la medición correspondiente de su rendimiento de acuerdo las planeaciones estipuladas para garantizar la rentabilidad dentro de un periodo de tiempo, lamentablemente se puede verificar que muchas de ellas no son cumplidas en su totalidad debido a que se evidencia la falta de una orientación hacia el cumplimiento de aquellos factores de calidad para garantizar que los clientes puedan acceder a un servicio de créditos eficiente de acuerdo a su clasificación social y las posibilidades de pago, para lo cual es necesario diseñar nuevos productos acorde a los clientes para el beneficio necesario óptimo que genere buenas sensaciones. Además, Pazo y Bonifacio (2021), señalaron que, dentro de las diversas modalidades por la cual las personas

pueden acceder a los créditos proporcionados por parte de estas organizaciones, se encuentra la conformación de un grupo colectivo que cumpla con las de exigencias establecidas para pasar el filtro correspondiente; dentro de ello se determinó también que la obtención de préstamos a ayuda a generar mayores condiciones factibles para el desarrollo dentro de la sociedad debido a que, este capital puede ser utilizado como la base para la realización de nuevos proyectos innovadores que fomenten el mejor acceso a servicios esenciales como la salud o la educación, entre otros que pueden ser costeados por medio del financiamiento externo.

Seguidamente Muhammad et al (2020), manifestaron que, la calidad de préstamo está sujeto a una cantidad cambiante de elementos que provienen de factores internos como externos del propio cliente, los cuales necesita un análisis estratégico organizacional por medio de instrumentos especializados en recopilar estos datos para construir un prospecto adecuado de servicios que ayude no solo cubrir sus necesidades, sino también a brindar una experiencia positiva que derive en la satisfacción competitiva. De igual manera Rachuba (2020), aseveró que, a través de la entrega de un servicio óptimo al entrega de los préstamos, las organizaciones no solamente mejorar su imagen competitiva, sino que también puede reducir los riesgos de morosidad que generalmente azota a este rubro comercial, debido a que los clientes desarrollarán una relación positiva que los impulsará a hacer cumplimiento de las obligaciones contraídas para no afectar su récord crediticio, lo cual terminará beneficiando la organización sea que logrará la máxima colocación de los créditos el cumplimiento eficiente de cada uno de los beneficiarios.

Asimismo, el nivel de satisfacción a los usuarios tuvo un nivel bajo en 34 %, nivel medio en 49 % y alto en 17 %, los resultados se debieron a que los clientes no se sienten satisfechos por la cantidad de requisitos solicitados para acceder a uno crédito y el tiempo que demoran en desembolsar dichos montos, dichos resultados armonizan con lo expuesto por Real et al (2021), quienes indicaron que, los clientes están satisfechos en concordancia con la atención prestada por parte de la organización dio como resultado de 49%; motivo por el cual establecieron la viabilidad de realizar la identificación

respectiva de todos aquellos elementos que genera insatisfacción, teniendo en cuenta que este es un factor fundamental que puede afectar la rentabilidad organizacional, debido a que si los clientes no están satisfechos con el servicio crediticio prestado, buscará nuevas alternativas para poder cubrir esta necesidad; devoción a ello se estableció también la importancia de realizar una recopilación de datos que permite identificar los factores preponderantes para la intervención necesaria a través de estrategias direccionadas.

Además, existe relación positiva significativa entre las dimensiones de la calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios, ya que el Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de, 0.666 (correlación positiva moderada) 0.736, 0.752 y 0.762 (correlación positiva alta) un p-valor igual a 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando a que mejor desarrollo de las dimensiones de la calidad de préstamos, mejor será la satisfacción de los usuarios, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Bustamante et al (2019), quienes indicaron que, se pudo verificar que la capacidad para la colocación de una mayor cantidad de créditos está relacionado a generalmente con aquellos bancos que tienen un mayor nivel de soporte financiero debido a su amplia trayectoria dentro del mercado, además que estos están sujetos a diversos cambios de la moneda extranjera, por lo que la amplia envergadura permitirá que la aplicación de la política monetaria no perjudique significativamente en el crecimiento empresarial por factores como la morosidad de los clientes que pueden verse afectados ante una eventual alza del Valor del dólar, entre otros factores que pueden estar presentes al vincular sus préstamos con temas extranjeros que pueden generar incidencias negativas o positivas. Además, Cuba (2020), mencionó que, otro factor limitante para la entrega de los préstamos bajo un enfoque de calidad hacia las comunidades que más lo necesitan, es la falta de profesionales que entiendan la traducción del aula activa al español para la atención respectiva de sus necesidades, es decir, los actores, rurales son importantes dentro de este ámbito debido a que no solamente condiciona la usabilidad de los créditos y la capacidad de pago, sino también la comprensión de cada uno de ello debido a la divergencia entre el idioma practicado, para lo cual es necesario que las entidades bancarias realicen la consideración de

estos factores para integrar la inclusión social a través de traductores especializados en las lenguas más solicitadas.

También existe relación positiva alta y significativa entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023 con un Rho Spearman de coeficiente de 0.751 (correlación positiva alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), asimismo, el coeficiente de determinación ( $R^2= 0.5640$ ), indicó que la satisfacción de los usuarios depende en 56.40 % de la calidad de préstamos, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Flores (2021), quienes dedujeron que, la aceptación de la hipótesis estuvo sostenido estadísticamente en un resultado de Pearson igual a ,981 por lo que se estableció claramente a una dependencia de la satisfacción del público hacia las actividades de gestión realizada por parte de la institución para la entrega de los servicios que son fundamentales para la formación académica; en función a ello se determinó que el nivel de satisfacción es alta para el 47%, dentro del cual se pudo determinar que la comunicación es la más valorada con el 56% de respuestas por parte de los docentes, por lo que se estableció la necesidad de fortalecer este elemento para posibilitar que se entienda las necesidades y requerimientos de manera óptima para la incorporación necesaria de los elementos. Asimismo, Arévalo (2021), mencionó que, la correlación positivo fue comprobada mediante el resultado de Pearson igual a 0.952 con el cual ha procedido a establecer la importancia de realizar la gestión adecuada de la infraestructura dentro de los aspectos viales urbanos, debido a que estos ayudarán a mejorar la satisfacción del público usuario; se detectó también que el 54% de usuarios consideran que la realización de las actividades con un enfoque medioambiental por parte de la institución genera satisfacción, mientras que los aspectos urbanísticos representan al 98% a diferencia del 92% que considera como importante la implementación de los recursos para generar desarrollo dentro de lo económico y social. En tanto, Romero (2023), manifestó que, la integración de los factores de calidad en la institución, presenta una correlación positiva respecto a la satisfacción que experimentan los usuarios, cuya comprobación se estableció luego de obtener un resultado de Spearman igual a 0,840, el cual además se determina una

influencia del 71.1%, de modo que es necesario incentivar la generación de aquellos espacios y mecanismos necesarios para que los colaboradores se capaciten en temas de atención, de modo que estos se vea reflejado al momento de prestar el servicio respectivo hacer público; concretamente, solamente el 61.1% de usuarios se mostraron moderadamente satisfechos respecto a los servicios utilizados.

Además, Simion et al (2020), hicieron referencia que, uno de los aspectos más difíciles dentro del proceso de inversión es la adquisición de financiamiento para hacer frente a los diversos gastos que son originados mediante la realización de las actividades planificadas, sobre todo cuando la sociedad o la persona individual no tienen historial crediticio dentro de las empresas se encuentran en este rubro, lo cual dificulta las posibilidades de obtener una cierta cantidad de recursos como parte de un préstamo para ser pagado en diversas cuotas de acuerdo a la tolerancia del banco y la capacidad del solicitante; para ello, es necesario que los bancos realicen la identificación respectiva de las necesidades preponderantes para facilitar una estrategia adecuada que permita extender el financiamiento incluso a las personas que no cuenta con el historial necesario pero que cuentan con los medios adecuados para acreditar su capacidad de pago en concordancia con el monto solicitado, lo cual también forma parte del indicador de calidad en la entrega de este servicio, el mismo que es sumamente necesario no sólo para generar mayor satisfacción, sino también para contribuir con las bases fundamentales que generarán el crecimiento de la economía nacional, es decir, estas empresas también forman parte de los factores primordiales para el crecimiento integral. Asimismo, de acuerdo a Instefjord y Nakata (2023), es necesario que las empresas crediticias cuenten con el personal calificado en el tema de finanzas para realizar el asesoramiento correcto hacia los clientes que necesitan un préstamo, esto debido a que mucho de ellos ha expresado que los colaboradores no se sienten empáticos para comprender su necesidad de forma correcta.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva alta y significativa entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023 con un Rho Spearman de coeficiente de 0.751 (correlación positiva alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), asimismo, el coeficiente determinación ( $R^2= 0.5640$ ), indica que la satisfacción de los usuarios depende en 55.40 % de la calidad de préstamos.
- 6.2. El nivel de calidad de préstamos tiene un nivel bajo en 28 %, nivel medio en 49 % y alto en 23 %, dichos resultados se deben a que la cantidad de prospectos no son los suficientes para garantizar la operatividad y la rentabilidad planificada, cuya problemática está arraigada a la proveniencia de los clientes, los cuales en su mayoría son agricultores provenientes de los sectores rurales, los mismos que incumplen en la gran mayoría de esos pagos debido a que no poseen una educación financiera responsable.
- 6.3. El nivel de satisfacción a los usuarios tiene un nivel bajo en 34 %, nivel medio en 49 % y alto en 17 %, los resultados se deben a que los clientes no se sienten satisfechos por la cantidad de requisitos solicitados para acceder a uno crédito y el tiempo que demoran en desembolsar dichos montos.
- 6.4. Existe relación positiva significativa entre las dimensiones de la calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios, ya que el Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de, 0.666 (correlación positiva moderada) 0.736, 0.752 y 0.762 (correlación positiva alta) un p-valor igual a 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando a que mejor desarrollo de las dimensiones de la calidad de préstamos, mejor será la satisfacción de los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al gerente de Agrobanco de la ciudad de Tarapoto, que la cantidad de prospectos deben ser los suficientes para garantizar la operatividad y la rentabilidad planificada, en consecuencia, los analistas deben cubrir de una mejor manera todas las zonas asignadas para mayor consecución de clientes.
- 7.2. Al jefe de créditos de Agrobanco de la ciudad de Tarapoto, evaluar los créditos de acuerdo al tipo de cliente, con evaluaciones crediticias rigurosas para que los clientes puedan pagar oportunamente sus créditos y no perjudique a la entidad de manera directa o indirecta.
- 7.3. Al gerente de Agrobanco de la ciudad de Tarapoto, capacitar a los agricultores en temas de cultura financiera, para evitar que los mismos incumplan sus pagos y/o demás obligaciones con el objetivo de no perjudicar a la institución y ellos se encuentren o califiquen de manera adecuada en su historial crediticio.
- 7.4. Al gerente de Agrobanco de la ciudad de Tarapoto, desarrollar actividades de simplificación administrativa de requisitos y tiempos de atención a los clientes para que estos puedan acceder a uno crédito y disminuir el tiempo que demoran en desembolsar dichos montos.

## REFERENCIAS

- Alhassan, G., Bosnak, A., Hamurtekin, E. (2022) Perceived satisfaction and outcomes from drug information center services provided with a telehealth approach. *Nigerian Journal of Clinical Practice*. [http://dx.doi.org/10.4103/njcp.njcp\\_552\\_22](http://dx.doi.org/10.4103/njcp.njcp_552_22)
- Alheji, S., Albeshar, A., Wahsheh, H., Albarrak, A. (2022) Evaluating and Comparing the Usability of Mobile Banking Applications in Saudi Arabia. *Information (Switzerland)*. <http://dx.doi.org/10.3390/info13120559>
- Aranyossy, M. (2022) User adoption and value of e-government services (Citizen-centric empirical study from Hungary). *Acta Oeconomica*. <http://dx.doi.org/10.1556/032.2022.00032>
- Arévalo, J. (2021). *Gestión de infraestructura vial urbana y satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67628/Ar%c3%a9valo\\_MJCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67628/Ar%c3%a9valo_MJCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias-González, J.L., y Valdivia-Zegarra, I.M. (2021). Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. estudio en tiempos de la Covid 19. *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7798563>
- Banna, H., Ahmad, R., y Koh, E. (2019). How does total quality management influence the loan quality of the bank. (artículo científico). *Total, Quality Management*. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1180954>
- Bhat, G., y Desai, H. (2020). Bank Capital and Loan Monitoring. (artículo científico). *American Accounting Association*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=c3bb1e44-3b63-4819-9a89-5cf7c09249ee%40redis>
- Bustamante, J., Cuba, W., y Nivin, R. (2019). Determinantes del crecimiento del crédito y el canal de crédito en el Perú: un análisis a nivel de préstamos individuales. *Revista del Perú*.

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2019/documento-de-trabajo-007-2019.pdf>

Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Caycho-Rodríguez, T. (2017). Intervalos de Confianza para el coeficiente alfa de Cronbach: aportes a la investigación pediátrica. *Acta Pediátrica de México*.  
<https://doi.org/10.18233/apm38no4pp291-2941440>

Chavan, P., y Gambacorta, L. (2019). Bank lending and loan quality: an emerging economy perspective. (artículo científico). *Empir Econ*.  
<https://doi.org/10.1007/s00181-018-1436-5>

Cobián-Puebla, A., Rosales-Adame, J.J., y Fernández-Andrés, A.C. (2021). Indicadores del Balance Social Cooperativo para el sector de ahorro y préstamo mexicano. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2021000300831](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2021000300831)

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué?. La producción de los datos y los diseños*.  
[http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)

Cruz-Lázaro, L.M., y Pérez-Sosa, F.A. (2020). Evaluación de la estructura de capital de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo de México. *Revista de Estudios Cooperativos*. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/64039/1/2020-136%28e71858%29.pdf>

Cuba-Manrique, M.C. (2020). El préstamo léxico y su adaptación en el castellano de la sierra norte del Perú: Un fenómeno lingüístico y cultural. *Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/lenguaysociedad/article/view/22308/17861>

- Economist Intelligence Unit. (2019). *Microscopio Global 2016: Análisis del entorno para la inclusión financiera*. The Economist. [http://graphics.eiu.com/assets/images/public/global-microscope-2016/EIU\\_Microscope\\_2016\\_SP\\_web.pdf](http://graphics.eiu.com/assets/images/public/global-microscope-2016/EIU_Microscope_2016_SP_web.pdf)
- Flores, K. (2021). *Gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Tarapoto, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63116/Flores\\_PKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63116/Flores_PKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores-Torres, G.A., Flores-Torres, D.A., y Romero-Fernández, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/508/925>
- Galicia-Alarcón, L. A., Balderrama-Trápaga, J. A., y Edel-Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42–53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Goudarzi, P., Hosseinpour, M., Goudarzi, R., Lloret, J. (2022) Holistic Utility Satisfaction in Cloud Data Centre Network Using Reinforcement Learning. *Future Internet*. <http://dx.doi.org/10.3390/fi14120368>
- Guyader, H., Ponsignon, F., Salignac, F., Bojovic, N. (2022) Beyond a mediocre customer experience in the circular economy: The satisfaction of contributing to the ecological transition. *Journal of Cleaner Production*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.134495>
- Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2019). Important drivers for customer satisfaction – from product focus to image and service quality. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-10. <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1594756>
- Hinostroza – Hermoza, H. (2021) Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019, *Quipukamayoc*, <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>

- Ilieva, G., Yankova, T., Klisarova, S., Dzhabarova, Y. (2022) Customer Satisfaction in e-Commerce during the COVID-19 Pandemic. *Systems*. <http://dx.doi.org/10.3390/systems10060213>
- Instefjord, N., y Nakata, H. (2023). Micro-Prudential Regulation and Loan Monitoring. (artículo científico). *Journal of Financial Services Research*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=c00616dc-cb8a-424c-9d93-0e4a3cc56437%40redis>
- Jakubik, P., Kadioglu, E. (2022). Factors affecting bank loan quality: a panel analysis of emerging markets. (artículo científico). *International Economics and Economic*. <https://doi.org/10.1007/s10368-021-00520-7>
- Joohyung, H. (2020). Bank accounting conservatism and bank loan quality. (artículo científico). *School of Management, University of San Francisco*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=6ff3dbce-6790-4727-8782-e4a4229fe966%40redis>
- Khaled-Mohammad, A., Hisham, M., Radwan-Saleh, A., Sattam-Rakan, A. (2022) The impact of quality mobile e-governement servicis on service usage: the mediating role citizen's satisfaction. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*. <https://acortar.link/adldpw>
- Koonsanit, K., Hiruma, D., Yem, V., Nishiuchi, N. (2022) Using Random Ordering in User Experience Testing to Predict Final User Satisfaction. *Informatics*. <http://dx.doi.org/10.3390/informatics9040085>
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. PEARSON EDUCACIÓN. México. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Krisnamoorthy, M., & Balasubramanian, K. (2019). Factors influencing millennials satisfaction of café restaurants in Kuala Lumpur, Malaysia. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*, 8, 255–276. <https://myjurnal.mohe.gov.my/public/article-view.php?id=144609>

- López-Castro, F.C., y Arenas, E.S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Instituto de Gobierno y de Gestión Pública*.  
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2413/2860>
- Martínez, M. (2013). *La Teoría de Herzberg*.  
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Morales-Romero, G.P., Paucar-Manrique, Y.R., y León-Velarde, C.G. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 –San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/329/434>
- Muhammad, T., Sadaqat, S., Ullah, A., y Asim, M. (2020). Loan quality: does bank corporate governance matter. (artículo científico). *Applied economics letters*.  
<https://doi.org/10.1080/13504851.2020.1728223>
- Neyra-Cruz, L., Espinoza-Toledo, E., Ramírez-Mendoza, A. (2021). Quality of Educational Service at the Faculty of Social Sciences and Humanities of a Public University. *Educação & Formação*.  
<https://doi.org/10.25053/redufor.v6i2.5293>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.  
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Patriarca, G. (2020). *Comercio, crédito y teoría subjetiva del valor según pedro de juan olivi*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7966567.pdf>
- Pazo-Huisa, M., y Bonifacio-Ñahue, M. (2021). Préstamo colectivo y mejoramiento de condiciones de vida, en socios del portafolio de micro finanzas. *Revista Valor Contable*.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1603](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1603)
- Quintana, J., García, B., Riesco, M., Fernández, E. y Sánchez, J. (2018). *Fundamentos básicos de metodología de investigación educativa*.

<https://edicionesdelau.com/producto/fundamentos-basicos-de-metodologia-de-investigacion-educativa-3a-edicion/>

Rachuba, J. (2020). GDP growth as a bank loan quality determinant. (artículo científico). *Journal of Banking and Financial Economics*.  
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=c383cb18-2772-4b07-823d-12dccf798f4b%40redis>

Real-Delor, R.E., Azuaga-Franco, H.M., Bordón-Medina, N.C., y Colman-Gómez, D.B. (2021). Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico. *Revista del Nacional (Itauguá)*.  
[http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-81742021000100064](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742021000100064)

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*.  
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

Romero, E. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, zonal Tarapoto – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107210/Romero\\_HEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107210/Romero_HEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rubio-Rodríguez, G., Flórez – Guzmán, M. y Rodríguez -Barrero, M. (2020) Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras del Tolima – Colombia, *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775007/html/>

Ruiz-Alba, J., Abou-Foul, M., Nazarian, A., Foroudi, P. (2022) Digital platforms: customer satisfaction, eWOM and the moderating role of perceived technological innovativeness. *Information Technology and People*.  
<http://dx.doi.org/10.1108/ITP-07-2021-0572>

Saavedra, M., y Saavedra, M. (2005). *Evolución y aportes de la teoría financiera y un panorama de su investigación en México: 2003-2007*.  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/05CA201202.pdf>

- Simion, G., Cavezzali, E., Nathan, S., y Rigoni, U. (2020). Market discipline on bank bond issues through the lens of a new forward-looking measure of loan quality. (artículo científico). *Revista European Financial Management*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=9aa5e86c-ec83-4469-bc31-eed424e92388%40redis>
- Stanley, B., Geoffrey, H., y Bartley, D. (2013). *Fundamentos de administración financiera*. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25469w/Fundamentos\\_de\\_Administracion\\_Financiera.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25469w/Fundamentos_de_Administracion_Financiera.pdf)
- Syahidul, S., Achmad, G. N., & Hudayah, S. (2020). Effect Of Internal Service Quality On Employee Satisfaction And Its Impact On Internal Customer Satisfaction Division Port Bontang Coal Terminal Pt Indominco Mandiri. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(4). <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/1621>
- Valenzuela, M. (2020). *Teoría de dos factores*. <https://psicologosenlinea.net/9657-teoria-de-dos-factores.html>
- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Yinfeng, D., Dun, L., Morante-Molinera, J., Herrera-Viedma, E. (2022) A data-driven method for user satisfaction evaluation of smart and connected products. *Expert Systems with Applications*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.eswa.2022.118392>
- Zea, M., Morán-Chiquito, D., y Vergara-Romero, A. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: un análisis de los índices más relevantes. *Universidad de Córdoba, Córdoba, España*. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/735/454>

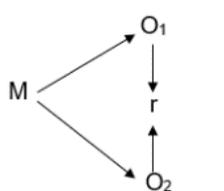
# **ANEXOS**

### Anexo 01: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Calidad de prestamos	Según Stanley et al (2013), es la valuación de la capacidad de un negocio o empresa de poder cumplir con sus obligaciones y pagos al momento de adquirir una deuda. Es crucial para cualquier entidad financiera al momento de analizar a los posibles clientes para un crédito o préstamo.	La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Mercados de capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumentos financieros</li> <li>- Acciones</li> <li>- Confianza del consumidor</li> <li>- Crecimiento económico</li> </ul>	Ordinal
			Banca de inversión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversiones intermediarias</li> <li>- Distribución de valores</li> <li>- Mercados públicos</li> </ul>	
			Deudas a largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantías colaterales</li> <li>- Rendimiento de bonos</li> <li>- Pago de deudas</li> </ul>	
			Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accionistas</li> <li>- Deudas</li> <li>- Capital controlado</li> </ul>	
Satisfacción de los usuarios	Según Kotler y Armstrong (2013), es el grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor, la satisfacción de los usuarios es la clave para establecer relaciones redituables, para mantener y cultivar clientes, y para cosechar los frutos del valor del cliente de por vida	La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados obtenidos</li> <li>- Productos financieros eficientes</li> <li>- Expectativas iniciales</li> <li>- Colaboradores preparados</li> <li>- Intereses y necesidades</li> </ul>	Ordinal
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicaciones dadas</li> <li>- Experiencias de las atenciones anteriores</li> <li>- Garantía del servicio</li> <li>- Promesas de solución</li> </ul>	
			Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomendaciones</li> <li>- Opiniones</li> <li>- Satisfacción en sus operaciones y servicios</li> <li>- Fidelización</li> <li>- Preferencia</li> </ul>	

## Anexo 02: Matriz de consistencia

**Título:** Calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> i) ¿Cuál es el nivel de calidad de préstamos en el Agrobanco, Tarapoto – 2023? ii) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023? iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> i) Identificar el nivel de calidad de préstamos en el Agrobanco, Tarapoto – 2023. ii) Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023. iii) Estimar la relación entre las dimensiones de la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación significativa entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> El nivel de calidad de préstamos en el Agrobanco, Tarapoto – 2023, es alto. <b>H<sub>2</sub>:</b> El nivel de satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023, es alto. <b>H<sub>3</sub>:</b> Existe relación entre las dimensiones de la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>M = Muestra V1= Calidad de préstamos V2 = satisfacción de los usuarios R: Relación</p> </div> </div>	<p><b>Población:</b></p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de préstamos</td> <td>Mercados de capital</td> </tr> <tr> <td>Banca de inversión</td> </tr> <tr> <td>Deudas a largo plazo</td> </tr> <tr> <td>Financiamiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">satisfacción de los usuarios</td> <td>Rendimiento percibido</td> </tr> <tr> <td>Expectativas</td> </tr> <tr> <td>Nivel de satisfacción</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Calidad de préstamos	Mercados de capital	Banca de inversión	Deudas a largo plazo	Financiamiento	satisfacción de los usuarios	Rendimiento percibido	Expectativas	Nivel de satisfacción
Variables	Dimensiones													
Calidad de préstamos	Mercados de capital													
	Banca de inversión													
	Deudas a largo plazo													
	Financiamiento													
satisfacción de los usuarios	Rendimiento percibido													
	Expectativas													
	Nivel de satisfacción													

## Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Calidad de prestamos

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de Calidad de préstamos.

#### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
<b>Mercados de capital</b>						
01	Considera que la institución cuenta con instrumentos financieros adecuados para otorgarle un préstamo					
02	Tiene conocimiento si la institución financiera cuenta con acciones					
03	La entidad financiera le brinda confianza					
04	El crédito otorgado le genero un mayor crecimiento en sus inversiones					
05	Cuenta con crecimiento económico producto de crédito otorgado					
<b>Banca de inversión</b>						

<b>06</b>	Los créditos otorgados le permitieron realizar mayor número de inversiones					
<b>07</b>	Le otorgaron créditos paralelos cuando solicito a la entidad financiera					
<b>08</b>	Le brindaron algún tipo de crédito agrícola					
<b>09</b>	Le han brindado algún tipo de crédito de campaña					
<b>10</b>	El personal le a explicado los tipos de crédito de la institución					
<b>Deudas a largo plazo</b>						
<b>11</b>	Ha puedo en garantía algún bien para que le puedan brindar algún crédito					
<b>12</b>	Tiene algún tipo de ahorro en la institución financiera					
<b>13</b>	Tiene algún bien hipotecado en la entidad por un crédito otorgado					
<b>Financiamiento</b>						
<b>14</b>	Paga de manera puntual sus deudas					
<b>15</b>	En caso de atraso de sus pagos ha llegado a realizar acuerdos de pago					
<b>16</b>	Tiene un capital disponible ante cualquier inconveniente con sus creditos					

## Cuestionario: Satisfacción de los usuarios

### Datos generales:

**N° de cuestionario:** .....      **Fecha de recolección:** ...../...../.....

### Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de calidad de Satisfacción de los usuarios.

### Instrucciones:

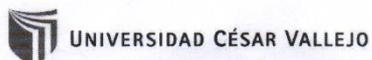
Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

<b>Escala de medición</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>Rendimiento percibido</b>						
1	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos					
2	Considera que la institución cuenta con productos financieros eficientes					
3	El servicio brindado supero sus expectativas iniciales					
4	Considera que la institución cuenta con colaboradores preparados					

5	Se siente satisfecho con la ayuda del banco para poder cubrir sus necesidades					
<b>Expectativas</b>						
6	Se siente satisfecho con las explicaciones dadas					
7	Se siente satisfecho por la atención en relación a las experiencias anteriores					
8	Existe una mejoría en relación a las experiencias anteriores					
9	Considera que el servicio brindado es de garantía					
10	Le cumplieron las promesas que le hizo el personal					
<b>Nivel de satisfacción</b>						
11	Recomendaría el servicio y los productos financieros del banco.					
12	Acudió al banco por opiniones de otras personas					
13	Se siente satisfecho con sus operaciones realizadas					
14	Considera que se siente fidelizado con la institución por los servicios brindados.					
15	Prefiere optar por los servicios del banco en comparación a los de la competencia					

## Anexo 04: Consentimiento y/o asentimiento informado



### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: Calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023.

Investigador (a) (es): Jorge Luis Barboza Marín

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la calidad de préstamos y la satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Agrobanco Agencia Regional Tarapoto .



Describir el impacto del problema de la investigación.

Describir su problema principal de su investigación

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023” Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente de la oficina.....de la Agrobanco Agencia Regional Tarapoto .. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Jorge Luis Barboza Marin email: cancer02e@hotmail.com y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Flamocanta Torrones Coronado Pasa*

Fecha: *12-06-2023* hora: *05:24 pm* Firma: *[Firma]*

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Anexo 05: Validación de los instrumentos de investigación

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE PRÉSTAMOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Mercados de capital</b>				X				X					
01	Considera que la institución cuenta con instrumentos financieros adecuados para otorgarle un préstamo			X					X					
02	Tiene conocimiento si la institución financiera cuenta con acciones			X			X							
03	La entidad financiera le brinda confianza			X				X						
04	El crédito otorgado le generó un mayor crecimiento en sus inversiones personales		X					X			X			
05	Su negocio ha crecido económicamente por el crédito otorgado			X				X					X	
	<b>DIMENSIONES: Capacidad de pago</b>													
06	Los créditos otorgados le permitieron realizar mayor número de inversiones			X				X					X	
07	Le otorgaron créditos paralelos cuando solicito a la entidad financiera			X				X					X	
08	Le brindaron algún tipo de crédito agrícola		X					X			X			
09	Le han brindado algún tipo de crédito de campaña			X			X						X	
10	El personal le ha explicado los tipos de crédito de la institución			X			X						X	
	<b>DIMENSIONES: Deudas a largo plazo</b>													
11	Ha puesto en garantía algún bien para que le puedan brindar algún crédito			X				X			X			
12	Tiene algún tipo de ahorro en la institución financiera			X				X					X	
13	Tiene algún bien hipotecado en la entidad por un crédito otorgado			X			X						X	
	<b>DIMENSIONES: Financiamiento</b>													
14	Paga de manera puntual sus deudas			X				X			X			
15	En caso de atraso de sus pagos ha llegado a realizar acuerdos de pago		X					X					X	
16	Tiene un capital disponible ante cualquier inconveniente con sus créditos			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia con la variables a investigar**

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Muñoz Ocas Alcides DNI:46590514

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarpoto, 31 de mayo del 2023



**COMLAP Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas**  
REGUC. 11541

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIONES: Rendimiento percibido</b>				X				x				X	
01	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos				X				X			X		
02	Considera que la institución cuenta con productos financieros eficientes			X					X				X	
03	El servicio brindado supero sus expectativas iniciales				X			X					X	
04	Considera que la institución cuenta con colaboradores preparados				X				X			X		
05	Se siente satisfecho con la ayuda del banco para poder cubrir sus necesidades				X				X				X	
	<b>DIMENSIONES: Expectativas</b>													
06	Se siente satisfecho con las explicaciones dadas				X				X				X	
07	Se siente satisfecho por la atención en relación a las experiencias anteriores			X				X					X	
08	Existe una mejoría en relación a las experiencias anteriores				X				X			x		
09	Considera que el servicio brindado es de garantía				X				X				x	
10	Le cumplieron las promesas que le hizo el personal			X					X				X	
	<b>DIMENSIONES: Nivel de satisfacción</b>													
11	Recomendaría el servicio y los productos financieros del banco.				X				X				X	
12	Acudió al banco por opiniones de otras personas			X					X				X	
13	Se siente satisfecho con sus operaciones realizadas				X			X					X	
14	Considera que se siente fidelizado con la institución por los servicios brindados.				X				X			x		
15	Prefiere optar por los servicios del banco en comparación a los de la competencia				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencias con sus variables a investigar

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [x]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Muñoz Ocas Alcides      DNI: 46590514

**Especialidad del validador (a):** Maestro en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto 31 de Mayo de 2023

  
 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
 REGUC. 11541

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
CALIDAD DE PRÉSTAMOS

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Mercados de capital</b>				X				X				X	
01	Considera que la institución cuenta con instrumentos financieros adecuados para otorgarle un préstamo				X				X				X	
02	Tiene conocimiento si la institución financiera cuenta con acciones				X				X				X	
03	La entidad financiera le brinda confianza				X				X				X	
04	El crédito otorgado le generó un mayor crecimiento en sus inversiones personales				X				X				X	
05	Su negocio ha crecido económicamente por el crédito otorgado				X				X				X	
	<b>DIMENSIONES: Capacidad de pago</b>													
06	Los créditos otorgados le permitieron realizar mayor número de inversiones				X				X				X	
07	Le otorgaron créditos paralelos cuando solicito a la entidad financiera				X				X				X	
08	Le brindaron algún tipo de crédito agrícola				X				X				X	
09	Le han brindado algún tipo de crédito de campaña				X				X				X	
10	El personal le ha explicado los tipos de crédito de la institución				X				X				X	
	<b>DIMENSIONES: Deudas a largo plazo</b>													
11	Ha puesto en garantía algún bien para que le puedan brindar algún crédito				X				X				X	
12	Tiene algún tipo de ahorro en la institución financiera				X				X				X	
13	Tiene algún bien hipotecado en la entidad por un crédito otorgado				X				X				X	
	<b>DIMENSIONES: Financiamiento</b>													
14	Paga de manera puntual sus deudas				X				X				X	
15	En caso de atraso de sus pagos ha llegado a realizar acuerdos de pago				X				X				X	
16	Tiene un capital disponible ante cualquier inconveniente con sus créditos				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: PÉREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO. DNI: 16456428

Especialidad del validador (a): Administrador de Empresas, Gestión del Talento Humano y Metodología de la Investigación Científica

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Pedro Arboleda*  
Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda

DNI N° 16456428  
Mat. CORLAD N°0313  
ORCID: 0000-0002-8571-4525

Tarapoto, 31 de mayo del 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIONES: Rendimiento percibido</b>				X				X				X	
01	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos				X				X				X	
02	Considera que la institución cuenta con productos financieros eficientes				X				X				X	
03	El servicio brindado supero sus expectativas iniciales				X				X				X	
04	Considera que la institución cuenta con colaboradores preparados				X				X				X	
05	Se siente satisfecho con la ayuda del banco para poder cubrir sus necesidades				X				X				X	
	<b>DIMENSIONES: Expectativas</b>													
06	Se siente satisfecho con las explicaciones dadas			X				X				X		
07	Se siente satisfecho por la atención en relación a las experiencias anteriores			X				X				X		
08	Existe una mejoría en relación a las experiencias anteriores			X				X				X		
09	Considera que el servicio brindado es de garantía			X				X				X		
10	Le cumplieron las promesas que le hizo el personal			X				X				X		
	<b>DIMENSIONES: Nivel de satisfacción</b>													
11	Recomendaría el servicio y los productos financieros del banco.			X				X				X		
12	Acudió al banco por opiniones de otras personas			X				X				X		
13	Se siente satisfecho con sus operaciones realizadas			X				X				X		
14	Considera que se siente fidelizado con la institución por los servicios brindados.			X				X				X		
15	Prefiere optar por los servicios del banco en comparación a los de la competencia			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. PÉREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO.. DNI: 16456428

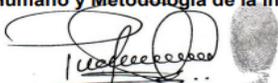
Especialidad del validador (a): Administrador de Empresas, Gestión del Talento Humano y Metodología de la Investigación Científica

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda**  
 DNI N° 16456428  
 Mat. CORLAD N°0313  
 ORCID: 0000-0002-8571-4525

Tarapoto 31 de Mayo de 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
CALIDAD DE PRÉSTAMOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Mercados de capital</b>				x				x				x	
01	Considera que la institución cuenta con instrumentos financieros adecuados para otorgarle un préstamo				X				X				X	
02	Tiene conocimiento si la institución financiera cuenta con acciones				X				X				X	
03	La entidad financiera le brinda confianza				X				X				X	
04	El crédito otorgado le generó un mayor crecimiento en sus inversiones personales				X				X				X	
05	Su negocio ha crecido económicamente por el crédito otorgado				x				x				X	
	<b>DIMENSIONES: Capacidad de pago</b>													
06	Los créditos otorgados le permitieron realizar mayor número de inversiones				X				X				X	
07	Le otorgaron créditos paralelos cuando solicito a la entidad financiera				X				X				X	
08	Le brindaron algún tipo de crédito agrícola				X				X				X	
09	Le han brindado algún tipo de crédito de campaña				X				X				X	
10	El personal le ha explicado los tipos de crédito de la institución				x				x				X	
	<b>DIMENSIONES: Deudas a largo plazo</b>													
11	Ha puesto en garantía algún bien para que le puedan brindar algún crédito				x				X				X	
12	Tiene algún tipo de ahorro en la institución financiera				X				X				X	
13	Tiene algún bien hipotecado en la entidad por un crédito otorgado				X				X				X	
	<b>DIMENSIONES: Financiamiento</b>													
14	Paga de manera puntual sus deudas				X				X				X	
15	En caso de atraso de sus pagos ha llegado a realizar acuerdos de pago				X				X				X	
16	Tiene un capital disponible ante cualquier inconveniente con sus créditos				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Macahuachi Tananta Jarvis Dario DNI: 70157814

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 31 de mayo del 2023

  
 C.P. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta  
 # Matricula 10-1481

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIONES: Rendimiento percibido</b>				X				x				X	
01	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos				X				X				X	
02	Considera que la institución cuenta con productos financieros eficientes				X				X				X	
03	El servicio brindado supero sus expectativas iniciales				X				X				X	
04	Considera que la institución cuenta con colaboradores preparados				X				X				X	
05	Se siente satisfecho con la ayuda del banco para poder cubrir sus necesidades				x				X				X	
	<b>DIMENSIONES: Expectativas</b>													
06	Se siente satisfecho con las explicaciones dadas				X				x				X	
07	Se siente satisfecho por la atención en relación a las experiencias anteriores				X				X				X	
08	Existe una mejoría en relación a las experiencias anteriores				X				X				X	
09	Considera que el servicio brindado es de garantía				X				X				X	
10	Le cumplieron las promesas que le hizo el personal				X				X				x	
	<b>DIMENSIONES: Nivel de satisfacción</b>													
11	Recomendaría el servicio y los productos financieros del banco.				X				X				X	
12	Acudió al banco por opiniones de otras personas				X				X				X	
13	Se siente satisfecho con sus operaciones realizadas				X				X				X	
14	Considera que se siente fidelizado con la institución por los servicios brindados.				X				X				X	
15	Prefiere optar por los servicios del banco en comparación a los de la competencia				x				X				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. **Macahuachi Tananta Jarvis Dario**      DNI: 70157814

Especialidad del validador (a): **Maestro en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Tarapoto 31 de Mayo de 2023**

  
**Ag. Jarvis Dario Macahuachi Tananta**  
 4º Matricula 18-1481

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
CALIDAD DE PRÉSTAMOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Mercados de capital</b>													
01	Considera que la institución cuenta con instrumentos financieros adecuados para otorgarle un préstamo				x					x				x
02	Tiene conocimiento si la institución financiera cuenta con acciones				x					x				x
03	La entidad financiera le brinda confianza				x					x				x
04	El crédito otorgado le generó un mayor crecimiento en sus inversiones personales				x					x				x
05	Su negocio ha crecido económicamente por el crédito otorgado				x					x				x
	<b>DIMENSIONES: Capacidad de pago</b>													
06	Los créditos otorgados le permitieron realizar mayor número de inversiones				x					x				x
07	Le otorgaron créditos paralelos cuando solicito a la entidad financiera				x					x				x
08	Le brindaron algún tipo de crédito agrícola				x					x				x
09	Le han brindado algún tipo de crédito de campaña				x					x				x
10	El personal le ha explicado los tipos de crédito de la institución				x					x				x
	<b>DIMENSIONES: Deudas a largo plazo</b>													
11	Ha puesto en garantía algún bien para que le puedan brindar algún crédito				x					x				x
12	Tiene algún tipo de ahorro en la institución financiera				x					x				x
13	Tiene algún bien hipotecado en la entidad por un crédito otorgado				x					x				x
	<b>DIMENSIONES: Financiamiento</b>													
14	Paga de manera puntual sus deudas				x					x				x
15	En caso de atraso de sus pagos ha llegado a realizar acuerdos de pago				x					x				x
16	Tiene un capital disponible ante cualquier inconveniente con sus créditos				x					x				x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** INSTRUMENTO COHERENTE Y APLICABLE

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** TORRES RIOS CÉSAR AUGUSTO      DNI: 46252324

**Especialidad del validador (a):** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Cesar Augusto Torres Rios  
CCPSM N° Mat. 19-2154

**Tarapoto, 31 de mayo del 2023**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIONES: Rendimiento percibido</b>													
01	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos				X				X					X
02	Considera que la institución cuenta con productos financieros eficientes				X				X					X
03	El servicio brindado supero sus expectativas iniciales				X				X					X
04	Considera que la institución cuenta con colaboradores preparados				X				X					X
05	Se siente satisfecho con la ayuda del banco para poder cubrir sus necesidades				X				X					X
	<b>DIMENSIONES: Expectativas</b>													
06	Se siente satisfecho con las explicaciones dadas				X				X					X
07	Se siente satisfecho por la atención en relación a las experiencias anteriores				X				X					X
08	Existe una mejoría en relación a las experiencias anteriores				X				X					X
09	Considera que el servicio brindado es de garantía				X				X					X
10	Le cumplieron las promesas que le hizo el personal				X				X					X
	<b>DIMENSIONES: Nivel de satisfacción</b>													
11	Recomendaría el servicio y los productos financieros del banco.				X				X					X
12	Acudió al banco por opiniones de otras personas				X				X					X
13	Se siente satisfecho con sus operaciones realizadas				X				X					X
14	Considera que se siente fidelizado con la institución por los servicios brindados.				X				X					X
15	Prefiere optar por los servicios del banco en comparación a los de la competencia				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** INSTRUMENTO COHERENTE Y APICABLE

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** TORRES RIOS CÉSAR AUGUSTO      DNI: 46252324

**Especialidad del validador (a):** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Tarapoto, 31 de Mayo de 2023**



**Mg. Cesar Augusto Torres Rios**  
CCPSM N° Mat. 19-2154

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
CALIDAD DE PRÉSTAMOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Mercados de capital</b>													
01	Considera que la institución cuenta con instrumentos financieros adecuados para otorgarle un préstamo				X			X						X
02	Tiene conocimiento si la institución financiera cuenta con acciones				X				X				X	
03	La entidad financiera le brinda confianza				X				X					X
04	El crédito otorgado le generó un mayor crecimiento en sus inversiones personales				X				X					X
05	Su negocio ha crecido económicamente por el crédito otorgado				X				X					X
	<b>DIMENSIONES: Capacidad de pago</b>													
06	Los créditos otorgados le permitieron realizar mayor número de inversiones				X				X				X	
07	Le otorgaron créditos paralelos cuando solicito a la entidad financiera				X				X					X
08	Le brindaron algún tipo de crédito agrícola				X				X					X
09	Le han brindado algún tipo de crédito de campaña				X			X					X	
10	El personal le ha explicado los tipos de crédito de la institución				X			X						X
	<b>DIMENSIONES: Deudas a largo plazo</b>													
11	Ha puesto en garantía algún bien para que le puedan brindar algún crédito				X				X					X
12	Tiene algún tipo de ahorro en la institución financiera				X				X					X
13	Tiene algún bien hipotecado en la entidad por un crédito otorgado				X				X					X
	<b>DIMENSIONES: Financiamiento</b>													
14	Paga de manera puntual sus deudas				X				X					X
15	En caso de atraso de sus pagos ha llegado a realizar acuerdos de pago				X				X					X
16	Tiene un capital disponible ante cualquier inconveniente con sus créditos				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones:** El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.** Ramírez Beteta Iris Gabriela

**DNI:** 41774652

**Especialidad del validador (a):** Maestra en Gestión Pública.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Tarapoto, 11 de junio de 2023**



CPC. Iris Gabriela Ramírez Beteta  
MAESTRA EN GESTION PUBLICA

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIONES: Rendimiento percibido</b>													
01	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos				X				X					X
02	Considera que la institución cuenta con productos financieros eficientes				X				X					X
03	El servicio brindado supero sus expectativas iniciales				X				X					X
04	Considera que la institución cuenta con colaboradores preparados				X				X					X
05	Se siente satisfecho con la ayuda del banco para poder cubrir sus necesidades				X			X					X	
	<b>DIMENSIONES: Expectativas</b>													
06	Se siente satisfecho con las explicaciones dadas				X				X					X
07	Se siente satisfecho por la atención en relación a las experiencias anteriores				X				X				X	
08	Existe una mejoría en relación a las experiencias anteriores				X				X					X
09	Considera que el servicio brindado es de garantía				X				X					X
10	Le cumplieron las promesas que le hizo el personal				X				X					X
	<b>DIMENSIONES: Nivel de satisfacción</b>													
11	Recomendaría el servicio y los productos financieros del banco.				X				X					X
12	Acudió al banco por opiniones de otras personas				X				X					X
13	Se siente satisfecho con sus operaciones realizadas				X				X				X	
14	Considera que se siente fidelizado con la institución por los servicios brindados.				X			X					X	
15	Prefiere optar por los servicios del banco en comparación a los de la competencia				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones:** El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.** Ramírez Beteta Iris Gabriela

**DNI:** 41774652

**Especialidad del validador (a):** Maestra en Gestión Pública.

**Tarapoto, 11 de junio de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CPC. Iris Gabriela Ramírez Beteta  
MAESTRA EN GESTION PUBLICA

## Anexo 06: Índice de la V de Ayken

### Variable 1: Calidad de prestamos

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	<b>P2</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	<b>P3</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P4</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P5</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D2</b>	<b>P6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	<b>P7</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P8</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P9</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P10</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
<b>D3</b>	<b>P11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P12</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P13</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D4</b>	<b>P14</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P15</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P16</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

<b>V de Ayken</b>	<b>0.98</b>
-------------------	-------------

## Variable 2: Satisfacción de los usuarios

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P2</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P3</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P4</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P5</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
<b>D2</b>	<b>P6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P7</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	<b>P8</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P9</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P10</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D3</b>	<b>P11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P12</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P13</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	<b>P14</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
	<b>P15</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.97

## Anexo 07: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de fiabilidad de calidad de prestamos

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
	Alfa de Cronbach		N de elementos
		,947	16

---

### Análisis de fiabilidad de satisfacción de los usuarios

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
	Alfa de Cronbach		N de elementos
		,981	15

---

## Anexo 08: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Tarapoto, 16 de Junio de 2023

SEÑOR  
**Mas Golac Werther**  
Jefe de agencia

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 16 de Junio de 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grados Académico de Maestro según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Por tal motivo alcanzo la siguiente información: [jlbarbozab@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jlbarbozab@ucvvirtual.edu.pe)

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Barboza Marin, Jorge Luis
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : “Calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023”.
- 6) Asesor : Dr. Saavedra Sandoval, Renán

Por tal motivo, solicito a usted se sirva **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**  
Jefa de la Unidad de Posgrado  
UCV – TARAPOTO

## Anexo 09: Base de datos estadísticos

### Prueba piloto de calidad de prestamos

Nº	V1																TOTAL
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	
1	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
5	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
6	2	2	1	1	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	46
7	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	31
8	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
9	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	35
10	1	2	2	2	1	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	46
11	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	63
12	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
13	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
14	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
15	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
16	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
17	1	2	2	2	2	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	44
18	4	4	4	3	4	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	40
19	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
20	4	4	5	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	49

### Base de datos de calidad de prestamos

Nº	MERCADOS CAPITALES						BANCA DE INVERSIÓN						DEUDAS A LARGO PLAZO				FINANCIAMIENTO				TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	SUB TOTAL	P6	P7	P8	P9	P10	SUB TOTAL	P11	P12	P13	SUB TOTAL	P14	P15	P16	SUB TOTAL	
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	7	3	3	3	9	41
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	9	3	4	4	11	55
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	3	1	1	1	3	19
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	4	2	2	2	6	26
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	10	4	3	3	10	54
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	4	2	2	2	6	28
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	63
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	8	2	3	3	8	42
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	12	4	5	5	14	61
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	14	4	5	5	14	70
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	4	4	12	67
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	8	2	4	4	10	45
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	7	3	2	2	7	39
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	11	3	4	4	11	55
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	6	2	1	1	4	27
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	7	3	3	3	9	41
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	9	3	4	4	11	55
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	3	1	1	1	3	19
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	4	2	2	2	6	26
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	10	4	3	3	10	54
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	7	3	3	3	9	41
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	9	3	4	4	11	55
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	3	1	1	1	3	19
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	4	2	2	2	6	26
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	10	4	3	3	10	54

26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	4	2	2	2	6	28
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	63
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	8	2	3	3	8	42
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	12	4	5	5	14	61
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	14	4	5	5	14	70
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	4	4	12	67
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	8	2	4	4	10	45
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	7	3	2	2	7	39
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	11	3	4	4	11	55
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	6	2	1	1	4	27
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	7	3	3	3	9	41
37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	9	3	4	4	11	55
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	3	1	1	1	3	19
39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	4	2	2	2	6	26
40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	10	4	3	3	10	54
41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	7	3	3	3	9	41
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	9	3	4	4	11	55
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	3	1	1	1	3	19
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	4	2	2	2	6	26
45	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	10	4	3	3	10	54
46	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	4	2	2	2	6	28
47	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	63
48	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	8	2	3	3	8	42
49	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	12	4	5	5	14	61
50	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	14	4	5	5	14	70
51	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	7	3	3	3	9	41
52	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	9	3	4	4	11	55
53	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	3	1	1	1	3	19
54	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	4	2	2	2	6	26
55	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	10	4	3	3	10	54

56	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	4	2	2	2	6	28
57	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	63
58	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	8	2	3	3	8	42
59	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	12	4	5	5	14	61
60	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	14	4	5	5	14	70
61	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	4	4	12	67
62	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	8	2	4	4	10	45
63	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	7	3	2	2	7	39
64	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	11	3	4	4	11	55
65	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	6	2	1	1	4	27
66	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	7	3	3	3	9	41
67	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	9	3	4	4	11	55

### Prueba piloto de satisfacción a los usuarios

Nº	V2															TOTAL
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	
1	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
6	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
7	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
8	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
9	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17

11	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
12	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
13	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
15	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
16	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
17	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
19	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
20	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36

### Base de datos de satisfacción a los usuarios

Nº	RENDIMIENTO PERCIBIDO					SUB TOTAL	EXPECTATIVAS					SUB TOTAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN					SUB TOTAL	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5		P6	P7	P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14	P15		
1	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	2	2	2	2	11	40
2	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	48
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	7	17
4	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	1	1	1	7	22
5	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	3	17	51
6	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	1	1	8	23
7	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	56
8	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	2	3	3	3	13	39
9	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	59
10	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23	69
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	62
12	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13	40
13	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	35

14	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	3	2	3	4	4	16	52
15	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	28
16	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	33
17	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	11	3	4	4	3	3	17	44
18	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	1	14	1	2	2	1	1	7	26
19	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	1	12	2	2	1	1	1	7	27
20	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	51
21	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	2	2	2	2	11	40
22	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	48
23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	7	17
24	1	2	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	3	4	1	1	1	10	38
25	3	4	1	1	1	10	1	1	1	1	1	5	1	2	3	3	3	12	27
26	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	1	1	8	23
27	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	55
28	3	2	2	2	1	10	1	2	1	2	1	7	2	2	3	3	3	13	30
29	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	55
30	5	4	2	3	3	17	3	2	3	2	3	13	2	2	5	5	5	19	49
31	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	5	4	4	20	61
32	3	2	4	5	5	19	5	4	5	4	5	23	4	4	2	3	3	16	58
33	2	3	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	5	2	2	2	15	52
34	4	3	2	4	3	16	3	2	3	2	3	13	2	3	3	4	4	16	45
35	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	34
36	2	3	3	4	4	16	4	3	4	3	4	18	3	2	2	2	2	11	45
37	3	3	2	1	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	4	3	3	13	34
38	1	1	3	3	2	10	1	2	2	2	2	9	3	2	2	1	1	9	28
39	1	2	3	4	3	13	1	3	2	2	3	11	3	4	1	1	1	10	34
40	3	4	1	1	1	10	3	2	4	4	1	14	1	2	3	3	3	12	36
41	2	3	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	2	2	15	45
42	3	3	3	1	1	11	1	1	1	1	1	5	1	1	2	3	3	10	26

43	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	2	7	1	2	2	1	1	7	21
44	1	2	2	4	3	12	3	3	4	3	4	17	3	3	4	1	1	12	41
45	3	4	4	2	2	15	1	1	2	1	2	7	1	2	2	3	3	11	33
46	1	2	2	4	4	13	1	4	4	4	4	17	4	4	3	1	1	13	43
47	4	4	4	2	3	17	3	3	2	3	2	13	3	3	2	4	4	16	46
48	3	2	2	4	5	16	4	4	4	4	4	20	4	5	3	3	3	18	54
49	4	4	4	4	5	21	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	4	22	66
50	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	64
51	2	3	3	2	4	14	3	3	2	3	2	13	3	4	3	2	2	14	41
52	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	3	12	38
53	1	1	1	3	4	10	4	4	3	4	3	18	4	4	2	1	1	12	40
54	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	1	1	1	6	24
55	3	4	4	3	3	17	2	1	2	2	2	9	2	3	2	3	3	13	39
56	1	2	2	3	4	12	3	1	3	2	2	11	3	4	4	1	1	13	36
57	4	4	4	1	1	14	1	3	2	4	4	14	1	1	2	4	4	12	40
58	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	2	3	3	3	13	39
59	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	59
60	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23	69
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	62
62	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13	40
63	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	35
64	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	3	2	3	4	4	16	52
65	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	28
66	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	33
67	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	11	3	4	4	3	3	17	44

## Anexo 10: Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones

### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20504565794
BANCO AGROPECUARIO	
Nombre del Titular o Representante legal: JEFE DE AGENCIA REGIONAL TARAPOTO	
Nombres y Apellidos WERTHER MAS GOLAC	DNI: 42350310

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto – 2023	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos JORGE LUIS BARBOZA MARIN	DNI: 45857369

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarapoto 17 de junio del 2023

  
  
Werther Mas Golac  
Jefe De Agencia Regional Tarapoto

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

## Anexo 11: Resultado de similitud del programa Turnitin

.pe/moa/turnitintooltwo/view.php?id=2400736

🔍 🗨️ 🔔 👤

Parte 1

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
TURNITIN 18 - Parte 1	19 jul 2023 - 13:04	21 jul 2023 - 22:30	21 jul 2023 - 23:00	100

Resumen:  
ESTIMADOS MAESTRANTES, AQUÍ PODRÁN SUBIR SU TESIS, PRA OBSERVAR Y BAJAR SU ÍNDICE DE SIMILITUD.

[🔄 Refrescar Envíos](#)

	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación	
<a href="#">Ver Recibo Digital</a>	TURNITI FINAL	2134326915	20/07/2023 21:15	14%		-- Entregar Trabajo  --

[↑](#)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "

Calidad de préstamos y satisfacción de los usuarios de Agrobanco, Tarapoto - 2023

", cuyo autor es BARBOZA MARIN JORGE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 05 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, SANCHEZ DAVILA KELLER <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 22-08-2023 19:17:00
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, SANCHEZ DAVILA KELLER <b>DNI:</b> 41997504 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 22-08-2023 21:37:59

Código documento Trilce: TRI - 0642911