



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Confianza institucional y condonaciones de deudas en clientes de la
empresa Mibanco, Moyobamba - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Alegría Saavedra, Jhonny Alejandro (ORCID: 0000-0002-0500-4698)

ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

TARAPOTO — PERÚ

2021

Dedicatoria

A Carina Yunett Cubas Chuquicahua, mi esposa. A mis queridas hijas, Emmy y Jhya Alegría, las alegrías de mi vida; por su comprensión cuando estoy ocupado, y por su puesto a mi hijo recién nacido, Luke Alegría, gracias por llegar en este excelente momento.

Jhonny Alegría

Agradecimiento

Agradecimiento especial a mi familia. A mis padres Rosa Saavedra y Agustín Inga. A mis hermanos, y a mis compañeros de trabajo.

A la empresa Mibanco, por permitirme realizar investigación en la institución.

El Autor

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstarct.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación:	20
3.2 Variables y operacionalización:.....	21
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis:.....	21
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad:.....	22
3.5 Procedimiento	24
3.6 Métodos de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXO	49

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de los instrumentos.....	23
Tabla 2. Análisis de confiabilidad variable confianza institucional.....	24
Tabla 3. Análisis de confiabilidad variable condonaciones de deudas.....	24
Tabla 4. Escala de interpretación Rho de Spearman.....	28
Tabla 5: Frecuencias de las dimensiones de confianza institucional	29
Tabla 6. Media de variable confianza institucional.....	29
Tabla 7. Frecuencias de las dimensiones de condonaciones de deudas.....	31
Tabla 8. Media de variable condonaciones de deudas.....	31
Tabla 9. Prueba de normalidad.....	32
Tabla 10. Correlación honestidad institucional vs condonaciones de deudas.....	33
Tabla 11. Correlación benevolencia institucional vs condonaciones de deudas....	34
Tabla 12. Correlación capacidad institucional vs condonaciones de deudas.....	35
Tabla 13. Correlación confianza institucional vs condonaciones de deudas.....	36

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia porcentual de la variable confianza institucional.....	30
Figura 2. Frecuencia porcentual de la variable condonaciones de deudas.....	32

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo de estudio: determinar la correlación entre la confianza institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021. Investigación básica, con diseño no experimental, transversal, cuantitativo, descriptivo y correlacional. La población está conformada por 2,500 clientes de la empresa Mibanco, agencia Moyobamba, la muestra es de tipo aleatorio simple – probabilístico, teniendo a 93 clientes encuestados, utilizando la técnica de la encuesta, con dos cuestionarios, validez del 96.6% de correspondencia y un alfa de Cronbach de 0.932 para el cuestionario de confianza institucional y de 0.910 para el cuestionario de condonaciones de deudas indicando alta confiabilidad. El nivel de confianza institucional es bueno ($\mu = 3.87$). El nivel de condonaciones de deudas es bueno ($\mu = 3.57$). La prueba de normalidad indica que los datos tienen distribución no normal ya que (Sig. < 0.05), por lo cual se utilizó un estadístico no paramétrico, el Rho de Spearman. La correlación entre la variable confianza institucional y las condonaciones de deudas, muestra correlación directamente proporcional regular con $r = 0.469$

Palabras claves: Confianza institucional, condonaciones de deudas, Mibanco.

Abstarct

The present research had as study objective: to determine the correlation between institutional trust and debt forgiveness in clients of the company Mibanco, Moyobamba - 2021. Basic research, with non-experimental, cross-sectional, quantitative, descriptive and correlational design. The population is made up of 2,500 clients of the company Mibanco, Moyobamba agency, the sample is of a simple random type - probabilistic, with 93 clients surveyed, using the survey technique, with two questionnaires, validity of 96.6% of correspondence and a Cronbach's alpha of 0.932 for the institutional trust questionnaire and 0.910 for the debt forgiveness questionnaire, indicating high reliability. The level of institutional trust is good ($\mu = 3.87$). The level of debt forgiveness is good ($\mu = 3.57$). The normality test indicates that the data have a non-normal distribution since (Sig. <0.05), for which a non-parametric statistic, Spearman's Rho, was used. The correlation between the institutional trust variable and debt forgiveness shows a regular directly proportional correlation with $r = 0.469$

Keywords: Institutional trust, debt forgiveness, Mibanco.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional el 31/12/2019 los encargados de salud de Wuhan (provincia de Hubei, China) anuncian la aparición de un nuevo coronavirus llamado SARS CoV II, COVID19. Desde entonces, el funcionamiento de la vida humana y su entorno comenzaron a cambiar radicalmente en muy pocos meses; teniendo impacto directo en la economía mundial. El COVID19 ha estancado la economía mundial y está sumergiendo al planeta entero en una recesión mucho peor que la del 2008 (FMI & Georgieva, 2020). Considerando que la confianza de los clientes en las compañías tiene un efecto positivo en la rentabilidad del mercado (Vichet, 2014, p. 21-25), es importante establecer planes de acción para mantener e incrementar este factor crucial. En la zona europea, Estados Unidos y China, el ratio de confianza no se vio afectado, a pesar del avance del COVID19 en sus territorios. (Teresiene et al., 2021, p.159)

A nivel nacional, según Ipsos (2020) en un estudio sobre el peruano post cuarentena, en el nuevo contexto social para los mercados de consumo, preguntaron ¿Qué tanto confía en el trabajo que están realizando durante esta crisis del coronavirus los banco y entidades financieras? Resultando en un 13% que confía mucho, 33% confía, 27% ni confía ni desconfía, 20% no confía y 8% desconfía mucho. Siendo el segmento de edad entre los 18 a 40 años los que mayor nivel de desconfianza tienen. (p. 9). Además, los programas de reprogramación masiva, aplicados en el sistema financiero peruano, no mostraron efectividad en el largo plazo, siendo mejor elaborar un plan de recuperación de corto plazo. (Bregante Tassara & Morán Cavero, 2020, p. 1003-1020)

A nivel empresarial Mibanco, el banco de la microfinanza S.A. en el inicio de la cuarentena implementó políticas como la reprogramación de créditos con hasta 3 meses de periodos de gracias, capitalización de intereses, y manteniendo la tasa de desembolso. En abril implementó el congelamiento de hasta 2 cuotas, en mayo comenzaron a flexibilizar las reprogramaciones, dando hasta 6 meses de periodos de gracia. Cerraron el congelamiento de las cuotas, comenzaron a otorgar los primeros créditos del fondo reactiva Perú a personas jurídicas. En

junio siguieron atendiendo con las reprogramaciones, créditos REACTIVA PERU y fondo FAE. Implementando también desde el principio una política de condonación de intereses moratorios por días de atraso en el pago de cuotas. En noviembre y por 3 meses seguidos, implementaron el programa 10K, condonando 15% de la cuota, siempre que se pague en su fecha y a clientes con menos de S/ 10,000 de crédito origen. Impactando esto directamente en la perspectiva de confianza de los clientes hacia la empresa. En condiciones en las que los clientes si no deseaban continuar con la reprogramación de sus créditos, podían solicitar el extorno y retornar a los créditos origen, siempre y cuando los clientes se comprometían a pagar todas las cuotas atrasadas y Mibanco condonaba todos los intereses moratorios que implica retornar al crédito origen ya que estos van a estar con atraso. En el área de recuperaciones, los clientes con atraso permanente e inclusive previo a la pandemia constantemente estaban siendo beneficiados con condonaciones de intereses moratorios e inclusive compensatorios. Por ende, el **propósito** de esta investigación es determinar la correlación que existe entre la confianza institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

En este andamiaje de la problemática se formula el siguiente **problema general**: ¿Cómo la confianza institucional se correlaciona con las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021? Así mismo contamos con **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de confianza institucional de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021? ¿Cuál es el nivel de condonaciones de deudas de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021? ¿Cómo la honestidad institucional se correlaciona con las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021? ¿Cómo la benevolencia institucional se correlaciona con las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021? ¿Cómo la capacidad institucional se correlaciona con las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021?

Esta investigación tiene entre las justificaciones a la **conveniencia**, porque permite que la gerencia y los más de 30 colaboradores de la empresa Mibanco,

agencia Moyobamba, puedan tener una medida de la confianza institucional de los clientes y por su puesto favorecerá a las 28 instituciones adicionales, del mismo rubro; que tienen presencia en la provincia de Moyobamba. Justificación **social**, al favorecer a los 2,500 clientes de la cartera de créditos con los que cuenta Mibanco Moyobamba, y a los más de 12,000 clientes del sistema financiero en la provincia de Moyobamba. Justificación **teórica** a dos fuentes, la primera variable se trabajó con la teoría de Ganesan & Hess (1997), dimensiones y niveles de confianza: implicaciones para el compromiso con una relación. La segunda variable se trabajó con la teoría de Blasco Gasco, (1988), La presunción de condonación; aportando a la teoría en las conclusiones. Justificación **práctica**, la imagen institucional como una medida de la confianza que tienen los clientes en Mibanco, es una valoración importante para la gestión empresarial, brindar alternativas de solución a la caída de la confianza en las empresas del sistema financiero. Justificación **metodológica**, se desarrolla mejorando o creando nuevas herramientas de levantamiento de información.

Una vez indicado lo anterior, es obligatorio plantear como **objetivo general**: Determinar la correlación entre la confianza institucional y condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021. Como **objetivos específicos**: Determinar el nivel de confianza institucional de la empresa Mibanco, Moyobamba, 2021. Determinar el nivel de condonaciones de deudas de la empresa Mibanco, Moyobamba, 2021. Determinar la correlación entre la honestidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021. Determinar la correlación entre la benevolencia institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021. Determinar la correlación entre la capacidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

Esta investigación tiene como **hipótesis general**: H_i : Existe correlación entre la confianza institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021. Entre las **hipótesis específicas**: H_1 : El nivel de confianza institucional de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021, es muy bueno. H_2 : El nivel de condonaciones de deudas de la empresa



Mibanco, Moyobamba - 2021, es muy bueno. H3: Existe correlación entre la honestidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021. H4: Existe correlación entre la benevolencia institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021. H5: Existe correlación entre la capacidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo de investigación recopila los siguientes antecedentes.

Bregante Tassara & Morán Cavero (2020, p. 1003-1020), *Cobrar o condonar, esa es la cuestión: Comentarios al cobro de intereses en reprogramaciones durante el COVID-19*. (Revista científica). El objetivo fue estudiar el método regulatorio de los intereses que se fundan como resultado de la amplificación del plazo del crédito. Realizando una investigación de tipo básico – descriptivo, estudiando las diversas normas tomadas en el contexto del COVID-19. Siendo la muestra todo el sistema financiero regulado por SBS. Resultando que las medidas de reprogramación masivas de los intereses, no es efectivo. Recomendando mejor una regulación que incentive el pago en el corto plazo con la condonación de intereses.

Sáez Alarcón et al., (2014), *Análisis de la Influencia del Gobierno Corporativo en la confianza empresarial de dos empresas del sector retail*. (Tesis de maestría). En el cual el objetivo de la investigación fue comparar el nivel de confianza entre dos compañías del sector retail para calcular el dominio del Gobierno Corporativo en los colaboradores. Se utilizó la encuesta como método de levantamiento de información, investigación de tipo básica no-experimental de corte transversal descriptivo, la muestra son los gobiernos corporativos de dos empresas estudiadas (Paris y La Polar). Los resultados indican que la confianza de los trabajadores de Paris es positiva, pero lo alcanza su mejor nivel potencial. En tanto la confianza de los trabajadores en la empresa La Polar, es negativa; básicamente causada por muchos cambios que se están llevando a cabo. Por tanto, las actividades de los gobiernos corporativos no influyen en gran medida en la confianza de los colaboradores hacia la firma.

Moreno et al., (2019, p.113-121), *Efectos de corto y largo plazo de los programas de condonación de créditos fiscales en la recaudación del Impuesto al Valor Agregado*. (Artículo científico), tiene como objetivo principal “establecer la marca de breve y amplio plazo de los programas de perdón

fiscal de 2007 y 2013 en la recaudación del IVA en México para el espacio 1980 hasta el 2016”. Los autores utilizaron en el estudio de los resultados un modelo ARIMA multivariado. Llegando a la conclusión que los programas de perdón fiscal impactaron significativamente en la recaudación del IVA en el breve plazo; sin embargo, no se encuentra impacto significativo en el largo plazo, llegando a la recomendación de no utilizar estos programas.

Peña (2020), *La confianza institucional durante el macrismo. Un análisis de la confianza institucional de la opinión pública durante el período 2015-2019*. (Artículo científico), tiene como objetivo principal determinar cómo se trasmutó la confianza pública en las instituciones durante el gobierno del presidente Macri en Argentina. Para explorar el avance de la confianza institucional operaron sobre los cálculos de diferentes instituciones de medición de indicadores. Llegando a la conclusión que durante el periodo del presidente Macri la confianza en las instituciones gubernamentales no evidencio un cambio de envergadura, teniendo solamente a las instituciones de seguridad y las fuerzas armadas como las únicas que optimizaron el nivel de confianza institucional.

Brenda, (2018), *Confianza del emprendedor en las instituciones públicas y el efecto en los niveles de informalidad empresarial: Evidencia en micro y pequeñas empresas del Perú*. (Tesis para doctorado), con objetivo primordial “examinar si la percepción de confianza del empresario en las instituciones gubernamentales públicas, determinan su nivel de informalidad empresarial”. con diseño de investigación no experimental de tipo transversal. En tanto la población y muestra lo conforman los micro y pequeños empresarios peruanos con diferentes grados de informalidad. Concluyendo que la baja confianza de los micro y pequeños empresarios en las instituciones públicas a influencia significativamente en la informalidad empresarial, recomendando planificar un programa de recuperación de la confianza en las instituciones públicas.

Seashore Louis et al., (2007). *Becoming a Scientist: The Effects of Work-Group Size and Organizational Climate*. (Artículo científico), tiene como

objetivo principal “examinar el impacto del apoyo a la investigación industrial, el tamaño del grupo de trabajo y el clima organizacional sobre la productividad de los estudiantes graduados y postdoctorados y su posterior disposición a compartir su investigación con la comunidad científica”. Con diseño de investigación no experimental y de tipo descriptiva-transversal mediante la técnica de la encuesta y teniendo como población y muestra a 2,000 estudiantes graduados y becarios postdoctorales en ciencias de la vida, ingeniería química e informática The Ohio State University Press. Teniendo que los resultados muestran que el clima organizacional y el tamaño del grupo de trabajo están significativamente relacionados con la productividad de los estudiantes, así como con su voluntad de compartir sus experiencias. Además, encontramos diferencias y similitudes significativas entre campos científicos y entre estudiantes de doctorado y becarios postdoctorales. Por último, nuestros datos sugieren que la presencia de financiación industrial mejora la productividad y no resta valor a la voluntad de compartir.

Vichet, (2014, p. 21-25). *Effects Of Business and Consumer Confidence On Stock Market Returns: Cross-Sectional Evidence*. (Artículo científico), tiene como objetivo general explorar las consecuencias de la confianza de las compañías y los consumidores en los beneficios del mercado de valores. La investigación llevada a cabo es de tipo básica, no experimental, teniendo como población la bolsa de valores de 31 países. Encontrando como resultados que la confianza de las compañías y los clientes tiene un efecto positivo en la rentabilidad del mercado de valores. Los hallazgos revelan que el cambio en la confianza del consumidor tiene un efecto más fuerte en la rentabilidad del mercado de valores en todos los países que el cambio en la confianza empresarial.

Teresiene et al., (2021, p. 159). *The Impact of the COVID-19 Pandemic on Consumer and Business Confidence Indicators*. (Artículo científico), cuyo objetivo es determinar la reacción de los ratios, de confianza de los clientes y las empresas a la propagación de la pandemia de COVID-19 en la zona euro, los Estados Unidos y China. Bajo el método de análisis de correlación-regresión. Los resultados mostraron que, en el caso de la Eurozona, la

propagación de la pandemia de COVID-19 no afectó el índice de confianza del consumidor (ICC) o, en los casos de Estados Unidos y China afectó negativamente a este índice.

Altman, (2020). *COVID-19 And the Credit Cycle*. (Artículo científico), la investigación busca valorar el clima crediticio desde justo antes del acelerador insospechado de la crisis de salud global hasta su impacto inmediato y extendido y el desempeño de varios indicadores clave de la naturaleza de los ciclos crediticios. Con investigación de tipo básica descriptiva, levantando información mediante el muestreo y la encuesta. Las conclusiones a las que llegaron es que el futuro es extremadamente difícil de predecir en estas condiciones; sin embargo, estiman que la tasa de incumplimiento aumente significativamente a unos 8,6-9,0%, teniendo reducción de los bonos de alto rendimiento. Además, muestran evidencia de la existencia de empresas zombi, siendo estas las que incurran en incumplimiento de las obligaciones.

En relación con los fundamentos de la variable confianza institucional se tiene lo siguiente:

La confianza se ha estudiado en muchos campos, pero cada uno se refiere a él según su contexto y lo lleva a la práctica de diferentes formas. Por lo tanto, no existen reglas estándar que las definan para todos los síntomas. Mayer et al., (1995 pag. 710), indican que la buena voluntad de la primera parte (individual, grupal o empresarial) se basa en la expectativa de que la otra parte actuará de manera adecuada y justa, independientemente de su capacidad para dirigir o administrar las actividades para adquirir beneficio en las negociaciones. De esta manera, la confianza está directamente agrupada a la imagen del bien (buena voluntad). Siempre se aguarda algo bueno de en quien se confía (expectativa), mientras que la desconfianza surge vinculada a la imagen del mal (beneficio ilícito) para una de los participantes (Mayer et al., 1995). Coleman, (1986) con su enfoque sociológico indica que es una condición que afecta las creencias optimistas de los demás en situaciones que suponen un riesgo para uno mismo. (p. 1320)



Luna-Reyes, (2004) define a la **confianza institucional** basada en el conocimiento, aquella que es causada por dos partes que se sabe que pasan por transacciones frecuentes, que asumen que este tipo de confianza está relacionada con la capacidad de la parte de confía para valorar la fiabilidad de la porción a en quien se confía (p. 10). Esta estimación puede basarse en la rutina, la benevolencia, sus habilidades y su integridad asociadas a la interacción. Un beneficio muy marcado que da la confianza institucional es el de minimizar los costes de las transacciones dentro la organización e inter organizativas, (Uzzi, 1997, p. 45). En suma, los concedores del tema coinciden en que la confianza es un concepto frecuentemente familiarizado con vulnerabilidad, riesgo, credibilidad, expectativa positiva o creencia optimista (Blackwell et al., 2003, p. 145); con benevolencia, integridad y habilidad (Mayer et al., 1995 pág. 720). La principal condición para construir un trato de confianza entre las partes es cumplir con los elementos básicos de igualdad, asimetría y sinceridad. de El inicial corre el mismo riesgo porque supone que ambas partes actúan fielmente en los mismos términos. Este principio rara vez se cumple cuando la confianza se demuestra desde su punto débil, porque las relaciones desiguales obligan a una de las partes a confiar y confiar en la otra. El segundo principio, la asimetría, significa que la confianza debe ser consistente, incluso con la asimetría de poder (Pavlou & Gefen, 2004, p. 45). Al final, hay una determinación de ser sincero, que es no esconder información notable y decir la verdad. Dado que la verdad se combina con la creencia, espere las percepciones de alguien en quien pueda confiar. (Suh & Han, 2003, p. 155).

Respecto a las dimensiones de la confianza, muchos autores escriben al respecto, pero en general se puede identificar 3:

La honestidad se basa en la afirmación de que la otra parte consumará sus promesas y sus compromisos, se profesa, por tanto, en la franqueza y el mantenimiento de los ofrecimientos del socio. Esta situación está en consonancia con las capacidades y conocimientos de la empresa sobre su campo de trabajo. Si la empresa cuenta con los conocimientos técnicos, la experiencia y los conocimientos necesarios para tener éxito en las áreas de

operación y colocación, su trabajo transcurre sin problemas y brinda productos y servicios de calidad garantizada (Mayer et al., 1995, p. 725) (Ganesan & Hess, 1997, p. 440).

La benevolencia, asegura que una de las partes esté interesada en el beneficio mutuo y no tome decisiones o acciones que puedan ser perjudiciales para el confía; por lo tanto, una parte se preocupa por la suerte de la otra (Sanzo et al., 2003, p. 335), la benevolencia corresponde a la confianza en sus valores, objetivos e intenciones. Lo que representa que se identifica una igualdad formativa entre las partes (una coincidencia de valores, prioridades y normas de comportamiento), que se ve en la institución un retrato de seriedad, integridad, honestidad, sinceridad y de una soltura a no iniciar actos que logran perjudicar la dependencia (Martín Gutiérrez, 2003, p. 10)(Ganesan & Hess, 1997, p. 442).

La capacidad, es la confianza del cliente en las competencias técnicas y profesionales de la institución para ofertar óptimamente el servicio o producto requerido. Proyecta propiciar en el cliente la formación de un sentimiento de afecto hacia éstas y a dar por cumplido su honestidad e integridad, tanto en sus incitaciones y valores como en sus buenos propósitos comerciales (Ganesan & Hess, 1997, pág. 442) (Martín Gutiérrez, 2003, p. 11). Por tanto, es posible que el cliente que confía en una institución por su capacidad confirmada, por la experiencia y profesionalidad de los vendedores o por la calidad de sus productos y servicios (confianza en la capacidad) concluya que la institución efectuará con madurez las promesas que hace, brindará un buen trato al cliente, será honesto y se perseverará en mejorar la relación (Martín Gutiérrez, 2003, p. 11).

En relación con la variable **condonaciones de deudas**, se tiene lo siguiente:

Blasco Gasco,(1988), define en términos generales a la condonación de la deuda como un proceso jurídico en cuya generosidad se liquida la deuda (p.1265).

La condonación de la deuda, como lo indica la definición anterior, está íntimamente relacionada a los procesos jurídicos, siendo esta a su vez muy poco estudiado, y en ocasiones confundida con la donación, careciendo entonces de especificidad y autonomía propia (Florensa Tomás, 1987, p. 23). Sin embargo, autores como (Florensa Tomás, 1987) (Blasco Gasco, 1988) (M. Santos Morón, 1997), coinciden en que existen dos naturalezas o dimensiones muy notorias para enmarcar y medir la condonación: negocio gratuito y abandono del derecho al crédito.

Negocio gratuito, porque no se concede a canje de una contraprestación, es decir, el acreedor no exige una contraprestación a ganancia monetaria o patrimonial a cambio de otorgar la condonación de la deuda (Santos Morón, 1997, p. 1670). Él acreedor brinda una ventaja patrimonial al deudor al extinguir parte o la totalidad de la deuda, aun cuando, por obvias razones de la transacción gratuita, este pierde patrimonio. Por lo tanto, su capacidad de brindar este beneficio al deudor, está íntimamente relacionado a la cuantía de sus recursos financieros (Blasco Gasco, 1988, p. 1270). En cuya acción el acreedor unilateralmente puede tomar esta decisión, puede realizar este proceso, sin consultar al deudor, solamente informando que su deuda ha sido condonada a cambio de tener únicamente un beneficio ético o moral basado en la consolidación de la confianza. (Blasco Gasco, 1990, p. 65)

Según Santos Morón, (1997), **abandono del derecho al crédito**, como un acto de causa variable. Basado en un principio que la consumación de la deuda se dio con la formalidad, mediante un pagaré, un contrato, con garantía real o simple, para ser invertidos en fines lucrativos, y que en el transcurso del proceso de inversión, él deudor, tenga problemas internos o externos que afectan su capacidad de pago, con lo cual las ganancias de este último disminuyan, y asumiendo que el acreedor sea solvente, éste último puede abandonar el derecho al crédito, con lo cual, ya no exige el pago de la deuda, eximiendo de la deuda al deudor; pero el deudor si cuenta con la voluntad y capacidad pago en un futuro puede devolver la totalidad o parte de la deuda (p. 1685).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación:

La presente investigación es de **tipo básica**, porque buscamos conocer la comprensión del impacto de la variable condonaciones de deudas en la variable confianza institucional con el propósito de obtener nuevos datos para incluir en la teoría ya existente al respecto. (Zorrilla Arena, 2007)

Diseño de investigación:

Diseño no experimental, porque no se manipuló las variables de estudio. Teniendo como precisiones lo siguiente: Por su prolongación en el tiempo, es de tipo transversal, porque los eventos de estudio se dieron en un segmento de tiempo menor a un año. Por la naturaleza de los datos manejados, es de tipo cuantitativa, porque cuantificó y calculó los datos que se obtuvieron. Por el nivel de investigación, es de tipo descriptiva, porque se señaló cómo es y cómo se manifiesta la interacción de las variables de estudio. Por el alcance, es de tipo correlacional, porque se buscó determinar el grado de correlación de las variables de estudio. (Creswell, 2014)

Finalmente, se muestra el esquema que llevará la investigación.

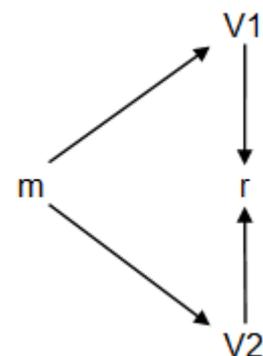
Donde:

m = muestra

V1 = Confianza institucional.

V2 = Condonación de deuda.

r = correlación.



3.2 Variables y operacionalización:

Variables

V1: Confianza institucional

V2: Condonaciones de deudas

La operacionalización de las variables se muestra en los anexos.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis:

Población

La población estuvo conformada por 2500 clientes de la agencia Mibanco Moyobamba. Y se entienda como población a el grupo de todos los individuos que poseen ciertas peculiaridades, las cuales se anhela investigar una determinada variable o factor (Casas Anguita et al., 2003)

Criterio de selección

Inclusión: Estuvo conformada por todos los clientes de Mibanco agencia Moyobamba que accedan a su consentimiento para la aplicación de los instrumentos de investigación. Que hayan asistido a la agencia en un periodo de 15 días. Que sean clientes que tengan o hayan tenido crédito vigente previo al 16 de marzo de 2020.

Exclusión: Estuvo conformada por todos los clientes de Mibanco agencia Moyobamba que no den su consentimiento para la aplicación de los instrumentos de investigación, clientes inactivos en y nuevos después del 16 de marzo del 2020.

Muestra

El muestreo fue de tipo aleatorio simple-probabilístico, porque se endosa que todas las unidades de la población tienen iguales probabilidades de formar parte de la muestra y cada una de las posibles muestras tiene la misma probabilidad de ser seleccionada, usando una fórmula de cálculo, (Hernández Sampiere et al., 2006)

El cálculo de la muestra estuvo basado en la siguiente fórmula (Ruiz Ramírez et al., 2017)

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

Donde:

n	Muestra	?
N	Total, de la población.	2500
α	Seguridad	94%
	Constante de distribución para	
Z	α	1.96
p	Proporción esperada	90%
q	$1 - p$	10%
e	Margen de error	6%

Con el cual se obtiene el valor de 93.

Unidad de análisis. Los clientes de Mibanco agencia Moyobamba.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad:

Técnica. La técnica que se utilizó es la encuesta, donde se maneja un conjunto de instrucciones ajustados de investigación mediante los cuales se acumula y estudia una sucesión de datos de una muestra de casos representativa de una población más vasto, del que se examinó, narró, pronosticó y/o reveló una serie de peculiaridades (García et al., 1993).

Instrumentos. Se utilizó dos cuestionarios, uno por cada variable, para la primera variable contó con 27 preguntas, con escala de medición ordinal, con 5 niveles de valoración, del 1 al 5. Para la segunda variable contó con 12 preguntas, con escala de medición ordinal, con 5 niveles de valoración, del 1 al 5. En ambos casos elaborada bajo las recomendaciones de (Casas Anguita et al., 2003).

Validez. Los instrumentos de investigación, que consisten en dos cuestionarios, fueron validados por tres versados en la materia de investigación y que tienen los requisitos para autorizarlo:

Tabla 1

Validación de los instrumentos.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Especialista. MF.	4.8	Considera que el cuestionario si es aplicable, las preguntas son suficientes y guardan relación con la escala de calificación.
	2	Especialista. MAE.	4.7	Aplicable.
	3	Especialista. Dr.	5.0	Opina que procede la aplicación del instrumento.
Variable 2	1	Especialista. MF.	4.8	Considera que el cuestionario si es aplicable con algunas modificaciones mínimas en la redacción de algunas preguntas.
	2	Especialista. MAE.	4.7	Aplicable.
	3	Especialista. Dr.	5.0	Opina que procede la aplicación del instrumento.

Fuente: cuestionario aplicado a los expertos.

Los instrumentos, consistentes en 2 cuestionarios, fueron sometidos juicios de 3 especialistas, los mismos que se mencionan en la tabla 01, sometiendo a los instrumentos a 10 aspectos importantes, que permitió tener consistencia en el momento de levantar la información.

El resultado indica que se tiene promedio de 4.83 y 4.83 respectivamente, estando en el rango de excelente, representando el 96.6% de correspondencia, con el cual se considera que tiene alta validez, ya que contiene los criterios metodológicos suficientes para poder cumplir con levantar correctamente la información.

Confiabilidad: la confiabilidad se midió mediante el valor de alfa de Cronbach, siguiendo lo realizado por (Bojórquez et al., 2013).

Tabla 2

Análisis de confiabilidad variable confianza institucional.

Resumen del procesamiento de los casos		
Casos	N	%
Válidos	93	100.00
Excluidos ^a	0	0.00
Total	93	100.00

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.932	27

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

El valor del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable confianza institucional es de 0.932 indicando que tiene muy alta confiabilidad.

Tabla 3

Análisis de confiabilidad variable condonaciones de deudas.

Resumen del procesamiento de los casos		
Casos	N	%
Válidos	93	100.00
Excluidos ^a	0	0.00
Total	93	100.00

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.910	12

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

El valor del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Condonaciones de deudas es de 0.910 indicando que tiene Muy alta confiabilidad.

3.5 Procedimiento:

Se remitió una carta de solicitud de autorización al Gerente Regional (región Oriente) de la empresa MiBanco, para el uso del cuestionario. Luego se estableció un rango de fecha para entrevistar a los clientes que asistan a la agencia. La recolección de información se realizó de manera presencial, a

clientes que asistieron a la agencia Mibanco Moyobamba en el periodo de recolección de información, entrevistando con los instrumentos, tomando las medidas sanitarias pertinentes. Para completar el número de entrevistados, se visitaron clientes en sus viviendas o negocios para realizar las entrevistas, seleccionándolos aleatoriamente. Se realizó preguntas de descarte para asegurarnos de los criterios de aceptación y exclusión. Luego todos los datos se insertaron en una hoja Excel para ordenar y codificar dichos datos. Posteriormente se elaboró tablas de resultados, para la presentación de estos.

3.6 Métodos de análisis de datos:

Se utilizó el método descriptivo e inferencial. El tipo descriptivo es para describir el nivel de confianza institucional y de condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, agencia Moyobamba, para así, dar respuesta a los dos primeros objetivos específicos. El método inferencial se utilizó para poder dar respuesta al objetivo general y a los tres últimos objetivos específicos. El análisis de datos se procesó en el programa IBM SPSS Statistics 26.

Los datos recolectados fueron procesados con las siguientes hipótesis estadísticas:

a. Hipótesis estadística objetivo general (H_i):

$H_0: r \neq 0$ Existe correlación entre la confianza institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

$H_1: r = 0$ No existe correlación entre la confianza institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

Donde:

r : es el coeficiente de correlación que existe entre la confianza institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

b. Hipótesis estadística del primer objetivo específico (H1):

$H_0: 4.50 \leq \mu \leq 5.00$ el nivel de confianza institucional de la empresa Mibanco, Moyobamba – 2021, es muy bueno.

$H_1: 1.00 \leq \mu < 4.50$ el nivel de confianza institucional de la empresa Mibanco, Moyobamba – 2021, no es muy bueno.

Donde:

μ : media de la calificación de confianza institucional

c. Hipótesis estadística del segundo objetivo específico (H2):

$H_0: 4.50 \leq \mu \leq 5.00$ el nivel de condonaciones de deudas de la empresa Mibanco, Moyobamba – 2021, es muy bueno.

$H_1: 1.00 \leq \mu < 4.50$ el nivel de condonaciones de deudas de la empresa Mibanco, Moyobamba – 2021, no es muy bueno.

Donde:

μ : media de la calificación de condonaciones de deudas.

d. Hipótesis estadística del tercer objetivo específico (H3):

$H_0: r \neq 0$ Existe correlación entre la honestidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

$H_1: r = 0$ No existe relación entre la honestidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

Donde:

r : es el coeficiente de correlación que existe entre la honestidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

e. Hipótesis estadística del cuarto objetivo específico (H4):

$H_0: r \neq 0$ Existe correlación entre la benevolencia institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

$H_1: r = 0$ No existe correlación entre la benevolencia institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

Donde:

r : es el coeficiente de correlación que existe entre la benevolencia institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

f. Hipótesis estadística del quinto objetivo específico (H5):

$H_0: r \neq 0$ Existe correlación entre la capacidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

$H_1: r = 0$ No existe correlación entre la capacidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

Donde:

r : es el coeficiente de correlación que existe entre la capacidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

Para el análisis de correlación se utilizó el Rho de Spearman (r), entendiéndose según Martínez Ortega et al., (2009) como una prueba estadística no-paramétrica, que brinda un valor que mide: la existencia o no de una dependencia entre dos variables. El sentido de esta dependencia, pudiendo ser directamente proporcional (correlación positiva $r > 0$), inversamente proporcional (correlación negativa $r < 0$) o nula (sin correlación $r = 0$), toma valores entre $-1 \leq r \leq 1$. Y la fuerza de la dependencia, interpretándose según la escala que se indica en la tabla 4. El coeficiente de determinación (r^2) se define como el cuadrado del coeficiente de correlación, indica el grado de afinidad a un modelo de ajuste lineal.

Tabla 4
Escala de interpretación Rho de Spearman

Coeficiente de determinación	Correlación
$r = 0$	Nula
$0.00 < r \leq 0.20$	Muy baja
$0.20 < r \leq 0.40$	Baja
$0.40 < r \leq 0.60$	Regular
$0.60 < r \leq 0.80$	Alta
$0.80 < r < 1.00$	Muy alta
$r = 1$	Perfecta

Fuente: Martínez Ortega et al., (2009)

3.7 Aspectos éticos:

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se ha tenido como referencia la normativa establecida por la Universidad César (UCV, 2019). La edición del trabajo se realizó siguiendo las normas (APA, 2019).

Los principios éticos que llevó a cabo la presente investigación son: el principio de **beneficencia**, porque se brindó recomendaciones que mejoraran el nivel de confianza institucional de Mibanco. El segundo principio es de **no maleficencia**, porque se tuvo en cuenta el carácter privado de cada entrevistado. Como tercero el principio de **autonomía**, porque se apeló a la voluntad de cada participante. Y cuarto el principio de **justicia**, porque se cuidó la dignidad y seguridad sanitaria de cada entrevistados. (UCV, 2019)

IV. RESULTADOS

4.1 Determinar el nivel de confianza institucional de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

Tabla 5

Frecuencias de las dimensiones de confianza institucional.

Escala	Honestidad institucional		Benevolencia institucional		Capacidad institucional	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Muy malo	4	0.48%	0	0.00%	1	0.12%
Malo	18	2.15%	23	2.75%	15	1.79%
Regular	184	21.98%	147	17.56%	153	18.28%
Bueno	543	64.87%	578	69.06%	556	66.43%
Muy bueno	88	10.51%	89	10.63%	112	13.38%
Total	837	100.00%	837	100.00%	837	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

Interpretación

Se observa que la dimensión de honestidad institucional tiene su mayor valor en la calificación bueno con un 64.87%, seguida de la calificación regular con 21.98%, y continuado de muy bueno con un 10.51%, y en menor porcentaje la calificación mala con 2.15% y muy malo con 0.48%. En tanto, la dimensión de benevolencia institucional tiene su mayor valor en la calificación bueno con un 69.06%, seguida de la calificación regular con 17.56%, y continuado de muy bueno con un 10.56%, y en menor porcentaje la calificación mala con 2.75% y muy malo con 0.00%. Finalmente, la dimensión de capacidad institucional tiene su mayor valor en la calificación bueno con un 66.43%, seguida de la calificación regular con 18.28%, y continuado de muy bueno con un 13.38%, y en menor porcentaje la calificación mala con 1.79% y muy malo con 0.12%.

Tabla 6

Media de variable confianza institucional

	Media
Variable Confianza Institucional	3.87
Dimensión Honestidad Institucional	3.83
Dimensión Benevolencia Institucional	3.88
Dimensión Capacidad Institucional	3.91

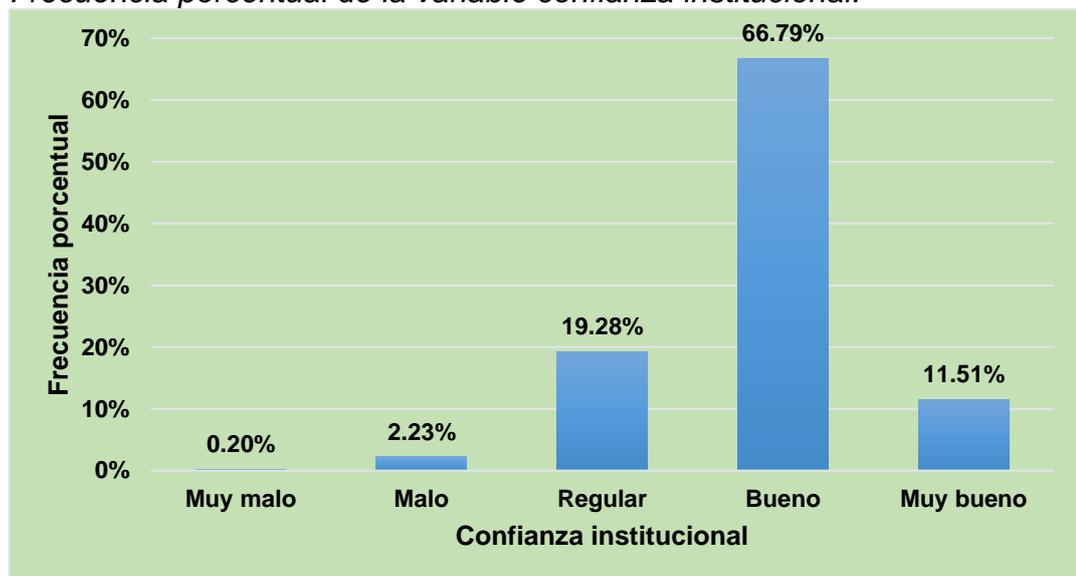
Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

Interpretación

La media de la variable confianza institucional es $\mu = 3.87$, valor muy cercano a bueno. Valor similar al de sus tres dimensiones, donde se observa que el valor más bajo está en la dimensión de honestidad institucional con 3.83 y el valor mayor está en la dimensión capacidad institucional con 3.91, siendo el valor intermedio en la dimensión benevolencia institucional con 3.88.

Figura 1

Frecuencia porcentual de la variable confianza institucional.



Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

Interpretación

Se observa que el nivel de Confianza institución de la empresa Mibanco, agencia Moyobamba año 2021, expresada como una medida de la calificación de sus clientes, indica que el 66.79% tiene un nivel de confianza Institucional que califica como bueno, seguida de un 19.28% que califica como regular, continuado por el 11.51% que indica que tienen un nivel de confianza muy bueno, culminando en menor proporción con 2.23% que califican como malo y el 0.20% que califica como muy malo.

4.2 Determinar el nivel de condonaciones de deudas de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

Tabla 7
Frecuencias de las dimensiones de condonaciones de deudas.

Escala	Negocio gratuito		Abandono del derecho al crédito	
	(f)	(%)	(f)	(%)
Muy malo	6	1.08%	4	0.72%
Malo	24	4.30%	33	5.91%
Regular	192	34.41%	211	37.81%
Bueno	297	53.23%	277	49.64%
Muy bueno	39	6.99%	33	5.91%
Total	558	100.00%	558	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

Interpretación

Se observa que la dimensión de negocio gratuito tiene su mayor valor en la calificación bueno con un 53.23%, seguida de la calificación regular con 34.41%, y en menor porcentaje la calificación muy buena con un 6.99%, calificación mala con 4.30% y muy malo con 1.08%. En tanto la dimensión abandono del derecho al crédito tiene su mayor valor en la calificación bueno con un 49.64%, seguida de la calificación regular con 37.81%, y en menor porcentaje la calificación muy buena con un 5.91%, calificación mala con 4.91% y muy malo con 0.72%.

Tabla 8
Media de variable condonaciones de deudas.

	Media (μ)
Variable Condonación de deuda	3.57
Dimensión Negocio gratuito	3.61
Dimensión Abandono del derecho al crédito	3.54

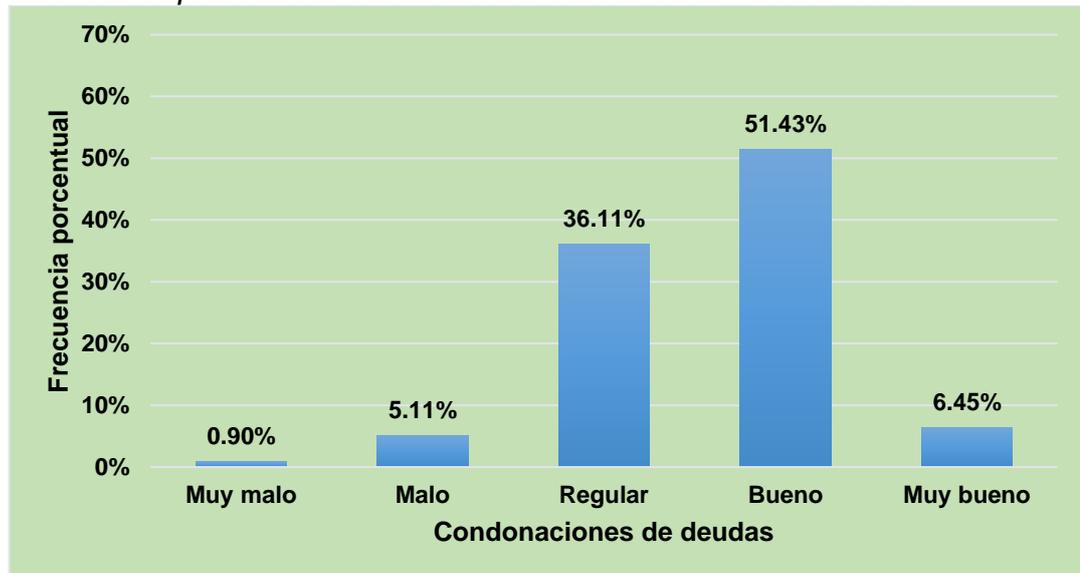
Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

Interpretación

La media de la variable condonaciones de deudas es de $\mu = 3.57$, valor intermedio entre regular y bueno. Valor similar al de sus dos dimensiones, donde se observa que el valor más bajo esta en la dimensión de abandono del derecho al crédito con 3.54 y el valor mayor está en la dimensión negocio gratuito con 3.61.

Figura 2

Frecuencia porcentual de la variable condonaciones de deudas.



Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

Interpretación

Se observa que el nivel de condonaciones de deudas de la empresa Mibanco, agencia Moyobamba año 2021, expresada como una medida de la calificación de sus clientes, indica que el 51.43% tiene un nivel de confianza Institucional que califica como bueno, seguida de un 36.11% que califica como regular, continuado por el 6.45% que indica que tienen un nivel de condonaciones de deudas muy bueno, culminando en menor proporción con 5.11% que califican como malo y el 0.90% que califica como muy malo.

Previo a pasar a determinar las correlaciones entre las variables y sus dimensiones, comprobaremos la prueba de normalidad.

Tabla 9

Prueba de normalidad.

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Confianza institucional	0.120	93	0.002
Condonaciones de deudas	0.128	93	0.001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

Interpretación

Conforme a lo descrito anteriormente, se presenta los 93 encuestados sobre confianza institucional y condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021, mostrando distribución no normal en donde (Sig. < 0.05), obteniendo un nivel de significancia de 0.002 y 0.001 para cada variable respectivamente.

Para poder entablar la correlación entre las variables, se empleó el Rho de Spearman en el programa SPSS 26 como lo recomienda la prueba de normalidad.

- 4.3** Determinar la correlación entre la honestidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

Tabla 10

Correlación honestidad institucional vs condonaciones de deudas.

		Honestidad institucional	Condonaciones de deudas
Rho de Spearman	Honestidad institucional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.410**
	Condonaciones de deudas	N	.
			0.000
	Honestidad institucional	Coeficiente de correlación	0.410**
		Sig. (bilateral)	1.000
Condonaciones de deudas	N	93	
		93	

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

Interpretación

Del estudio de correlación realizado entre la honestidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, agencia Moyobamba - 2021, a través del Rho de Spearman, se determinó el valor de coeficiente de correlación $r = 0.410$, interpretando que: **existe correlación directamente proporcional regular**. Ratificado por la significancia bilateral $p = 0.000 < 0.05$, por tanto, el error de la afirmación es muy bajo.

Coeficiente de determinación

$r^2 = 0.410^2 = 0.1681$, nos indica que: la honestidad institucional y las condonaciones de deudas, tiene 16.81% de ajuste a un modelo lineal.

- 4.4** Determinar la correlación entre la benevolencia institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

Tabla 11

Correlación benevolencia institucional vs condonaciones de deudas.

			Benevolencia institucional	Condonaciones de deudas
Rho de Spearman	Benevolencia institucional	Coeficiente de correlación	1.000	0.458**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	93	93
	Condonaciones de deudas	Coeficiente de correlación	0.458**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

Interpretación

Del estudio de correlación realizado entre la benevolencia institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, agencia Moyobamba - 2021, a través del Rho de Spearman, se determinó el valor de coeficiente de correlación $r = 0.458$, interpretándose como que: **existe correlación directamente proporcional regular**. Ratificado por la significancia bilateral $p = 0.000 < 0.05$, por tanto, el error de la afirmación es muy bajo.

Coeficiente de determinación

$r^2 = 0.458^2 = 0.2098$, nos indica que: la benevolencia institucional y las condonaciones de deudas, tienen 20.98% de ajuste a un modelo lineal.

- 4.5** Determinar la correlación entre la capacidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

Tabla 12

Correlación capacidad institucional vs condonaciones de deudas.

			Capacidad institucional	Condonaciones de deudas
Rho de Spearman	Capacidad institucional	Coefficiente de correlación	1.000	0.416**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	93	93
	Condonaciones de deudas	Coefficiente de correlación	0.416**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

Interpretación

Del estudio de correlación realizado entre la capacidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, agencia Moyobamba - 2021, a través del Rho de Spearman, se determinó el valor de coeficiente de correlación $r = 0.416$, interpretándose como que: **existe correlación directamente proporcional regular**. Ratificado por la significancia bilateral $p = 0.000 < 0.05$, por tanto, el error de la afirmación es muy bajo.

Coeficiente de determinación

$r^2 = 0.416^2 = 0.1731$, nos indica que: la capacidad institucional y las condonaciones de deudas, tienen 17.31% de ajuste a un modelo lineal.

- 4.6** Determinar la correlación entre la confianza institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.

Tabla 13

Correlación confianza institucional vs condonaciones de deudas.

			Confianza institucional	Condonaciones de deudas
Rho de Spearman	Confianza institucional	Coefficiente de correlación	1.000	0.469**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	93	93
	Condonaciones de deudas	Coefficiente de correlación	0.469**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de Mibanco.

Interpretación

Del estudio de correlación realizado entre la confianza institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, agencia Moyobamba - 2021, a través del Rho de Spearman, se determinó el valor de coeficiente de correlación $r = 0.469$, interpretándose como que: **existe correlación directamente proporcional regular**. Ratificado por la significancia bilateral $p = 0.000 < 0.05$, por tanto, el error de la afirmación es muy bajo.

Coefficiente de determinación

$r^2 = 0.469 = 0.22$, nos indica que: la benevolencia institucional y las condonaciones de deudas, tienen 22% de ajuste a un modelo lineal.

V. DISCUSIÓN

El nivel de confianza institucional de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021, tiene una calificación promedio de 3.87, con el 0.20% que brindan calificación muy mala, 2.23% malo, 19.28% regular, 66.79% bueno y 11.51% muy bueno. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula planteada, resultando que el nivel de confianza institucional como una medida de la calificación de sus clientes es BUENO. Este resultado nos permite comparar con la definición de confianza planteada por Mayer et al., (1995) quienes indican que: *“siempre se aguarda algo bueno de en quien se confía (expectativa)”*, con lo cual los clientes de Mibanco Moyobamba, tienen expectativas buenas sobre los servicios y productos que brindan, no siendo lo esperado para los objetivos de una empresa que es el líder en el mercado de las microfinanzas en el Perú.

En tanto, la dimensión de la confianza institucional que tiene el mayor valor es la capacidad institucional con 3.91 de promedio, guardando coherencia con lo planteado por Martín Gutiérrez, (2003), que indica que *“es posible que el cliente que confía en una institución por su capacidad confirmada, por la experiencia y profesionalidad de los vendedores o por la calidad de sus productos y servicios (confianza en la capacidad), concluya que la institución efectuará con madurez las promesas que hace, brindará un buen trato al cliente, será honesto y perseverará en mejorar la relación”*, siendo entonces esto lo que explica el por qué es esta dimensión la que tiene mayor calificación, además, indica que Mibanco tiene una buena capacidad institucional, siendo lo primeramente visible para que la confianza de los clientes inicie, observando los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos.

El nivel de condonaciones de deudas de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021, tiene una calificación promedio de 3.57, con el 0.90% que brindan calificación muy mala, 5.11% malo, 36.11% regular, 51.43% bueno y 6.45% muy bueno. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula planteada, resultando que el nivel de condonaciones de deuda como una medida de la calificación

de sus clientes es BUENO. Los clientes no califican desde un aspecto cerrado de la definición de la condonación planteada por Blasco (1988), como “*un proceso jurídico en cuya generosidad se liquida la deuda*” sino más bien, desde un punto de vista de condonación parcial, como por ejemplo los intereses moratorios o compensatorios, no teniendo implicación sobre el capital. El nivel de condonación de Mibanco, guarda relación con lo expuesto por Blasco (1988) “*su capacidad de brindar este beneficio al deudor está íntimamente relacionado a la cuantía de sus recursos financieros*” por tanto es la capacidad financiera de la empresa la que permite definir una política de condonaciones.

Existe correlación directamente proporcional regular, entre la dimensión de honestidad institucional y la variable condonaciones de deudas. Con lo cual, se acepta la hipótesis nula planteada, resultando que el coeficiente de correlación $r \neq 0.000$. El resultado indica que la dimensión de acción del comportamiento no se ve afectado significativamente por las condonaciones de deudas, guardando esto relación con la definición de (Mayer et al., 1995), quien afirma que esta dimensión depende más del cumplimiento de las promesas y compromisos, y siendo conocido que no se inscribe en el contrato una cláusula sobre condonación, el comportamiento de la empresa está alineada a lo que ofrece y promete.

Existe correlación directamente proporcional regular, entre la dimensión de benevolencia institucional y la variable condonaciones de deudas. Con lo cual, se acepta la hipótesis nula planteada, resultando que el coeficiente de correlación $r \neq 0.000$. El resultado indica que la dimensión de la ética y moral (Sanzo et al., 2003), no se ve afectado significativamente por las condonaciones de deudas, guardando esto relación con la definición de (Sanzo et al., 2003), quien indica que esta dimensión está referida a los valores éticos y morales, y ya que, no se tiene una obligación ética o moral de condonar, este último no es factor relevante.

Existe correlación directamente proporcional regular, entre la dimensión de capacidad institucional y la variable condonaciones de deudas. Con lo cual,

se acepta la hipótesis nula planteada, resultando que el coeficiente de correlación $r \neq 0.000$. El resultado indica que la dimensión de desarrollo del personal y la institución, no se ve afectado significativamente por las condonaciones de deudas, coincidiendo con la definición de (Martín Gutiérrez, 2003), quien indica que la confianza en la capacidad está íntimamente relacionado a la calidad de los servicios y productos, no siendo la condonación un servicio y o producto.

Existe correlación directamente proporcional regular, entre la variable confianza institucional y la variable condonaciones de deudas. Con lo cual, se acepta la hipótesis nula planteada, resultando que el coeficiente de correlación $r \neq 0.000$. Por tanto, no es significativamente influyente proponer una política de condonación masiva para poder ganarse la confianza de los clientes, confirmando lo expuesto por Moreno et al., (2019) que concluyeron que *“los programas de perdón fiscal impactaron significativamente en la recaudación del IVA en el breve plazo, sin embargo, no se encuentra impacto significativo en el largo plazo. Llegando a la recomendación de no utilizar estos programas”*. Está claro que los negocios basados en la confianza generan mayor rentabilidad, de acuerdo a Vichet, (2014) que *“revela que el cambio en la confianza del consumidor tiene un efecto más fuerte en la rentabilidad del mercado de valores en todos los países, que el cambio en la confianza empresarial”*, con lo cual es importante identificar factores que impacten significativamente en la confianza, descartando un programa masivo de condonación. En esta misma línea, Bregante, (2020) determinó que *“las medidas de reprogramación masivas de los intereses no son efectivas. Recomendando mejor una regulación que incentive el pago en el corto plazo, como la condonación de intereses”*, por tanto, la condonación parcial, para incentivar el pago en el corto plazo, es una mejor estrategia para afrontar la coyuntura de la pandemia del COVID19.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1** Existe correlación directamente proporcional regular, entre la variable confianza institucional y la variable condonaciones de deudas, en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021, ya que el valor de $r \neq 0.00$ ($r = 0.469$), por lo tanto, no es un factor que influya significativamente en la confianza de los clientes hacia Mibanco.
- 6.2** El nivel de confianza institucional de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021, expresada como una medida de la calificación de sus clientes, es bueno, con una media de 3.87 y un 66.79% de clientes que otorgan este valor, no tiene la calificación esperada para una empresa de la envergadura de la Mibanco, siendo necesario fortalecer cada una de las dimensiones de la confianza.
- 6.3** El nivel de condonaciones de deudas de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021, expresada como una medida de la intención de condonar en Mibanco desde el punto de vista de sus clientes, es bueno con tendencia a regular, con una media de 3.57 y un 51.43% de clientes que otorgan este valor, por tanto, el nivel de intención de condonar en mi banco es aceptable, siendo estas utilizadas únicamente para incentivar el pago en el corto plazo.
- 6.4** Existe correlación directamente proporcional regular, entre la dimensión honestidad institucional y la variable condonaciones de deudas, en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021, ya que el valor de $r \neq 0.00$ ($r = 0.410$), las condonaciones de deudas no influyen significativamente en confiar en la honestidad institucional.
- 6.5** Existe correlación directamente proporcional regular, entre la dimensión benevolencia institucional y la variable condonaciones de deudas, en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021, ya que el valor de $r \neq 0.00$ ($r = 0.458$), las condonaciones de deudas no influyen significativamente en confiar en la benevolencia instruccional.



- 6.6** Existe correlación directamente proporcional regular, entre la dimensión capacidad institucional y la variable condonaciones de deudas, en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021, ya que el valor de $r \neq 0.00$ ($r = 0.416$), las condonaciones de deudas no influyen significativamente en confiar en la capacidad institucional.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1** Se recomienda a los colaboradores del área de negocio y operaciones, ya que tienen contacto directo con los clientes, fortalecer el cumplimiento de promesas y obligaciones, buscar siempre el beneficio conjunto, mostrarse leales, ser predecibles y tener mayor contacto con los clientes (dimensión de la honestidad institucional); ya que una empresa como Mibanco, tiene como objetivo tener calificación Muy buena.
- 7.2** Se recomienda también a los colaboradores del área de negocios y operaciones, fortalecer la proactividad adaptabilidad, integridad, el espíritu de colaboración, sensibilidad para cuidar, mejorar la calidad de vida y ganarse a los clientes (dimensión de benevolencia institucional); ya que una empresa como Mibanco, tiene como objetivo tener calificación Muy buena.
- 7.3** Como ultima recomendación a los colaboradores del área de negocios y operaciones, fortalecer el nivel de conocimiento técnico, experiencia profesional y la pericia, para poder ganarse la confianza de los clientes (dimensión de capacidad institucional); ya que una empresa como Mibanco, tiene como objetivo tener calificación Muy buena.
- 7.4** Se recomienda al gerente de agencia, realizar un plan de capacitaciones para los colaboradores de la agencia Moyobamba, que busquen fortalecer las tres dimensiones de la confianza institucional.
- 7.5** Se recomienda al gerente regional, gerente territorial y gerente general, de Mibanco, mantener las actuales políticas de condonaciones; ya que estos tienen un grado de correlación bajo.
- 7.6** Se recomienda realizar una investigación de la confianza institucional y el clima laboral, desde un punto de vista del cliente interno (colaboradores) para poder identificar las fortalezas y debilidades de

cada colaborador y líderes de agencia; para así, elaborar un plan de mejora y ganarse la confianza de los clientes.

REFERENCIAS

- Altman, E. I. (2020). COVID-19 And The Credit Cycle. *NYU Stern School of Business*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3604361>
- APA. (2019). Guía Normas APA. In *Apa* (Issue 12). <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F. (2003). *Consumer behavior* (©2001 Ft. Worth, Tex. : Harcourt College Publishers (ed.); 9th ed.).
- Blasco Gasco, F. de P. (1988). La presunción de condonación. *Anuario de Derecho Civil*, 41(4), 1265–1288. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/46695.pdf>
- Blasco Gasco, F. de P. (1990). Reflexiones acerca de la condonación de deuda. *Anuario de Derecho Civil*, 59–81. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/46712.pdf>
- Bojórquez, J., López, L., Hernández, M., & Jiménez, E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab. *Eleventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2013)*, 1–9. <http://www.laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP065.pdf>
- Bregante Tassara, D., & Morán Cavero, A. (2020). Cobrar o condonar, esa es la cuestión: Comentarios al cobro de intereses en reprogramaciones durante el COVID-19. *Derecho de Los Desastres: Covid-19*, 1, 1003–1020.
- Brenda, S. (2018). *Confianza del emprendedor en las instituciones públicas y el efecto en los niveles de informalidad empresarial. Evidencia en micro y pequeñas empresas del Perú* [Universidad esan]. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1465/2018_MAICA_16-1_04-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y



tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria*, 31(8), 527–538.
<http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

Coleman, J. S. (1986). Social Theory, Social Research, and a Theory of Action. *American Journal of Sociology*, 91(6), 1309–1335.
<https://doi.org/10.1086/228423>

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (SAGE (ed.); 2014th ed.).

Florensa Tomás, C. E. (1987). *La condonación de la deuda en el Código civil (Estructura y objeto del negocio remisivo)*. <http://hdl.handle.net/2445/43132>

FMI, & Georgieva, K. (2020). *Declaración de la Directora Gerente del FMI Kristalina Georgieva tras una conversación ministerial del G-20 sobre la emergencia del coronavirus*. FONDO MONETARIO INTERNACIONAL.
<https://www.imf.org/es/News/Articles/2020/03/23/pr2098-imf-managing-director-statement-following-a-g20-ministerial-call-on-the-coronavirus-emergency>

Ganesan, S., & Hess, R. (1997). Dimensions and Levels of Trust: Implications for Commitment to a Relationship. *Marketing Letters*, 8, 439–448.
<https://doi.org/10.1023/A:1007955514781>

García, M., Ibáñez, J., & Alvira, F. (1993). El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. *Madrid: Alianza Universidad Textos*, 141–170.
http://alumnipuce.edu.ec/web/wp-content/uploads/2014/10/García-et-al-_El-81análisis-de-la-realidad-social-métodos-y-técnicas-de-ainvestigación.pdf

Hernández Sampiere, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de La Investigación* (Interamericana McGraw-Hill editores SA (ed.); Cuarta edi).

Ipsos. (2020). El peruano poscuarentena. *Informe Multicliente, Estudio Sobre El Nuevo Contexto Social Para Los Mercados de Consumo*, 113–116.

- Luna-Reyes, L. F. (2004). Collaboration, trust and knowledge sharing in information-technology-intensive projects in the public sector. *University at Albany/State University of New York, Ph.D.*
<https://search.proquest.com/openview/6d3ad49bf9ca1f4248f862d3243160cc/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Martín Gutiérrez, S. S. (2003). La relación del consumidor con las agencias de viajes. *Publicaciones UBU, Universidad de Burgos.*
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Medicas, 8(2).*
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&nrm=iso
- Mayer, R., Davis, J., & Schoorman, D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review, 20(3), 709–734.*
<https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- Moreno, J., Beltrán, J. H., & Mata, L. (2019). Efectos de corto y largo plazo de los programas de condonación de créditos fiscales en la recaudación del Impuesto al Valor Agregado. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas Nueva Época, 14(1), 113–128.* <https://doi.org/10.21919/remef.v14i1.362>
- Pavlou, P. A., & Gefen, D. (2004). Building Effective Online Marketplaces with Institution-Based Trust. *Information Systems Research, 15(1), 1–108.*
<https://doi.org/10.1287/isre.1040.0015>
- Peña, G. D. (2020). La confianza institucional durante el macrismo. Un análisis de la confianza institucional de la opinión pública durante el período 2015-2019. *Revista Científica de UCES, 25(1), 1–27.*
<http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/5040>
- Ruiz Ramírez, J., Pérez Salazar, C., Hernández Rodríguez, G. E., & Ruiz Hernández, I. (2017). Cálculo del tamaño de muestra mediante el software muestreos estadísticos. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales, 2254–7630.*

<http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/09/calculo-muestra-software.html>

Sáez Alarcón, J. A., Barra Salazar, A. M., & Universidad del Bío-Bío. Facultad de Ciencias Empresariales (Chile). (2014). Análisis de la Influencia del Gobierno Corporativo en la confianza empresarial de dos empresas del sector retail. *Repositorio Digital - Sistema de Bibliotecas Universidad Del Bio-Bio (SIBUBB)*. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=116626101&site=eds-live>

Santos Morón, M. (1997). Algunas consideraciones en torno a la condonación de la deuda: El problema de la forma del negocio. *Anuario de Derecho Civil*, 50(4), 1655–1750.

Santos Morón, M. J. (1997). Algunas consideraciones en torno a la condonación de la deuda. El problema de la forma de negocio. *ADC*, 1655–1749. https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=AN-U-C-1997-40165501750

Sanzo, M. J., Santos, María Leticia Vázquez, R., & Ignacio Álvarez, L. (2003). The effect of market orientation on buyer–seller relationship satisfaction. *Industrial Marketing Management*, 32(4), 327–345. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(01\)00200-0](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(01)00200-0)

Seashore Louis, K., Holdsworth, J. M., Anderson, M. S., & Campbell, E. G. (2007). Becoming a Scientist: The Effects of Work-Group Size and Organizational Climate. *The Journal of Higher Education*, 78(3), 311–336. doi:10.1353/jhe.2007.0017

Suh, B., & Han, I. (2003). The Impact of Customer Trust and Perception of Security Control on the Acceptance of Electronic Commerce. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 135–161. <https://doi.org/10.1080/10864415.2003.11044270>

Teresiene, D., Keliuotyte-Staniuleniene, G., Liao, Y., Kanapickiene, R., Pu, R., Hu, S., & Yue, X.-G. (2021). The Impact of the COVID-19 Pandemic on Consumer and Business Confidence Indicators. *Journal of Risk and Financial*

Management, 14(4), 159. <https://doi.org/10.3390/jrfm14040159>

UCV. (2019). *Adaptado de la Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para el pregrado y posgrado de la Universidad César Vallejo RR N° 0089-2019 UCV* (pp. 1–5).

Uzzi, B. (1997). Social Structure and Competition in Interfirm Networks: The Paradox of Embeddedness. *Administrative Science Quarterly*, 42(1), 35–67. <https://doi.org/10.2307/2393808>

Vichet, S. (2014). Effects Of Business And Consumer Confidence On Stock Market Returns: Cross-Sectional Evidence. *Economics, Management, and Financial Markets*, 1(9), 21–25.

Zorrilla Arena, S. (2007). *Introducción a la metodología de la investigación* (M. Océano (ed.); 2007th ed.).

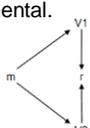
ANEXO

Operacionalización de las variables

Variables - Teórica Abstracta	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
V1: Confianza institucional	La confianza del consumidor, tanto en la capacidad o competencia de la empresa como en sus buenas intenciones y valores, es capaz de reducir la sensación de inseguridad previa a la compra o al miedo a la incertidumbre y al oportunismo precontractual (Ganesan y Hess, 1997)	Determinación de la afectación, en las dimensiones de la confianza institucional, en el contexto de la pandemia del nuevo coronavirus COVID19, en los clientes de Mibanco, Moyobamba.	Honestidad institucional	1 Cumplimiento de promesas	Se medirá a través de un cuestionario con tres dimensiones y 27 preguntas	Ordinal
				2 Cumplimiento de obligaciones		
				3 Búsqueda de beneficio conjunto		
				4 Intención de favorecer al cliente		
				5 Comportamiento leal		
				6 Intención de mejorar la relación		
				7 Accionar previsible		
				8 Frecuencia de contacto trabajador - cliente		
				9 Notoriedad de la marca		
			Benevolencia institucional	10 Conocimiento de sus clientes		
				11 Proactividad en sus acciones		
				12 Adaptabilidad a los cambios		
				13 Justicia en sus decisiones		
				14 Integridad entre lo que dice y hace		
				15 Cuidar de los clientes		
				16 Colaborar con los clientes en el logro de resultados		
				17 Interés de transformar la vida de sus clientes		
				18 Interés de ser socio querido del cliente		
			Capacidad institucional	19 Conocimiento técnico de los trabajadores		
				20 Experiencia profesional de los trabajadores		
				21 Pericia profesional de los trabajadores		
				22 Calidad de los productos		
				23 Calidad de servicios		
				24 Recursos humanos		
				25 Recursos materiales		
				26 Recursos financieros		
				27 Recursos tecnológicos		
V2: Condonaciones de deudas.	La condonación de la deuda se define como un proceso jurídico en cuya generosidad se liquida la deuda (Blasco Gasco, 1988).	Determinación del nivel de ánimo negocio gratuito y abandono de derecho al crédito, en el contexto de la pandemia del nuevo coronavirus COVID19, en clientes de Mibanco, Moyobamba.	Negocio gratuito	1 Exigencia de una buena conducta de pago	Se medirá a través de un cuestionario con dos dimensiones y 12 preguntas.	Ordinal
				2 Interés de generar una ventaja patrimonial		
				3 Exigencia de una razón para condonar		
				4 Exigencia de una contraprestación para condonar		
				5 Capacidad de recursos financieros para condonar		
				6 Capacidad de recursos tecnológico para condonar		
			Abandono del derecho sobre el crédito	7 Voluntad de aceptar solicitudes de condonación		
				8 Voluntad de renunciar al derecho sobre el crédito		
				9 Voluntad de condonar unilateralmente		
				10 Voluntad de cumplir normas legales para condonar		
				11 Voluntad de conocer al deudor para condonar		
				12 Voluntad de adaptarse para condonar		

Título: Confianza institucional y condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba – 2021

AUTOR: Ing. Alegría Saavedra, Jhonny Alejandro (ORCID: 0000-0002-0500-4698).

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos									
Problema General Pi: ¿Cómo la confianza institucional se correlaciona con las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021?	Objetivo General Oi: Determinar la correlación entre la confianza institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.	Hipótesis General Hi: Existe correlación entre la confianza institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.	Técnicas La técnica que se utilizará es la encuesta.									
Problemas Específicos P1: ¿Cuál es el nivel de confianza institucional de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021? P2: ¿Cuál es el nivel de condonación de deuda de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021? P3: ¿Cómo la honestidad institucional se correlaciona con las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021? P4: ¿Cómo la benevolencia institucional se correlaciona con las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021? P5: ¿Cómo la capacidad institucional se correlaciona con las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021?	Objetivos Específicos O1: Determinar el nivel de confianza institucional de la empresa Mibanco - Moyobamba, 2021. O2: Determinar el nivel de condonación de deuda de la empresa Mibanco - Moyobamba, 2021. O3: Determinar la correlación entre la honestidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, distrito de Moyobamba - 2021. O4: Determinar la correlación entre la benevolencia institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, distrito de Moyobamba - 2021. O5: Determinar la correlación entre la capacidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, distrito de Moyobamba - 2021	Hipótesis Específicas H1: El nivel de confianza institucional de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021, es alta. H2: El nivel de condonación de deuda de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021, es alta. H3: Existe correlación entre la honestidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021. H4: Existe correlación entre la benevolencia institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021. H5: Existe correlación entre la capacidad institucional y las condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba - 2021.	Instrumentos Los instrumentos que se utilizarán son cuestionarios.									
Diseño de Investigación Tipo básico, diseño no experimental.  <p>Donde: m = muestra V1 = Confianza institucional. V2 = Condonación de deuda. r = correlación</p>	Población y Muestra Población La población estuvo conformada por 2500 clientes de la agencia Mibanco Moyobamba. Muestra: La muestra estuvo conformada por 93 clientes de la agencia Mibanco Moyobamba.	Variables y Dimensiones <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">V1: Confianza institucional</td> <td>Honestidad institucional</td> </tr> <tr> <td>Benevolencia institucional</td> </tr> <tr> <td>Capacidad institucional</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">V2: Condonaciones de deudas.</td> <td>Negocio gratuito</td> </tr> <tr> <td>Abandono del derecho sobre el crédito</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	V1: Confianza institucional	Honestidad institucional	Benevolencia institucional	Capacidad institucional	V2: Condonaciones de deudas.	Negocio gratuito	Abandono del derecho sobre el crédito	
Variables	Dimensiones											
V1: Confianza institucional	Honestidad institucional											
	Benevolencia institucional											
	Capacidad institucional											
V2: Condonaciones de deudas.	Negocio gratuito											
	Abandono del derecho sobre el crédito											

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Confianza institucional

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel confianza institucional de la empresa Mibanco agencia Moyobamba.

Instrucciones:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que considera la más apropiada, marcando con un aspa (X) del 1 al 5, según corresponda su respuesta.

Considere que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión de Honestidad Institucional						
01	¿Cómo califica usted el nivel de, cumplimiento de promesas, que ofertan en Mibanco agencia Moyobamba?					
02	¿Cómo califica usted el nivel de, cumplimiento de obligaciones, en Mibanco agencia Moyobamba?					
03	¿Cómo califica usted el nivel de, búsqueda de beneficio conjunto, de Mibanco agencia Moyobamba?					
04	¿Cómo califica usted el nivel de, intención de favorecer al cliente, en Mibanco agencia Moyobamba?					



05	¿Cómo califica usted el nivel de, comportamiento leal, de Mibanco agencia Moyobamba?					
06	¿Cómo califica usted el nivel de, intención de mejorar la relación con sus clientes, en Mibanco agencia Moyobamba?					
07	¿Cómo califica usted el nivel de, predictibilidad del comportamiento, en Mibanco agencia Moyobamba?					
08	¿Cómo califica usted el nivel de, contactabilidad de los trabajadores de Mibanco agencia Moyobamba, con sus clientes?					
09	¿Cómo califica usted el nivel de, notoriedad de la marca Mibanco, agencia Moyobamba?					
Dimensión de Benevolencia Institucional						
10	¿Cómo califica usted el nivel de, conocimiento de sus clientes, que tienen en Mibanco agencia Moyobamba?					
11	¿Cómo califica usted el nivel de, proactividad en sus acciones, que tienen en Mibanco agencia Moyobamba?					
12	¿Cómo califica usted el nivel de, adaptabilidad a los cambios, que tienen en Mibanco agencia Moyobamba?					
13	¿Cómo califica usted el nivel de, justicia en sus decisiones, que tienen en Mibanco agencia Moyobamba?					
14	¿Cómo califica usted el nivel de, integridad entre lo que dicen y hacen, en Mibanco agencia Moyobamba?					
15	¿Cómo califica usted el nivel de, intención de cuidar a sus clientes, en Mibanco agencia Moyobamba?					
16	¿Cómo califica usted el nivel de, intención de colaborar con los clientes en el logro de resultados, en Mibanco agencia Moyobamba?					
17	¿Cómo califica usted el nivel de, interés de transformar la vida de sus clientes, en Mibanco agencia Moyobamba?					
18	¿Cómo califica usted el nivel de, interés de ser socio querido del cliente, en Mibanco agencia Moyobamba?					
Dimensión de Capacidad Institucional						
19	¿Cómo califica usted el nivel de, conocimiento técnico, de los trabajadores de Mibanco agencia Moyobamba?					
20	¿Cómo califica usted el nivel de, experiencia profesional, de los trabajadores de Mibanco agencia Moyobamba?					
21	¿Cómo califica usted el nivel de, pericia profesional, de los trabajadores de Mibanco agencia Moyobamba?					

22	¿Cómo califica usted el nivel de, calidad de los productos, de Mibanco agencia Moyobamba?					
23	¿Cómo califica usted el nivel de, calidad de servicio, que brindan en Mibanco, agencia Moyobamba?					
24	¿Cómo califica usted el nivel de, recursos humanos, con el que cuenta Mibanco agencia Moyobamba?					
25	¿Cómo califica usted el nivel de, recursos materiales, con los que cuenta Mibanco agencia Moyobamba?					
26	¿Cómo califica usted el nivel de, recursos financieros, con los que cuenta Mibanco agencia Moyobamba?					
27	¿Cómo califica usted el nivel de, recursos tecnológicos, con los que cuenta Mibanco agencia Moyobamba?					

Cuestionario: Condonaciones de deudas
Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de ánimo de condonación de deuda que tiene Mibanco agencia Moyobamba.

Instrucciones:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que considera la más apropiada, marcando con un aspa (X) del 1 al 5, según corresponda su respuesta.

Considere que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Negocio gratuito						
01	¿Cómo califica usted el nivel de, exigencia de una buena conducta de pago, para condonar en Mibanco agencia Moyobamba?					
02	¿Cómo califica usted el nivel de, interés de generar una ventaja patrimonial en sus clientes mediante la condonación, en Mibanco agencia Moyobamba?					
03	¿Cómo califica usted el nivel de, exigencia de una razón para condonar, en Mibanco agencia Moyobamba?					
04	¿Cómo califica usted el nivel de, exigencia de una contraprestación para acceder a condonar, en Mibanco agencia Moyobamba?					



05	¿Cómo califica usted el nivel de, capacidad de recursos financieros para condonar, con los que cuenta Mibanco agencia Moyobamba?					
06	¿Cómo califica usted el nivel de, capacidad de recursos tecnológicos para condonar, con los que cuenta Mibanco agencia Moyobamba?					
Abandono al derecho sobre el crédito						
07	¿Cómo califica usted el nivel de, voluntad de aceptar una solicitud de condonación, en Mibanco agencia Moyobamba?					
08	¿Cómo califica usted el nivel de, voluntad de renunciar al derecho sobre el crédito que le otorgan, en Mibanco agencia Moyobamba?					
09	¿Cómo califica usted el nivel, de voluntad de condonar unilateralmente, en Mibanco agencia Moyobamba?					
10	¿Cómo califica usted el nivel de, voluntad de cumplir con las normas legales para condonar, en Mibanco agencia Moyobamba?					
11	¿Cómo califica usted el nivel de, voluntad de conocer al cliente deudor para condonar, en Mibanco agencia Moyobamba?					
12	¿Cómo califica usted el nivel de, voluntad de adaptarse a los cambios para poder condonar, en Mibanco agencia Moyobamba?					

Ficha de validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : M.F. Nava Cavero, Patrick Stuart
 Institución donde labora : Mibanco, banco de la microempresa SA.
 Especialidad : Ing. Gestión Empresarial
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Confianza Institucional
 Autor (s) del instrumento (s) : Alegría Saavedra, Jhonny Alejandro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONFIANZA INSTITUCIONAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: CONFIANZA INSTITUCIONAL					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONFIANZA INSTITUCIONAL.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

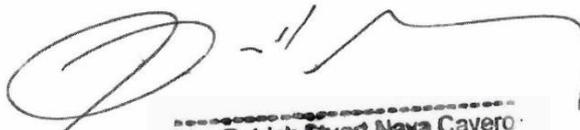
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que el cuestionario si es aplicable, las preguntas son suficientes y guardan relación con la escala de calificación. Podría mejorarse la redacción en algunas para que sean más claras y permitan obtener con mayor exactitud la percepción del cliente.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Iquitos, 13 de mayo de 2021



Mg. Patrick Stuart Nava Cavero
 Ing. Gestión Empresarial
 DNI: 41384758


INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : M.F. Nava Cavero, Patrick Stuart
 Institución donde labora : Mibanco, banco de la microempresa SA.
 Especialidad : Ing. Gestión Empresarial
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Condonación de deuda
 Autor (s) del instrumento (s) : Alegría Saavedra, Jhonny Alejandro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONDONACIÓN DE DEUDA.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: CONDONACIÓN DE DEUDA.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONDONACIÓN DE DEUDA.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Considera que el cuestionario si es aplicable con algunas modificaciones mínimas en la redacción de algunas preguntas para que sean más claras. Así mismo, para que la información que se recoja sea consistente, debería dárselos a los clientes una introducción explicando que lo que se busca es conocer una percepción acerca del comportamiento y capacidad de la entidad en relación con el beneficio de condonación de deuda. Esto debido a que muchos clientes que no han tenido problemas financieros podrían encontrar dudas al tener que responder las preguntas dado que no han estado en la situación de requerir del apoyo del banco.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:



Mg. Patrick Stuart Nava Cavero
 Ing. Gestión Empresarial
 DNI: 41384738

Iquitos, 13 de mayo de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Magister Gómez Paredes, Ricardo Alberto
 Institución donde labora : Docente (UCV – UPEU, pregrado) (UNSM, postgrado)
 Especialidad : Psicólogo.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Confianza Institucional
 Autor (s) del instrumento (s) : Alegría Saavedra, Jhonny Alejandro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONFIANZA INSTITUCIONAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: CONFIANZA INSTITUCIONAL					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONFIANZA INSTITUCIONAL.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable
PROMEDIO DE VALORACIÓN: = 47

Tarapoto, 13 de mayo de 2021



Mg. RICARDO ALBERTO GOMEZ PAREDES
 PSICOLOGO
 C.Ps.P. N°5896

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Magister Gómez Paredes, Ricardo Alberto
 Institución donde labora : Docente (UCV – UPEU , pregrado) (UNSM, postgrado)
 Especialidad : Psicólogo.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Condonación de deuda
 Autor (s) del instrumento (s) : Alegría Saavedra, Jhonny Alejandro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONDONACIÓN DE DEUDA.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: CONDONACIÓN DE DEUDA.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONDONACIÓN DE DEUDA.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable
PROMEDIO DE VALORACIÓN: = 47

Iquitos, 13 de mayo de 2021



Mg. RICARDO ALBERTO GOMEZ PAREDES
PSICOLOGO
 C.Ps.P. N°5896

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Doctor Sánchez Paima, Luis Alberto
 Institución donde labora : Subdirector I.E. N° 0255 "Lamas".
 Especialidad : Profesor de Educación Primaria
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Confianza Institucional
 Autor (s) del instrumento (s) : Alegría Saavedra, Jhonny Alejandro

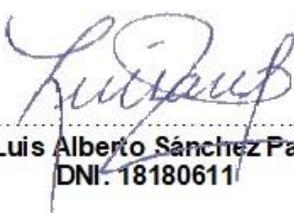
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONFIANZA INSTITUCIONAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: CONFIANZA INSTITUCIONAL					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONFIANZA INSTITUCIONAL.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Opino que procede la aplicabilidad de este instrumento.
PROMEDIO DE VALORACIÓN: = 50

Lamas, 13 de mayo de 2021



Dr. Luis Alberto Sánchez Paima
DNI: 18180611

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Doctor Sánchez Paima, Luis Alberto
 Institución donde labora : Subdirector I.E. N° 0255 "Lamas".
 Especialidad : Profesor de Educación Primaria
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Condonaciones de deudas
 Autor (s) del instrumento (s) : Alegría Saavedra, Jhonny Alejandro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONDONACIONES DE DEUDAS.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: CONDONACIONES DE DEUDAS.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONDONACIONES DE DEUDAS.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Opino que procede la aplicabilidad de este instrumento.
PROMEDIO DE VALORACIÓN: = 50

Lamas, 13 de mayo de 2021



.....
Dr. Luis Alberto Sánchez Paima
 DNI: 18180611

Índice de confiabilidad si se elimina un elemento: Confianza institucional.

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos	Fiabilidad	
Confianza institucional	0.932	27	Muy alta	
Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pregunta 01	100.80	97.469	0.474	0.931
Pregunta 02	100.66	99.098	0.343	0.933
Pregunta 03	100.88	97.953	0.454	0.931
Pregunta 04	100.76	94.530	0.622	0.929
Pregunta 05	100.57	97.661	0.559	0.930
Pregunta 06	100.67	97.333	0.555	0.930
Pregunta 07	100.72	98.486	0.494	0.930
Pregunta 08	100.62	96.824	0.572	0.929
Pregunta 09	100.71	97.773	0.546	0.930
Pregunta 10	100.66	99.402	0.492	0.930
Pregunta 11	100.65	95.818	0.623	0.929
Pregunta 12	100.75	98.688	0.518	0.930
Pregunta 13	100.66	97.337	0.580	0.929
Pregunta 14	100.77	95.394	0.641	0.928
Pregunta 15	100.55	96.098	0.726	0.928
Pregunta 16	100.61	96.609	0.617	0.929
Pregunta 17	100.67	96.746	0.586	0.929
Pregunta 18	100.65	95.362	0.597	0.929
Pregunta 19	100.70	96.452	0.629	0.929
Pregunta 20	100.57	97.791	0.496	0.930
Pregunta 21	100.69	96.673	0.580	0.929
Pregunta 22	100.63	99.756	0.393	0.932
Pregunta 23	100.54	94.664	0.688	0.928
Pregunta 24	100.63	95.778	0.601	0.929
Pregunta 25	100.70	95.104	0.649	0.928
Pregunta 26	100.60	97.307	0.584	0.929
Pregunta 27	100.57	98.683	0.552	0.930

Índice de confiabilidad si se elimina un elemento: Condonaciones de deudas.

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos	Fiabilidad		
Condonaciones de deudas	0.910	12	Muy alta		
Estadísticos total-elemento					
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento	
Pregunta 01	39.25	33.232	0.506	0.910	
Pregunta 02	39.28	32.378	0.650	0.903	
Pregunta 03	39.19	33.006	0.587	0.906	
Pregunta 04	39.37	32.169	0.703	0.900	
Pregunta 05	39.29	31.991	0.717	0.900	
Pregunta 06	39.33	32.355	0.603	0.905	
Pregunta 07	39.39	31.957	0.751	0.898	
Pregunta 08	39.47	31.730	0.583	0.907	
Pregunta 09	39.41	32.070	0.756	0.898	
Pregunta 10	39.27	32.547	0.630	0.904	
Pregunta 11	39.40	32.133	0.690	0.901	
Pregunta 12	39.17	33.253	0.611	0.905	

Base de dato estadísticos: Confianza institucional

Encuestados	Honestidad institucional									Benevolencia institucional									Capacidad institucional								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	
3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	2	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	2	4	5	3	5	4	4	2	4	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
13	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
16	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
24	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	
25	5	5	1	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	2	5	5	2	4	
26	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	
30	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
32	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	5	3	4	3	2	5	3	2	4	5	3	4	2	3	5	4	3	2	5	2	5	4	3	1	3	
34	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
36	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	
38	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
39	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
40	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
41	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
42	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
43	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
44	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
45	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
46	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
51	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	
52	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	
53	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
54	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	
55	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
57	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
58	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	
59	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
60	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
61	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	
64	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
65	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
66	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
68	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	
69	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	

Base de dato estadísticos: Condonaciones de deudas.

Encuestados	Negocio gratuito						Abandono del derecho al crédito					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	2	3	3	4	4	2	2	4	5	3	3
9	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
13	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
18	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
20	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
24	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
25	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
29	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2
30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
31	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
32	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	3	4	5	2	3	4	5	1	4	5	3	4
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
36	1	2	3	2	3	2	2	4	2	4	2	2
37	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
38	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
39	3	3	3	4	1	2	3	3	2	3	2	3
40	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
41	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
42	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
43	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
44	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
45	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
50	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
51	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
52	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5
53	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4
54	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4
55	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
56	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
57	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
58	3	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4
59	2	3	5	3	4	5	3	1	3	4	2	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
63	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
67	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5
68	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
69	3	4	4	5	4	2	4	3	3	3	4	4

Solicitud de autorización de investigación:

5/5/2021

Gmail - Solicito autorización para realizar investigación.



Jhonny Alegria <jalegriasaavedra@gmail.com>

Solicito autorización para realizar Investigación.

Jhonny Alegria <jalegriasaavedra@gmail.com>

18 de mayo de 2021, 15:30

Para: Anderson Rojas Casique <anderson.rojas.c@mibanco.com.pe>, Carlos Injante <carlosenriqueinjanteperez@gmail.com>, elsi.arce.h@mibanco.com.pe

Buenas tardes, mis estimado.

La presente es para solicitar autorización para realizar investigación.

Mi persona está realizando un trabajo de tesis, en el marco del estudio de Post grado en Maestría en Administración de Negocios, la misma que estoy cursando en la Universidad Cesar Vallejo.

El título del trabajo de investigación es: Confianza institucional y condonaciones de deudas aplicadas en la pandemia del nuevo corona virus, en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba, año 2021.

Por lo cual, debemos realizar encuestas a 131 clientes de MiBanco agencia Moyobamba, para medir el nivel de confianza que tienen en nuestra institución y así mismo, medir el nivel de ánimo de condonación que consideran tenemos.

El trabajo es bien justificado en la medida que: por conveniencia permitir que la gerencia y los más de 30 colaboradores de la empresa Mi Banco, agencia Moyobamba, puedan tener una medida de la confianza institucional de los clientes y por su puesto favorecerá a las 28 instituciones adicionales, del mismo rubro, que tienen presencia en la provincia de Moyobamba. Justificación social, por su puesto favorecerá a los más de 4,500 clientes de la cartera de créditos con los que cuenta Mibanco Moyobamba, y a los más de 12,000 clientes del sistema financiero en la provincia de Moyobamba. Justificación teórica a dos fuentes, la primera variable se trabajará con la teoría de Ganesan & Hess (1997), Dimensiones y niveles de confianza: implicaciones para el compromiso con una relación. La segunda variable se trabajará con la teoría de Francisco (1955), Notas sobre la naturaleza jurídica de la condonación de las obligaciones. Aportando a la teoría en las conclusiones. Justificación práctica, la imagen institucional como una medida de la confianza que tienen los clientes en Mibanco, es una valoración importante para la gestión empresarial, brindar alternativas de solución a la caída de la confianza en las empresas del sistema financiero. Justificación metodológica, se desarrollará, mejorando o creando nuevas, herramientas de levantamiento de información.

Por lo cual solicito el permiso para poder encuestar a los cliente que lleguen a la agencia Moyobamba y den su consentimiento, en un periodo de 15 días laborales.

Se adjunta el proyecto de investigación del presente trabajo, donde se brinda todos los detalles.

Jhonny Alejandro Alegria Saavedra
Ingeniero Agroindustrial
Celular: 949630874
Asesor de Negocios
MiBanco - Moyobamba

 Proyecto de TESIS - Jhonny Alegria.docx
4277K

5/6/2021

Gmail - Solicito autorización para realizar Investigación.



Jhonny Alegria <jalegriasaavedra@gmail.com>

Solicito autorización para realizar Investigación.

Patrick Stuart Nava Cavero <patrick.nava.c@mibanco.com.pe>

18 de mayo de 2021, 15:59

Para: Anderson Rojas Casique <anderson.rojas.c@mibanco.com.pe>

Cc: Jhonny Alegria <jalegriasaavedra@gmail.com>, Carlos Injante <carlosenriqueinjanteperez@gmail.com>, Elsi Ines Arce Haya <elsi.arce.h@mibanco.com.pe>, Carlos Enrique Bisetti Pena <carlos.bisetti.p@mibanco.com.pe>

Conforme. Si estoy al tanto del proyecto. Ya revisé los cuestionarios. Por favor que cuando converse con los clientes indique que esta investigación es un tema personal y no tiene nada que ver con las actividades del Banco.

Síds

Patrick

De: Anderson Rojas Casique <anderson.rojas.c@mibanco.com.pe>

Enviado el: martes, 18 de mayo de 2021 15:37

Para: Patrick Stuart Nava Cavero <patrick.nava.c@mibanco.com.pe>

CC: Jhonny Alegria <jalegriasaavedra@gmail.com>; Carlos Injante <carlosenriqueinjanteperez@gmail.com>; Elsi Ines Arce Haya <elsi.arce.h@mibanco.com.pe>; Carlos Enrique Bisetti Pena <carlos.bisetti.p@mibanco.com.pe>

Asunto: RE: Solicito autorización para realizar Investigación.

Patrick

Tu apoyo a lo solicitado para apoyar al compañero de Agencia Moyobamba Encuestas Sobre Confianza institucional y condonaciones de deudas aplicadas en la pandemia del nuevo corona virus, en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba, año 2021.

Estos resultados nos serán compartidos para nuestro plan de acción de mejora en NPS, la autorización es para efectos de validación en Centro de Control de Seguridad del Banco.

Saludos,



Anderson Rojas Casique

GA Moyobamba Matriz / Region Oriente

Anexo: 15594 / Cel: 932763352

Transformamos vidas. Escribimos juntos historias de progreso.

Certificado de investigación en empresa Mibanco.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

El gerente de agencia de la empresa MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. con RUC 20382036655, cede Moyobamba, Jr. San Martín 421 - 425, barrio de belén.

Certifica:

Que, el maestrante **JHONNY ALEJANDRO ALEGRIA SAAVEDRA**, identificado con **DNI N.º 44374811**, realizo la investigación titulada "**Confianza institucional y condonaciones de deudas en clientes de la empresa Mibanco, Moyobamba – 2021**" en nuestras instalaciones de la agencia Moyobamba, entre los días **18 de mayo al 04 de junio del 2021**, entrevistando a 93 clientes de la cartera de créditos, que se apersonaron a pagar sus cuotas, contando con nuestro consentimiento y tomando las medidas sanitarias pertinentes.

Moyobamba, 08 de julio de 2021.

Atentamente:


Anderson Rojas Casique
Gerente de Agencia
