

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CALIDAD DEL SERVICIO CREDITICIO Y  
SATISFACCIÓN DEL SOCIO DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO NORANDINO-2022**

**Autor:**

**Bach. Luz Marina Campos Roman**

**Asesor:**

**Dr. River Chavez Santos**

**Registro:(        )**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2022**

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



## ANEXO 3-H

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

#### 1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Campos Roman Luz Marina  
DNI N°: 72654127  
Correo electrónico: 72654127@untrm.edu.pe  
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas  
Escuela Profesional: Administración de Empresas

#### Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_

#### 2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Calidad del Servicio Crediticio y Satisfacción del socio de la cooperativa de ahorro y crédito Norandino - 2022.

#### 3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Chavez Santos River  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 33 43 29 73  
Open Research and Contributor-ORCID ( <https://orcid.org/0000-0002-9670-0970> ) <https://orcid.org/0000-0002-3705-8682>

#### Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID <https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>

#### 4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)

[https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\\_ford.html](https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html)  
5.00.00 Ciencias Sociales; 5.02.00-Economía, Negocios; 5.02.04 Negocios, Administración

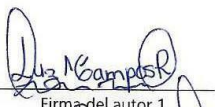

#### 5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

#### 6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 24 / octubre , 2022

  
Firma del autor 1  
  
Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2  
\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Dina Román Alfaro, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre Jesús Campos Jiménez, a pesar de nuestra distancia; siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mi esposo Dante Diaz Tapia, a quién quiero demasiado, por compartir momentos significativos conmigo y siempre estar dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento. Gracias por motivarme para alcanzar mis metas propuestas.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero y como más importante, me gustaría agradecer sinceramente a mi asesor de tesis, al Dr. River Chávez Santos por su esfuerzo, dedicación, por sus conocimientos, orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, paciencia y motivación han sido fundamentales para mi formación como investigadora. Él ha inculcado en mí, un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como investigadora. Ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración. También me gustaría agradecer los consejos y apoyo incondicional recibidos a lo largo de los últimos años, que de una manera u otra ha aportado su granito de arena a mi formación académica.

Quisiera destacar a mis padres, mis hermanos y a mi esposo por ayudarme a formarme como persona. Asimismo, pero no menos importante, estaré eternamente agradecida con ellos. Gracias por su motivación y optimismo, que me han alentado en momentos muy críticos de la tesis. Los considero mucho y estoy orgullosa que ellos también me consideren digna de poseer su amistad. Para ellos, muchas gracias por todo.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. Jorge Luis Maicelo Quintana

**Rector**

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

**Vicerrector Académico**

Dra. María Nelly Luján Espinoza

**Vicerrectora de Investigación**

Mg. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui

**Decano de la Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



### ANEXO 3-L


#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (  )/Profesional externo (  ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Calidad del servicio crediticio y satisfacción del socio de la cooperativa de ahorro y crédito Morandino - 2022. ;  
del egresado Luz Marina Campos Roman  
de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Escuela Profesional de Administración de Empresas.  
de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 24 de octubre de 2022

  
Firma y nombre completo del Asesor  
River Chavez Santos.

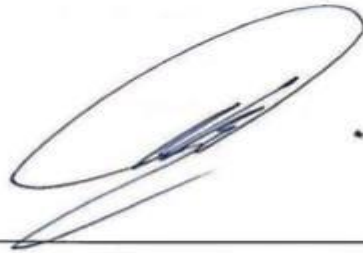
**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



---

Mg. Elena Irene Bautista Reyes

**PRESIDENTE**



---

Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck

**SECRETARIO**



---

Dr. Alex Javier Sanchez Pantaleón

**VOCAL**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Calidad del Servicio crediticio y Satisfacción del socio de la  
cooperativa de ahorro y crédito Morandino - 2022

presentada por el estudiante (Vegresado) Luz Marina Campos Roman  
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 7265412761@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 25 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor ( ) / igual (x) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 24 de octubre del 2022

  
SECRETARIO

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....



# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



## ANEXO 3-5

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 16 de NOVIEMBRE del año 2022, siendo las 9:00 horas, el aspirante: LUZ MARINA CAMPOS ROMÁN, asesorado por RIVER CHAVEZ SANTOS defiende en sesión pública presencial (  ) / a distancia (  ) la Tesis titulada: CALIDAD DEL SERVICIO CREDITICIO Y SATISFACCIÓN DEL SOCIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POR AUDIÓ - 2022, para obtener el Título Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:



Presidente: Mg. ELENA IRENE BRUTISTA REYES

Secretario: Mg. JOAN ALBERTO NUALOS HUBECK

Vocal: DR. ALEX JAVIER SÁNCHEZ PASTALEÓN

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (  ) por Unanimidad (  ) / Mayoría (  ) Desaprobado (  )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:09 AM horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS.....	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIAL Y METODOS .....	17
2.1. Metodología .....	17
2.2. Población, muestra y muestreo.....	17
2.3. Operacionalización de variables .....	19
2.4. Análisis de datos,.....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSION.....	45
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables.....	18
<b>Tabla 2.</b> Género.....	21
<b>Tabla 3.</b> Edades.....	22
<b>Tabla 4.</b> Consideración de la ubicación de la empresa.....	23
<b>Tabla 5.</b> Consideración de las instalaciones físicas de la cooperativa.....	24
<b>Tabla 6.</b> Presentación de los colaboradores.....	25
<b>Tabla 7.</b> Equipos de transacciones.....	26
<b>Tabla 8.</b> Rapidez en la atención de operaciones crediticias.....	27
<b>Tabla 9.</b> Tiempo de espera en las colas.....	28
<b>Tabla 10.</b> Solución de problemas de los socios.....	29
<b>Tabla 11.</b> Aclaración de dudas.....	30
<b>Tabla 12.</b> Horarios de atención en la Cooperativa.....	31
<b>Tabla 13.</b> Atención personalizada.....	32
<b>Tabla 14.</b> Servicios de vigilancia y seguridad.....	33
<b>Tabla 15.</b> Reputación de la cooperativa.....	34
<b>Tabla 16.</b> Manera que los socios recomiendan a la Corporativa.....	35
<b>Tabla 17.</b> Ventajas financieras de los productos crediticios.....	36
<b>Tabla 18.</b> Consideración de la explicación de los productos crediticios.....	37
<b>Tabla 19.</b> Requisitos para obtener un crédito.....	38
<b>Tabla 20.</b> Atención del primer día en la Cooperativa.....	39
<b>Tabla 21.</b> Servicio recibido por los socios después del primer día en la Cooperativa...	40
<b>Tabla 22.</b> Conocimiento de servicios crediticios por parte de los asesores de crédito...	41
<b>Tabla 23.</b> Relación entre atención y satisfacción del socio.....	42
<b>Tabla 24.</b> Relación entre atención y satisfacción del socio.....	42
<b>Tabla 25.</b> Relación entre productos crediticios y satisfacción del socio.....	43
<b>Tabla 26.</b> Relación entre productos crediticios y satisfacción del socio.....	43
<b>Tabla 27.</b> Relación entre calidad de servicio y satisfacción del socio.....	44
<b>Tabla 28.</b> Relación entre calidad de servicio y satisfacción del socio.....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Género.....	21
<b>Figura 2.</b> Edades.....	22
<b>Figura 3.</b> Consideración de la ubicación de la empresa.....	23
<b>Figura 4.</b> Consideración de las instalaciones físicas de la cooperativa.....	24
<b>Figura 5.</b> Presentación de los colaboradores.....	25
<b>Figura 6.</b> Equipos de transacciones.....	26
<b>Figura 7.</b> Rapidez en la atención de operaciones crediticias.....	27
<b>Figura 8.</b> Tiempo de espera en las colas.....	28
<b>Figura 9.</b> Solución de problemas de los socios.....	29
<b>Figura 10.</b> Aclaración de dudas.....	30
<b>Figura 11.</b> Horarios de atención en la Cooperativa.....	31
<b>Figura 12.</b> Atención personalizada.....	32
<b>Figura 13.</b> Servicios de vigilancia y seguridad.....	33
<b>Figura 14.</b> Reputación de la cooperativa.....	34
<b>Figura 15.</b> Manera que los socios recomiendan a la Corporativa.....	35
<b>Figura 16.</b> Ventajas financieras de los productos crediticios.....	36
<b>Figura 17.</b> Consideración de la explicación de los productos crediticios.....	37
<b>Figura 18.</b> Requisitos para obtener un crédito.....	38
<b>Figura 19.</b> Servicio recibido por los socios el primer día en la Cooperativa.....	39
<b>Figura 20.</b> Servicio recibido por los socios después del primer día en la Cooperativa.....	40
<b>Figura 21.</b> Conocimiento de servicios crediticios por parte de los asesores de crédito.....	41

## RESUMEN

Este trabajo tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre calidad del servicio crediticio y satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022. Para ello se utilizó la metodología descriptiva correlacional con diseño no experimental, asimismo; se aplicó una encuesta a 379 socios de la Cooperativa. Como resultados se encontró: que los productos crediticios y la satisfacción del socio tuvieron una correlación positiva moderada de 0.53, la calidad de atención al usuario y la satisfacción del socio tuvo una correlación negativa alta de -0,97, la calidad de servicio fue regular debido a la explicación y conocimiento de los productos crediticios por parte de los colaboradores, además se identificó que los clientes estuvieron satisfechos con algunos elementos tangibles como la ubicación, la seguridad y vigilancia del establecimiento. Concluyendo, que la calidad de servicio crediticio y la satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino tuvo una correlación negativa baja debido a la deficiencia en la calidad de atención al usuario.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción, y Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino

## **ABSTRACT**

The main objective of this study was to determine the relationship between the quality of credit service and the satisfaction of the member of the Norandino-2022 Credit Union. For this purpose, the descriptive methodology was used in a nonexperimental design, and a survey was applied to 379 members of the Cooperative. As results were found: that the credit products and the satisfaction of the partner had a moderate positive correlation of 0.53, the quality of customer care and the satisfaction of the partner had a high negative correlation of -0.97, the quality of service was regular due to the explanation and knowledge of credit products by its employees, in addition it was identified that customers were satisfied with some tangible elements such as location, the safety and security of the establishment. Concluding, the quality of credit service and the satisfaction of the member of the Credit Union Norandino had a low negative correlation due to the deficiency in the quality of customer service.

**Keywords:** Quality of service, satisfaction, and Credit Union Norandino

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad los clientes son demasiado exigentes, debido a la competencia perfecta; por ello el éxito de toda empresa depende de la calidad de servicio que ofrecen a sus clientes; debido a que, cada cliente es considerado un aliado que aporta beneficios a toda empresa mediante sus recomendaciones (Rodríguez, 2002).

Uno de los factores que determina el crecimiento de toda empresa es la satisfacción de los clientes; ya que, si un cliente está feliz con el servicio o producto, este regresará y hará un efecto multiplicador generando mayores ingresos económicos y nuevos clientes (Alarcón, 2019).

El sector financiero está inmerso a esa realidad, por ello surge el interés y se tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre calidad del servicio crediticio y satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022.

Asimismo, se plantea como objetivos específicos: diagnosticar la calidad de servicio, analizar la satisfacción que tienen los socios, identificar la relación que existe entre productos crediticios y satisfacción del socio; y por último identificar la relación que existe entre atención y satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022.

La realidad de cada entidad financiera es diferente, por ello existen investigaciones enfocadas en las mismas variables, pero realizadas en otros lugares como:

Morales (2019), realizó su tesis en Ecuador sobre la calidad del servicio en la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, con la finalidad de optimizar la satisfacción de sus clientes, donde encontró que los clientes tienen percepciones medias en la atención, tiempo y capacidad de respuesta, por ello es fundamental emplear el manual de calidad.

Rubio et. al (2018), realizaron un artículo sobre la satisfacción del cliente en las cooperativas financieras del Tolima, y encontraron que los usuarios tuvieron un alto nivel de satisfacción debido a las estrategias que aplicaron como: buenas tasas de interés, agilidad en los servicios y accesibilidad para otorgar créditos.

Cáceres y Mamani (2020), realizaron un estudio en el banco de crédito del Perú sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, donde encontraron que existe relación entre las variables debido a la ubicación, seguridad, solución a dudas y tiempo de espera en las colas.

Alarcón (2019), realizó un estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador sobre la calidad del servicio y la satisfacción de sus clientes, y encontró que la empresa se enfocaba solo en los créditos y no en la capacidad de respuesta o seguridad que brindaban a sus socios.



## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Metodología

**Tipo de investigación:** este trabajo por su finalidad fue una investigación básica, ya que se basó en el marco teórico sobre la calidad y satisfacción; asimismo, solo se incrementó los conocimientos existentes en beneficio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino.

Por su alcance, fue una investigación descriptiva correlacional, ya que primero se describió la calidad y satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, y posteriormente se encontró las correlaciones entre las dimensiones de estudio.

**Diseño de la investigación:** la presente investigación tuvo un diseño no experimental porque no se manipuló las variables de calidad y satisfacción; es decir, no se realizó ninguna intervención como pequeñas capacitaciones o experimentos, solo se recolectó datos como tal cual sucedieron. Asimismo; fue transaccional porque se recopiló los datos en un periodo determinado.

### 2.2. Población, muestra y muestreo

**Población:** Según Tamayo (2002) es el conjunto del fenómeno a estudiar. De tal forma, en este trabajo la población estuvo conformada por 30 000 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino ubicado en la ciudad de Jaén (Área de Recursos Humanos, 2022).

**Muestra:** Hernández et. al (2014) mencionan que es una parte representativa de la población; por ello, en este estudio se determinó con la siguiente formula:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n: se desconoce

Z: 95% = 1.96

P: 0.5 estudiantes que están a favor

Q: 0.5 estudiantes que no están de acuerdo

N: 30 000 socios

E: 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 (30\,000) * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (30\,000 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 379$$

En el presente estudio, se obtuvo como muestra a 379 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino.

**Muestreo:** se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que los 379 usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino tuvieron la probabilidad de participar en el estudio; seleccionándolos al azar hasta completar la cantidad requerida.

### 2.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento			
Satisfacción del socio	Es la medida en que una empresa, resuelve las necesidades de los usuarios o clientes con la finalidad de obtener lealtad e fidelización (Vivas, 2010)	Elementos tangibles	Instalaciones	1 y 2	Cuestionario			
			Colaboradores	3				
			Equipos	4				
		Capacidad de respuesta	Rapidez	5 y 6				
			Solución de problemas	7 y 8				
		Empatía	Horarios de atención	9				
			Atención personalizada	10				
			Seguridad	11				
		Calidad del servicio	Están relacionada con características que brinda el servicio que definen que cumplen las expectativas de los clientes (Villalba, 2013)	Fiabilidad		Reputación	12 y 13	Cuestionario
						Productos crediticios	Ventajas financieras	
				Descripción			15	
Accesibilidad	16							
Atención al socio	Solicitud de atención			17 y 18				
	Información	19						

## 2.4. Análisis de datos

**Instrumento y técnica:** la técnica que se usó en este estudio fue la encuesta, estuvo dirigida a 379 socios de la Cooperativa; asimismo, se aplicó durante todo el mes de marzo, en el establecimiento de la empresa.

El instrumento que se aplicó fue un cuestionario, estuvo conformado con 19 preguntas, dividido en dos secciones: la primera sobre datos demográficos de los socios y la segunda relacionada a las variables de estudio; tuvieron opción de respuesta tipo Likert (excelente, buena, regular, mala y pésima).

**Procesamiento de datos:** el análisis de información se realizó de la siguiente manera:

1. Primero, los datos recopilados en las encuestas se pasaron a una hoja de cálculo en la herramienta Microsoft Excel 2016.
2. Segundo, se elaboró una tabla dinámica en Microsoft Excel 2016.
3. Tercero, se elaboró tablas de frecuencia con sus gráficos respectivos.
4. Por último, la base de datos fue enumerada con las siguientes calificaciones (excelente=5, buena=4, regular=3, mala=2 y pésima=1), para procesarlo en el programa estadístico SPSS, en el cual se estableció las correlaciones de los objetivos específicos mediante el coeficiente Rho de Spearman.

Todos los gráficos y tablas elaboradas tanto en Microsoft Excel 2016 como en el programa estadístico SPSS, fueron incluidos en el presente informe con un respectivo análisis.

### III. RESULTADOS

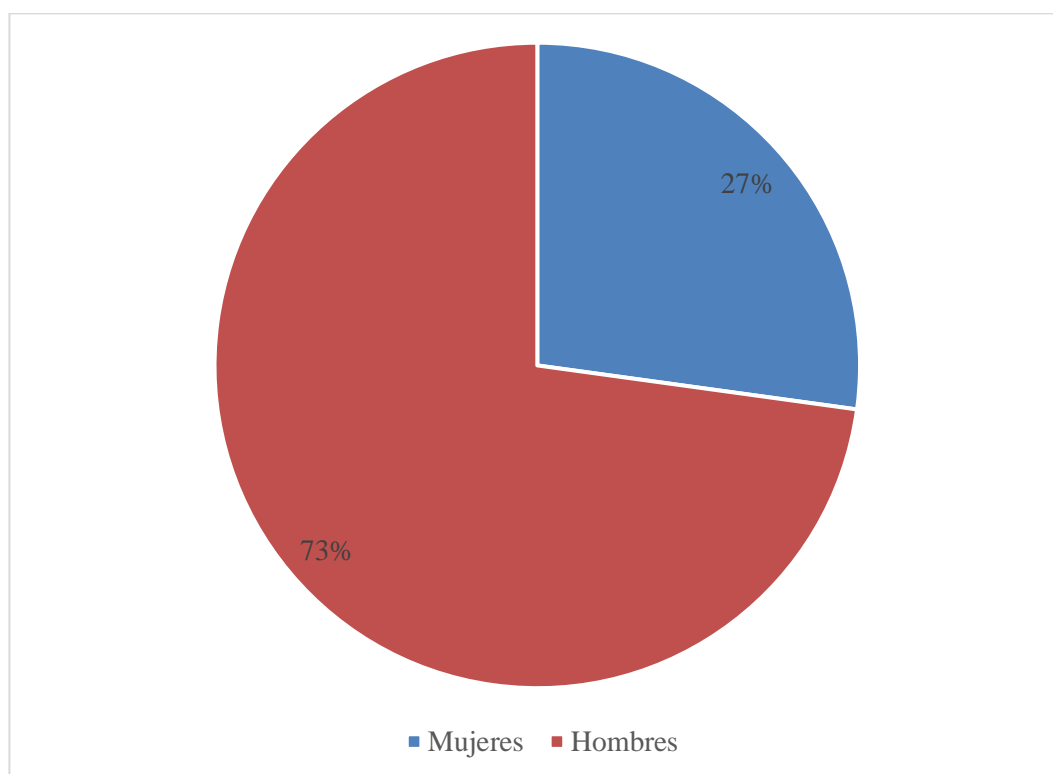
**Tabla 2**

*Género*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Mujeres	103	27%
Hombres	276	73%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 1**

*Género*



*Nota.* La figura muestra que, gran parte de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino fueron mujeres.

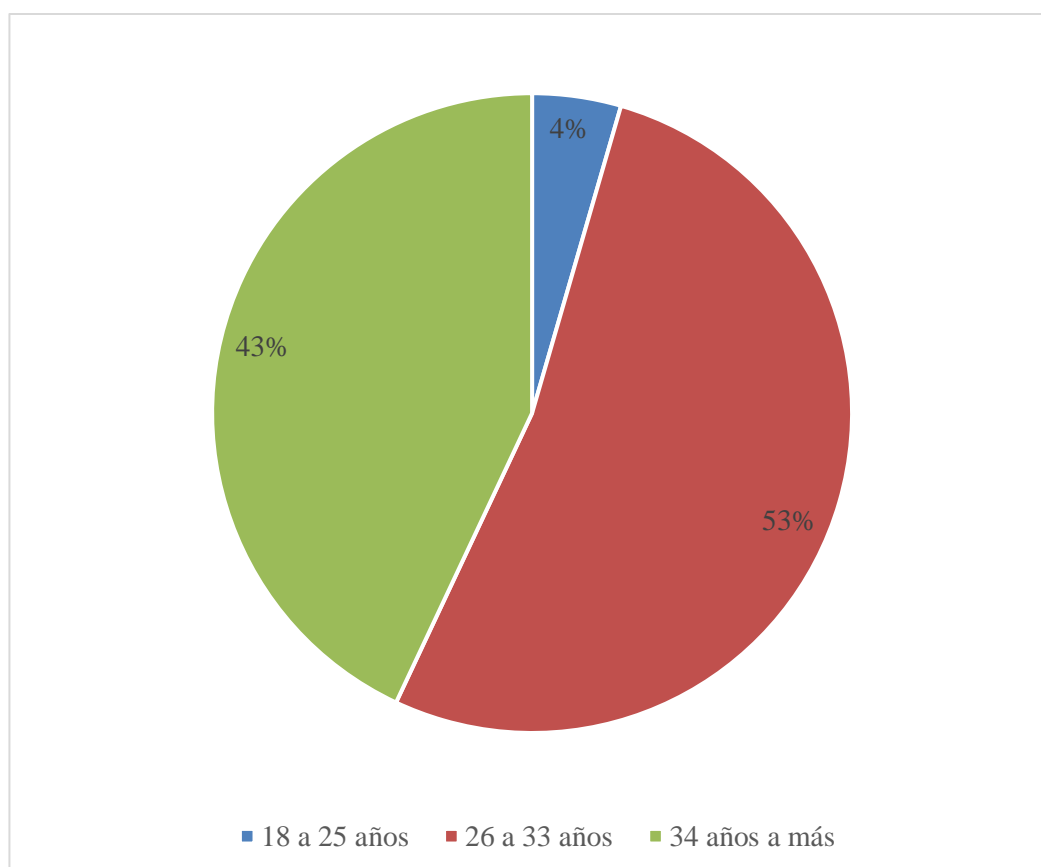
**Tabla 3**

*Edades*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
18 a 25 años	17	4%
26 a 33 años	199	53%
34 años a más	163	43%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 2**

*Edades*



*Nota.* La figura muestra que, gran parte de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino fueron adultos jóvenes entre 26 a 33 años de edad.

**Resultados de acuerdo al objetivo específico:** analizar la satisfacción que tienen los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022.

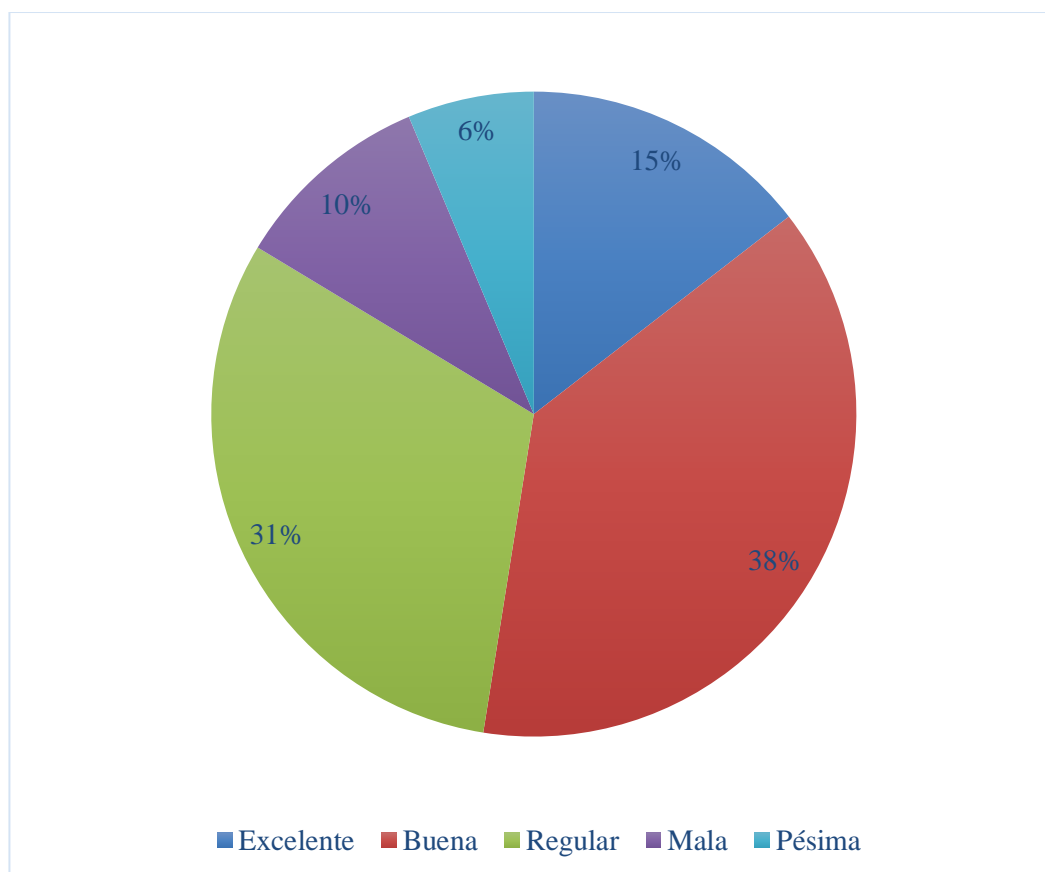
**Tabla 4**

*Consideración de la ubicación de la empresa*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	55	15%
Buena	144	38%
Regular	118	31%
Mala	38	10%
Pésima	24	6%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 3**

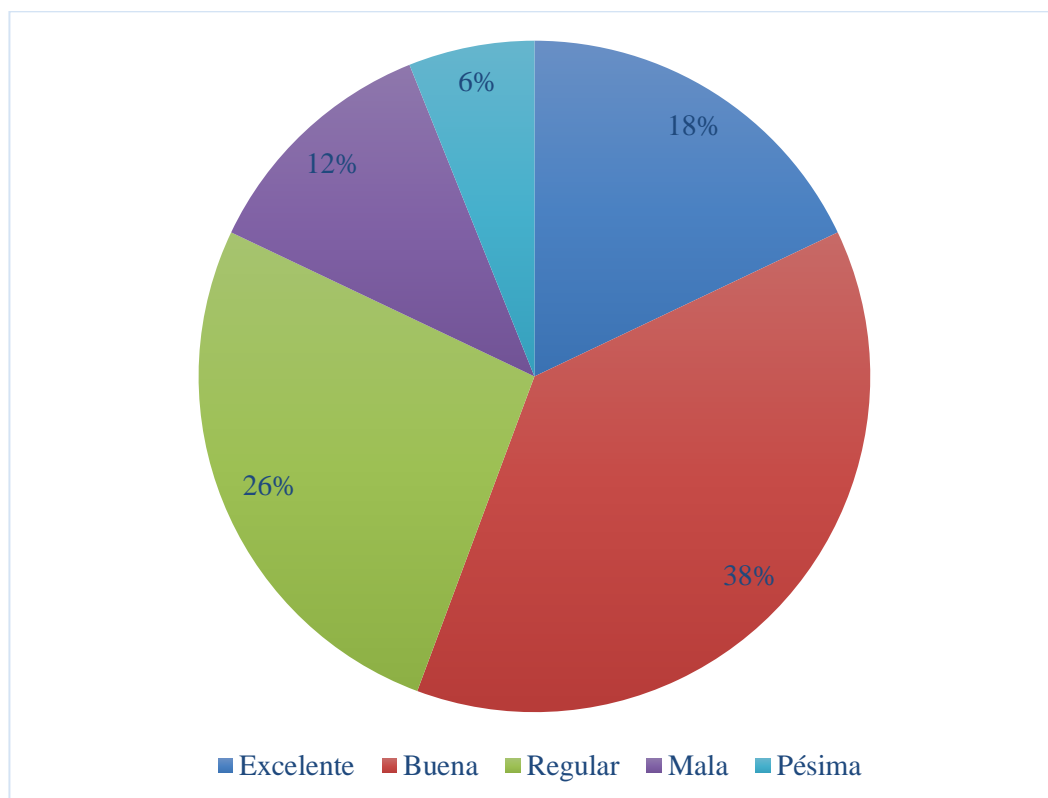
*Consideración de la ubicación de la empresa*



*Nota.* La figura muestra que, los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino consideraron aceptable la ubicación de la empresa en la dirección Pardo Miguel N°417, debido a que se encuentra a dos cuadras de la plaza de armas de Jaén.

**Tabla 5***Consideración de las instalaciones físicas de la cooperativa*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	68	18%
Buena	143	38%
Regular	100	26%
Mala	45	12%
Pésima	23	6%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 4***Consideración de las instalaciones físicas de la cooperativa*

*Nota.* La figura muestra que, los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino consideraron aceptable las instalaciones físicas de la empresa, ya que las oficinas de ahorro y crédito tienen una buena presentación; asimismo, el ambiente presenta servicios como: aire acondicionado, tv para entretenimiento y dispensadores de agua.



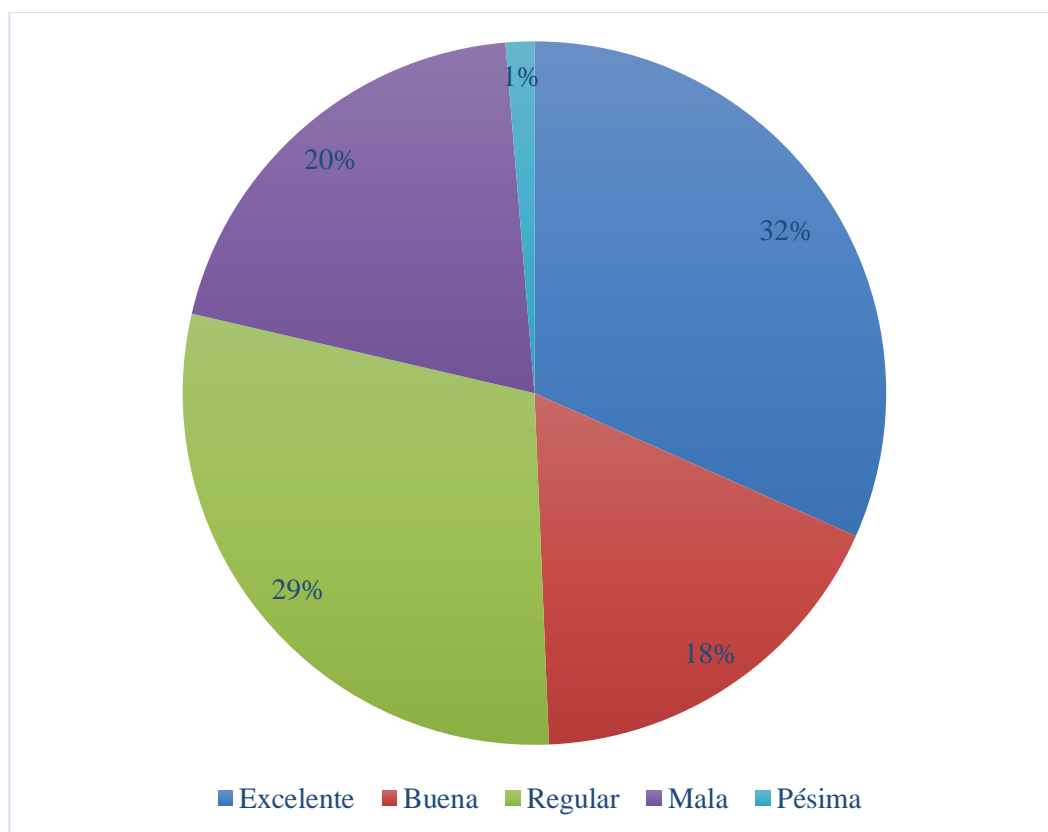
**Tabla 6**

*Presentación de los colaboradores*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	120	32%
Buena	67	18%
Regular	111	29%
Mala	76	20%
Pésima	5	1%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 5**

*Presentación de los colaboradores*



*Nota.* La figura muestra que, los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino realizan sus funciones de manera presentable pero no con vestimenta formal; el cual fue considerado aceptable por los socios.

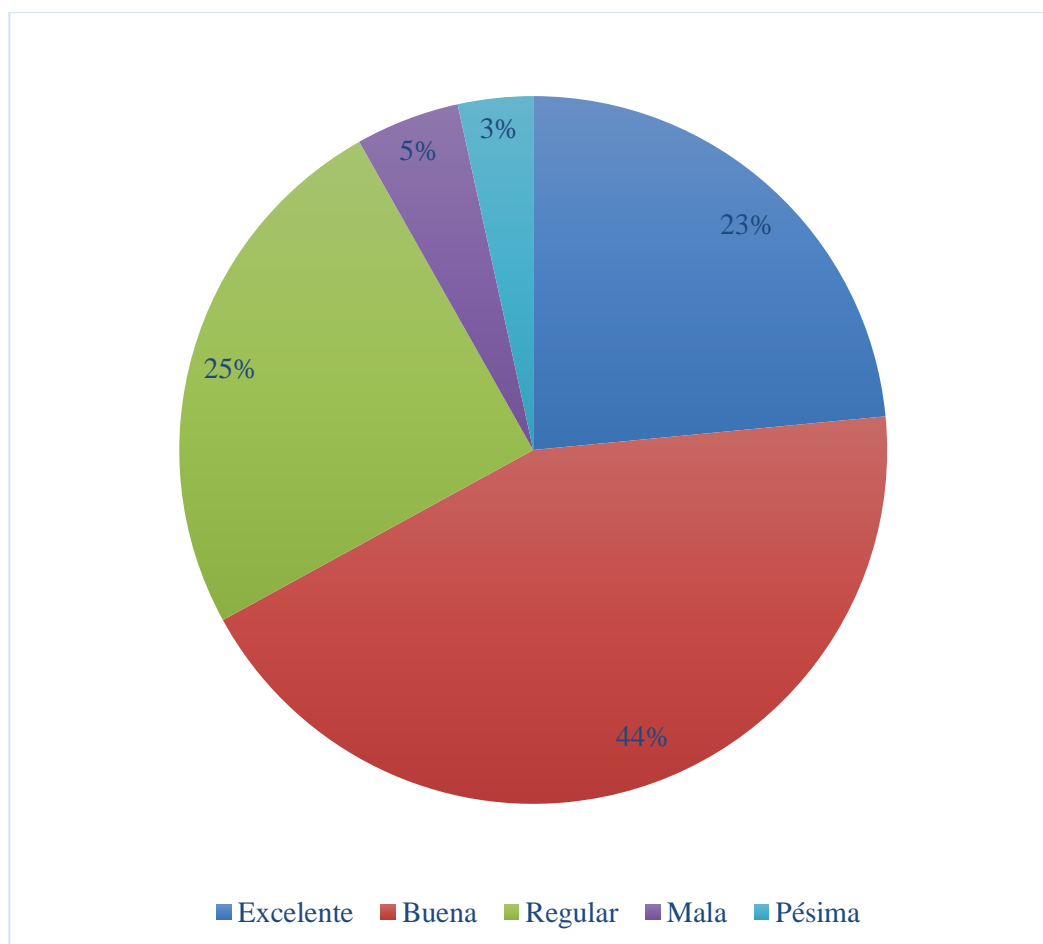
**Tabla 7**

*Equipos de transacciones*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	89	23%
Buena	165	44%
Regular	94	25%
Mala	18	5%
Pésima	13	3%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 6**

*Equipos de transacciones*



*Nota.* La figura muestra que, los equipos para transacciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino fueron considerados regularmente buenos por sus socios, permitiéndoles realizar sus movimientos bancarios.

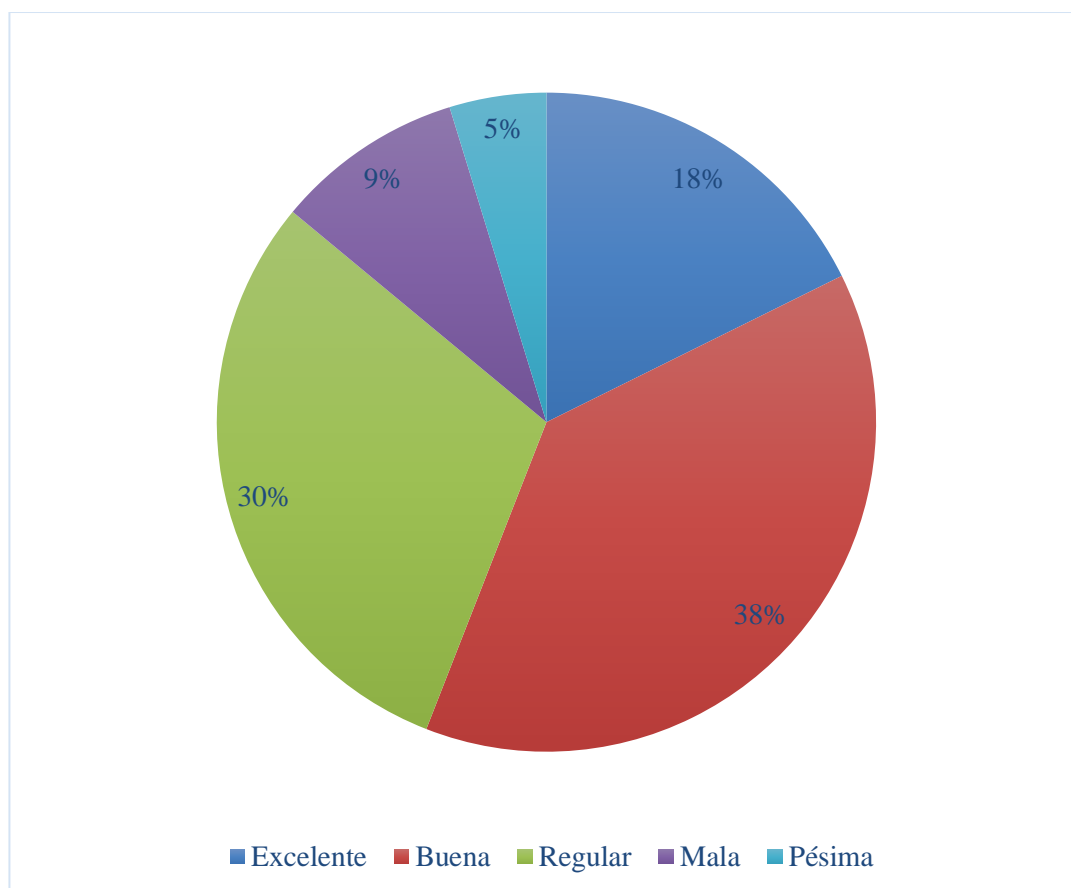
**Tabla 8**

*Rapidez en la atención de operaciones crediticias*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	67	18%
Buena	145	38%
Regular	114	30%
Mala	35	9%
Pésima	18	5%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 7**

*Rapidez en la atención de operaciones crediticias*



*Nota.* La figura muestra que, la rapidez de la atención de operaciones financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino fue regularmente buena, son pocos los socios que se quejan. Esto está asociado al tipo de operación que realizan y sobre tiempo el mes, ya que durante los meses de mayo a noviembre existen mayores movimientos financieros porque es campaña de café.

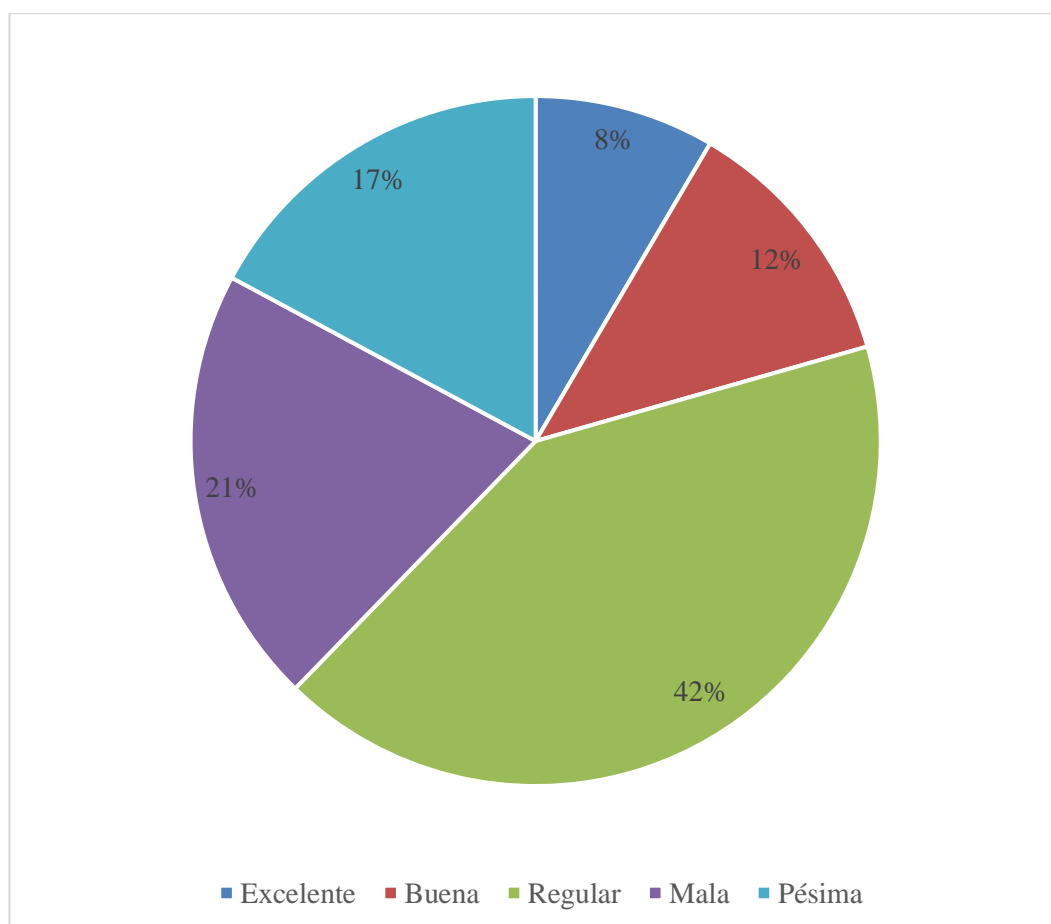
**Tabla 9**

*Tiempo de espera en las colas*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	32	8%
Buena	46	12%
Regular	158	42%
Mala	78	21%
Pésima	65	17%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 8**

*Tiempo de espera en las colas*



*Nota.* La figura muestra que, los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino consideraron que el tiempo de espera en las colas es regular, ya que son conscientes que existe mayor demanda de atención en campaña de café donde existen colas entre 10 a 20 minutos.

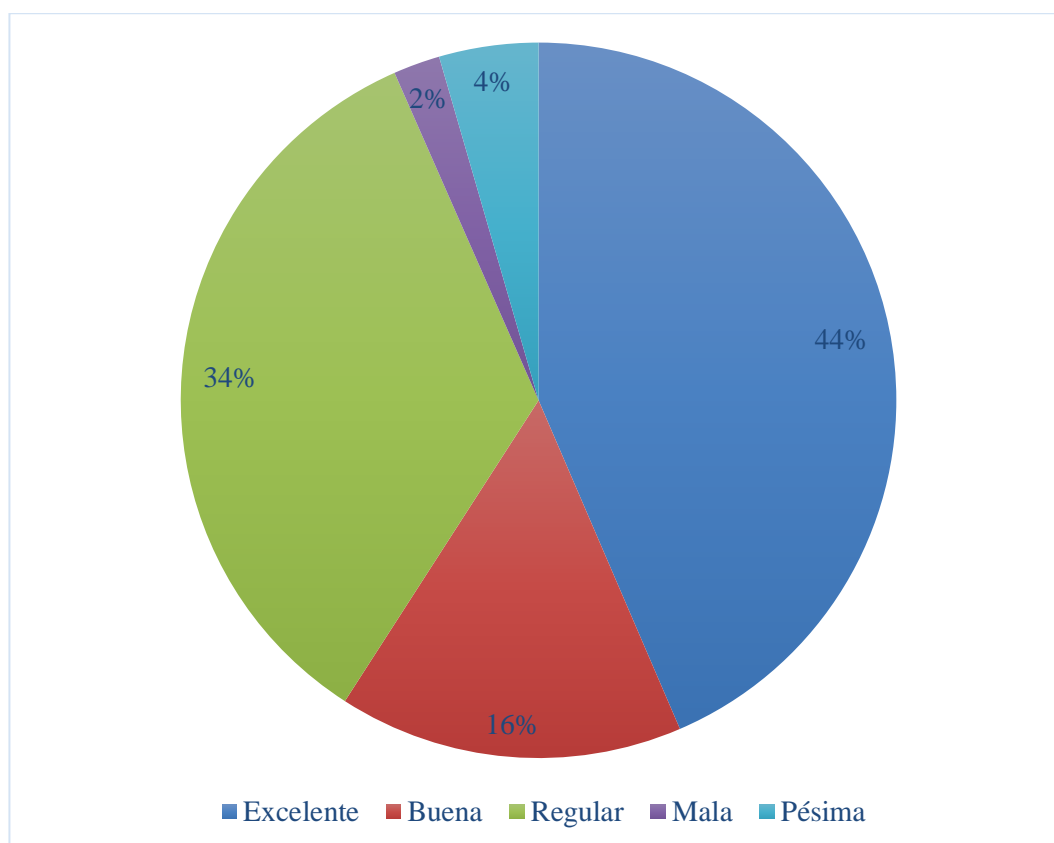
**Tabla 10**

*Solución de problemas de los socios*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	165	44%
Buena	59	16%
Regular	130	34%
Mala	8	2%
Pésima	17	4%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 9**

*Solución de problemas de los socios*



*Nota.* La figura muestra que, gran parte de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino estuvieron satisfechos con la solución que le brindaron en dicha empresa, esto refleja la buena atención y preocupación que tiene la Cooperativa ante sus clientes.

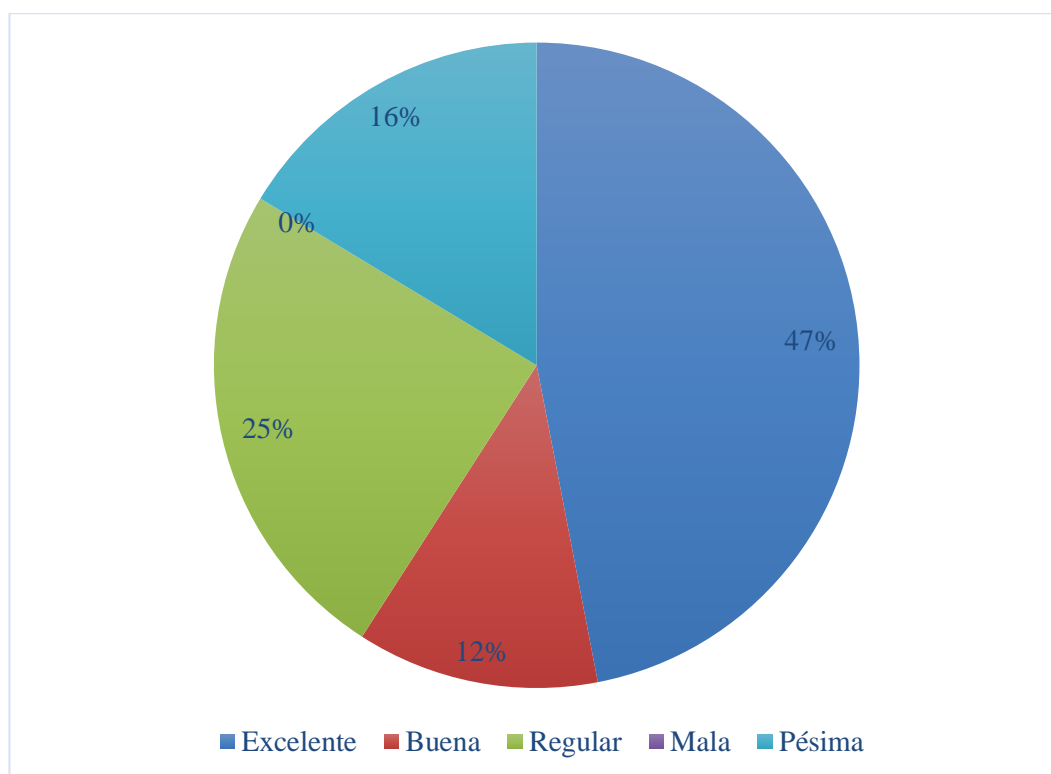
**Tabla 11**

*Aclaración de dudas*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	178	47%
Buena	46	12%
Regular	93	25%
Mala	0	0%
Pésima	62	16%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**

*Aclaración de dudas*



*Nota.* La figura muestra que, gran parte de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino estuvieron satisfechos con la aclaración de sus dudas, esto refleja que los colaboradores de dicha empresa están totalmente capacitados para aclarar todo tipo de duda de los clientes.

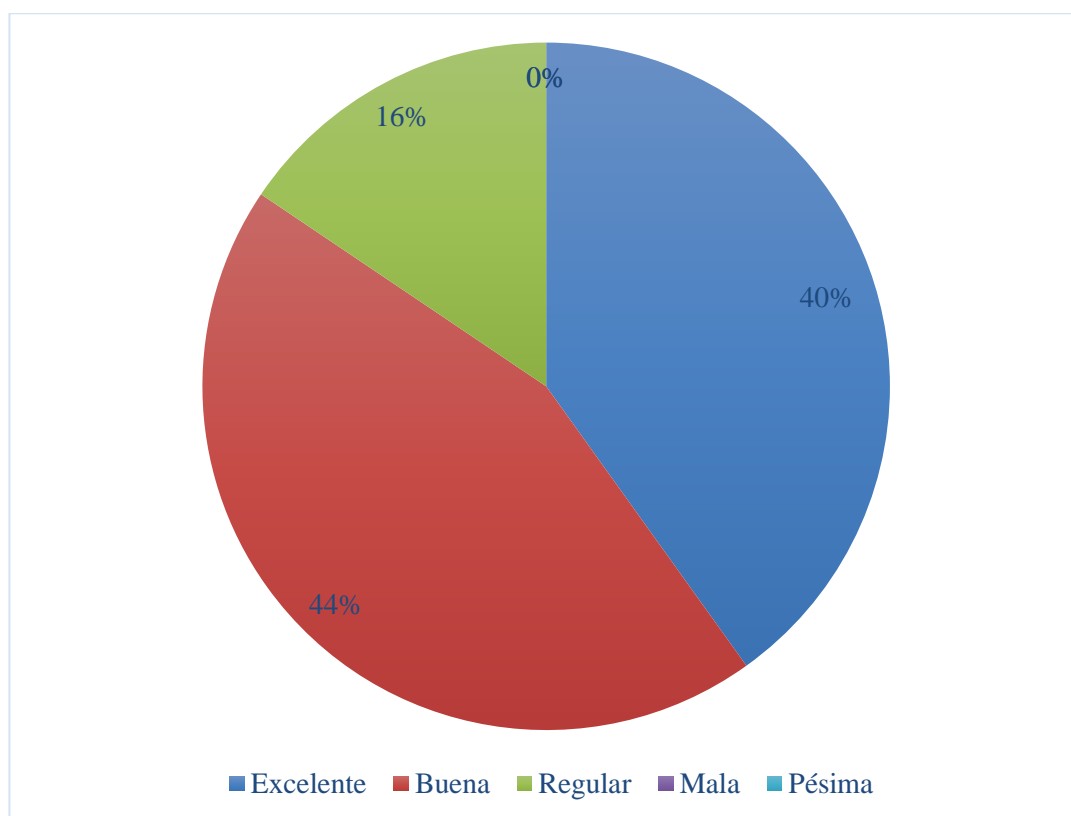
**Tabla 12**

*Horarios de atención en la Cooperativa*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	152	40%
Buena	168	44%
Regular	59	16%
Mala	0	0%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 11**

*Horarios de atención en la Cooperativa*



*Nota.* La figura muestra que, gran parte de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino estuvieron satisfechos con el horario de atención, ya que es de 8:40 am hasta las 6:00 pm, considerado tiempo prudente para que los socios realicen sus operaciones bancarias.

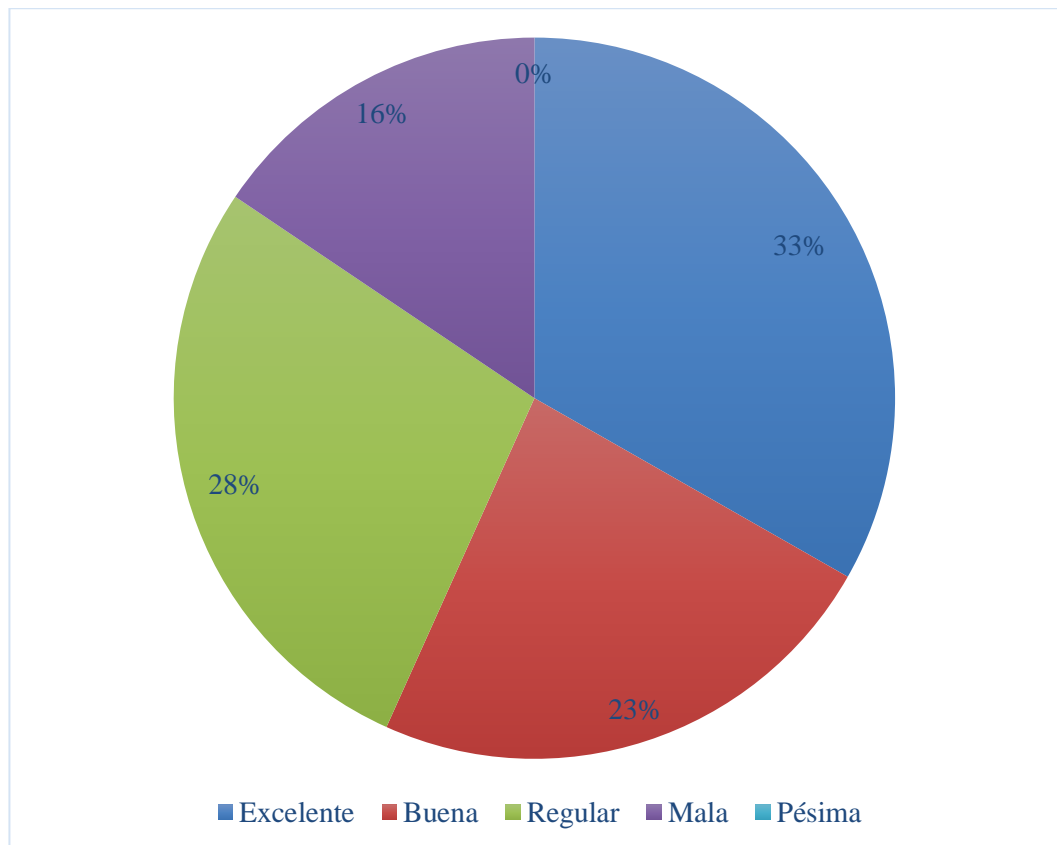
**Tabla 13**

*Atención personalizada*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	126	33%
Buena	89	23%
Regular	105	28%
Mala	59	16%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 12**

*Atención personalizada*



*Nota.* La figura muestra que, gran parte de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino estuvieron satisfechos con la atención personalizada que recibieron del colaborador a cargo.



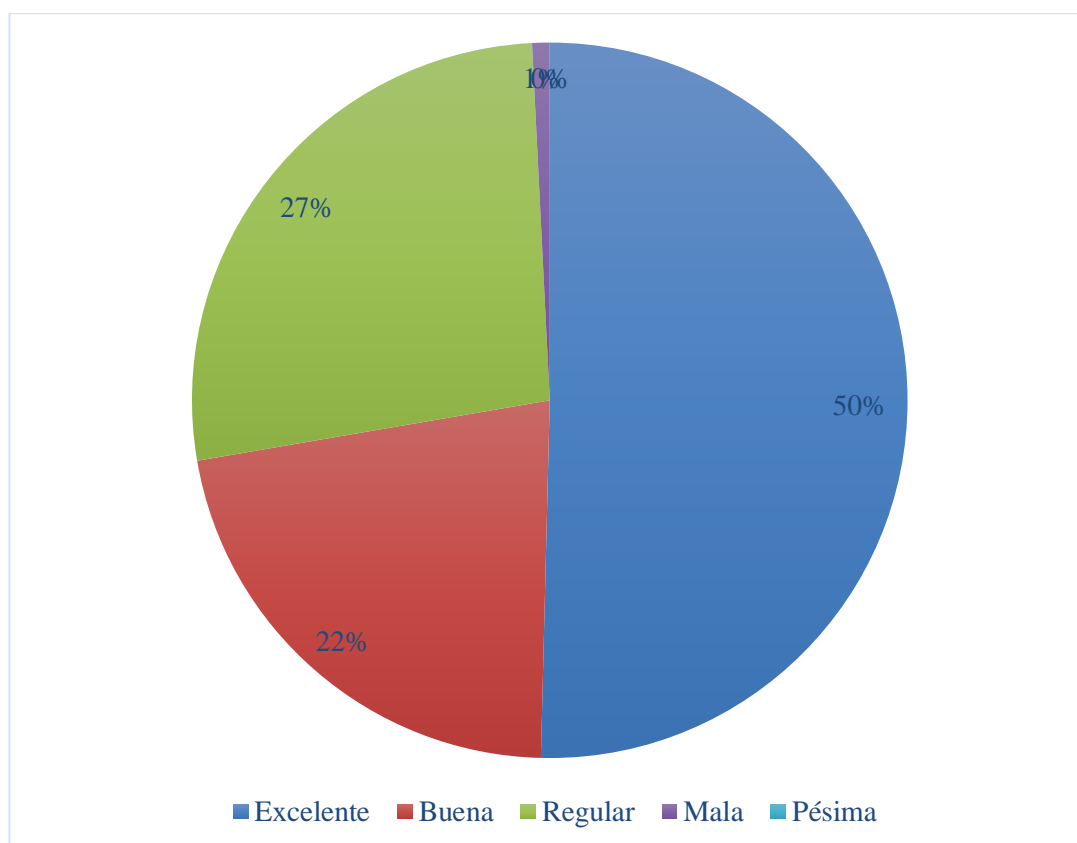
**Tabla 14**

*Servicios de vigilancia y seguridad*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	191	50%
Buena	83	22%
Regular	102	27%
Mala	3	1%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 13**

*Servicios de vigilancia y seguridad*



*Nota.* La figura muestra que, gran parte de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino consideran regularmente bueno la seguridad y vigilancia que existe en la empresa, esto se debe que tienen cámaras de vigilancia y 03 personas de seguridad.

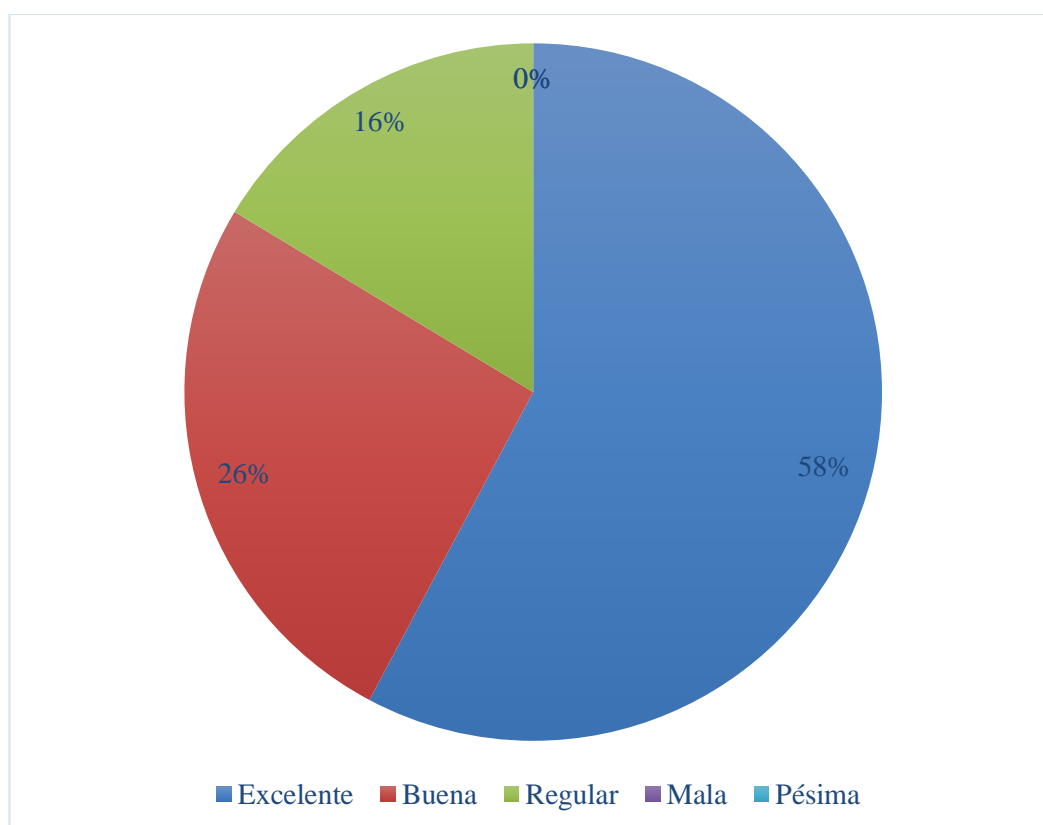
**Tabla 15**

*Reputación de la cooperativa*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	219	58%
Buena	98	26%
Regular	62	16%
Mala	0	0%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 14**

*Reputación de la cooperativa*



*Nota.* La figura muestra que, los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino consideraron que dicha entidad financiera tiene una buena reputación, ya que en la ciudad de Jaén es reconocida por el apoyo que brinda a los cafetaleros.

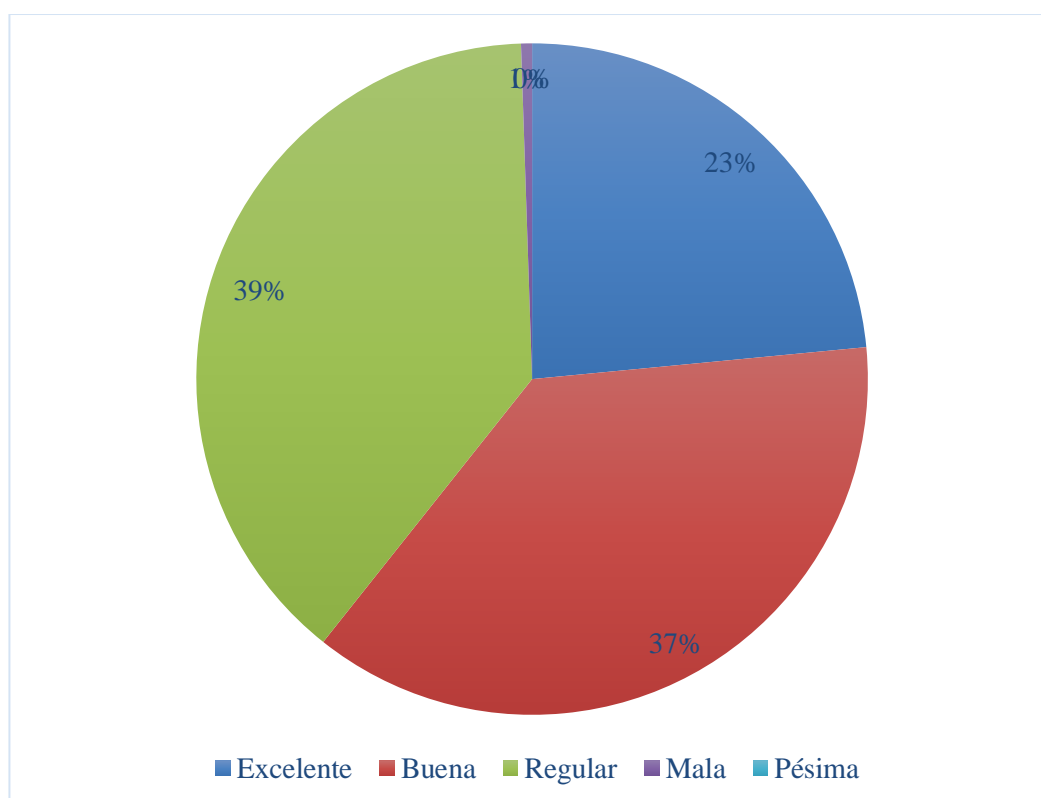
**Tabla 16**

*Manera que los socios recomiendan a la Corporativa*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	89	23%
Buena	141	37%
Regular	147	39%
Mala	2	1%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 15**

*Manera que los socios recomiendan a la Corporativa*



*Nota.* La figura muestra que, los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino consideraron recomendar a otros cafetaleros la entidad financiera como regularmente buena, ya que reciben un buen servicio y seguridad.

**Resultados conforme al objetivo específico:** diagnosticar la calidad de servicio que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022.

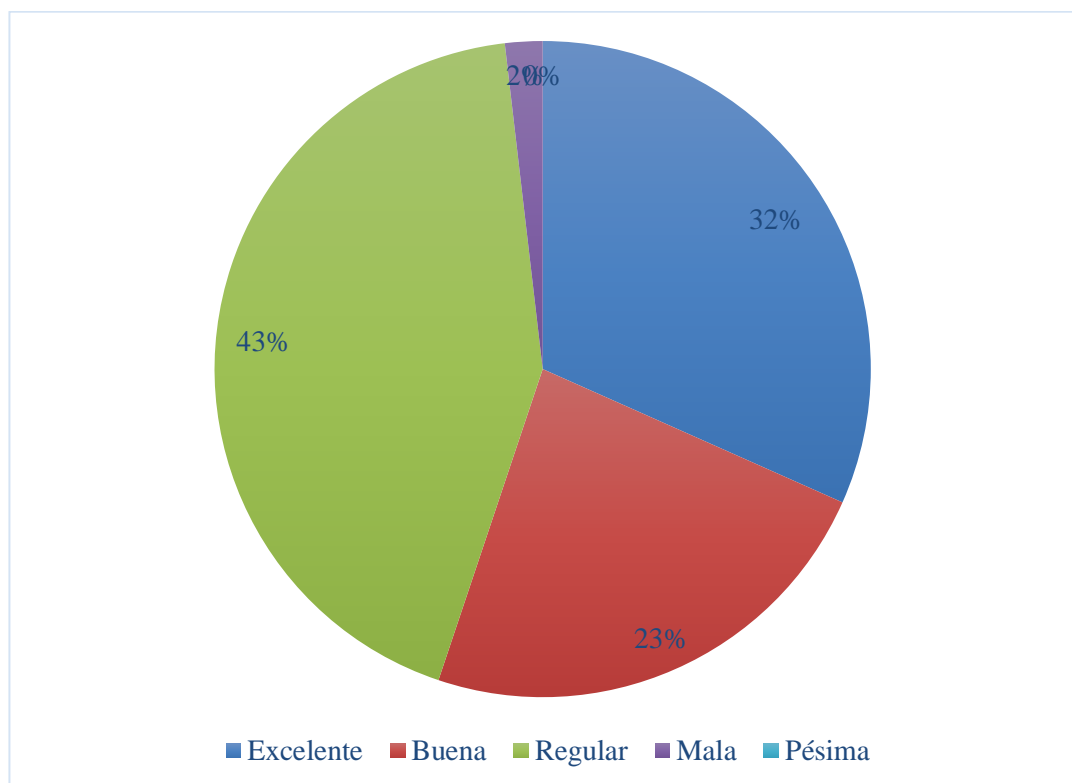
**Tabla 17**

*Ventajas financieras de los productos crediticios*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	120	32%
Buena	89	23%
Regular	163	43%
Mala	7	2%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 16**

*Ventajas financieras de los productos crediticios*



*Nota.* La figura muestra que, los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino consideraron que los productos crediticios que ofrece la entidad financiera tiene buenas ventajas financieras.

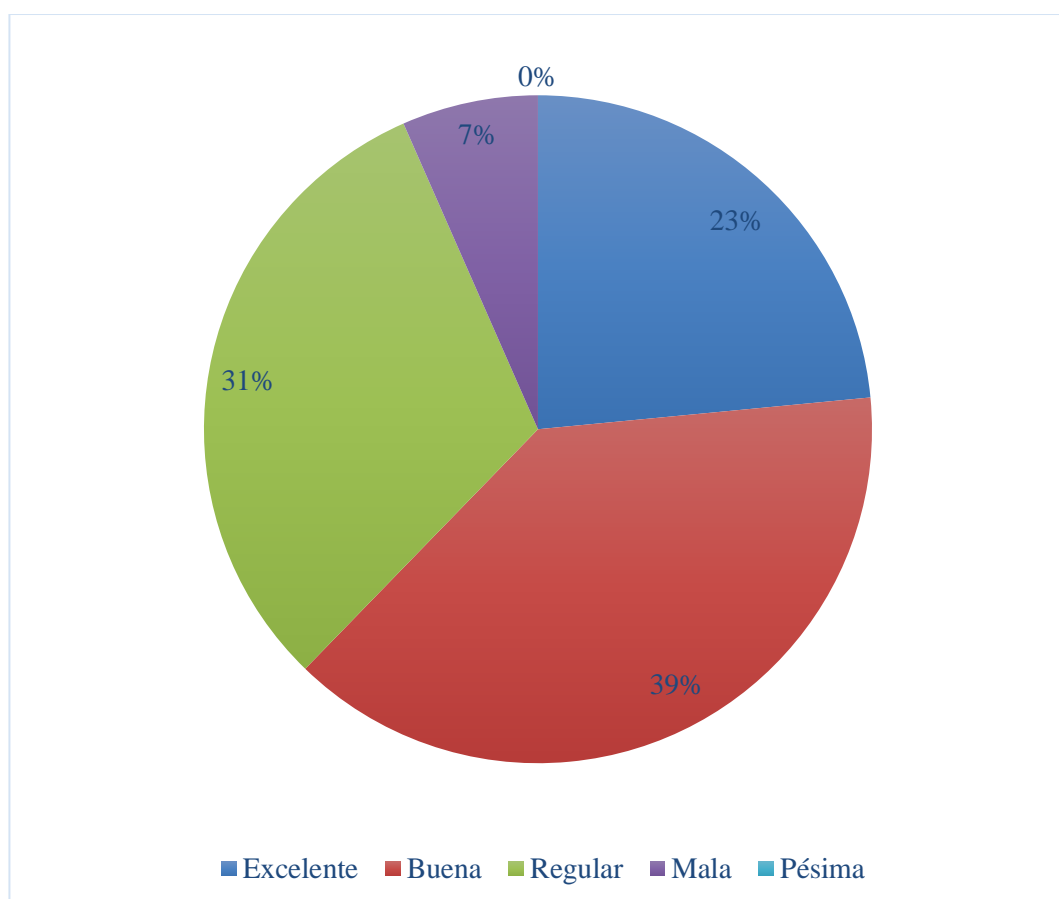
**Tabla 18**

*Consideración de la explicación de los productos crediticios*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	89	23%
Buena	147	39%
Regular	118	31%
Mala	25	7%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 17**

*Consideración de la explicación de los productos crediticios*



*Nota.* La figura muestra que, los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino consideraron que los colaboradores brindan una explicación regularmente buena sobre los productos crediticios que ofrecen, dando a entender que los colaboradores si están capacitados, pero deberían mejorar en dar sus explicaciones para que todo tipo de público les puedan entender.

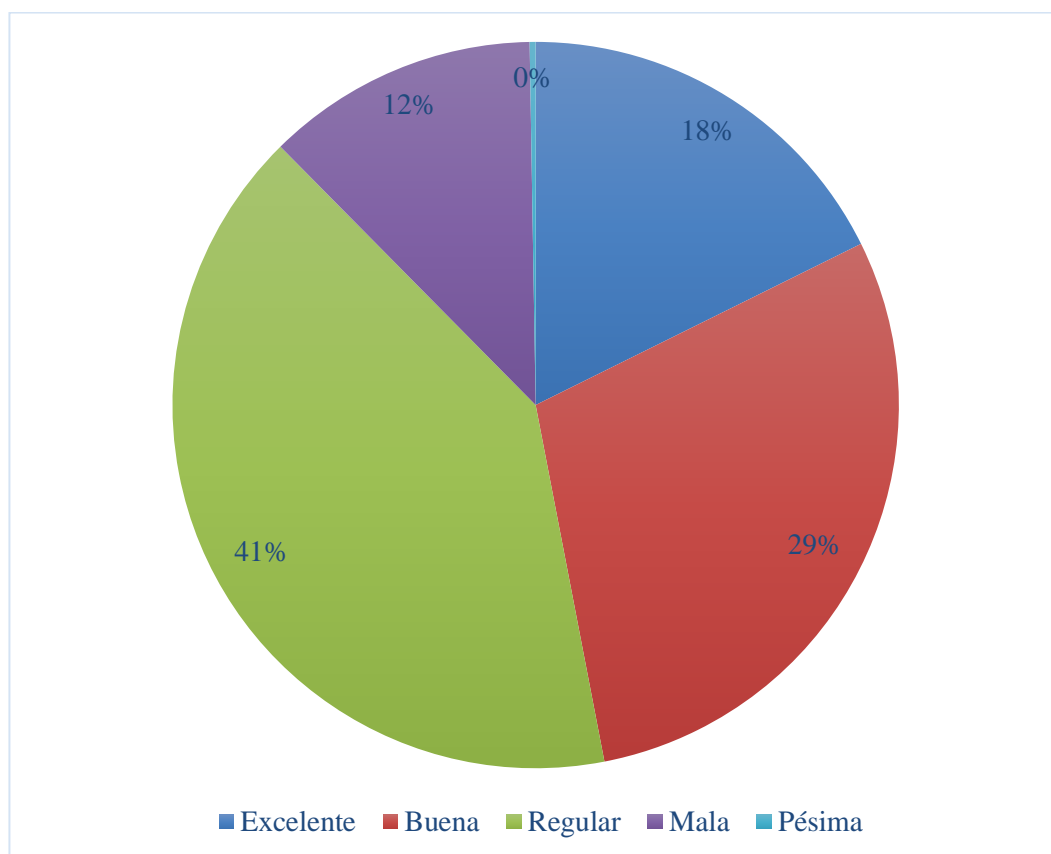
**Tabla 19**

*Requisitos para obtener un crédito*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	67	18%
Buena	111	29%
Regular	154	41%
Mala	46	12%
Pésima	1	0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 18**

*Requisitos para obtener un crédito*



*Nota.* La figura muestra que, los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino consideraron como regulares a los requisitos para obtener un crédito, dando entender que la mayoría de personas se acostumbró a ver normal los requisitos que solicitan para un préstamo.

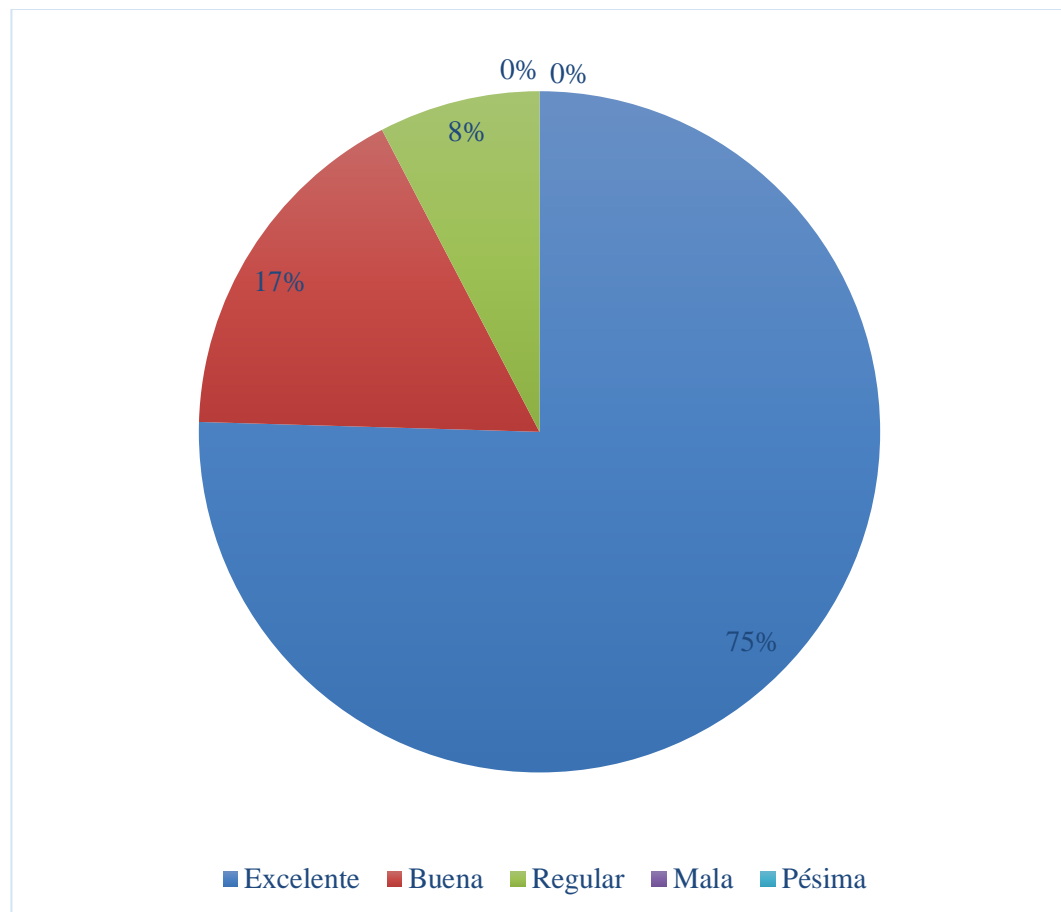
**Tabla 20**

*Atención del primer día en la Cooperativa*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	286	75%
Buena	64	17%
Regular	29	8%
Mala	0	0%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 19**

*Servicio recibido por los socios el primer día en la Cooperativa*



*Nota.* La figura muestra que, todos los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino recibieron una buena atención el primer día.

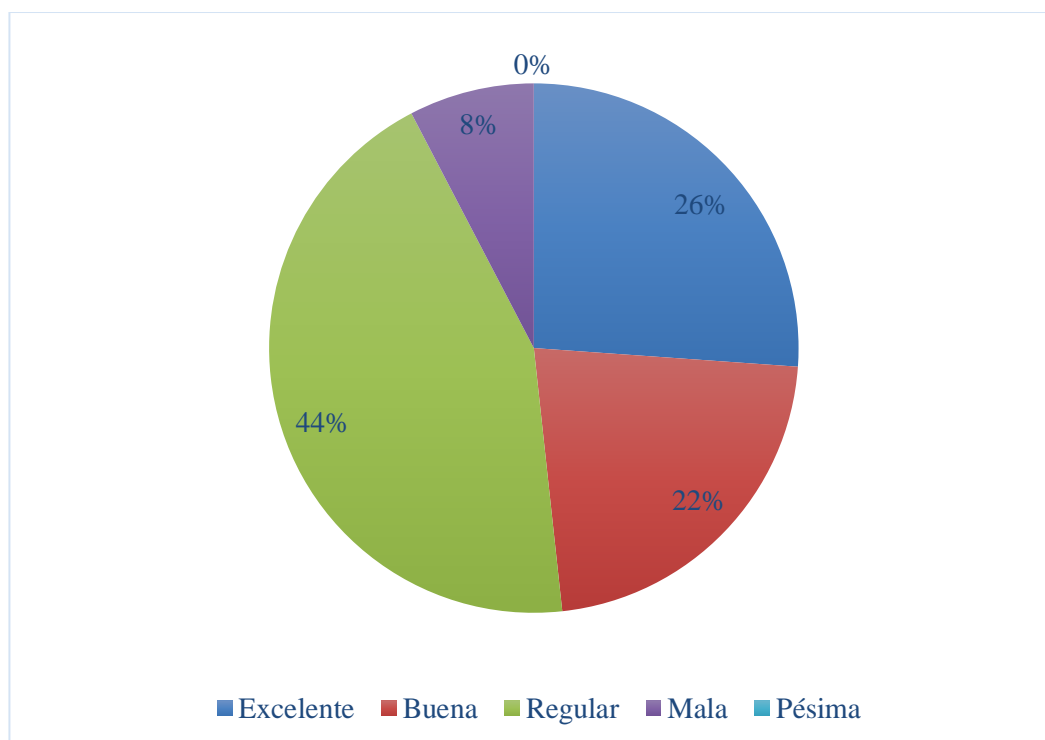
**Tabla 21**

*Servicio recibido por los socios después del primer día en la Cooperativa*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	99	26%
Buena	84	22%
Regular	167	44%
Mala	29	8%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 20**

*Servicio recibido por los socios después del primer día en la Cooperativa*



*Nota.* La figura muestra que, los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino recibieron un buen servicio por parte de la empresa, pero no tan excelente como la primera vez, dando entender que los colaboradores brindan el mejor servicio la primera vez con la finalidad de atraer y conseguir socios, pero eso debería cambiar ya que la atención debe ser siempre excelente.



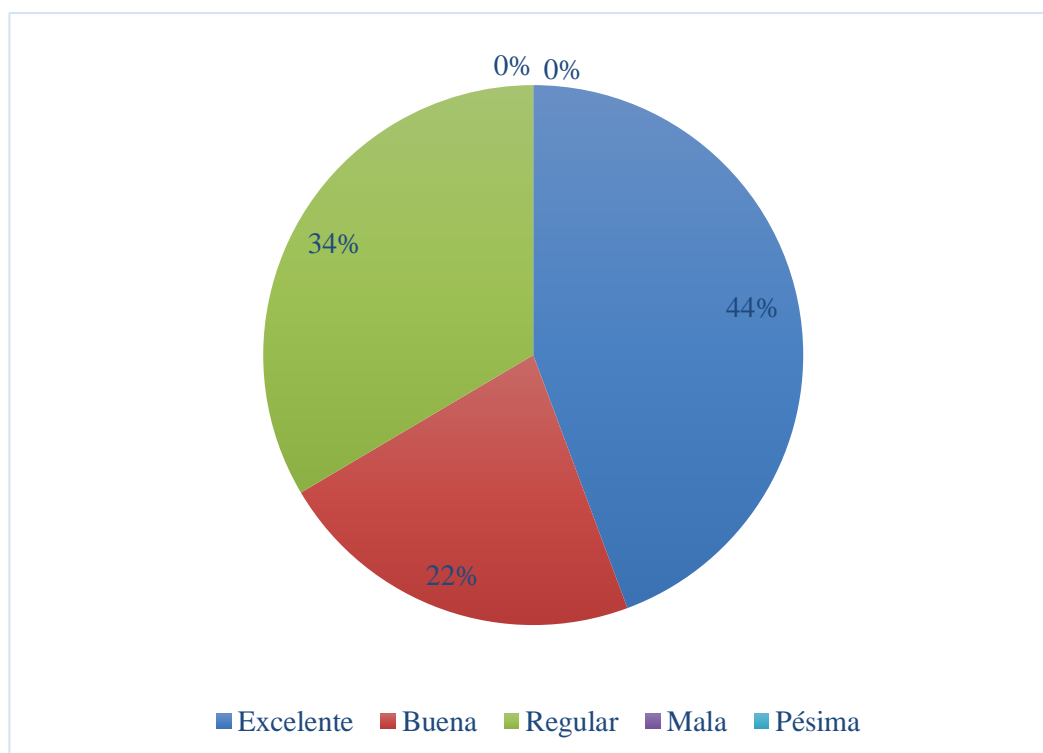
**Tabla 22**

*Conocimiento de servicios crediticios por parte de los asesores de crédito*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Excelente	168	44%
Buena	84	22%
Regular	127	34%
Mala	0	0%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Figura 21**

*Conocimiento de servicios crediticios por parte de los asesores de crédito*



*Nota.* La figura muestra que, los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino se encuentran capacitados sobre todos los servicios crediticios ofrecidos por la entidad financiera.

**Resultados conforme al objetivo específico:** identificar la relación que existe entre atención y satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022.

**Tabla 23**

*Relación entre atención y satisfacción del socio*

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Satisfacción (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	379
	Atención (agrupado)	Coeficiente de correlación	-,097
		Sig. (bilateral)	,060
		N	379

*Nota.* La figura muestra la correlación de la variable satisfacción, extraído del programa SPSS

**Tabla 24**

*Relación entre atención y satisfacción del socio*

		Atención	
Rho de Spearman	Satisfacción (agrupado)	Coeficiente de correlación	-,097
		Sig. (bilateral)	,060
		N	379
	Atención (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	379

*Nota.* La figura muestra la correlación de la dimensión atención del usuario, extraído del programa SPSS

Se identificó que la relación entre satisfacción del socio y atención del usuario presentan una correlación negativa muy alta.

**Resultados conforme al objetivo específico:** identificar la relación que existe entre productos crediticios y satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022.

**Tabla 25**

*Relación entre productos crediticios y satisfacción del socio*

		Productos
	Coeficiente de correlación	,053
Satisfacción (agrupado)	Sig. (bilateral)	,300
Rho de Spearman	N	379
	Coeficiente de correlación	1,000
Productos (agrupado)	Sig. (bilateral)	.
	N	379

*Nota.* La figura muestra la correlación de la dimensión productos crediticios, extraído del programa SPSS.

**Tabla 26**

*Relación entre productos crediticios y satisfacción del socio*

		Satisfacción
	Coeficiente de correlación	1,000
Satisfacción (agrupado)	Sig. (bilateral)	.
Rho de Spearman	N	379
	Coeficiente de correlación	,053
Productos (agrupado)	Sig. (bilateral)	,300
	N	379

*Nota.* La figura muestra la correlación de la variable satisfacción, extraído del programa SPSS.

Se identificó que la relación entre satisfacción del socio y productos crediticio presentan una correlación positiva moderada.

**Resultados conforme al objetivo general:** Determinar la relación existente entre calidad del servicio crediticio y satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022.

**Tabla 27**

*Relación entre calidad de servicio y satisfacción del socio*

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Calidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	-,036
		Sig. (bilateral)	,480
		N	379
	Satisfacción (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	379

*Nota.* La figura muestra la correlación de la variable satisfacción, extraído del programa SPSS.

**Tabla 28**

*Relación entre calidad de servicio y satisfacción del socio*

		Calidad	
Rho de Spearman	Calidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	379
	Satisfacción (agrupado)	Coefficiente de correlación	-,036
		Sig. (bilateral)	,480
		N	379

*Nota.* La figura muestra la correlación de la variable calidad de servicio, extraído del programa SPSS.

Se identificó que la relación entre satisfacción del socio y productos crediticio presentan una correlación negativa baja.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Respecto al objetivo general “determinar la relación existente entre calidad del servicio crediticio y satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022”; se encontró que tuvo una correlación negativa baja, debido a una deficiencia en la calidad de atención al usuario. Estos resultados difieren del estudio realizado por Alarcon (2019), donde encontró que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Ltda. - Sede Puno existió una relación directa y positiva, ya que la empresa tiene presente que a mejor calidad de servicio mejor nivel de satisfacción de sus clientes. Asimismo; difiere con el estudio realizado por Caceres y Mamani (2020), donde encontraron que la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú- Agencia J.L.B. y Rivero -2019 fue positiva. También difiere con el estudio de Arnaldo (2020), que encontró una relación positiva significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de créditos Pyme en una entidad Cooperativa de Trujillo.

Conforme al objetivo específico 01: diagnosticar la calidad de servicio que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022, se encontró que la calidad del servicio fue regular, respecto a la explicación de los productos crediticios, a los requisitos para obtener un crédito y a los conocimientos de servicios crediticios de los colaboradores. Resultados diferentes se encontraron en el estudio de Molina y Pilatasig (2020), donde la calidad de servicio brindada por la cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y servicios LDTA; fue positiva respecto aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía recibida por los colaboradores. Resultados similares se encontraron en la investigación de Morales (2019), donde la calidad del servicio en la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo tuvo percepciones medias en la atención, tiempo y capacidad de respuesta.

Conforme al objetivo específico 02: identificar la relación que existe entre productos crediticios y satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022, se encontró que tuvieron una correlación positiva moderada, debido a que la satisfacción de los socios fue regular y la calidad de información de los productos crediticios fue regularmente buena. Resultados similares fueron encontrados por Arnaldo (2020), donde estableció que la calidad de servicio de

productos crediticios en el área de créditos Pyme en una entidad Cooperativa de Trujillo, fue regular.

Conforme al objetivo específico 03: identificar la relación que existe entre atención y satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022, se encontró que tuvieron una correlación negativa muy alta, debido a que la atención a los clientes el primer día es excelente pero después cambia. Estos resultados son similares estudio realizado por Arnaldo (2020), donde encontró que el servicio al cliente no fue de calidad.

Conforme al objetivo específico 04: analizar la satisfacción que tienen los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022, se encontró que la satisfacción es buena en algunos aspectos tangibles como la ubicación, horarios de atención, instalaciones de la empresa, pero en aspectos como agilidad de atención, tiempo de espera en las colas, existe insatisfacción. Resultados opuestos fueron encontrados en el estudio de Alarcon (2019), donde los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Ltda. - Sede Puno estaban insatisfechos con aspectos tangibles como: instalaciones físicas, equipos, y materiales de comunicación gráfica de la empresa, pero si estaban satisfechos con la capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo; difiere con el artículo de Rubio et al (2018), donde los clientes de las cooperativas financieras del Tolima – Colombia, tuvieron un alto nivel de satisfacción debido a las estrategias que aplicaron tales como: buenas tasas de interese, agilidad en otorgar créditos.

## V. CONCLUSIONES

- La calidad de servicio crediticio y la satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022, tuvo una correlación negativa baja; porque existen deficiencia en la calidad de atención al usuario ya que el primer día es considerado excelente pero después cambia.
- La calidad del servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022 es regular pero no excelente ni buena, ya que los socios consideran regular a la explicación de los productos crediticios, a los requisitos para obtener un crédito y a los conocimientos de los servicios crediticios por parte de los colaboradores.
- Los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022, se encuentran regularmente satisfechos, ya que están conforme con la ubicación de la empresa, la seguridad y vigilancia del establecimiento; pero no todos los socios están cien por cierto satisfechos debido al tiempo de espera en las colas de 10 a 20 minutos, con la presentación de la vestimenta de los colaboradores y la atención de las operaciones financieras.
- La calidad de los productos crediticios y la satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022, presentó una correlación positiva moderada, ya que la satisfacción de los socios es regular y la calidad de información sobre los productos crediticios de la empresa es regularmente buena.
- La calidad de atención al usuario y la satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino-2022, presentó una correlación negativa muy alta con un coeficiente, esto se debe que la atención a los clientes el primer día es excelente pero después cambia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, deberían crear un programa recreativo para mejorar las habilidades blandas de los colaboradores, que se realice de manera mensual; con la finalidad de mejorar la calidad de atención a los socios.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, deberían implementar un sistema de seguimiento de la calidad del servicio, mediante encuestas anónimas de evaluación de la calidad de atención que reciben los socios.
- La empresa debería contar con el perfil de comportamiento de su socio, para comprender sus necesidades y conocer la mejor manera de comunicarse con ellos, mediante diversos canales de comunicación aprovechando la tecnología.
- Se recomienda tener una base datos de fechas y horas donde los socios tienen mayor afluencia, con la finalidad de coordinar citas previas, para evitar largas colas de espera.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, C. (2019). *Calidad de servicio crediticio y satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Itda-sede Puno, año 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Antiplano Puno]. Repositorio de la Universidad Nacional del Antiplano Puno <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12154>
- Arnaldo, C. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de créditos Pyme en una entidad Cooperativa de Trujillo, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte [https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24137#:~:text=Los%20resultados%20nos%20permiten%20concluir,39.9%25%20\(113%20clientes\)%20en](https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24137#:~:text=Los%20resultados%20nos%20permiten%20concluir,39.9%25%20(113%20clientes)%20en)
- Caceres, V., y Mamani, S. (2020). *Calidad de servicio y su relación en la satisfacción del cliente en el banco de crédito del Perú- agencia J.L.B. Y Rivero – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12705>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). McGRAW-HILL.
- Molina, N., y Pilatasig, T. (2020). *Percepción de la calidad de servicio por los clientes externos de la cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y servicios LDTA de la ciudad de Latacunga*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5936>
- Morales, K. (2019). *La calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, provincia de Santa Elena, año 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5053>
- Morales, K. (2019). *La calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, provincia de Santa*

*Elena, año 2018.* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5053>

Rodríguez, E. (2002). *Satisfacción al Cliente* (7ma ed.). McGra Hill.

Rubio G., Flórez M., y Roriguez M. (2018). Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras del Tolima – Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 621-631.

Tamayo, M. (2002). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed.). Limusa Noriega Editore.

Villalba C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de Vista*, 7, 51-72. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917.pdf>

Vivas, G. (2010). Satisfacción de los clientes. [https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1\\_clientes.pdf](https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1_clientes.pdf)

## ANEXOS

### ENCUESTA



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

La presente encuesta tiene por finalidad recopilar información relevante sobre la calidad del servicio crediticio y la satisfacción del socio de la Cooperativa de ahorro y crédito Norandino; por ello, te agradecemos por la colaboración a este estudio y esperamos que lo llenes con objetividad.

#### I. Datos generales

- Género

Mujer       Hombre

- Edad

18 a 25 años  
 26 a 33 años  
 34 años a más

**II. Instrucciones:** a continuación, se presenta una serie de interrogantes; señale con un aspa la casilla que usted considere correcta, si surge alguna duda consulte al encuestador.

<b>Leyenda:</b> E: excelente B: buena R: regular M: mala P: pésima						
N°	INTERROGANTES	ESCALA				
		E	B	R	M	P
1	¿Usted cómo considera la ubicación de la cooperativa?					
2	¿Usted cómo considera las instalaciones físicas de la cooperativa?					
3	¿Usted cómo considera la presentación de los colaboradores?					
4	¿Para usted cómo son los equipos para transacciones?					
5	¿Usted cómo considera la rapidez en atención a las operaciones crediticias?					
6	¿Para usted el tiempo de espera en la cola de la cooperativa fue?					
7	¿La preocupación que tuvo la cooperativa para solucionar algún problema fue?					
8	¿La aclaración de alguna duda por parte de los colaboradores de la cooperativa fue?					
9	¿Usted cómo considera los horarios de atención de la cooperativa?					
10	¿La atención personalizada que recibió cómo fue?					



11	¿Para usted cómo son los servicios de vigilancia y seguridad en la cooperativa?					
12	¿Para usted cómo es la reputación de la cooperativa?					
13	¿Usted cómo recomendaría a la cooperativa?					
14	¿Usted cómo considera las ventajas financieras que tienen los productos crediticios que le ofrece la cooperativa?					
15	¿Para usted la descripción del producto crediticio cómo es?					
16	¿Usted cómo considera los requisitos que le piden para obtener un crédito?					
17	¿Usted cómo considera la atención recibida el primer día en la cooperativa?					
18	¿Usted cómo considera la atención recibida después del primer día?					
19	¿Los asesores conocen toda la información de los servicios que recibe ?					

## APLICACIÓN DE LA ENCUESTA











## ANEXO 2-SPPS

\*Sin título1 [Conjunto\_de\_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 4 de 4 variables

	Satisfaccion	Calidad	Satis	Cali	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	50	25	2	3											
2	47	22	2	2											
3	47	21	2	1											
4	49	21	2	1											
5	45	21	1	1											
6	41	25	1	3											
7	47	27	2	3											
8	43	27	1	3											
9	43	27	1	3											
10	47	24	2	2											
11	46	19	2	1											
12	47	20	2	1											
13	53	20	3	1											
14	47	20	2	1											
15	49	22	2	2											
16	46	22	2	2											
17	44	22	1	2											
18	44	21	1	1											
19	44	26	1	3											
20	44	26	1	3											
21	44	24	1	2											
22	50	24	2	2											
23	52	24	3	2											

Vista de datos Vista de variables

\*Sin título1 [Conjunto\_de\_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Satisfaccion	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Productos	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	SATIS	Numérico	5	0	Satisfaccion (a...	{1, Regular}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
4	PCREDITICI...	Numérico	5	0	Productos (agr...	{1, Regular}...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

\*Sin título1 [Conjunto\_de\_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Satisfaccion	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Calidad	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	SATIS	Numérico	5	0	Satisfaccion (a...	{1, Regular}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
4	CALI	Numérico	5	0	Calidad (agrupa...	{1, Regular}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

## ANEXO 2-BASE DE DATOS GENERAL

campo - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Y21

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB			
1																															
2		<b>Satisfacción del socio</b>														<b>Calidad de servicio</b>															
3		<b>Elementos tangibles</b>				<b>Capacidad de respuesta</b>				<b>Empatía</b>				<b>Fiabilidad</b>				<b>T</b>	<b>P. crediticios</b>			<b>T</b>	<b>Atención al socio</b>			<b>T</b>	<b>T</b>				
4		<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>		<b>P14</b>	<b>P15</b>	<b>P16</b>		<b>P17</b>	<b>P18</b>	<b>P19</b>									
5		4	3	5	4	5	4	5	3	4	2	3	3	5	50	3	5	4	12	5	3	5	13	25							
6		2	3	5	4	5	2	5	3	4	3	3	3	5	47	3	2	4	9	5	3	5	13	22							
7		4	3	5	4	2	2	5	3	4	3	4	3	5	47	3	3	4	10	3	3	5	11	21							
8		4	3	5	4	2	5	5	3	4	3	4	3	4	49	2	3	4	9	4	3	5	12	21							
9		4	3	5	4	2	5	2	3	4	3	4	3	3	45	5	3	1	9	4	3	5	12	21							
10		3	3	3	4	2	5	3	3	3	2	3	3	4	41	5	3	5	13	4	3	5	12	25							
11		5	3	3	4	3	3	3	5	5	2	3	3	5	47	5	3	5	13	4	5	5	14	27							
12		2	3	3	4	3	3	3	5	5	2	3	3	4	43	5	3	5	13	4	5	5	14	27							
13		2	3	3	4	3	2	3	5	5	4	3	4	2	43	5	3	5	13	4	5	5	14	27							
14		3	3	3	4	3	2	3	5	5	4	3	5	4	47	5	3	3	11	5	5	3	13	24							
15		2	3	3	4	3	2	3	5	4	4	3	5	5	46	3	3	3	9	5	2	3	10	19							
16		4	3	3	4	3	2	3	5	4	4	3	5	4	47	3	3	2	8	5	4	3	12	20							
17		4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	53	3	2	3	8	5	4	3	12	20							
18		4	4	3	4	4	2	5	1	4	4	3	5	4	47	3	2	3	8	5	4	3	12	20							
19		4	4	3	4	4	4	5	1	4	4	3	5	4	49	3	4	3	10	5	4	3	12	22							
20		4	4	3	4	4	3	5	1	4	2	3	5	4	46	3	4	3	10	5	4	3	12	22							
21		4	4	3	4	2	3	5	1	4	5	4	3	2	44	3	4	3	10	5	4	3	12	22							

Base de datos Tablas 1

Listo 100%

campo - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Y21

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
22		2	4	5	4	2	3	5	1	3	5	4	3	3	44	2	5	3	10	5	3	3	11	21				
23		2	4	5	4	2	3	5	1	3	5	4	3	3	44	5	5	3	13	5	3	5	13	26				
24		3	5	5	4	3	2	2	1	5	3	5	3	3	44	5	5	3	13	5	3	5	13	26				
25		3	5	5	5	3	2	3	1	3	3	5	3	3	44	5	4	2	11	5	3	5	13	24				
26		3	5	5	5	3	5	3	1	4	3	5	3	5	50	5	4	4	13	3	3	5	11	24				
27		4	5	5	5	3	5	3	3	4	3	5	3	4	52	3	4	4	11	5	3	5	13	24				
28		4	2	5	5	3	5	3	3	4	3	5	4	4	50	3	4	4	11	5	3	5	13	24				
29		5	2	5	5	3	2	3	3	3	3	5	4	4	47	3	4	4	11	5	3	5	13	24				
30		5	2	5	5	3	5	3	3	5	3	4	4	4	51	3	4	4	11	5	2	5	12	23				
31		3	2	5	5	3	2	3	3	5	2	4	4	4	45	3	2	4	9	5	4	5	14	23				
32		3	5	5	5	3	2	3	3	5	2	5	4	4	49	3	2	4	9	5	4	5	14	23				
33		3	4	5	5	4	2	3	5	5	5	4	4	4	53	2	2	4	8	5	4	5	14	22				
34		3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	55	3	3	4	10	5	4	5	14	24				
35		2	4	5	5	4	2	2	5	5	2	5	4	3	48	3	3	4	10	5	4	5	14	24				
36		2	4	5	5	4	4	2	5	5	3	5	4	3	51	3	3	4	10	5	4	5	14	24				
37		2	4	5	5	4	2	5	5	5	2	3	4	3	49	3	3	4	10	5	4	3	12	22				
38		2	4	5	5	4	2	5	5	4	2	3	4	3	48	3	3	4	10	5	4	3	12	22				
39		2	4	2	1	3	2	5	5	4	3	3	4	3	41	3	3	4	10	5	4	3	12	22				
40		4	4	2	1	3	2	5	5	3	3	3	5	4	44	3	3	4	10	4	5	3	12	22				
41		4	4	2	3	2	2	5	1	5	3	3	5	3	42	3	3	4	10	4	5	3	12	22				
42		3	4	2	3	2	3	5	5	3	3	3	5	3	44	3	3	4	10	4	5	3	12	22				

Base de datos Tablas 1

campo - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 A A Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Y21

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
43		3	4	5	3	2	3	5	5	4	3	3	5	3	48	3	3	4	10	4	5	3	12	22				
44		3	4	5	3	2	3	5	5	4	3	3	5	5	50	2	3	2	7	4	5	3	12	19				
45		3	4	5	3	4	3	5	5	4	3	3	5	5	52	5	3	2	10	4	5	3	12	22				
46		4	4	5	3	4	3	5	5	4	3	3	5	5	53	5	3	5	13	3	5	5	13	26				
47		1	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	52	5	4	5	14	5	5	5	15	29				
48		5	5	5	4	4	5	2	5	4	3	4	5	4	55	5	4	5	14	5	5	5	15	29				
49		1	5	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	50	3	4	5	12	5	5	5	15	27				
50		5	5	5	4	4	2	3	5	4	3	4	3	4	51	3	4	5	12	5	3	5	13	25				
51		2	5	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	51	3	4	5	12	5	2	5	12	24				
52		2	5	5	4	4	1	3	5	3	5	4	3	4	48	2	2	5	9	5	3	5	13	22				
53		2	5	5	4	4	1	3	5	3	5	4	3	4	48	5	5	5	15	5	3	5	13	28				
54		2	5	3	4	3	1	3	5	3	5	3	3	4	44	5	5	3	13	5	3	5	13	26				
55		1	5	3	4	3	1	3	5	3	5	3	3	4	43	4	5	3	12	5	3	5	13	25				
56		4	5	3	4	3	1	3	1	3	5	3	3	3	41	3	2	3	8	5	3	5	13	21				
57		4	5	3	4	3	2	3	1	3	5	3	3	3	42	3	5	3	11	5	3	3	11	22				
58		4	5	3	4	5	4	3	1	3	5	3	5	3	48	3	4	3	10	5	3	3	11	21				
59		1	5	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	49	3	4	2	9	5	3	3	11	20				
60		5	5	3	4	5	2	2	5	3	5	3	5	3	50	2	4	2	8	5	3	3	11	19				
61		2	3	3	4	5	2	4	5	3	4	3	5	5	48	5	2	2	9	5	3	3	11	20				
62		2	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	49	5	5	4	14	5	3	3	11	25				
63		2	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	52	4	5	4	13	3	3	3	9	22				

Base de datos Tablas 1

campo - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 A A Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Y21

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
64		4	3	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	55	3	5	4	12	4	3	3	10	22				
65		4	3	3	4	2	2	4	3	5	4	5	5	5	49	3	3	4	10	4	3	3	10	20				
66		3	3	3	4	2	2	4	3	5	4	4	5	5	47	3	3	4	10	4	2	5	11	21				
67		3	5	3	4	2	5	4	3	5	4	4	5	5	52	3	3	4	10	4	2	5	11	21				
68		4	5	3	4	2	5	3	3	5	4	4	5	5	52	3	3	4	10	4	5	5	14	24				
69		2	5	3	4	1	2	3	3	5	4	4	5	5	46	2	2	4	8	4	5	5	14	22				
70		2	5	5	4	1	5	3	3	4	4	4	5	5	50	3	2	4	9	4	5	5	14	23				
71		2	5	5	5	1	5	2	3	4	4	4	4	5	50	3	2	4	9	4	5	5	14	23				
72		5	5	5	5	1	2	5	1	4	4	4	5	3	49	3	5	4	12	5	5	5	15	27				
73		5	5	5	5	1	4	5	1	4	4	4	5	3	51	3	5	4	12	5	5	5	15	27				
74		4	5	5	5	3	3	5	1	4	4	4	5	3	51	3	5	4	12	5	5	5	15	27				
75		2	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	3	53	3	4	3	10	5	5	5	15	25				
76		3	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	3	54	3	4	3	10	5	5	5	15	25				
77		3	5	5	5	3	2	5	5	4	3	3	4	3	50	3	4	2	9	5	3	3	11	20				
78		2	5	3	5	1	2	5	5	4	3	3	4	3	45	3	4	3	10	5	3	3	11	21				
79		2	5	3	4	1	5	5	5	4	3	3	4	3	47	5	4	3	12	5	3	3	11	23				
80		4	5	3	4	1	2	2	5	5	3	3	4	3	44	5	4	3	12	5	3	3	11	23				
81		4	4	3	4	3	2	3	5	5	3	3	4	3	46	5	4	3	12	5	3	3	11	23				
82		3	5	3	4	3	2	3	5	5	3	3	4	3	46	5	4	3	12	5	3	3	11	23				
83		2	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	46	5	4	3	12	3	2	4	9	21				
84		2	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	46	5	4	3	12	5	4	4	13	25				

Base de datos Tablas 1

campo - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Y21

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
85		5	4	3	4	3	2	3	5	5	3	3	4	4	48	4	2	3	9	5	4	4	13	22				
86		2	5	3	4	2	5	3	5	4	3	3	4	4	47	4	5	3	12	5	4	4	13	25				
87		1	4	3	4	2	2	3	3	4	5	3	5	4	43	4	5	3	12	5	4	4	13	25				
88		2	4	3	1	2	2	3	3	4	5	3	5	4	41	4	3	2	9	5	4	4	13	22				
89		2	4	3	1	1	2	5	3	4	5	5	5	4	44	3	3	2	8	5	4	4	13	21				
90		1	5	3	1	1	2	5	1	5	5	5	5	4	43	3	3	2	8	5	4	4	13	21				
91		2	3	3	1	5	3	5	1	3	5	5	5	4	45	3	2	4	9	5	4	4	13	22				
92		3	3	3	1	5	3	5	1	3	5	5	3	4	44	3	2	4	9	5	4	4	13	22				
93		5	4	3	1	5	4	5	5	3	5	5	3	4	52	3	4	4	11	5	4	4	13	24				
94		2	4	3	3	5	2	5	5	3	4	5	3	5	49	3	4	4	11	5	5	4	14	25				
95		4	4	3	3	5	2	5	5	3	4	5	3	5	51	3	4	4	11	5	5	4	14	25				
96		2	4	3	3	5	5	5	5	3	4	5	3	5	52	3	4	4	11	5	5	5	15	26				
97		3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	55	3	4	4	11	5	2	5	12	23				
98		3	4	3	1	5	2	5	5	5	4	5	3	5	50	3	2	4	9	5	2	5	12	21				
99		3	3	3	1	5	2	3	1	5	4	5	3	5	43	3	5	4	12	5	4	3	12	24				
100		3	3	3	3	2	5	3	1	5	4	5	3	5	45	3	5	4	12	4	4	3	11	23				
101		4	3	3	3	2	2	3	1	5	4	5	5	5	45	3	5	2	10	4	4	3	11	21				
102		3	3	3	3	2	1	3	3	5	5	3	5	5	44	3	5	2	10	4	4	3	11	21				
103		3	3	3	3	1	1	3	3	5	5	3	5	3	41	3	5	3	11	4	4	3	11	22				
104		2	3	3	3	1	5	3	3	5	5	3	5	3	44	4	5	3	12	4	4	3	11	23				
105		2	3	3	3	1	1	3	3	5	5	3	5	3	40	4	5	3	12	4	4	3	11	23				

Base de datos Tablas 1



campo - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Y120

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
105		2	3	3	3	1	1	3	3	5	5	3	5	3	40	4	5	3	12	4	4	3	11	23				
106		2	3	3	4	1	5	4	3	5	5	3	5	3	46	4	5	3	12	4	4	3	11	23				
107		1	3	3	4	1	5	4	3	5	5	3	5	3	45	4	2	3	9	3	4	3	10	19				
108		3	3	5	4	1	5	4	3	5	5	3	5	3	49	4	3	3	10	5	5	3	13	23				
109		3	3	5	4	1	5	4	3	5	5	3	5	3	49	5	3	3	11	5	5	3	13	24				
110		2	3	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	3	49	5	3	3	11	5	5	3	13	24				
111		3	3	5	4	4	5	4	1	4	5	3	5	3	49	5	3	3	11	5	5	3	13	24				
112		4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	53	5	3	3	11	5	5	4	14	25				
113		4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	54	5	3	2	10	5	5	4	14	24				
114		4	3	5	4	4	1	4	5	4	4	5	5	5	53	5	3	2	10	5	2	4	11	21				
115		5	4	5	4	4	1	4	5	4	4	5	5	5	55	5	3	2	10	5	3	4	12	22				
116		4	4	5	4	2	1	4	5	4	4	5	5	5	52	5	3	4	12	5	3	4	12	24				
117		1	4	5	4	2	2	4	1	4	4	5	5	5	46	5	3	4	12	5	3	4	12	24				
118		3	4	5	4	2	2	4	5	4	4	5	5	5	52	5	3	4	12	5	3	4	12	24				
119		3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	55	5	3	4	12	5	3	4	12	24				
120		3	4	5	4	3	4	5	1	3	4	5	5	5	51	5	3	4	12	5	3	4	12	24				
121		4	4	5	4	3	2	5	5	3	4	5	5	5	54	5	3	4	12	5	3	4	12	24				
122		4	4	5	5	3	2	5	5	3	4	5	5	5	55	5	3	4	12	5	3	4	12	24				
123		4	4	2	5	3	3	5	5	3	2	5	5	5	51	5	3	4	12	5	3	4	12	24				
124		3	4	2	5	3	3	5	1	3	2	5	3	5	44	5	3	4	12	5	3	4	12	24				
125		3	4	2	5	3	2	5	5	3	2	5	3	5	47	5	2	4	11	5	3	4	12	23				

Base de datos Tablas 1

campo - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A125

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
126		2	4	2	5	3	4	5	5	3	2	5	3	5	48	5	5	4	14	5	3	5	13	27				
127		2	5	2	5	3	5	5	5	3	2	4	3	4	48	3	5	4	12	5	3	5	13	25				
128		1	5	2	5	3	4	5	5	4	2	4	3	4	47	3	5	4	12	5	3	5	13	25				
129		1	5	2	5	3	4	5	5	4	2	4	3	4	47	3	5	4	12	5	2	5	12	24				
130		3	1	2	5	3	5	3	5	4	2	4	3	4	44	3	5	4	12	5	5	5	15	27				
131		3	1	2	5	4	5	3	1	4	3	4	5	4	44	3	5	4	12	5	5	3	13	25				
132		3	5	2	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	51	3	5	4	12	3	5	3	11	23				
133		4	4	2	3	4	5	3	5	4	3	4	5	4	50	3	5	4	12	4	5	3	12	24				
134		3	1	2	3	4	5	3	5	4	3	4	5	4	46	3	4	4	11	4	5	3	12	23				
135		4	4	3	1	4	1	3	5	4	3	4	5	4	45	3	4	2	9	4	5	3	12	21				
136		3	5	3	1	4	1	3	5	4	3	4	5	4	45	3	4	2	9	4	5	3	12	21				
137		1	4	3	1	4	1	3	5	4	3	5	5	4	43	3	4	3	10	4	3	3	10	20				
138		5	4	3	3	3	1	3	5	4	3	5	5	3	47	3	4	3	10	4	3	3	10	20				
139		1	4	3	3	3	1	3	1	4	3	5	5	3	39	3	4	3	10	4	3	3	10	20				
140		1	5	3	3	3	1	3	5	4	3	5	5	3	44	3	2	3	8	4	3	3	10	18				
141		4	1	3	4	3	1	3	5	4	3	5	5	3	44	4	2	3	9	4	3	3	10	19				
142		4	1	3	4	3	4	3	5	4	3	5	5	3	47	4	4	3	11	4	3	5	12	23				
143		1	1	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	3	46	4	4	3	11	4	3	5	12	23				
144		5	5	3	4	3	2	3	5	4	5	5	5	5	54	4	4	3	11	5	3	5	13	24				
145		1	4	2	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	51	4	4	3	11	5	2	5	12	23				
146		1	4	2	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	52	4	4	3	11	5	5	5	15	26				

Base de datos Tablas 1

campo - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

A146

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
147		1	1	2	4	4	3	4	1	5	5	5	5	5	45	4	4	3	11	5	5	5	15	26				
148		1	1	2	4	4	2	4	3	5	5	5	5	5	46	4	4	2	10	5	5	5	15	25				
149		3	1	3	4	4	2	4	3	5	5	5	5	5	49	3	4	2	9	5	5	5	15	24				
150		3	5	3	4	4	1	4	3	5	5	5	5	5	52	3	4	4	11	5	5	5	15	26				
151		3	3	3	4	4	1	4	3	5	5	5	5	5	50	3	4	4	11	5	5	5	15	26				
152		4	3	3	4	5	1	4	3	5	2	5	5	5	49	3	4	4	11	5	5	5	15	26				
153		4	3	3	4	5	1	4	3	5	2	5	5	5	49	3	5	4	12	5	5	5	15	27				
154		1	3	3	4	5	1	4	3	5	2	5	5	5	46	3	5	4	12	5	5	5	15	27				
155		5	3	5	4	5	1	4	1	5	2	5	5	4	49	3	5	4	12	5	3	3	11	23				
156		5	3	5	4	5	1	4	3	5	2	5	5	4	51	3	5	4	12	5	3	3	11	23				
157		4	3	5	3	3	1	4	5	5	2	5	5	4	49	5	5	4	14	5	3	3	11	25				
158		1	3	5	3	3	2	4	5	5	2	5	5	4	47	5	5	4	14	5	3	3	11	25				
159		3	3	5	3	3	2	4	5	5	3	4	5	4	49	5	2	4	11	5	2	4	11	22				
160		3	3	5	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	50	5	3	4	12	5	4	4	13	25				
161		1	3	5	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	48	5	3	4	12	5	4	4	13	25				
162		4	3	5	3	3	3	5	5	5	3	4	3	4	50	5	3	4	12	5	4	4	13	25				
163		4	3	5	3	4	3	5	1	4	3	4	3	4	46	5	3	4	12	5	4	4	13	25				
164		4	1	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	48	5	3	2	10	5	4	4	13	23				
165		1	1	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	45	5	3	5	13	5	4	4	13	26				
166		3	1	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	46	5	3	5	13	3	5	4	12	25				
167		3	1	2	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3	42	5	3	5	13	4	5	4	13	26				

Base de datos Tablas 1

campo - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A167

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
168		3	2	2	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3	43	5	3	5	13	4	5	4	13	26				
169		3	2	2	3	4	2	5	5	4	3	3	3	3	42	5	3	5	13	4	5	4	13	26				
170		1	2	3	3	4	2	5	5	4	3	3	3	3	41	5	3	5	13	4	5	4	13	26				
171		3	2	3	3	4	3	5	5	4	5	3	3	3	46	5	3	5	13	4	5	4	13	26				
172		4	2	3	3	4	3	5	5	4	5	3	3	3	47	5	2	5	12	4	2	3	9	21				
173		1	5	3	3	4	3	5	5	4	5	3	3	3	47	5	4	5	14	4	2	5	11	25				
174		5	3	3	3	4	3	5	5	4	5	3	3	3	49	5	4	3	12	4	3	3	10	22				
175		4	3	3	4	4	3	3	5	4	5	3	5	3	49	5	4	3	12	4	3	3	10	22				
176		5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	5	3	48	5	4	3	12	4	3	3	10	22				
177		4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	5	3	48	5	4	3	12	5	3	3	11	23				
178		4	3	3	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	50	4	4	2	10	5	3	3	11	21				
179		5	3	3	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	51	4	4	4	12	5	3	3	11	23				
180		4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	51	4	4	4	12	5	3	3	11	23				
181		3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	50	4	4	4	12	5	3	3	11	23				
182		3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	49	4	4	4	12	5	3	3	11	23				
183		3	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	49	4	4	4	12	5	3	3	11	23				
184		5	4	3	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	52	4	2	4	10	5	3	3	11	21				
185		4	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	53	5	5	4	14	5	2	5	12	26				
186		4	4	5	4	3	3	1	5	4	3	4	5	4	49	5	5	4	14	5	4	5	14	28				
187		4	4	5	4	3	3	1	5	4	3	4	5	4	49	5	5	4	14	5	4	5	14	28				
188		4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	52	5	5	4	14	5	4	5	14	28				

Base de datos Tablas 1

campo - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A188

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
189		3	1	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	47	5	5	4	14	3	4	5	12	26				
190		3	1	5	3	3	3	4	5	4	3	4	5	3	46	5	5	4	14	3	4	5	12	26				
191		4	1	5	3	5	3	4	5	4	3	3	5	3	48	5	5	4	14	3	4	5	12	26				
192		4	1	5	3	5	3	4	5	4	3	3	5	3	48	5	5	4	14	5	4	5	14	28				
193		5	1	5	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	47	5	5	4	14	5	5	5	15	29				
194		4	2	5	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	47	5	2	4	11	5	5	5	15	26				
195		4	2	5	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	47	3	4	2	9	5	5	5	15	24				
196		3	2	5	3	5	2	4	3	4	2	3	5	3	44	3	4	5	12	5	5	4	14	26				
197		3	2	5	3	5	2	3	3	4	2	3	5	3	43	3	4	5	12	5	5	4	14	26				
198		3	2	5	3	5	2	3	3	4	2	3	5	3	43	3	4	5	12	5	2	4	11	23				
199		3	2	5	4	5	2	3	3	5	2	3	5	3	45	3	4	5	12	5	5	4	14	26				
200		4	2	5	4	5	2	3	3	5	2	3	5	4	47	3	4	5	12	5	5	4	14	26				
201		5	5	5	4	5	2	3	3	5	4	3	5	4	53	3	4	5	12	5	5	4	14	26				
202		5	2	5	4	5	2	1	5	5	4	3	5	4	50	3	4	5	12	5	5	4	14	26				
203		5	4	2	4	5	2	1	5	5	4	3	5	4	49	3	4	5	12	5	5	4	14	26				
204		4	4	2	4	5	1	1	5	5	4	3	5	4	47	3	4	3	10	5	5	4	14	24				
205		4	4	2	4	4	1	5	5	5	4	5	5	4	52	3	4	3	10	5	5	4	14	24				
206		3	4	2	4	4	1	5	5	5	4	5	5	4	51	3	4	3	10	5	5	4	14	24				
207		3	4	2	4	4	1	5	5	5	4	5	4	4	50	3	4	3	10	5	5	4	14	24				
208		3	4	3	4		1	5	5	5	4	5	4	4	47	4	4	2	10	5	5	4	14	24				
209		4	4	3	4	3	1	5	4	5	4	5	4	4	50	4	4	5	13	5	2	5	12	25				

Base de datos Tablas 1

campo - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

A209

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
210		4	4	3	4	3	1	5	4	5	4	5	4	4	50	4	2	5	11	5	4	5	14	25				
211		5	5	3	4	3	1	5	4	5	3	5	4	4	51	4	5	5	14	5	4	5	14	28				
212		5	3	3	4	3	1	5	4	5	3	5	4	4	49	4	3	5	12	5	4	5	14	26				
213		3	3	3	4	3	1	5	4	5	3	5	4	4	47	5	3	5	13	5	4	5	14	27				
214		3	3	3	4	3	1	5	4	5	3	5	4	4	47	5	3	5	13	5	4	5	14	27				
215		3	3	3	5	3	1	5	4	5	3	5	4	3	47	5	3	5	13	5	4	5	14	27				
216		3	3	3	5	3	1	5	4	5	3	5	4	3	47	5	3	5	13	3	4	5	12	25				
217		3	3	3	5	3	2	5	5	5	3	5	4	3	49	5	5	3	13	5	5	3	13	26				
218		3	3	3	5	3	2	3	5	5	3	5	4	3	47	5	5	3	13	5	5	3	13	26				
219		3	3	3	5	3	2	3	5	5	3	5	5	3	48	5	5	2	12	5	5	3	13	25				
220		3	3	3	3	3	2	3	5	5	3	5	5	3	46	5	5	4	14	5	2	3	10	24				
221		3	3	5	3	3	2	3	5	5	3	5	5	3	48	3	5	4	12	5	3	3	11	23				
222		3	3	5	3	3	2	3	5	5	3	5	5	3	48	3	5	4	12	5	3	3	11	23				
223		3	3	5	3	3	2	3	5	5	3	5	5	3	48	3	5	4	12	5	3	3	11	23				
224		3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	51	3	5	4	12	5	3	3	11	23				
225		3	3	5	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	51	3	5	4	12	5	3	3	11	23				
226		3	5	5	3	4	3	1	5	5	5	5	5	5	54	3	4	4	11	3	3	3	9	20				
227		3	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	55	3	4	4	11	3	3	3	9	20				
228		3	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	54	3	4	4	11	5	3	3	11	22				
229		4	1	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	54	4	4	4	12	5	3	3	11	23				
230		5	1	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	55	4	4	4	12	5	3	5	13	25				

Base de datos Tablas 1

campo - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Portapapeles Pegar Pegar

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

A209

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
231		5	1	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	56	4	4	4	12	5	2	5	12	24				
232		5	4	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	56	4	4	4	12	3	3	5	11	23				
233		4	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	56	3	4	4	11	5	3	5	13	24				
234		5	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	57	3	4	4	11	5	3	5	13	24				
235		3	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	55	3	4	4	11	5	3	5	13	24				
236		5	5	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	58	3	4	4	11	5	3	5	13	24				
237		5	5	2	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	55	5	4	2	11	5	3	5	13	24				
238		3	5	2	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	53	3	4	5	12	5	3	5	13	25				
239		3	4	2	4	3	3	5	3	5	5	5	3	4	49	3	4	5	12	5	2	5	12	24				
240		3	5	2	4	3	3	5	3	5	5	5	3	4	50	3	4	5	12	5	2	5	12	24				
241		5	1	2	4	3	3	1	3	5	5	5	3	4	44	3	4	5	12	5	4	5	14	26				
242		3	4	2	4	3	3	4	3	5	5	5	3	4	48	4	4	5	13	5	4	5	14	27				
243		3	1	2	4	3	3	4	3	5	5	5	3	4	45	4	4	5	13	5	4	5	14	27				
244		5	4	2	5	3	3	4	3	5	5	5	3	4	51	4	4	5	13	5	4	5	14	27				
245		4	4	2	5	4	3	4	3	5	5	5	3	4	51	4	4	5	13	5	4	5	14	27				
246		4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	3	4	53	4	4	5	13	5	4	5	14	27				
247		5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	3	4	54	4	4	5	13	5	4	5	14	27				
248		5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	55	4	4	5	13	5	4	5	14	27				
249		4	4	1	5	4	3	1	1	5	4	5	4	4	45	4	4	3	11	5	4	5	14	25				
250		4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	55	4	4	3	11	5	3	3	11	22				
251		4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	55	3	4	3	10	5	3	3	11	21				

Base de datos Tablas 1

campo - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 A A Pegar Fuente Ajustar texto General Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A271

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
251		4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	55	3	4	3	10	5	3	3	11	21				
252		4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	55	3	4	3	10	5	3	3	11	21				
253		4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	55	3	4	3	10	5	3	3	11	21				
254		4	4	1	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	52	3	4	2	9	5	3	3	11	20				
255		4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	56	3	4	3	10	5	3	3	11	21				
256		4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	56	3	4	3	10	5	2	4	11	21				
257		4	4	2	3	4	3	1	4	5	4	4	5	4	47	3	4	3	10	3	5	4	12	22				
258		4	4	2	3	3	3	1	4	5	3	4	5	4	45	3	4	3	10	5	5	4	14	24				
259		4	4	2	3	3	3	5	1	4	2	4	5	4	44	3	3	3	9	5	5	4	14	23				
260		4	4	2	4	3	3	5	3	4	2	4	4	4	46	5	3	3	11	5	5	4	14	25				
261		4	4	2	4	3	3	5	3	4	2	4	4	4	46	5	3	3	11	3	5	4	12	23				
262		4	4	2	4	3	3	5	3	4	2	4	4	4	46	5	3	3	11	5	5	4	14	25				
263		4	4	2	4	3	3	5	1	4	2	4	4	4	44	5	3	3	11	5	5	4	14	25				
264		4	4	2	4	3	3	5	3	4	2	4	4	4	46	5	3	3	11	5	5	5	15	26				
265		4	4	2	4	3	3	5	1	4	2	5	4	4	45	5	3	3	11	5	5	5	15	26				
266		4	4	2	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	49	5	3	3	11	5	3	5	13	24				
267		3	4	2	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	49	5	3	3	11	5	3	5	13	24				
268		5	4	2	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	51	5	3	3	11	3	3	5	11	22				
269		3	4	2	4	4	1	5	3	4	4	5	4	4	47	5	4	3	12	5	3	5	13	25				
270		4	4	2	4	4	1	5	3	4	4	5	4	4	48	4	4	3	11	5	3	5	13	24				
271		4	4	1	4	4	1	5	3	4	4	5		4	43	4	4	3	11	5	3	5	13	24				

Base de datos Tablas 1



campo - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 A A Pegar Fuente Ajustar texto General Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A271

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
272		4	2	4	4	4	1	5	3	4	4	5	5	4	49	4	4	3	11	5	3	5	13	24				
273		4	3	4	4	4	1	5	3	4	4	5	5	4	50	4	4	3	11	5	2	5	12	23				
274		5	3	1	3	4	1	5	1	4	4	5	5	4	45	4	4	2	10	5	4	5	14	24				
275		4	3	4	3	4	1	5	1	4	4	5	5	3	46	4	4	3	11	5	4	4	13	24				
276		4	3	4	3	4	1	5	1	4	2	5	5	3	44	4	4	3	11	5	4	4	13	24				
277		5	3	4	3	4	3	3	1	5	2	5	5	3	46	4	4	3	11	5	4	4	13	24				
278		5	3	4	3	4	3	3	1	5	2	5	5	3	46	4	4	3	11	5	4	4	13	24				
279		3	3	1	3	4	3	3	4	5	2	5	5	3	44	4	4	3	11	5	4	4	13	24				
280		3	3	4	3	4	3	3	4	5	2	5	5	3	47	4	4	3	11	5	4	5	14	25				
281		3	3	3	5	4	3	3	4	5	2	5	5	3	48	4	4	3	11	5	4	5	14	25				
282		4	3	3	5	4	3	3	4	5	2	5	5	3	49	4	4	3	11	3	5	5	13	24				
283		3	3	3	5	5	4	3	4	5	2	5	5	3	50	4	4	3	11	5	5	5	15	26				
284		4	3	3	5	5	3	3	4	5	2	5	5	3	50	4	4	3	11	5	5	5	15	26				
285		4	3	3	5	5	3	3	4	5	3	5	5	3	51	5	4	3	12	5	5	5	15	27				
286		3	3	3	5	5	3	3	4	5	3	5	5	3	50	5	4	3	12	5	2	5	12	24				
287		4	3	3	5	5	4	3	4	5	3	5	5	3	52	5	4	3	12	5	3	5	13	25				
288		4	2	3	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	52	5	4	3	12	5	3	5	13	25				
289		4	2	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	53	5	4	3	12	5	3	5	13	25				
290		4	2	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	55	4	4	3	11	5	3	5	13	24				
291		4	2	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	54	5	4	3	12	5	3	5	13	25				
292		4	2	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	52	5	4	2	11	5	3	5	13	24				

Base de datos Tablas 1

campo - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

A292

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
293		4	2	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	52	5	4	5	14	3	3	5	11	25				
294		4	2	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	53	5	3	5	13	3	3	5	11	24				
295		4	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	54	5	3	5	13	3	3	5	11	24				
296		4	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	54	5	3	5	13	5	3	5	13	26				
297		4	2	4	3	4	3	5	5	3	5	5	4	4	51	5	3	5	13	5	3	5	13	26				
298		4	2	4	3	4	3	1	5	3	5	5	4	4	47	5	3	5	13	5	2	5	12	25				
299		5	2	4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	4	53	5	3	5	13	5	5	5	15	28				
300		3	2	4	2	4	1	5	5	3	5	5	4	4	47	5	3	5	13	5	5	5	15	28				
301		3	2	4	2	4	1	5	5	3	5	5	4	4	47	3	3	5	11	5	5	5	15	26				
302		3	2	4	2	3	1	5	5	3	5	5	4	4	46	3	3	3	9	5	5	5	15	24				
303		4	2	4	2	3	4	5	5	4	5	5	4	4	51	3	3	3	9	5	5	5	15	24				
304		4	2	4	2	3	1	5	5	4	5	5	4	4	48	3	3	3	9	5	5	5	15	24				
305		5	2	4	2	3	4	5	5	4	3	5	5	3	50	3	3	3	9	5	5	5	15	24				
306		4	2	4	2	3	3	5	5	4	3	5	5	3	48	3	3	3	9	5	5	5	15	24				
307		4	2	4	2	3	3	3	5	4	3	5	5	3	46	3	3	2	8	5	5	5	15	23				
308		4	2	4	2	3	3	3	5	4	3	5	5	3	46	3	4	3	10	5	2	5	12	22				
309		5	2	4	2	5	3	3	5	4	3	5	5	3	49	4	4	3	11	5	3	3	11	22				
310		4	2	4	2	5	3	3	5	4	3	5	5	3	48	3	4	3	10	5	3	3	11	21				
311		4	3	4	2	5	3	1	5	4	3	5	5	3	47	3	4	3	10	3	3	3	9	19				
312		4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	55	3	4	3	10	3	3	3	9	19				
313		4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	58	3	4	3	10	4	3	3	10	20				

Base de datos Tablas 1

campo - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

A313

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
314		4	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	57	3	5	3	11	4	3	3	10	21				
315		5	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	57	3	5	3	11	4	3	3	10	21				
316		4	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	3	53	3	5	3	11	4	3	3	10	21				
317		4	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	3	53	4	5	3	12	4	3	3	10	22				
318		4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	3	52	4	5	3	12	5	3	3	11	23				
319		5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	3	53	4	5	3	12	5	3	3	11	23				
320		4	3	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5	4	52	4	5	3	12	5	3	3	11	23				
321		4	3	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5	4	52	4	5	3	12	5	2	4	11	23				
322		4	4	4	3	4	3	3	1	3	2	5	5	5	46	4	5	3	12	3	4	4	11	23				
323		4	4	4	3	4	3	3	1	3	2	5	4	5	45	4	5	3	12	4	4	4	12	24				
324		4	4	4	3	4	3	3	1	3	2	5	4	5	45	4	3	2	9	4	4	4	12	21				
325		4	4	4	3	4	3	3	1	3	2	5	4	5	45	4	3	5	12	4	4	4	12	24				
326		5	4	4	5	4	3	3	1	3	2	5	4	5	48	4	3	5	12	4	4	4	12	24				
327		4	4	4	5	4	3	3	1	4	2	5	4	5	48	4	3	5	12	4	5	4	13	25				
328		4	4	4	5	4	3	3	1	4	2	5	4	5	48	4	4	5	13	4	5	4	13	26				
329		4	4	4	5	4	3	1	1	4	2	5	4	5	46	4	4	5	13	4	5	4	13	26				
330		4	4	4	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	50	3	4	5	12	4	5	4	13	25				
331		5	4	4	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	51	3	4	5	12	5	5	5	15	27				
332		4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	3	49	3	4	5	12	5	3	5	13	25				
333		4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	5	3	50	3	4	5	12	5	3	5	13	25				
334		5	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	5	3	51	3	4	5	12	5	2	5	12	24				

Base de datos Tablas 1

El dispositivo debe reiniciarse para instalar las actualizaciones.

campo - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

A334

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
335		4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	5	3	50	3	4	3	10	5	3	3	11	21				
336		4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	5	3	50	3	5	3	11	5	3	3	11	22				
337		4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	3	52	3	5	3	11	5	3	3	11	22				
338		4	4	5	3	4	4	3	5	4	1	4	5	3	49	3	5	3	11	5	3	3	11	22				
339		4	4	5	3	4	1	3	5	4	1	4	5	3	46	4	5	3	12	5	3	3	11	23				
340		4	4	5	3	4	1	3	5	5	5	4	5	3	51	5	5	3	13	5	3	3	11	24				
341		4	4	5	4	4	1	3	5	5	5	3	5	3	51	5	5	3	13	5	3	3	11	24				
342		4	4	5	4	4	1	3	1	5	5	3	5	3	47	5	5	3	13	5	3	3	11	24				
343		4	4	5	2	4	4	3	4	4	5	3	5	3	50	5	5	3	13	3	3	3	9	22				
344		5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	5	3	54	5	5	3	13	5	3	3	11	24				
345		4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	5	3	54	5	3	2	10	5	3	3	11	21				
346		4	5	5	5	4	3	1	4	4	5	3	5	3	51	5	3	2	10	5	3	3	11	21				
347		5	5	5	5	2	3	5	3	4	5	3	5	3	53	5	3	2	10	5	3	3	11	21				
348		4	5	5	5	2	3	5	1	4	5	3	5	3	50	3	3	2	8	5	3	3	11	19				
349		4	5	2	5	3	3	5	1	4	5	3	5	3	48	3	3	3	9	5	3	3	11	20				
350		5	5	2	5	3	3	5	1	4	5	3	5	3	49	3	3	3	9	5	3	3	11	20				
351		3	5	2	5	3	3	5	1	5	5	5	5	3	50	3	3	3	9	5	3	3	11	20				
352		3	5	2	5	3	3	5	1	5	5	5	5	3	50	3	3	3	9	5	3	3	11	20				
353		3	5	2	5	3	3	3	1	3	5	5	5	3	46	3	3	3	9	5	3	5	13	22				
354		3	5	2	5	3	3	3	1	3	5	5	5	3	46	3	3	3	9	5	3	5	13	22				
355		3	5	2	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	52	3	3	3	9	5	3	5	13	22				

Base de datos Tablas 1

Español (Perú) Teclado Latinoamericano

Para cambiar entre métodos de entrada, presione

campo - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A376

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
377		5	3	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4	5	52	3	3	3	9	5	3	5	13	22				
378		5	3	2	4	5	1	4	3	4	2	4	4	5	46	3	3	3	9	5	3	3	11	20				
379		3	4	2	4	5	1	4	3	4	3	4	4	5	46	3	3	3	9	5	3	3	11	20				
380		3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	52	3	3	3	9	5	3	3	11	20				
381		3	5	2	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	48	3	3	3	9	5	3	3	11	20				
382		3	5	2	4	5	1	4	3	4	4	2	4	5	46	3	5	2	10	3	3	4	10	20				
383		3	4	2	4	5	4	5	1	5	4	5	4	5	51	4	5	2	11	3	3	3	9	20				
384																												
385																												
386																												
387																												
388																												
389																												
390																												
391																												
392																												
393																												
394																												
395																												
396																												
397																												

Base de datos Tablas 1