



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MASTRÍA EN FINANZAS**

Gestión de riesgo crediticio y la calidad de cartera en la institución  
bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Finanzas

**AUTORA:**

Hernandez Cabellos, Janeth Yolanda (orcid.org/0000-0002-5869-6341)

**ASESORES:**

Mg.Chicchón Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

Mg. Walter Sechurán, Fernando Arturo (orcid.org/00000-0002-7233-4689)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Riesgos y Valoración de Empresas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

Mi trabajo de investigación se lo dedico a mi madre y hermana quienes son mi soporte, motivación por salir adelante.

A mi familia por su apoyo y aliento por seguir adelante, no dejarme rendir fácilmente quienes me muestran que con perseverancia todo es posible.

A mis amistades quienes están presentes incondicionalmente, dándome el ejemplo que con esfuerzo todo es posible.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios quien es mi principal soporte en los momentos más difíciles y me ha mostrado que nunca estaré sola, dándome la oportunidad de mejorar cada día como persona.

Al mismo tiempo quiero agradecer a todos los docentes de la Universidad César Vallejo quienes con su paciencia, persistencia, sus conocimientos, esfuerzo y dedicación que ponen en su labor nos motivan a seguir adelante.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN FINANZAS**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Riesgo Crediticio y la Calidad de Cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023", cuyo autor es HERNANDEZ CABELLOS JANETH YOLANDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 03 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO <b>DNI:</b> 08478538 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6215-7028	Firmado electrónicamente por: OCHICCHONM el 04- 08-2023 17:13:42

Código documento Trilce: TRI - 0638771



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN FINANZAS**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, HERNANDEZ CABELLOS JANETH YOLANDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de Riesgo Crediticio y la Calidad de Cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
HERNANDEZ CABELLOS JANETH YOLANDA DNI: 46950428 ORCID: 0000-0002-5869-6341	Firmado electrónicamente por: CABELLO2012 el 04- 08-2023 21:03:23

Código documento Trilce: INV - 1244885

## Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. variables y operacionalización.....	14
3.3. población, muestra y muestreo.....	15
3.4. técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. procedimientos .....	17
3.6. método de análisis de datos .....	18
3.7. aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43

ANEXOS .....	51
--------------	----

### Índice de tablas

tabla 1. Validación de los expertos .....	17
tabla 2. Fiabilidad de los instrumentos .....	17
tabla 3. Objetivo general .....	19
tabla 4. Objetivo específico 1 .....	20
tabla 5. Objetivo específico 2 .....	21
tabla 6. Objetivo específico 3 .....	22
tabla 7. Variable gestión de riesgo crediticio .....	23
tabla 8. Dimensión riesgo de mercado .....	24
tabla 9. Dimensión de riesgo de rentabilidad .....	25
tabla 10. Dimensión de riesgo operativo .....	25
tabla 11. Variable calidad de cartera .....	26
tabla 12. Dimensión ratio de morosidad .....	27
tabla 13. Dimensión perfil del cliente .....	28
tabla 14. Dimensión actividad económica .....	29
tabla 15. Pueba de normalidad.....	30
tabla 16. Correlación de la hipótesis específica 1.....	32
tabla 17. Correlación de la hipótesis específica 2.....	33
tabla 18. Correlación de hipótesis específica 3 .....	34

## Índice de figuras

figura 1. Gestión de riesgo crediticio y calidad de cartera.....	19
figura 2. Riesgo de mercado y calidad de cartera.....	20
figura 3. Riesgo de rentabilidad y calidad de cartera .....	21
figura 4. Riesgo operativo y calidad de cartera .....	22
figura 5. Gestión de riesgo crediticio.....	23
figura 6. Riesgo de mercado.....	24
figura 7. Riesgo de rentabilidad .....	25
figura 8. Riesgo operativo.....	26
figura 9. Calidad de cartera.....	27
figura 10. Ratio de morosidad.....	28
figura 11. Perfil del cliente .....	29
figura 12. Actividad económica .....	30

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación en la gestión de riesgo crediticio con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023 se cuenta con dos variables como es gestión de riesgo crediticio y calidad de cartera, se considera dentro de la metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo con diseño no experimental, nivel de estudio descriptivo correlacional – corte transversal. Se tiene de población a 85 colaboradores que conforman las áreas de Negocios, Operaciones y de Cobranzas son quienes tienen un mayor contacto directo con los clientes que conforman la cartera del banco, se aplica un cuestionario validado por juicio de expertos que consideran ser aplicables. Se utilizo el SPSS v. 21. Se trabajo con el análisis estadístico Rho de Spearman, se concluye que en el objetivo general existe una correlación positiva alta con un resultado del 0.76 con un nivel de significancia bilateral de 0.00 menor a 0.05, resulta que la gestión de riesgo crediticio tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023.

**Palabras clave:** Gestión de riesgos, Crédito, Calidad de cartera, Análisis cuantitativo.

### **Abstract**

The main objective of this research is to determine the relationship between credit risk management and portfolio quality in the Mibanco Ag. Independencia, 2023 has two variables such as credit risk management and portfolio quality, it is considered within the basic methodology, quantitative approach with non-experimental design, descriptive correlational study level - cross-sectional. The population of the study is 85 collaborators that make up the Business, Operations and Collections areas, who have the most direct contact with the clients that make up the bank's portfolio, a questionnaire validated by expert judgment is applied and considered to be applicable. SPSS v. 21 was used. A Spearman's Rho statistical analysis was used, and it was concluded that in the general objective there is a high positive correlation with a result of 0.76 with a bilateral significance level of 0.00 less than 0.05, it is found that credit risk management is significantly related to portfolio quality in Mibanco Ag. Independencia, 2023.

**Keywords:** Risk management, Credit, Portfolio quality, Quantitative analysis.

## I. INTRODUCCIÓN

Gestión de riesgo crediticio en los últimos años tuvo un mayor enfoque durante la crisis de la pandemia COVID-19 en los cuales muchas entidades estuvieron con retrasos en sus obligaciones financieras dando paso a realizar diversas gestiones como las reprogramaciones, los descuentos de tasa por parte de COFIDE e incluso se activaron los préstamos de “reactiva Perú con el objetivo de facilitar el acceso a empresas por un capital de trabajo y poder cumplir con sus obligaciones” (Juan, 2022). Según, (Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, 2020) en la primera quincena de septiembre, se registraron 7.8 millones de reprogramaciones de créditos por un valor de s/ 121 mil millones. Todo ello, con la finalidad que clientes no cayeran en mora y así cuidar su cartera.

A nivel internacional, La economía es un pilar importante a nivel mundial que permite el desarrollo y crecimiento de la población, la estabilidad es importante. Tras la pandemia han surgido riesgos inesperados debido a la desaceleración de Rusia y China más la inflación ha hecho que las condiciones financieras se deterioraran generando mayores provisiones (Fondo Monetario Internacional, 2022). Es decir, la afectación de la rentabilidad a final del año hace que no se generen las utilidades esperadas. En América Latina uno de los continentes más afectados económicamente tras esta pandemia, se encuentra en lucha por salir adelante minimizando los riesgos presentados en cada uno de sus países en donde cada entidad financiera, bancaria tendrá que salir a flote. En el Caribe y en América Latina la economía está creciendo de manera ascendente tras varios años de crisis, tiene la obligación de poner esfuerzos al momento de gestionar riesgos y el desarrollo de su capacidad de resiliencia (Banco Mundial, 2018), los riesgos pueden ocurrir de manera interna como externa.

A nivel nacional, en el Perú existen diferentes entidades financieras, bancarias que cuentan con una amplia cartera de clientes los cuales tienen que saber gestionar los riesgos por parte de sus prestatarios. Es importante cumplir con obligaciones financieras para no tener un desequilibrio de liquidez, es valioso estar alerta frente a un riesgo de préstamo para luego poder minimizarlo de forma proactiva y así evitar moras futuras; en la banca múltiple la mora llega

ascender a un porcentaje del 3.05%. En el 2018 se visualiza un mayor porcentaje de 3.24%, se aleja del resultado del año 2016 que fue 2.71% quien en su año logro un mejor control de su cartera morosa (Atlax 360, 2019).

A nivel local, la agencia Independencia de Mibanco no es ajena a tener riesgos dentro de su gestión en el área de negocios quienes se encargan de brindar préstamos evaluando a diferentes tipos de clientes quienes cuentan con ingresos independientes y dependientes que pueden ser formales como informales es ahí que el asesor evaluador se pondrá en contacto con el cliente interesado y tendrá que tomar el panorama del cliente de forma cualitativa como cuantitativa buscando los riesgos que pueda tener el caso y como se podrá minimizar, que factores intervienen a que suceda dicho riesgo y que tan confiable es la fuente scoring del banco. Muchas veces no se está siendo rigurosos con los casos presentados por la misma presión de querer llegar a la meta planteada como agencia, el no ser rigurosos con los casos presentados en corto plazo se reflejará la mora de ciertos clientes que afectan la calidad de cartera y de existir créditos incobrables pasan a ser provisiones del banco afectando así a su rentabilidad y la generación de las utilidades. Es por ello, que se plantea un problema general que se necesita investigar más a fondo y esta es: ¿Cómo la gestión de riesgo crediticio se relaciona con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023? y consigo se tienen los problemas específicos: a) ¿Cómo el riesgo de mercado tiene relación con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023?, b) ¿Cómo el riesgo de rentabilidad tiene relación con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023?, c) ¿Cómo el riesgo operativo tiene relación con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023?.

Con la justificación teórica se tendrá la citación de varios autores que respaldan la investigación propuesta. Lo que se busca es como la gestión de riesgo tiene relación con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco, Ag. Independencia, 2023 con el fin de identificar sus riesgos para lograr minimizar sus provisiones no dejando que se deteriore su cartera, que afectan a su rentabilidad y consigo sus utilidades. La justificación práctica, se tendrá como resultado la relación de gestión de riesgo crediticio con la calidad de cartera de la Institución Bancaria Mibanco, se demostrará que tanto se está mitigando los riesgos para cuidar la

cartera y lograr que esta sea rentable con un menor costo en provisiones. La justificación metodológica, el trabajo de investigación tiene como primera variable la gestión de riesgo crediticio y como segunda variable la calidad de cartera que son de enfoques cuantitativos, se va a utilizar la técnica e instrumento de investigación para así recopilar toda la información que sea necesaria sobre los riesgos y el impacto en la cartera, se procesara en la SPSS versión.21 para así llegar a definir la relación de las variables.

Como objetivo general se tiene el siguiente planteamiento: Determinar la relación en la gestión de riesgo crediticio con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023 y consigo se tienen los siguientes objetivos específicos: a) Identificar la relación en el riesgo de mercado con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023, b) Determinar la relación con el riesgo de rentabilidad con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023, c) Establecer la relación del riesgo operativo con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023.

En este trabajo de investigación se plantea como hipótesis general: La gestión de riesgo crediticio tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023 y se tiene las Hipótesis Específicas: a) El riesgo de mercado tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023, b) El riesgo de rentabilidad tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023, c) El riesgo operativo tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Tras esta investigación se tienen diversos antecedentes que apoyan el tema a investigar, se tienen los siguientes a nivel nacional:

Aguilar (2022) sostuvo como objetivo el impacto que tiene el riesgo financiero en la rentabilidad en diversas entidades bancarias del Perú en el periodo 2019 al 2020, con una investigación de enfoque cuantitativo de diseño no experimental con representación longitudinal, aplicó el análisis documental, tuvo el apoyo de la superintendencia de banca, seguros y AFP dio como resultado que se tuvo un impacto significativo en la rentabilidad a causa del riesgo financiero en las entidades bancarias del Perú, se tiene relación rentabilidad y solvencia con un resultado menor a 0,05 con un grado de relación de  $Rho = 0,717$ . Concluye que la rentabilidad se ve afectada por el riesgo financiero, el generar provisiones hace que el banco genere una menor utilidad, el existir créditos incobrables es mucha la posibilidad que la calidad de cartera se vea afectada y consiguientemente se tengan una mayor provisión de acuerdo con el saldo crediticio.

Por otro lado, Julca (2019) menciona como objetivo investigar la gestión del riesgo crediticio y de cómo tiene influencia en la morosidad dentro de la cooperativa señora del Rosario, se planteó en base a un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, explicativo, El análisis de confiabilidad arrojó como resultado el Alpha de Cronbach de 99.58% para la variable Gestión del Riesgo Crediticio y 99.78% para la variable Morosidad. Se utilizó el software SPSS, a través de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado de Pearson presentando como resultado un nivel de significancia de 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ) con un  $Rho = 0,871$  Llegando a la conclusión que la gestión del riesgo crediticio como diversificación de cartera, tecnología crediticia (endeudamiento y verificaciones), análisis del crédito (cuantitativo y cualitativo) y el seguimiento del crédito son las que influyen significativamente en la morosidad. El gestionar la mora de manera temprana hace que la cartera no se deteriore y pueda no presentar provisiones en los próximos meses.

Así mismo, Borda (2022) Tuvo como objetivo plantear que la gestión de cartera tiene relación con la rentabilidad, se tiene como metodología de investigación de enfoque básico descriptivo con diseño correlacional – no

experimental de corte transversal se tiene como resultado utilizando el método no paramétrico el Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0.00 ( $p < 0.05$ ) con un  $Rho = 0,602$  llegando como conclusión de que existe una correlación positiva media entre la gestión de cartera de créditos y la rentabilidad lo que muestra que no todas las cajas municipales se encuentran en pérdidas. Es decir, que el gestionar la cartera a tiempo hace que se eviten muchos riesgos de pérdida y el considerar tener conocimiento de los diferentes manejos de los recursos hace que se prevenga ante una eventualidad que pueda afectar directamente la generación de ingresos.

Zevallos (2022) propuso como objetivo a investigar la relación que tiene el riesgo crediticio con la morosidad dentro de las cajas municipales de la provincia de Chupaca en el periodo 2020, de investigación materia cuantitativa, con un diseño no experimental, en el cual se ha utilizado el método inductivo y deductivo, correlacional – causal, se tiene como resultado que existe una correlación alta entre las variables con un valor de  $Rho = 0,820$  y  $P = 0,000$ . Da como conclusión y afirma que hay relación entre la gestión de riesgos crediticios con la alta aparición de los morosos el no contar con el control suficiente hace que la cartera tenga que presentar provisiones. Es decir, que los clientes que no cumplen con sus obligaciones financieras hacen que deterioren la cartera de cualquier entidad financiera o bancaria.

Pomares (2022) definió como objetivo la relación de administración de riesgos y la calidad de cartera con una metodología de investigación correlacional, aplicada de enfoque cuantitativo, método hipotético – deductivo y diseño experimental transversal, llega como resultado que tiene una correlación positiva media entre las variables con un  $Rho = 0,447$  y  $P = 0,01$  Concluye que se tiene una significativa correlación con una positiva media entre la administración de riesgos y la calidad de cartera. El guardar relación de ambas variables hace que seamos conscientes del tipo de clientes que se necesita para conservar y no llegar a deteriorar la cartera.

Mayta (2022) determino como objetivo argumentar la influencia de la calidad de cartera crediticia en la morosidad de Caja Tacna, con metodología aplicada con diseño Longitudinal – no experimental de nivel explicativo – Causal , la comprobación de hipótesis se realizó a través de la regresión lineal da como

resultado que la calidad de cartera influye en la morosidad de manera significativa en un 99% ( $Rho = 0.991$ ) se concluye que se tiene un alto grado de influencia logrando un 99%; la morosidad es algo que afecta de manera directa la cartera y lo que se busca es optimizar mejoras estratégicas que permitan balancear de manera equilibrada sin dañar tanto la cartera como a los clientes morosos.

Becerra y Rufasto (2021) propone como objetivo dar a conocer los principales factores de riesgo que inciden en la morosidad en su investigación con metodología de enfoque cuantitativo, deductivo, longitudinal se tiene como resultado después de utilizar un análisis de la información, entrevistas para saber cuáles son los factores de riesgos que afectan a la morosidad, se encuentra que existe un riesgo interno en el área de Cobranzas que no se encuentran comprometidos y/o capacitados lo suficiente, Riesgo Operacional que ocurrió con 6 colaboradores que participaron de manera fraudulenta esto hace que la cartera sufra desgaste y tenga que considerar provisiones, además los fenómenos naturales perjudican a los agricultores de la zona. Concluye que los factores de riesgos se pueden propiciar de forma interna como externa.

Salinas (2020) presentó como objetivo demostrar el grado de relación entre la evaluación y el riesgo crediticio en la cartera que se otorgan a todos los negocios pequeños y micro, con metodología de investigación correlacional con diseño transversal, no experimental; se obtuvieron como resultados que se tiene una correlación positiva alta con un  $Rho = 0,947$  y  $P = 0,00$ . Se concluyó que si existe una correlación entre ambas variables como es Evaluación y riesgo crediticio, comprende que se tiene que otorgar préstamos con una evaluación más rígida con el fin de prevenir impagos a futuros que perjudique la calidad de cartera, en primera instancia es valioso perfilar al cliente de forma cualitativa como cuantitativa que permita disminuir el riesgo que se pueda tener a futuro.

Aguirre (2021) investigó la evaluación de crédito en la calidad de cartera en una microfinanciera de Apurímac, se tiene como metodología nivel explicativo con diseño no experimental de tipo básico con enfoque cuantitativo, se tiene como resultado que la evaluación de crédito tiene dependencia con la calidad de cartera  $Chi-Cuadrado = 4,312$  y  $P = 0,38$  se tiene significancia, se concluye que la evaluación repercute en la calidad de cartera, se tiene una incidencia de Nagelkerke del 2,1% el cual es baja, a pesar de ello se demuestra que ambos tienen relación. El otorgar

un préstamo implica que se evalúe el crédito, demostrar su viabilidad y minimizar sus riesgos por cada factor que se presente es un reto que se debe asumir con responsabilidad.

En Panamá Vega, Vega y Koo (2023) tuvo como objetivo analizar los efectos de la pandemia a nivel de gestión del riesgo crediticio en los bancos panameños con metodología cualitativa con un diseño descriptivo, exploratorio, no experimental. Concluye que la investigación apoyara a los bancos públicos y privados a gestionar políticas que fortalezcan el seguimiento de la liquidez y la gestión del capital, para mitigar el riesgo crediticio y renegociar los plazos de pago; así como el impacto en la probabilidad de incumplimiento, calificaciones, datos macroeconómicos y la perspectiva relacionada con el análisis de un aumento significativo en el riesgo de crédito.

Ecuador, Rivas, Cabanilla y Jengibre (2021) propuso como objetivo analizar el impacto del riesgo de crédito en la rentabilidad de los segmentos 1 y 2 SCCS en Ecuador, en el periodo 2015 – 2018. Metodología de análisis cualitativo descriptivo y correlacional, se tiene como resultado que existe una alta correlación negativa (más de -0,5) entre la tasa de morosidad y las medidas de rentabilidad. También, se encontró en el análisis de regresión una relación negativa significativa entre estas variables. Se concluye que los CCSC pueden mejorar su rentabilidad si el riesgo de crédito se selecciona y supervisa de manera más eficiente, con el fin de mejorar la previsión de los niveles de riesgos futuros.

Nigeria, Enoch, Digil y Arabo (2021) presentó como objetivo evaluar el efecto de la política de recaudación en la calidad de cartera de los bancos de microfinanzas en el estado de Andamawa, Nigeria. Metodología análisis de regresión y estadística descriptiva para analizar los datos recopilados. Con resultados la política de cobranza tiene un mayor efecto en la calidad de cartera se concluye que los bancos de microfinanzas deberían adherirse a una política estricta o rígida de cobro de deudas, ya que el rigor en la política de cobro ayuda a los bancos a recuperar sus préstamos, mejorando así la calidad de cartera del banco. Para tener control de la mora hay que plantearse diversos estándares para así contar con un mejor filtro de perfilación del cliente, el tomar referencias de otras entidades y fijarse en sus antecedentes de pago.

La puntuación z es una herramienta que utilizan las empresas para medir su periodo de estabilidad en el mercado en Mexico durante el periodo 2012 al 2019 se tuvo una investigación, donde se analizó su tiempo de quiebra y que a través de las ratios financieras se encuentran valiosas respuestas. Lo cual, permite conocer a mayor precisión el estado en que se encuentra la empresa son diversos los factores de mercado que intervienen en la estabilidad de una empresa por lo cual se tiene que manejar estrategias para minimizar sus riesgos y no verse afectados al declive. Pantoja et., al (2021)

África Oriental, Nsubuga y Gedion (2019) Investigó como objetivo que es examinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en la cartera de préstamos en los bancos comerciales de Ruanda, este estudio utilizó la técnica de muestreo intencional y estratificado es cuantitativa, descriptiva. Se tiene como resultado que las políticas se aplican en gran medida con una media de 3,13 esto quiere decir que las decisiones de préstamos están bien tomadas, muchas veces son los factores externos como eventos de desastres naturales que perjudican a los agricultores de la zona y no les permiten pagar de forma puntual. Se concluye que se tiene una buena gestión de riesgo crediticio que permite mantener una cartera sana por ese lado, lamentablemente el cambio climático no favorece a los agricultores de la zona quienes son parte de la cartera de clientes.

Se menciona como primera variable para esta tesis de investigación la gestión de riesgo crediticio, se avala por diversos autores que se mencionan a continuación. A lo largo de los años diversos autores han influenciado en la toma de decisiones para minimizar dichos riesgos. Se tiene a Joseph (2013) definió que la gestión de riesgo crediticio es analizar las diferentes incidencias que puedan ocurrir en el entorno del crédito, se debe considerar los diferentes riesgos para luego minimizarlos el factor más común es el riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operativo entre otros. Baesens et., al (2016) mencionó que el medir un riesgo crediticio nos hace conscientes de las probabilidades que puedan suceder con el caso, a la vez nos permite definir cuáles serán las pérdidas que nos acarrearán el otorgar un crédito, la cual ya tendrá definido sus distintos tipos de segmentación de acuerdo con su nivel de endeudamiento, experiencia crediticia, condición de vivienda, si es dependiente o independiente todos estos intervienen para definir un nivel de calificación en el sistema financiero. Es decir, una gestión de riesgos hay

diversas posibilidades que pueden afectar a un crédito mal evaluado tanto de forma cuantitativa como cualitativa. La gestión del riesgo crediticio hace que disminuya la probabilidad que un crédito caiga en mora, disminuye las provisiones y aumentaría el capital del banco. Según, López (2013) Existe una medida regulatoria que es Basilea III quien se encarga de tomar acciones sobre medidas acordadas a nivel internacional, con respuesta a lo que paso con la crisis financiera que se suscitó entre el año 2007-2009 con el fin de mejorar con mayor esfuerzo la regulación con el fin de supervisar y gestionar los riesgos de los bancos.

Dentro de la primera variable se tienen como dimensiones lo siguiente: Feria (2015) definió el riesgo de mercado como una muestra de dificultades que suceden con respecto a la variación de precios, el tipo de interés, el tipo de cambio; estos hechos se dan por las fluctuaciones del mercado. Dentro de un mercado hay una variedad de actividades económicas que están propensas a verse afectadas de acuerdo con la situación que se está viviendo. Ortega (2017) indicó que la incertidumbre del mercado tiene efecto negativo en la rentabilidad de las acciones con respecto a los factores macroeconómicos, se tienen debilidades en el valor de los activos realizando modificaciones en el tipo de interés y con la evolución del producto interior bruto llamada PIB, el alza de los precios, la toma de decisión de los políticos hace que surjan diferentes riesgos en el mercado. Szylar (2013) menciona que cada institución financiera cuenta con una serie de condiciones que sujetan a los clientes, quienes pueden ser personas naturales como jurídicas en lo cual tienen que asumir responsabilidades que les otorga dicha entidad de acuerdo a la situación que se presente en el mercado; muchas veces se ven afectados por la volatilidad del mercado y tienen que aceptar o rechazar condiciones que les brinda el banco, siempre con el riesgo de perder o ganar tanto para el cliente o el banco.

Barquero, Huertas (2001) definió el riesgo de rentabilidad como todo negocio lucrativo lo que busca es obtener ganancias para ello se tiene que afrontar a diversas posibilidades de perder o ganar, para ello debe tener presente los riesgos que va a asumir al momento de poner en marcha cualquier proyecto o estrategia que decida realizar el correr un mayor riesgo implica mayores ganancias como a la misma vez pueden ocasionar perdidas. El buscar ganancias hace que se asuman riesgos al momento de realizar una inversión, lo cual debemos tener una amplia

visión de lo que esperamos lograr y a la misma vez buscar minimizar dichos riesgos. Ante una inversión lo que se espera es obtener una ganancia de acuerdo con lo esperado, con una retribución que hasta a veces exceda nuestras expectativas. Pampillon (2001) explicó que al momento de evaluar la rentabilidad de dicha entidad bancaria y el compararlo con sus mayores competidores o medirse con los resultados obtenidos de años anteriores, lo cual es un indicador importante que hay que tener en cuenta para conocer los riesgos que ha presentado dicha entidad, para obtener resultados favorables o desfavorables en su ratio de rentabilidad. Meehan at., al (2011) recalcó que el mejorar los precios se tendrá un ingreso del dinero invertido, se calculó un porcentaje la cual se define la ganancia esperada en comparación a la inversión realizada, lo cual se tiene un resultado claro que se refleja en porcentaje, lo que se espera es obtener los mejores resultados de no ser el caso se tendría que gestionar minimizando los diversos riesgos lo cual se puedan encontrar durante su gestión para lograr mejores resultados de forma creciente.

Chapelle (2018) determinó que el riesgo operativo de acuerdo con el comité de Basilea II se define como la incertidumbre de una mala operación fallida que ocurre debido a una falta de capacitación, puede ocurrir en diferentes áreas de la empresa o a causa de un factor externo es importante reportar al área pertinente para estos sucesos para luego no tener que implicarse en una situación más grave y recurrente. El riesgo es la incertidumbre que sucede frente a una acción que se realiza, esto va a depender de muchos factores que pueden existir en el entorno. Rosillo y Martínez (2004) nos mencionan que el riesgo operativo surge de diferentes formas dentro la entidad cuando se pone en marcha la operación, se tienen riesgos que pueden perjudicar la gestión los cuales pueden ser errores de tipo humano por falta de conocimiento, por tecnología inadecuada o una voluntad maliciosa. Samaniego (2007) explicó que la entidad financiera es propensa dentro de su gestión operativa de acontecer errores humanos como ser partícipes de fraudes que afecten la calidad de cartera, trayendo consigo a muchos clientes insatisfechos y aportando una mala imagen corporativa, perdiendo así clientes. Hemos querido indicar los riesgos operacionales más relevantes, aunque evidentemente no representa.

Se tiene como segunda variable la siguiente definición por Estupiñán (2015) definió que calidad de cartera es la determinación del nivel de porcentaje o una

parte de la cartera se está deteriorando en base al total de la cartera de créditos.  $(\text{cartera vencida} + \text{castigos} / \text{cartera bruta} + \text{castigos}) * 100$ . Se tiene el porcentaje que corresponde a la cartera vencida y que es sustraída del total de la cartera que se tiene gestionando, esto nos permitirá saber si contamos con mayores provisiones y que afectan directamente en la rentabilidad del banco ya que no se tiene una buena calidad de cartera. Connor et., al (2010) mencionó que la calidad de cartera hay que revisarla y cumplir algunos parámetros para tener una buena estabilidad y generar ingresos a base de ello; paso importante que se debe considerar es una evaluación cuantitativa esto quiere decir que debemos revisar su capacidad de pago, el indicador de solvencia de la empresa, el verificar su capitalización junto con su estructura financiera y de verificar su rentabilidad. Morgan (2023) detallo que el manejar información completa de los clientes del cómo es su comportamiento crediticio a través de las centrales de riesgos nos permite tomar mejores decisiones la cual nos ayudaría a manejar una mejor calidad de cartera.

Pampillon, Ruza y Curbera (2022) precisó que el ratio de morosidad se visualiza en gran parte de la cartera que está en mora, nos da un porcentaje de los créditos que están con días de atraso y con la probabilidad de no ser canceladas. Existe dentro del banco una regulación que indica una situación de riesgo de crédito, que exige al banco asumir dicha provisión de acuerdo con la cantidad que no se llegó asumir de manera responsable el cliente. Es decir, las entidades financieras deben estar preparados para correr este riesgo de impago la cual se debe cubrir con las provisiones y no verse afectado. Smaga (2018) puntualizo que los impagos que puedan ocurrir en los bancos es un indicador de pérdida ya que van a tener que considerar como ratio de morosidad el cual son provisiones que van directo a la rentabilidad; regularmente una cartera es siempre afectada por la mora debido a que existen diversos factores que lo propician. En España sus créditos dudosos consideran los saldos vencidos con más de tres meses y no pagados. Salas et., al (2012) aclaró que el ratio de morosidad es un indicador visible que toda entidad bancaria posee y que es coeficiente entre la cartera dudosa y la cartera sana. El tener conocimiento de la situación de los clientes que se ven afectados a atrasos hace que se generen compromisos de pagos oportunos para así mejorar el indicador de mora.

Bacon (1996) estableció que el perfil del cliente es la recaudación de información cualitativa como cuantitativa es indispensable conseguir una mayor cantidad de datos por lo que permitirá examinar y discernir con base la captación de clientes nuevos para la entidad bancaria para lograr tomar una decisión menos riesgosa. Sciarba (2018) especificó que el contar con información del cliente hace que tengamos un mejor perfil del cliente de acuerdo con lo que nos solicita el banco, cumplir con las políticas de riesgos muchas veces se percibe como discriminación a los clientes; es necesario que el encargado de captar clientes tenga la noción de lo que se está buscando en un cliente y logre perfilar de acuerdo con lo que se busca. Escudero (2017) definió a través de una serie de variables que debe cumplir el individuo para acceder a un crédito tanto evaluación cuantitativa que interviene el nivel de endeudamiento, sus ingresos económicos, historial crediticio, al igual como la evaluación cualitativa que se define por su edad, personalidad, actitud, estilo de vida y clase social.

Prado (2007) detalló que la actividad económica es casi integral y a la vez tan general que se realizan cualquier actividad ya sea de servicio o de producción de bienes para el mercado. Estas implican el desarrollo de una actividad de consumo, de producción o de bienes y materiales. Portes (1995) definió que es la división formal como informal que los distingue de acuerdo con su sector económico. También, hay trabajos como dependientes formales e informales que existen a nivel global y muchas veces es una complicación ya que muchos de ellos se deben a la estabilidad económica. Requeijo (2007) expuso que estas diversas actividades se ubican dentro de un espacio en la ciudad con responsabilidad de generar ingresos para así lograr mover la economía, muchas veces existen actividades formales como informales en los diferentes rubros que puedan existir, esto no le hace ajeno a ser frágiles y dejarse llevar por un camino de evasión de impuestos al igual que si existen actividades económicas que si actúan de forma legal y de acuerdo como lo solicita la ley, es la forma de prevenir lo ilegal. Es decir, toda actividad con fines y sin fines de lucro de los diversos rubros tienden diversificarse en el mercado con el fin de mejorar sus ingresos y estar estables por un largo período.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

Dicha investigación se realiza bajo condición de tipo básico con el fin de recopilar una mayor información y tener conocimiento para poder así saber a lo que se está enfrentando, se debe tener un problema definido de investigación que indiquen circunstancias y características concretas (Rodríguez, 2005). Este tipo de investigación lo que busca es recaudar la mayor información sobre el problema a investigar.

##### **3.1.2. Diseño de Investigación**

El diseño con lo cual se está trabajando es no experimental aquí no se manipula las variables deliberadamente. Es decir, las variables no se distorsionan por lo que ya están definidos de manera concreta, solo nos queda observar sin necesidad de manipular situaciones se recoge información tal y como está en el momento, para luego analizarlos. El considerar este diseño nos permite investigar situaciones existentes en la realidad sin necesidad de ser manipuladas, en cambio la experimental se puede manipular y construir una realidad de acuerdo como está necesitando el investigador. Las variables independientes no pueden ser manipuladas por lo que ya existen y es ahí que se tiene que analizar cuál es su nivel de estado con el fin de encontrar una respuesta (Toro y Parra, 2006). Además, se utilizó el análisis de corte transversal esto nos permite recaudar datos en un solo momento determinado con el fin de tener amplitud del problema a resolver (Heinemann, 2003).

Con enfoque de estudio cuantitativo que nos permite utilizar datos recaudados, analizamos con preguntas que respondan la investigación para luego probar la hipótesis planteada, se confían las variables en instrumentos de medición para la investigación con el uso estadístico descriptivo e inferencial con tratamiento estadístico y la comprobación de hipótesis, llegando a una formulación de hipótesis estadística con tipos de diseños de investigación, se considera el muestreo para contar con una mayor posibilidad de una respuesta al problema de investigación

(Ñaupas, et al., 2014). El tener claro con lo que se va a trabajar hace que se faciliten la recolección de información para así contar con una respuesta y poder encontrar una posible solución para mejoras del problema planteado (Byrne, 2022).

Se tiene un nivel de estudio descriptivo correlacional teniendo como propósito describir acontecimientos, situaciones que carecen de solución o respuestas de un fenómeno o una unidad de análisis. Es decir, se realizan una serie de preguntas y se toman las encuestas pertinentes al problema de investigación (Cowles et al., 2015).

### **3.2. Variables y Operacionalización**

Cherulnik (2001) Se da cuando se conceptualiza una variable o se define, esto significaría pasar de un concepto abstracto a una definición cuantificable es importante definir dimensiones que nos permitan mostrar resultados tangibles.

#### **Variable 1: Gestión de riesgos**

Definición conceptual según, Joseph (2013) nos define el riesgo crediticio que es una probabilidad de incumplimiento del pago de dicho crédito por parte del prestatario y las fallas a dichas condiciones generadas en el contrato esto ocasiona que se deteriore su capacidad de pago y obtenga una mala calificación en los bancos. Definición operacional, Esta variable será medido a través de un cuestionario estructurado por 20 items permitirán brindar una respuesta a la hipótesis u al objetivo de estudio. Para lo cual, se tendrá tres dimensiones por cada variable. Indicadores; esta variable tiene las siguientes dimensiones que ayudan al estudio del problema planteado y estas son: Riesgo de mercado dentro de esta se tiene como indicadores a tipo de cambio, tasa de interés e informalidad; se tiene como otra dimensión el riesgo de rentabilidad que se compone de los siguientes indicadores prestamos, corto plazo, largo plazo y como ultima dimensión de la primera variable se tiene al riesgo operativo que tiene como indicadores al área de negocios, área de operaciones y área tecnológica. Escala de medición se utiliza la escala Likert

#### **Variable 2: Calidad de Cartera**

Definición Operacional, Se tendrá como medida para el alcance de una solución una encuesta por 20 items que permitirán brindar una respuesta al objetivo de estudio. Se tendrá 3 dimensiones para esta segunda variable, Indicadores en esta

dimensión de ratio de morosidad se compone de dos indicadores que son cartera vencida y cartera total; se tiene como otra dimensión perfil del cliente de indicador se tiene cuantitativo y cualitativo; ultima dimensión es actividad económica que contiene de indicadores a formal e informal. Escala de medición, se utiliza la escala Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Población es una agrupación de medidas que resulta de una cantidad de individuos u objetos que tienen características en particular que están situados en un lugar (Mutz, 2011). Para la investigación como población se tienen a los colaboradores de Mibanco con un número de 85 personas que laboran dentro de las 2 agencias de Independencia.

#### **- Criterios de inclusión:**

Se consideran a colaboradores que tienen contacto directo con los clientes estas áreas son negocios, operaciones y cobranzas son quienes gestionan la parte operativa de las agencias.

#### **- Criterios de exclusión:**

Se tienen a colaboradores que laboran en periodo de escuela y tienen poco tiempo laborando en las agencias.

#### **3.3.2. Muestra**

Fuentelsaz et., al (2006) explico que la muestra es el subconjunto de la población que se desea investigar con ello se encontraran los resultados deseados para luego generalizar con el problema, esta muestra debe ser la más representativa para ello se debe definir bien los criterios de inclusión y exclusión. Como muestra se tendrá a 70 colaboradores que corresponden dentro del área de negocios, Operaciones y Cobranza.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo es la técnica no probabilística, estudio que se realiza a conveniencia y que no tiene una característica aleatoria con elección a base del criterio del investigador, tener una accesibilidad de recoger los datos y contar con la flexibilidad del subgrupo que será parte del estudio de la investigación todo esto dado en un periodo explicito (Stopher, 2012).

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

como técnica se va a utilizar la encuesta Chen (2012) describió que es una metodología cuantitativa con mayor utilización para obtener información de forma rápida, información específica, fácil de aplicar y es flexible con la finalidad de encontrar una respuesta. La encuesta va a ser aplicada al subconjunto de colaboradores que participaran en la investigación. Por lo que, se necesitara de un cuestionario para recoger la información requerida de acuerdo con la investigación Gillham (2007) recalco que el cuestionario es un instrumento estructurado que busca recopilar la información a través de preguntas específicas de acuerdo con el orden que se entregó y se debe marcar las alternativas que están presentes no hay opción de agregar una cuestión.

El cuestionario contendrá preguntas de acuerdo con las dimensiones planteadas en la investigación con el fin de responder al objetivo, se tendrá un total de 20 ítems por cada variable que estará planteado bajo la escala de Likert siempre (1), casi siempre (2), A veces (3), Casi Nunca (4), Nunca (5). Serán tomadas de los 75 colaboradores de la agencia Independencia, Mibanco. Taylor (2013) La validez es un instrumento que nos permite saber hasta qué punto las escalas serán medidas como deben de ser de una forma certera. Aquí se validará a través de expertos que tienen la experiencia suficiente en temas de investigación quienes a través de un dictamen nos darán su conformidad para ser aplicada.

**Tabla 1.** Validación de los expertos

Nombre	DNI	Dictamen
Oscar Chicchon Mendoza	08478538	Aplicable
Fernando Walter Sechuràn	10003475	Aplicable
Soley Teran Plasencia	44410438	Aplicable

*Nota: elaboración propia*

Bernal (2006) explico que la fiabilidad del cuestionario nos indica cuan consistente es, dando un resultado bajo puntuaciones que nos otorgaran las mismas personas cuando se examina de distintas formas quedando como resultados similares o iguales, lo cual nos afirma que el instrumento es confiable. Lo cual, se apoya esta prueba a través del programa SPSSv.21 se obtiene resultados que indica que las encuestas son confiables, los resultados fueron:

**Tabla 2.** Fiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	Ítems
Gestión de riesgos	0,76	20
Calidad de Cartera	0,857	20

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

### 3.5. Procedimientos

Se inicia desde un punto óptico teórico y metodológico sobre conceptos generales sobre el tema a investigar con el objetivo de lograr aproximarse a respuestas con el fin de contar con una base para el estudio que se desea lograr. Se tiene la identificación de la población con una muestra que se desea trabajar con el fin de aplicar una encuesta y obtener información valiosa para la investigación, para ello se tiene la autorización pertinente para la aplicación de dicha encuesta dentro del centro de labores y se tiene previa coordinación con los trabajadores de Independencia , para luego procesar toda la información en el programa de Excel; de ahí se introducirá los datos en el programa estadístico y se realizara el análisis descriptivo e inferencial, dichos resultados se extraerán en el

Word para su presentación en APA junto con su interpretación. Al final, estos resultados nos permitirán llegar a las conclusiones y recomendaciones.

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

Se tendrá un análisis descriptivo de las variables en base a cada una de las dimensiones se recolectarán los datos, los cuales serán ingresados en una hoja de cálculo Excel donde se mostrarán tablas de frecuencias según los niveles de las variables se tendrán porcentajes de acuerdo con la importancia de cada pregunta, Para ello, se tendrá una interpretación donde se mostrará los resultados del estudio para así tener una mejor claridad y respuesta ante la problemática planteada. El análisis inferencial nos permitirá confirmar y comparar las hipótesis planteadas que se tendrá mediante la prueba de correlación que se determinará a través de la prueba estadística para así confirmar si la gestión de riesgos se relaciona con la calidad de cartera de las agencias Mibanco, Independencia para luego plantear las discusiones y llegar a una conclusión. Sucasaire (2021) Para analizar una investigación de metodología se debe conocer y entender conceptos básicos de estadística para que luego se pueda realizar una interpretación adecuada.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación está respaldada por sus principios éticos que le permitirán estar apto, lográndose cumplir los estándares de calidad del trabajo de investigación según las exigencias que solicita el área administrativa de la escuela de Posgrado UCV. Se actúa con total transparencia se aplica en principio de confidencialidad que permitirá proteger los datos de los participantes, no debemos tener un acto crítico hacia la empresa que se toma dicha encuesta al contrario debe ser un material de estudio informativo. En cuanto a su estructura y conceptos teóricos y todo lo demás fueron citados bajo la premisa del manual APA 7ma edición, se respeta la propiedad intelectual de cada autor e instituciones. El aplicar esta norma se otorga un orden a la investigación a estudiar se actúa con suma responsabilidad en cada capítulo avanzado, con profesionalismo, siendo objetivos, lo cual el estudio nos servirá para contribuir a la comunidad científica ya que se cumplirá con el método científico.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Luego de tomarse la encuesta de los empleados de Mibanco Ag. Independencia del área de Operaciones, Negocios y Recuperaciones se obtuvo una serie de resultados que permitieron analizar situaciones sobre la gestión de riesgo crediticio y Calidad de Cartera, se presentan los siguientes resultados.

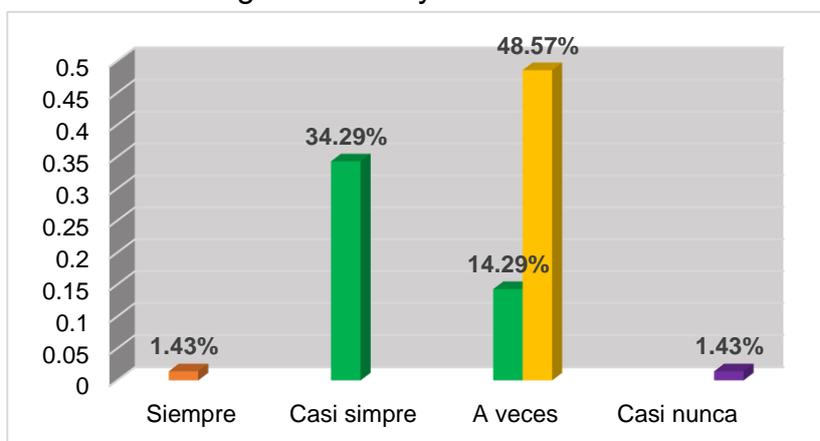
**Objetivo General:** Determinar su relación en la gestión de riesgo crediticio con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023

**Tabla 3.** *Objetivo general*

		Calidad de Cartera				Total	
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca		
<b>Gestión de riesgo crediticio</b>	Casi siempre	Recuento	1	24	0	0	25
		% del total	1,4%	34,3%	0,0%	0,0%	35,7%
	A veces	Recuento	0	10	34	0	44
		% del total	0,0%	14,3%	48,6%	0,0%	62,9%
	Casi nunca	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%
	Total	Recuento	1	34	34	1	70
		% del total	1,4%	48,6%	48,6%	1,4%	100,0%

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 202*

**Figura 1.** Gestión de riesgo crediticio y Calidad de cartera



*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

**Interpretación:** se obtiene de acuerdo con la toma de encuestas que el 48,6% representa a 34 encuestados nos indican que a veces gestionan el riesgo crediticio. Casi la mitad nos mencionan que gestionan a veces el riesgo crediticio para cuidar la cartera. También, se tiene que el 1,4% casi nunca gestionan sus riesgos dejando al descuido la cartera haciendo que la mora se eleve.

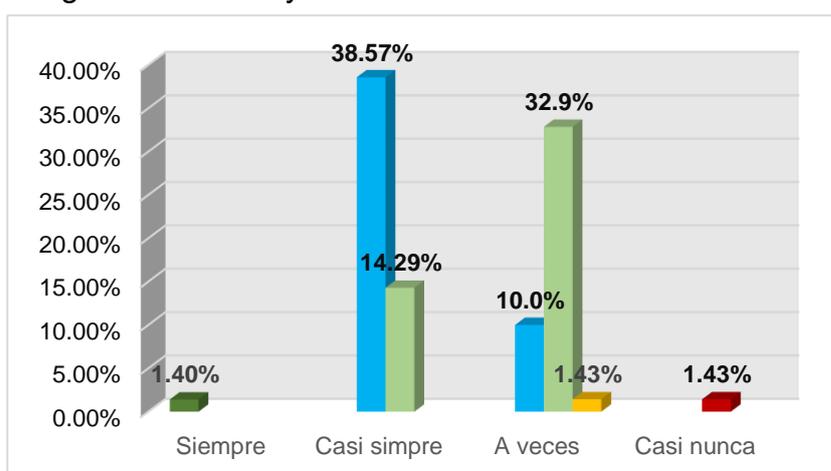
**Objetivo específico 1:** Identificar su relación en el riesgo de mercado con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023

**Tabla 4.** *Objetivo específico 1*

		Calidad de Cartera				Total	
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca		
<b>Riesgo de mercado</b>	Siempre	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
	Casi siempre	Recuento	0	27	10	0	37
		% del total	0,0%	38,6%	14,3%	0,0%	52,9%
	A veces	Recuento	0	7	23	1	31
		% del total	0,0%	10,0%	32,9%	1,4%	44,3%
	Casi nunca	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%
	Total	Recuento	1	34	34	1	70
		% del total	1,4%	48,6%	48,6%	1,4%	100,0%

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

**Figura 2.** Riesgo de mercado y calidad de cartera



*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

**Interpretación:** se obtiene de acuerdo con la toma de encuestas que el 38,6% representa a 27 encuestados nos muestran que casi siempre el riesgo de mercado afecta la calidad de cartera y el 1,4% de un 1 encuestado opino que siempre el riesgo de mercado afecta la calidad de cartera.

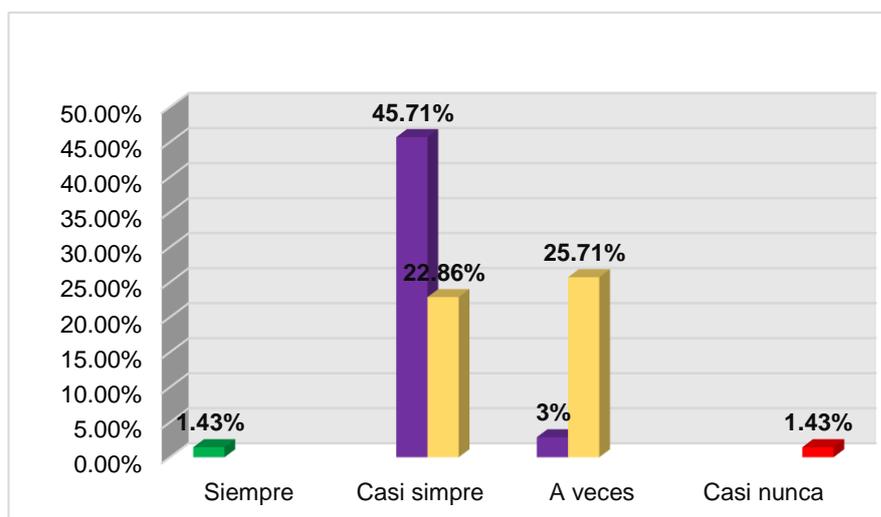
**Objetivo específico 2:** Precisar su relación con el riesgo de rentabilidad con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Ag. Independencia, 2023

**Tabla 5.** *Objetivo específico 2*

		Calidad de Cartera				Total	
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca		
<b>Riesgo de rentabilidad</b>	Casi siempre	Recuento	1	32	16	0	49
		% del total	1,4%	45,7%	22,9%	0,0%	70,0%
	A veces	Recuento	0	2	18	0	20
		% del total	0,0%	2,9%	25,7%	0,0%	28,6%
	Casi nunca	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%
	Total	Recuento	1	34	34	1	70
		% del total	1,4%	48,6%	48,6%	1,4%	100,0%

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

**Figura 3.** Riesgo de rentabilidad y calidad de cartera



*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

**Interpretación:** Se obtiene de acuerdo con la toma de encuestas que el 45.7% representa a 32 encuestados un resultado que casi siempre el riesgo de rentabilidad se afecta con la calidad de cartera y el 25.7% de 18 encuestados opinan que a veces por motivo que el banco cuenta con diversas agencias a nivel nacional que la respaldan.

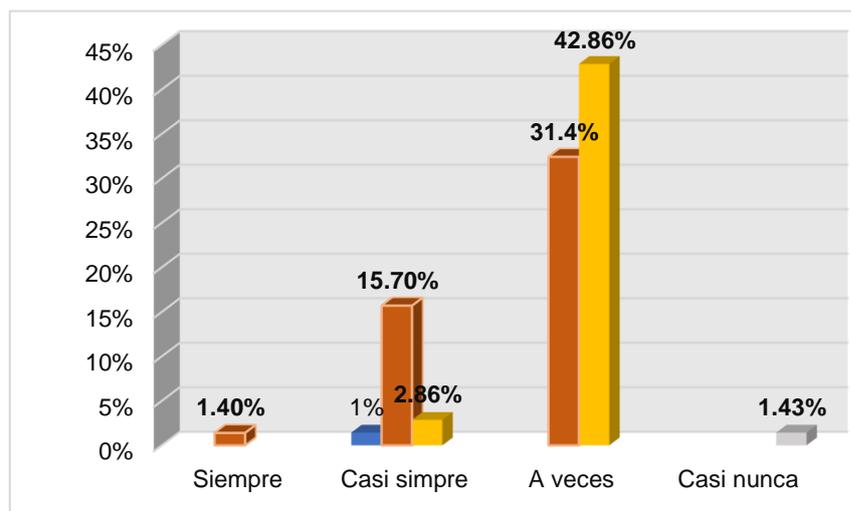
**Objetivo específico 3:** Establecer la relación del riesgo operativo con la calidad de cartera en la Institución Bancaria Ag, Independencia, 2023

**Tabla 6.** *Objetivo específico 3*

		Calidad de Cartera					Total
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca		
Riesgo operativo	Casi siempre	Recuento	1	11	2	0	14
		% del total	1,4%	15,7%	2,9%	0,0%	20,0%
	A veces	Recuento	0	22	30	0	52
		% del total	0,0%	31,4%	42,9%	0,0%	74,3%
	Casi nunca	Recuento	0	1	2	1	4
		% del total	0,0%	1,4%	2,9%	1,4%	5,7%
		Recuento	1	34	34	1	70
		% del total	1,4%	48,6%	48,6%	1,4%	100,0%

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

**Figura 4.** Riesgo operativo y calidad de cartera



*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

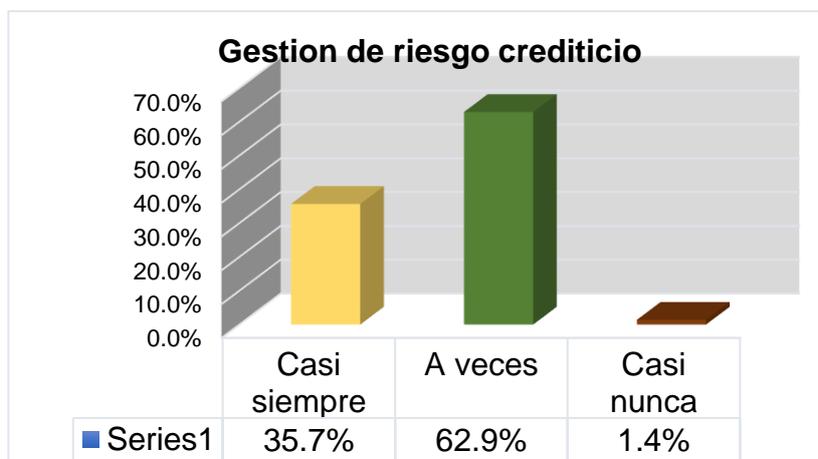
**Interpretación:** Se obtiene de acuerdo con la toma de encuestas que el 42.9% representa a 30 encuestados que mencionaron que a veces el riesgo operativo afecta la calidad de cartera y que el 1.4% casi nunca el riesgo operativo afecta la calidad de cartera.

**Tabla 7.** Variable Gestión de Riesgo Crediticio

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Casi siempre	25	35,7	35,7	35,7
	A veces	44	62,9	62,9	98,6
	Casi nunca	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023

**Figura 5.** Gestión de Riesgo crediticio



Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023

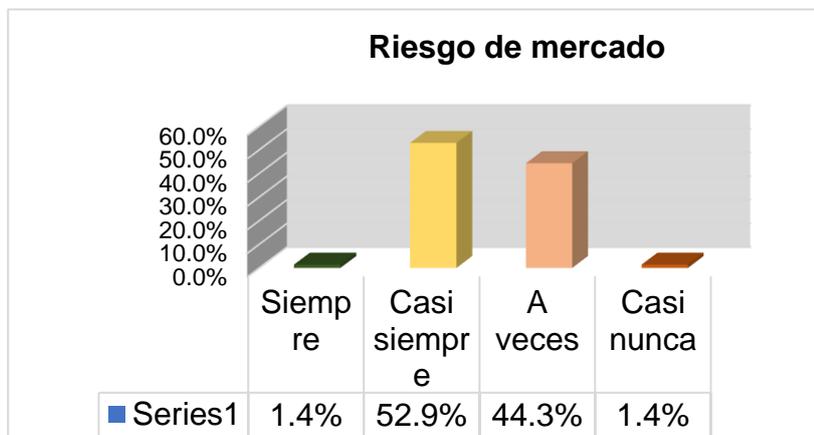
Se obtiene de acuerdo con la toma de encuestas donde se considera la opinión y conocimiento de los empleados, el 62,9% A veces logran gestionar sus riesgos, el 35.7% casi siempre y el 1,4% casi nunca. Esto quiere decir, que los empleados en su mayoría logran identificar sus riesgos pero que a veces no se logra controlar por diversos factores que se pueda presentar en su momento ya sea externo como interno.

**Tabla 8.** Dimensión riesgo de mercado

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Siempre	1	1,4	1,4	1,4
	Casi siempre	37	52,9	52,9	54,3
	A veces	31	44,3	44,3	98,6
	Casi nunca	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023

**Figura 6.** Riesgo de Mercado



Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023

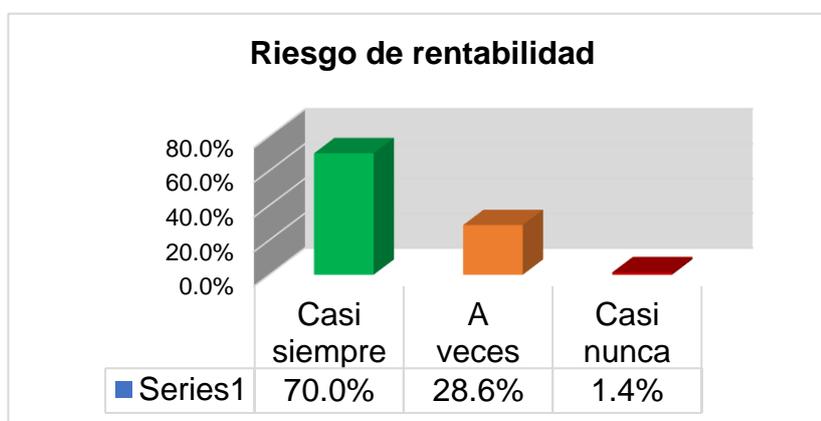
Se obtiene de acuerdo con la toma de encuestas donde se considera la opinión y conocimiento de los empleados que el riesgo de mercado el 52.9% casi siempre, 44.3% casi siempre, 1.4% siempre y el 1.4% casi nunca. Esto quiere decir, que los empleados en su mayoría logran identificar que el riesgo de mercado es uno de los factores que afecta al momento de otorgar un crédito.

**Tabla 9.** Dimensión de riesgo de rentabilidad

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Casi siempre	49	70,0	70,0	70,0
	A veces	20	28,6	28,6	98,6
	Casi nunca	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023

**Figura 7.** Riesgo de rentabilidad



Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023

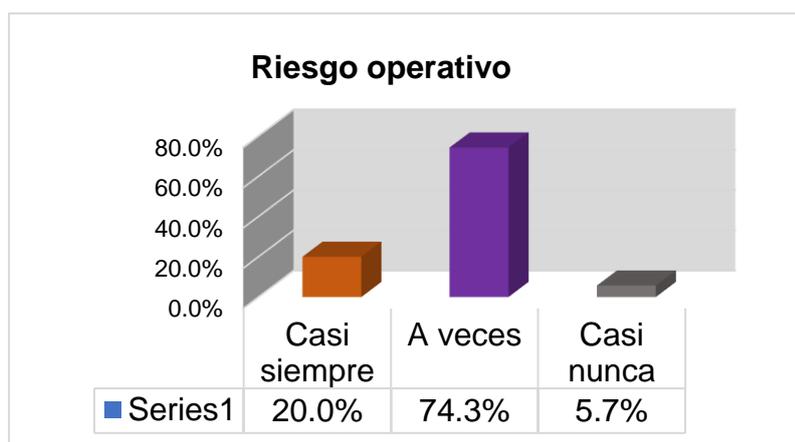
Se obtiene de acuerdo con la toma de encuestas donde se considera la opinión y conocimiento de los empleados que el riesgo de rentabilidad 70.0 %, casi siempre, 28.6 % y el 1.4% casi nunca. Esto quiere decir, que los empleados en su mayoría logran identificar que el riesgo de rentabilidad se ve afectado a veces por no poder minimizar los riesgos que se presentan en un crédito.

**Tabla 10.** Dimensión de riesgo operativo

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Casi siempre	14	20,0	20,0	20,0
	A veces	52	74,3	74,3	94,3
	Casi nunca	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023

**Figura 8.** Riesgo operativo



*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

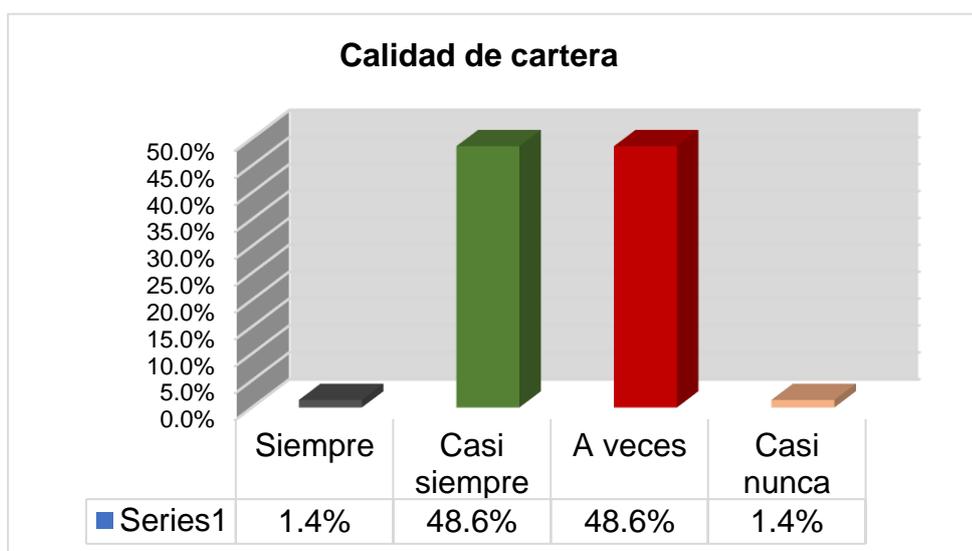
Se obtiene de acuerdo con la toma de encuestas donde se considera la opinión y conocimiento de los empleados que el riesgo operativo 74.3% A veces, 20 % Casi siempre y el 5.7% Casi nunca. Esto quiere decir, que los empleados en su mayoría logran identificar que el riesgo operativo a veces puede ser un riesgo en sus diferentes áreas el manipular un crédito pueden existir diversas posibilidades.

**Tabla 11.** Variable calidad de cartera

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Siempre	1	1,4	1,4	1,4
	Casi siempre	34	48,6	48,6	50,0
	A veces	34	48,6	48,6	98,6
	Casi nunca	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

**Figura 9.** Calidad de cartera



*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

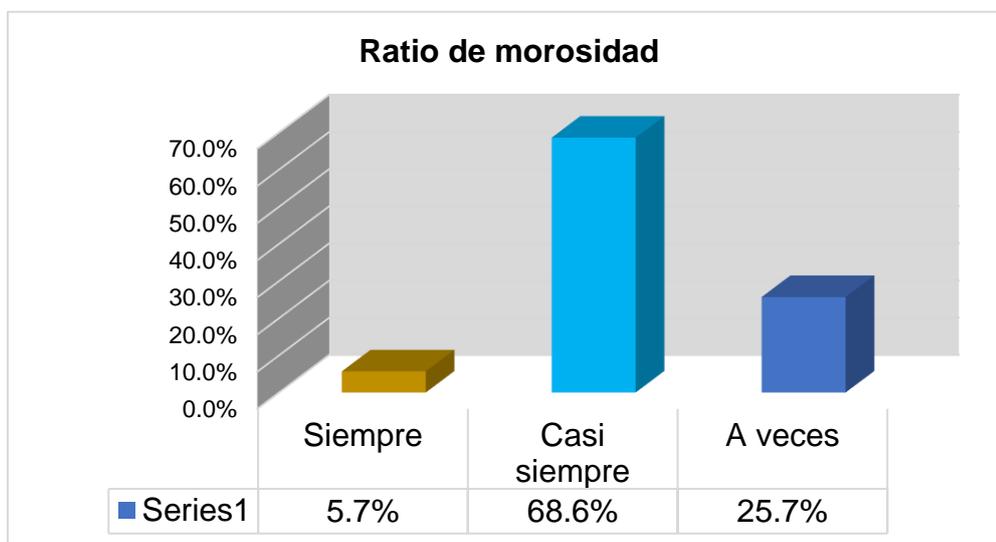
Se obtiene de acuerdo con la toma de encuestas donde se considera la opinión y conocimiento de los empleados que la calidad de cartera, el 48.6% Casi siempre, el 48.6% A veces, el 1,4% Siempre y 1,4% Casi nunca. Esto quiere decir, que los empleados en su mayoría logran identificar que la calidad de cartera casi siempre o a veces se ve afectada.

**Tabla 12.** Dimensión ratio de morosidad

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Siempre	4	5,7	5,7	5,7
	Casi siempre	48	68,6	68,6	74,3
	A veces	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

**Figura 10.** Ratio de morosidad



*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

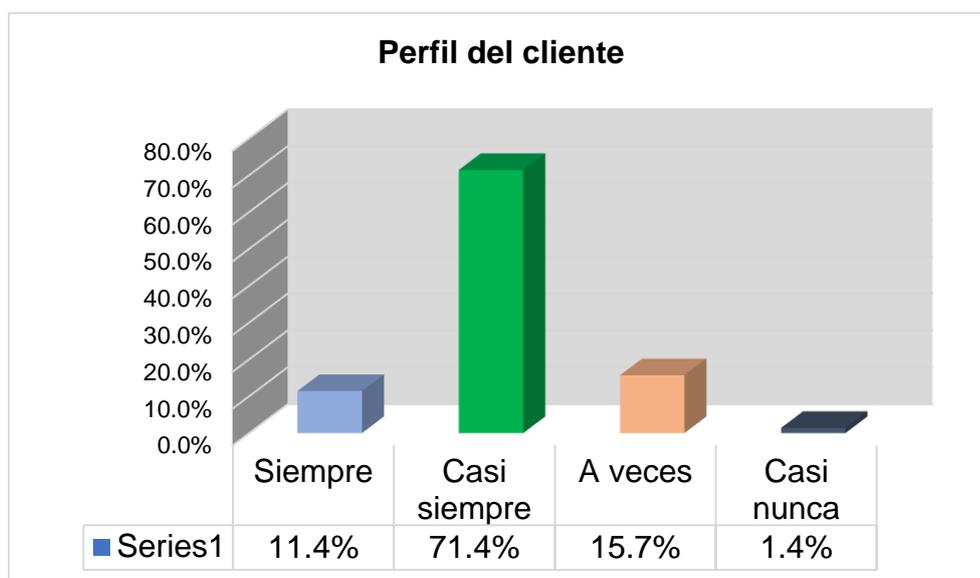
Se obtiene de acuerdo con la toma de encuestas donde se considera la opinión y conocimiento de los empleados ratio de morosidad, el 68.6% Casi siempre, el 25.7% A veces, 5.7% Siempre. Esto quiere decir, que los empleados en su mayoría logran identificar que la ratio de morosidad casi siempre afecta a la calidad de cartera.

**Tabla 13.** Dimensión perfil del cliente

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Siempre	8	11,4	11,4	11,4
	Casi siempre	50	71,4	71,4	82,9
	A veces	11	15,7	15,7	98,6
	Casi nunca	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

**Figura 11.** Perfil del cliente



*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

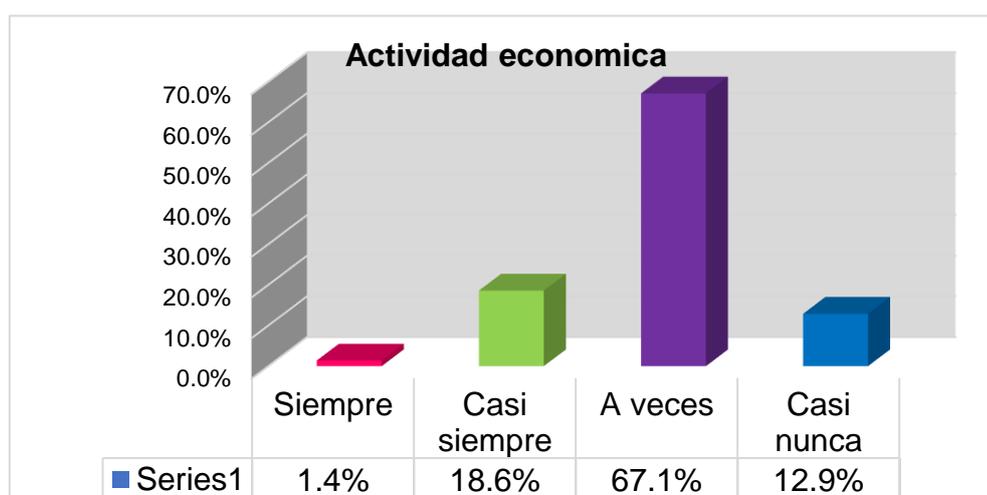
Se obtiene de acuerdo con la toma de encuestas donde se considera la opinión y conocimiento de los empleados que el perfil del cliente, el 71.4% Casi siempre, el 15.7% A veces, Siempre 11.4% y 1,4% nunca. Esto quiere decir, que los empleados en su mayoría logran identificar que el perfil del cliente es importante casi siempre en el momento de gestionar una evaluación de un crédito.

**Tabla 14.** Dimensión actividad económica

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Siempre	1	1,4	1,4	1,4
	Casi siempre	13	18,6	18,6	20,0
	A veces	47	67,1	67,1	87,1
	Casi nunca	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

**Figura 12.** Actividad económica



*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

Se obtiene de acuerdo con la toma de encuestas donde se considera la opinión y conocimiento de los empleados que la actividad económica, el 67.1% A veces, el 18.6% Casi siempre y 12.9% Casi nunca y 1.4% Siempre. Esto quiere decir, que los empleados en su mayoría logran identificar que la actividad económica A veces al momento de evaluar se considera el giro.

## 4.2 Análisis Inferencial

**Tabla 15.** Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de riesgo crediticio	,393	70	,000	,663	70	,000
V1D1	,337	70	,000	,726	70	,000
V1D2	,436	70	,000	,607	70	,000
V1D3	,415	70	,000	,659	70	,000
Calidad de Cartera	,315	70	,000	,729	70	,000
V2D1	,391	70	,000	,698	70	,000
V2D2	,378	70	,000	,727	70	,000
V2D3	,356	70	,000	,763	70	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

Se presenta dos pruebas estadísticas, la cual se tomará el Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> Por lo que se tiene una muestra mayor a 50 y de significancia menor a 0,05 por lo que se dirige a una prueba no paramétrica Rho de spearman para definir el grado de relación de la hipótesis general y específicas. Pons (2013) el utilizar el método no paramétrico en una investigación se da cuando se tiene datos clasificados y no se tiene una interpretación de forma numérica clara, en estos casos se tienen resultados ordinales, este método no formula muchas suposiciones.

### 4.3 Estadística inferencial

Se considera este análisis con el fin de conocer la relación que existe entre ambas variables, para ello se va a utilizar el Rho de spearman; se apoya del programa estadístico SPSS v21.

Se da conocer el criterio analítico de decisión:

Si Sig. (0.05) < a Se acepta la Ha

Si Sig. (0.05) > a Se rechaza la Ha

#### Hipótesis general

**Ho:** La gestión de riesgo crediticio no tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023

**Ha:** La gestión de riesgo crediticio tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023

**Tabla 12:** Correlación de la Hipótesis general

			Gestión de riesgo crediticio	Calidad de cartera
Rho de Spearman	Gestión de riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de Cartera	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

Se obtiene una muestra de Sig. 0,00 menor a 0,05 por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva alta entre las variables por un valor de 0.76. Es decir, que la gestión de riesgo crediticio se relaciona con la calidad de cartera.

### Hipótesis específica 1

**Ho:** El riesgo de mercado no tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023.

**Ha:** El riesgo de mercado tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023

**Tabla 16.** Correlación de la hipótesis específica 1

			Calidad de cartera	Riesgo de mercado
Rho de Spearman	Calidad de Cartera	Coeficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Riesgo de Mercado	Coeficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

Se obtiene una muestra de Sig. 0,00 menor a 0,05 por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva media entre las variables por un valor de 0,543. Es decir, que la calidad de cartera se relaciona con el riesgo de mercado.

## Hipótesis específica 2

**Ho:** El riesgo de rentabilidad no tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023

**Ha:** El riesgo de rentabilidad tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023

**Tabla 17.** Correlación de la hipótesis específica 2

		Calidad de cartera	Riesgo de rentabilidad	
Rho de Spearman	Calidad de Cartera	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,547**	
		N	70	
	Riesgo de rentabilidad	Coeficiente de correlación	,547**	
		Sig. (bilateral)	1,000	
		N	70	
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

Se obtiene una muestra de Sig. 0,00 menor a 0,05 por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva media entre las variables por un valor de 0,547. Es decir, que la calidad de cartera se relaciona con el riesgo de rentabilidad.

## Hipótesis específica 3

**Ho:** El riesgo operativo no tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023.

**Ha:** El riesgo operativo tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023.

**Tabla 18.** Correlación de hipótesis específica 3

			Calidad de cartera	Riesgo operativo
Rho de Spearman	Calidad de Cartera	Coeficiente de correlación	1,000	,399**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	70	70
	Riesgo Operativo	Coeficiente de correlación	,399**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	70	70
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota: Obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v21, 2023*

Se obtiene una muestra de Sig. 0,00 menor a 0,05 por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva baja entre las variables por un valor de 0,399. Es decir, que la calidad de cartera se relaciona con el riesgo operativo.

## V. DISCUSIÓN

Se planteo como hipótesis general La gestión de riesgo crediticio tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023 se tiene como resultado a través de la prueba estadística Rho de spearman un valor de significancia del 0.00 menor al 0.05 lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna con un nivel de relación positiva alta 0.761 lo que afirma que si existe correlación entre ambas variables de estudio, los colaboradores del área de negocios, operaciones y de cobranzas son quienes están en constantes tratos directos con diferentes clientes y tienen como responsabilidad detectar los posibles riesgos que se observan en el cliente son diversos los factores que intervienen en el entorno. Se logro utilizar el instrumentó del cuestionario que nos permite contar con sus opiniones y certezas con respecto a la investigación.

Una correlación alta positiva de 0.761 es un índice que evidencia que se tiene que gestionar los riesgos, pese a las coyunturas que se están suscitando a lo largo de los años, se evidencia que existen diferentes factores de riesgos que afectan la economía. El cual, se han realizado diversas investigaciones sobre diferentes temas que respaldan lo ocurrido con la finalidad de saber cuánto es lo que impacta y encontrar propuestas de mejoras con el fin de mitigar posibles riesgos. La incertidumbre uno de los mayores temores de los mercados, que impacta directamente a la economía ha tenido un mayor realce en estos últimos años se comparan con otras investigaciones con respecto al tema estudiado.

Por otro lado, la investigación que realizo Pomares (2022) definió como objetivo la relación de administración de riesgos y la calidad de cartera, tiene una correlación positiva media entre las variables con un  $Rho=0,447$  y  $P=0,01$ , El guardar relación de ambas variables hace que seamos conscientes del tipo de clientes que se necesita para conservar y no llegar a deteriorar la cartera. También, Salinas (2020) presentó como objetivo demostrar el grado de relación entre la evaluación y el riesgo crediticio en la cartera que se otorgan a todos los negocios pequeños y micro, se tiene una correlación positiva alta con un  $Rho=0,947$  y  $P=0,00$  existe una correlación entre ambas variables como es Evaluación y riesgo crediticio, comprende que se tiene que otorgar préstamos con una evaluación más estricta con el fin de prevenir impagos a futuros que perjudique la calidad de cartera.

También, es importante el saber identificar los riesgos que pueda acarrear cada caso presentado al comité de créditos, el saber exponer a detalle los factores de riesgos que pueda presentar en su momento y a la misma vez proponer de forma asertiva como se van a lograr minimizar y de qué manera se puede reforzar o controlar que ha futuro el cliente tenga que caer en mora, en consecuencia, de una mala evaluación o asesoría que se le brindo en su momento al cliente.

Se identifico como primera hipótesis específico 1 El riesgo de mercado tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023 nos muestra de Sig. 0,00 menor a 0,05 por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva media entre las variables por un valor de 0,543. Es decir, que la calidad de cartera se relaciona con el riesgo de mercado. Se compara con el objetivo de Zevallos (2022) quien propuso investigar la relación que tiene el riesgo crediticio con la morosidad tiene como resultado que existe una correlación alta entre las variables con un valor de  $Rho=0,820$  y  $P= 0,000$  afirma que hay relación entre la gestión de riesgo crediticio con la alta aparición de los morosos el no contar con el control suficiente; hace que la cartera tenga que presentar provisiones, el mercado cada vez es más volátil es donde se ubican los clientes quienes compiten día a día por hacer crecer su negocio es por eso que muchos de ellos recurren a un financiamiento que les permita contar con el capital suficiente para no tener que desaprovechar en comprar mercadería al por mayor logrando obtener un mejor coste para así fidelizar a sus clientes.

Muchos de los clientes se ven afectados por el movimiento del mercado, hace que la competencia sea cada vez más rígida y al mismo tiempo deben cuidar el manejo de su cartera de clientes, las entidades bancarias son quienes tiene un mayor impacto cuando el mercado está en incertidumbre, ya que los clientes dependen mucho de sus ingresos que puedan generar con sus negocios el verse afectado por la economía hace que no logren cumplir con sus obligaciones financieras y de por sí ya el banco tiene como moroso al cliente. Al momento de realizar una evaluación, también se considera la incertidumbre del mercado y de cómo afecta al negocio del cliente de acuerdo con su actividad económica. Para ello, se comparó con otras investigaciones.

En el hipótesis específico 1 se tiene una correlación positiva media de 0,543 lo cual, nos arroja como resultados tras una investigación que fue aplicada a la entidad Bancaria Mibanco, el cuidar de su cartera es parte de su permanencia en el mercado ya que su mayor ingreso están en los préstamos que pueda brindar a los diferentes clientes que se encuentran en el mercado, uno de los factores de riesgo más latentes es la incertidumbre del mercado que en todo momento es volátil pero el banco aun así continua brindando sus servicios con el cuidado pertinente de minimizar los riesgos que se puedan dar al momento de evaluar un crédito.

Se apoya de la investigación de Julca (2019) menciona como objetivo investigar la gestión del riesgo crediticio y de cómo tiene influencia en la morosidad, a través de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado de Pearson presentando como resultado un nivel de significancia de 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ) con un Rho= 0,871 Llegando a la conclusión que la gestión del riesgo crediticio como diversificación de cartera, tecnología crediticia , análisis del crédito y el seguimiento del crédito son las que influyen significativamente en la morosidad. La competitividad entre negocios en la actualidad es brutal ya que cada uno busca fidelizar a sus clientes otorgando un mejor precio con una buena calidad del producto o servicio que puedan adquirir, el mercado se enfrenta a diversas posibilidades cambiantes como es el precio, el tipo de cambio, los acuerdos políticos, los negociantes son los más perjudicados ante esta situación de incertidumbre. También, los bancos buscan brindar sus servicios y dar salida a los créditos asumiendo posibles riesgos que sucede y afectan al cliente es por ello por lo que se tiene un continuo seguimiento a la cartera, es muy probable que a causa de este factor se tenga que deteriorar trayendo consigo como consecuencia los clientes morosos.

Se tiene como segunda hipótesis específica el riesgo de rentabilidad tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023 se obtiene como resultado Sig. 0,00 menor a 0,05 por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva media entre las variables por un valor de 0,547. Es decir, que la calidad de cartera se relaciona con el riesgo de rentabilidad. Como toda entidad o negocio se busca generar ingresos a través de sus diversos productos o servicios que puedan ofrecer al mercado para ello se

tiene que lograr conseguir clientes potenciales que cumplan de manera responsable con los pagos por el servicio brindado de una forma oportuna considerando siempre los acuerdos tomados desde un principio, es decir que se debe contar con una cartera de clientes responsables que asuman de manera oportuna con sus obligaciones con el fin de mantener un cliente potencialmente de calidad y que a la vez se le retribuya con una muy buena atención dándole la preferencia de escoger las mejores ofertas y líneas que pueda tener con una mayor facilidad y rapidez.

Se adjunta como objetivo de investigación de Rivas, Cabanilla y Jengibre (2021) analizar el impacto del riesgo de crédito en la rentabilidad, como resultado existe una alta correlación negativa (más de -0,5) entre la tasa de morosidad y las medidas de rentabilidad. También, se encontró en el análisis de regresión una relación negativa significativa entre estas variables. Se pueden mejorar su rentabilidad si el riesgo de crédito se selecciona y supervisa de manera más eficiente, con el fin de mejorar la previsión de los niveles de riesgos futuros. La importancia de contar con clientes que ameriten una nueva atención de productos o servicios de por si estos deben ser responsables, contar con estabilidad económica para afrontar sus deudas de manera oportuna, las entidades cada año buscan una mejor rentabilidad por que tienen la necesidad de expandirse de acuerdo con sus objetivos trazados; Pampillon (2001) al momento de evaluar la rentabilidad de dicha entidad bancaria y el comparar con sus mayores competidores o medirse con los resultados obtenidos de años anteriores, lo cual es un indicador importante que hay que tener en cuenta para conocer los riesgos que ha presentado dicha entidad, para obtener resultados favorables o desfavorables en su ratio de rentabilidad.

Como tercera hipótesis específica El riesgo operativo tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023 los colaboradores son partícipes a que ocurra alguna anomalía que pueda causar una afectación negativa a la cartera de clientes por diversos motivos dentro de las áreas de cobranza, operaciones y negocios. Se tiene de Sig. 0,00 menor a 0,05 por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva baja entre las variables por un valor de 0,399. Es decir, que la calidad de cartera se

relaciona con el riesgo operativo. También, Becerra y Rufasto (2021) proponen de objetivo dar a conocer los principales factores de riesgo que inciden en la morosidad, se encuentra que existe un riesgo interno en el área de Cobranzas que no se encuentran comprometidos y/o capacitados lo suficiente, Riesgo Operacional que ocurrió con 6 colaboradores que participaron de manera fraudulenta esto hace que la cartera sufra desgaste y tenga que considerar provisiones, además los fenómenos naturales son también un riesgo.

Se tiene claro que los riesgos operativos pueden ocurrir de forma interna como externa, son muchos los casos que puedan suscitar día a día dentro de una empresa, el colaborador es el más propenso a sufrir diversos riesgos operativos que dañen su reputación, la entidad bancaria tiene la posibilidad de capacitar a sus trabajadores frente a situaciones fortuitas que se puedan presentar y de paso cuida de sus clientes al obtener un buen manejo operativo que les permitan actuar con confianza y puedan salir airoso frente a incidentes que se pueda ocasionar con los clientes. Rocillo y Martínez (2004) surgen de diferentes formas dentro la entidad cuando se pone en marcha la operación se tienen riesgos que pueden perjudicar la gestión los cuales pueden ser errores de tipo humano por falta de conocimiento, por tecnología inadecuada o una voluntad maliciosa.

Por lo tanto, los colaboradores en todo momento deben estar actualizados con las políticas de la empresa, el saber manipular las herramientas necesarias para el desarrollo de tus funciones no debe incitarles a actuar de forma incorrecta perjudicando al cliente y a la empresa donde te encuentras laborando, ni tampoco buscar alianzas que les ayuden actuar de forma incorrecta; en el área de negocios de una entidad bancaria los que tienen el cargo de asesores o analistas de crédito son los que tienen una mayor cercanía con los clientes saben del manejo y gestión de sus negocios, de cuáles son sus fortalezas y debilidades, sus demandas que necesitan ser atendidas a través de un asesor de negocios. Por lo tanto, se expone a Aguirre (2021) con el objetivo de evaluación de crédito en la calidad de cartera, se tiene como resultado que la evaluación de crédito tiene dependencia con la calidad de cartera  $\text{Chi-Cuadrado} = 4,312$  y  $P = 0,38$  se tiene significancia, nos dice que la evaluación repercute en la calidad de cartera, se tiene una incidencia de Nagelkerke del 2,1% el cual es baja, a pesar de ello se demuestra que ambos tienen relación.

Según Mejía (2006) indico que la administración de riesgos se puede encontrar en diferentes áreas y que siempre está latente. Por lo que, es necesario reconocer de manera panorámica al objetivo que se dese alcanzar y al mismo tiempo reconocer los riesgos que se puedan presentar a lo largo del camino, el proponer alternativas para minimizar hace que reduzcamos en gran medida el riesgo. Por lo tanto, en esta presente investigación gestionar el riesgo hace que se cuide la calidad de cartera, el factor de riesgo de mercado influye en gran medida al momento de evaluar un crédito, el riesgo de rentabilidad es afectado por la mala gestión de riesgos por lo que se busca constantemente minimizar dichos riesgos.

## VI. CONCLUSIONES

Para este trabajo de investigación se tiene las siguientes conclusiones:

1. Se llegó a la conclusión luego del análisis del Rho de Spearman que el objetivo general existe una correlación positiva alta con un resultado del 0.76 con un nivel de significancia bilateral de 0.00 menor a 0.05, resulta que la gestión de riesgo crediticio tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023. esto debido a que los riesgos están siempre latentes por lo que al momento de evaluar un crédito tienen que saber reconocer los factores de riesgos.
2. Se concluyó según el análisis estadístico efectuado por el Rho de Spearman que el riesgo de mercado tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023 con correlación positiva media del 0.543 con  $P=0.00$ . Esto responde a que el riesgo de mercado siempre va a predominar como factor amenazante ya que es volátil, pero a la misma vez esta es regulada por el estado.
3. Se determina en conclusión que la rentabilidad tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023 a través del análisis estadístico del Rho de Spearman con una correlación positiva media del 0.547 con un nivel de significancia bilateral de 0.00 menor a 0.05. Esto debido al incremento de la mora, por no reconocer a tiempo los riesgos.
4. Se concluyó que el riesgo operativo tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023 con una correlación positiva baja del 0.399 con  $P=0.00$ . Por lo tanto, el riesgo operativo no presenta un alto riesgo por motivo que existen políticas y asesorías financieras sobre temas de fraudes internos como externos brindados a través de su plataforma virtual.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia general que coordine con los gerentes y jefes de negocios que, al momento de pasar comité de un crédito, se mejoren los procesos de las políticas de crédito sin necesidad de solicitar excepciones para así lograr una mayor optimización de la calidad de cartera, se debe detectar el mayor número de riesgos en su momento para luego en conjunto proponer alternativas para que se logre minimizar dichos riesgos.
2. Se recomienda a la gerencia general que coordine con el área de negocios a que reciban capacitaciones constantes sobre temas de riesgos de mercado y que al momento de realizar una evaluación de crédito se consideren presentar el mayor número de requisitos por los clientes, se debe verificar tanto el domicilio como el negocio en cada renovación de crédito evidenciando a través de una foto selfi o marcar su geolocalización en el celular que el banco brinda. También, brindar asesoramiento durante el proceso de evaluación al cliente en temas de riesgos de mercado para que el cliente pueda afrontar y minimizar los riesgos en su negocio.
3. Se recomienda a la gerencia general que coordine con el área de cobranza que deben presentar un informe de cada caso moroso y se le haga llegar al gerente de agencia para así coordinar un operativo de cobranza en conjunto con el asesor quien otorgo el préstamo para mejorar las provisiones de la cartera y así lograr una mejor rentabilidad.
4. Se recomienda a la gerencia general que coordinen con las diferentes áreas a que se organicen y se tomen el tiempo necesario para que desarrollen los diversos temas brindados dentro de la plataforma virtual que el banco brinda a sus colaboradores.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G (2022). Riesgo financiero y su impacto en la rentabilidad, en las empresas Bancarias del Perú reguladas por la SBS, periodo 2019- 2020. Universidad Cesar Vallejo. Aguilar\_GGD-SD.pdf (ucv.edu.pe)
- Aguirre, J (2021). Evaluación de crédito en Calidad de la Cartera de crédito en una entidad microfinanciera de Apurímac- 2020.Univeridad Cesar Vallejo, Aguirre\_LJP-SD.pdf (ucv.edu.pe)
- Atlax 360 (2019). *La importancia de la gestión de riesgo de crédito en Perú*. <https://www.atlax360.com/blog/la-importancia-de-la-gestion-de-riesgo-de-credito-en-peru/>
- Bacon, M (1996). *Como hacer marketing directo: secretos para la pequeña empresa*. (pp.81). Granica [https://www.google.com.pe/books/edition/Como\\_Hacer\\_Marketing\\_Directo\\_Secretos\\_Pa/uu2p4BgclQgC?hl=es&gbpv=1&dq=perfil+del+cliente&pg=PA81&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Como_Hacer_Marketing_Directo_Secretos_Pa/uu2p4BgclQgC?hl=es&gbpv=1&dq=perfil+del+cliente&pg=PA81&printsec=frontcover)
- Baesens, Bart, et al. (2016) *Credit Risk Analytics: Measurement Techniques, Applications, and Examples in SAS*, John Wiley & Sons, Incorporated. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=4694230>.
- Banco Mundial. (2018, octubre). Gestionar riesgos en América latina y el caribe será clave en medio de frágil recuperación. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/10/05/managing-risk-in-latin-america-and-the-caribbean-key-during-fragile-recovery>
- Barquero, J y Huertas, F (2001). Los activos Financieros. *Manual de banca: Finanzas y seguros*. (pp.25). Gestión 2000. Recuperado de: [https://www.google.com.pe/books/edition/Manual\\_de\\_banca/TB7RjWpGdLgC?hl=es&gbpv=1&kptab=getbook](https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_banca/TB7RjWpGdLgC?hl=es&gbpv=1&kptab=getbook)
- Becerra, L y Rufasto, N (2021). Principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la Coopac San Francisco de Motupe – Chiclayo 2019. Optar

el grado de Maestro en Administración de Negocios y Finanzas Internacionales – MBA International, Universidad Católica Sedes Sapientiae  
Becerra\_Rufasto\_tesis\_maestria\_2021.pdf (ucss.edu.pe)

Bernal, C (2006). Metodología de la investigación. (pp.214). Pearson Educación  
Metodología de la investigación – Google Books

Borda, H (2022). Gestión de Créditos y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en el Contexto de la Pandemia Covid-19, Periodo del 2018 - 2021. Optar el maestro en administración de negocios-MBA.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86046/Borda\\_LHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86046/Borda_LHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Byrne, D. S. (David S. (2002). *Interpreting quantitative data*. SALVIA. ProQuest Ebook Central - Reader

Chapelle, A. (2018). *Operational Risk Management in Financial Services: A Practical Guide to Establishing Effective Solutions* (1st edition). Kogan Page. Operational Risk Management: Best Practices in the Financial Services Industry - Universidad Cesar Vallejo (exlibrisgroup.com)

Chen, H. X. (2012). *Approaches to quantitative research: a guide for dissertation students*. Oak Press.  
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTAwOTk2M19fQU41?sid=bbdd4f80-43e8-4a7b-a8e1-092664affccd@redis&vid=0&format=EK&rid=1>

Cherulnik, P. (2001). *Methods for behavioral research a systematic approach*. SAGE.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocv/reader.action?docID=996739>

Connor, G., Goldberg, L. R., & Korajczyk, R. A. (2010). *Portfolio risk analysis* (Course Book). Princeton: Princeton University Press.  
<https://doi.org/10.1515/9781400835294>

Cowles, E. L., & Nelson, E. (2015). *An introduction to survey research* (First edition.). Business Expert Press.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocv/reader.action?docID=1936760>

Enoch, E; Digil, A y Arabo, U (2021). Evaluación del efecto de política de cobro de créditos en la calidad de cartera del banco de microfinanzas. Finanzas cuantitativas

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=13&sid=a5cd53cc-9cd2-490c-8dac>

9d838c148e19%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsarx.2105.10991&db=edsarx

Escudero, M (2017). *Comunicación y atención del cliente. 2ª edición.* (pp.206).

Edición Paraninfo, S.A

[https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n\\_y\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente\\_2/mdXLDgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=perfil+del+cliente&pg=PA206&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_y_atenci%C3%B3n_al_cliente_2/mdXLDgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=perfil+del+cliente&pg=PA206&printsec=frontcover)

Estupiñán, R (2015). Administración de riesgos E.R.M y la auditoría interna. Ecoe ediciones

[https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n\\_de\\_riesgos\\_E\\_R\\_M\\_y\\_la\\_au/psK4DQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=calidad+de+cartera&pg=PT79&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_de_riesgos_E_R_M_y_la_au/psK4DQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=calidad+de+cartera&pg=PT79&printsec=frontcover)

Feria, J (2015). Introducción al concepto de riesgo de mercado. El riesgo de mercado, su medición y control. (pp.9). Delta publicaciones

[https://www.google.com.pe/books/edition/El\\_Riesgo\\_de\\_Mercado\\_Su\\_Medici%C3%B3n\\_y\\_Cont/tTh7jxbSxVUC?hl=es&gbpv=1&dq=feria+riesgo+de+mercado&pg=PA9&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/El_Riesgo_de_Mercado_Su_Medici%C3%B3n_y_Cont/tTh7jxbSxVUC?hl=es&gbpv=1&dq=feria+riesgo+de+mercado&pg=PA9&printsec=frontcover)

Fondo monetario internacional. (2022, julio). *Un panorama sobrio y más incierto.*<https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/07/26/world-economic-outlook-update-july-2022>

Fuentelsaz,C; Icart, M y Pulpon, A (2006).Sujetos de estudio. *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina.* (pp.55).

Universidad de Barcelona

[https://www.google.com.pe/books/edition/Elaboraci%C3%B3n\\_y\\_presentaci%C3%B3n\\_de\\_un\\_proye/5CWKWi3woi8C?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Elaboraci%C3%B3n_y_presentaci%C3%B3n_de_un_proye/5CWKWi3woi8C?hl=es&gbpv=1)

- Gillham, B. (2007). *Developing a questionnaire* (Second edition). Continuum.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?pq-origsite=primo&docID=1644312>
- Heinemann, K (2003). *Introducción a la metodología de investigación empírica*. (pp.176). Paidotribo  
[https://www.google.com.pe/books/edition/INTRODUCCI%C3%93N\\_A\\_LA\\_METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_IN/bjJYAButfB4C?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/INTRODUCCI%C3%93N_A_LA_METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_IN/bjJYAButfB4C?hl=es&gbpv=1)
- Joseph, C. (2013). *Advanced credit risk analysis and management*. John Wiley & Sons, Incorporated.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?pq-origsite=primo&docID=1179727#>
- Juan, F. (2 de junio 2022). ¿cuál es la situación actual de los créditos reactiva? *Infomercado*. <https://infomercado.pe/cual-es-la-situacion-de-los-creditos-reactiva-020622-rf/>
- Julca, E. (2019). La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018 Universidad Privada del Norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21821?show=full>
- López, C. G. (2013). Evolucion e impacto de la regulacion bancaria internacional hasta Basilea III: el caso de America Latina. *Pecunia*, 16-17, 147.  
<https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE|A383329041&v=2.1&it=r>
- Mayta, E (2022). *La calidad de cartera crediticia y su influencia en la morosidad de Caja Tacna*, Periodo 2015-2019.Univeridad privada de Tacna Mayta-Mamani-Edgardo.pdf (upt.edu.pe)
- Meehan, J., Simonetto, M., Montan, L., & Goodin, C. (2011). *Pricing and Profitability Management: A Practical Guide for Business Leaders* (1st edition). Wiley  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/book/10.1002/9781119199564>
- Mejía Quijano Rubi Consuelo. (2006). *Administración de riesgos: un enfoque empresarial* (1a ed.). Universidad Eafit, Fondo Editorial.  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma991000699039707001&context=L&vid=51UCV\\_INST:UCV&lang=es&search\\_scop](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma991000699039707001&context=L&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scop)

e=MyInst\_and\_CI&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,Administraci%C3%B3n%20de%20riesgos:%20Un%20enfoco%20empresarial&sortby=rank

- Morgan, J (2023). *Risk-Management-Tool-Guide-4-Portfolio-Quality-Analysis-PQA.pdf*. (s. f.). Recuperado 16 de julio de 2023, de <https://content.accion.org/wp-content/uploads/2019/01/Risk-Management-Tool-Guide-4-Portfolio-Quality-Analysis-PQA.pdf>
- Mutz, D. (2011). *Popultion – Based survey experiments* (libro del curso). Princeton University Press. <https://doi.org/10.1515/9781400840489>
- Nsubuga, S y Gedion, A. (2019). *relationship between credit risk management and loan portfolio in commercial banks of rwanda; a case of urwego opportunity bank (2012-2016)*. Universidad de Kigali Ruanda. [https://econpapers.repec.org/article/napnijssr/2019\\_3ap\\_3a86-104.htm](https://econpapers.repec.org/article/napnijssr/2019_3ap_3a86-104.htm)
- Ñaupas, H; Mejia,E; Novoa,E y Villagomez,A (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. (pp.97). Ediciones la U [https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_cuanti/VzOjDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=metodologia+cuantitativa&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_cuanti/VzOjDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=metodologia+cuantitativa&printsec=frontcover)
- Ortega, R (2017). *Market risk and specific risk*. ESIC editorial. *Fundamentals of financial management*. (pp.29). Recuperado de: [https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentals\\_of\\_Financial\\_Management/VVdqDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=riesgo+de+mercado&pg=PT584&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentals_of_Financial_Management/VVdqDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=riesgo+de+mercado&pg=PT584&printsec=frontcover)
- Pampillon,F. (2001).*Análisis de rentabilidad y rentabilidad. Apuntes de tendencias del sistema financiero español*. (pp.138). Dykinson [https://www.google.com.pe/books/edition/Apuntes\\_de\\_tendencias\\_del\\_sistema\\_financ/UNZLQFogxi4C?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Apuntes_de_tendencias_del_sistema_financ/UNZLQFogxi4C?hl=es&gbpv=1)
- Pampillon,F; Ruza, C y Curbera,P (2022). *Análisis de morosidad. Sistema financiero en perspectiva*, (pp. 33). UNED [https://www.google.com.pe/books/edition/Sistema\\_financiero\\_en\\_perspecti](https://www.google.com.pe/books/edition/Sistema_financiero_en_perspecti)

va/uoRdEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=RATIO+DE+MOROSIDAD&pg=PT375&printsec=frontcover

- Pantoja- Aguilar, Martin P, et al. (2021). Evaluando el modelo de Puntuación Z" de altman para determinar su nivel de precision en empresas mexicanas. DOI 10.21640/ns. v13i27.2881
- Pomares, C (2022) *Administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera Chiclayo, 2021*. Obtencion de Maestro en Administración de negocios – MBA, Universidad Cesar Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84689/Pomares\\_RCH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84689/Pomares_RCH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pons, O. (2013). *Statistical tests of nonparametric hypotheses: asymptotic theory*. World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd. <https://doi.org/10.1142/8925>
- Portes, A (1995). *En torno de la informalidad: ensayos sobre teoría y medición de la economía no regulada*. (pp.43). Flacso, sede Mexico [https://www.google.com.pe/books/edition/En\\_torno\\_a\\_la\\_informalidad/2ZnEM1bT1s8C?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/En_torno_a_la_informalidad/2ZnEM1bT1s8C?hl=es&gbpv=1)
- Prado, J (2007). *2000 soluciones de seguridad social 2007*. (pp.681). CISS [https://www.google.com.pe/books/edition/2000\\_Soluciones\\_de\\_Seguridad\\_Social\\_2007/tdrdf0paUGsC?hl=es&gbpv=1&dq=actividad+economica&pg=PA681&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/2000_Soluciones_de_Seguridad_Social_2007/tdrdf0paUGsC?hl=es&gbpv=1&dq=actividad+economica&pg=PA681&printsec=frontcover)
- Requeijo, J (2007). Técnicas básicas de estructura económicas. (pp.6). Delta publicaciones Técnicas básicas de estructura económica - Google Books
- Rivas, M; Cabanilla, G y Jengibre, M (2021). El impacto del riesgo crediticio en la rentabilidad de las cooperativas de crédito ecuatorianas. Universidad tecnológica empresarial de Guayaquil. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120624154&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=cfb29147158577febad08a2adc03322d&sot=q&sdt=b&s=TITL E-ABS-KEY-AUTH%28riesgo+crediticio%29&sl=37&sessionSearchId=cfb29147158577febad08a2adc03322d>

- Rodríguez, E (2005). *Metodología de la investigación*. (pp.23). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n/r4yrEW9Jhe0C?hl=es&gbpv=1&dq=metodologia+de+investigaci%C3%B3n+aplicada&pg=PA23&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n/r4yrEW9Jhe0C?hl=es&gbpv=1&dq=metodologia+de+investigaci%C3%B3n+aplicada&pg=PA23&printsec=frontcover)
- Rosillo, J y Martínez, C. (2004). ¿Clasificación de riesgos? *Modelos de evaluación de riesgos en decisiones financieras*. (pp.22). Universidad Externado.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Modelos\\_de\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_riesgo\\_en\\_deci/HN2LEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Modelos_de_evaluaci%C3%B3n_de_riesgo_en_deci/HN2LEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Salas, O. A., Alsina, P. P., & Millán, P. L. (2012). *Análisis de operaciones de crédito: Introducción a las técnicas de análisis, confección de informes y seguimiento de*. Profit Editorial.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/An%C3%A1lisis\\_de\\_operaciones\\_de\\_cr%C3%A9dito/Co04uR7irXcC?hl=es&gbpv=1&dq=RATIO+DE+MOROSIDAD&pg=PP361&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/An%C3%A1lisis_de_operaciones_de_cr%C3%A9dito/Co04uR7irXcC?hl=es&gbpv=1&dq=RATIO+DE+MOROSIDAD&pg=PP361&printsec=frontcover)
- Salinas, B (2020). *Evaluación y riesgo crediticio Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora LTDA.24-2019*. Univeridad Peruana de las Américas. TESIS - SALINAS.pdf (ulasamericas.edu.pe)
- Samaniego, R. (2007). *El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo Basilea II*. España: Delta Publicaciones. *El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo Basilea II - Google Books*
- Sciurba, M. (2018). The Heart of Know Your Customer Requirements: The Discriminatory Effect of aml and ctf Policies in Times of Counter- Terrorism in the uk. *European Journal of Crime, Criminal Law, and Criminal Justice*, 26(3), 222–235. <https://doi.org/10.1163/15718174-02603003>
- Smaga, P., Wiliński, M., Ochnicki, P., Arendarski, P., & Gubiec, T. (2018). Can banks default overnight? Modelling endogenous contagion on the O/N interbank market. *Quantitative Finance*, 18(11), 1815–1829. <https://doi.org/10.1080/14697688.2018.1438641>
- Stopher, P. (2012). *Collecting, managing, and Assessing data using sample surveys*. Cambridge University Press.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/reader.action?docID=833420>

Sucasaire (2021). Estadística descriptiva para trabajo de investigación: presentación e interpretación de los resultados. <http://repositorio.Concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2241>

Superintendencia de banca, seguros y AFP. (2020, diciembre). *Nuevo programa de reprogramación de deudas*. <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1130>

Szylar, C. (2013). *Handbook of market risk* (1st edition). Hoboken New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. [ebookcentral.proquest.com](http://ebookcentral.proquest.com)

Taylor, C. (2013). *Validity and validation*. Oxford University Press. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/reader.action?docID=1480995>

Toro, D y Parra, R (2006). *Método y conocimiento metodología de la investigación: investigación cualitativa/ investigación cuantitativa*. (pp.158). Fondo Editorial Universidad EAFIT [https://www.google.com.pe/books/edition/M%C3%A9todo\\_y\\_conocimiento/4Y-kHGjEjy0C?hl=es&gbpv=1&dq=metodologia+de+investigaci%C3%B3n+no+experimental&pg=PA158&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/M%C3%A9todo_y_conocimiento/4Y-kHGjEjy0C?hl=es&gbpv=1&dq=metodologia+de+investigaci%C3%B3n+no+experimental&pg=PA158&printsec=frontcover)

Vega, B; Vega, D y Koo, R (2023). *Riesgo de crédito en la banca oficial panameña*. Universidad de Panamá. Facultad de administración de empresas y contabilidad. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=8&sid=1c75d2fe-6c52-4133-b85d-d76f81115246%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsbas.606FAC7A&db=edsbas>

Zevallos, J (2022). *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de provincia de Chupaca – 2020*. Tesis de Maestría, Universidad Continental recuperado de: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV\\_PG\\_MBA\\_TE\\_Zevallos\\_Toribio\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Gestión de riesgo crediticio y la Calidad de cartera en la institución bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Como la gestión de riesgo crediticio se relaciona con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿Cómo el riesgo de mercado tiene relación con la calidad de cartera</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>¿Determinar su relación en la gestión de riesgo crediticio con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023 ?</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Identificar su relación en el riesgo de mercado con la calidad de cartera</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La gestión de riesgo crediticio tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1.</b></p> <p>El riesgo de mercado tiene relación</p>	<p>Variable 1: gestión de riesgo crediticio</p> <p>Joseph (2013) definió que la gestión de riesgo crediticio es analizar las diferentes incidencias que puedan ocurrir en el entorno del crédito, se debe considerar los diferentes riesgos para luego minimizarlos, el factor más común es el riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operativo entre otros</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Riesgo de mercado	Tipo de cambio	1	Ordinal	Siempre (1) casi siempre (2)
				Tasa de interés	2		
				informalidad	3		
				Variación de precios	4		
				Acuerdos políticos	5		
				economía	6		A veces (3)
			D2: riesgo de rentabilidad	Ganancia	7		Casi Nunca (4)
				Corto Plazo	8		Nunca (5)
				Largo plazo	9		
Crecimiento	10						
Fondeo a través de ahorros	11						

en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia,2023?	en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia,2023	significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia,2023	D3: riesgo operativo	Cancelaciones anticipadas de préstamo	12				
				Compra de deuda	13				
<b>Problema específico 2</b>	<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Hipótesis específica 2</b>	D3: riesgo operativo	Área de operaciones	14-16				
				Área de Negocios	17-18				
¿Cómo el riesgo de rentabilidad tiene relación con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia,2023?	Precisar su relación con el riesgo de rentabilidad con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia,2023	El riesgo de rentabilidad tiene relación significativamente con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia,2023	Variable 2: Calidad de cartera						
			Estupiñán (2015) Calidad de cartera es la determinación del nivel de gestión recaudo de la cartera o la proporción de que la misma se está deteriorando en base al total de la cartera de créditos. (cartera vencida + castigos/ cartera bruta + castigos) * 100. Se tiene el porcentaje que corresponde a la cartera vencida y que es sustraída del total de la cartera que se tiene gestionando, esto nos permitirá saber si contamos con mayores provisiones y que afectan directamente en la rentabilidad del banco ya que no se tiene una buena calidad de cartera.						
<b>Problema específico 3</b>	<b>Objetivo específico 3</b>	<b>Hipótesis específica 3</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítem</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>		
			D1: Ratio de morosidad	Cartera Vencida Mora Provisiones Cartera total	1 2-4 5 6	Ordinal	Siempre (1) casi siempre (2) A veces (3)		
¿Cómo el riesgo operativo tiene relación con la	Establecer la relación del riesgo operativo con la calidad de cartera	El riesgo operativo tiene relación significativamente	D2: Perfil del cliente	Centrales de riesgo cuantitativa Cualitativa Récord crediticio	7 8 -10 11 12			Casi Nunca (4) Nunca (5).	

calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia,2023?	en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia,2023	e con la calidad de cartera en la institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia,2023	D3: Actividad económica	Referencias de préstamos vigentes	13		
				Entorno económico	14		
				Formalidad del negocio	15		
				Competencia	16-20		
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística por utilizar</b>			
Nivel: Descriptiva – correlacional  Diseño: No experimental de corte transversal.  Método: Cuantitativo	<p>Población: Estará conformada por 85 colaboradores de Mibanco, Agencia Independencia.</p> <p>Tipo de muestreo: La muestra será de no probabilístico por conveniencia.</p> <p>Tamaño de muestra: Estará conformada por 70 colaboradores de Mibanco, Agencia Independencia.</p>	<p>Variable 1: Gestión de riesgo crediticio Técnicas: Encuesta y análisis de documentos. Instrumentos: Tipo Likert, Spss 21 Autora: Hernández Janeth Año: 2023 Ámbito de Aplicación: Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: Calidad de cartera Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss 21 Autora: Hernández Janeth Año: 2023 Ámbito de Aplicación: Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: El análisis de la investigación se procesará mediante la herramienta de SPSS v.21 el cual nos arrojará tablas de frecuencia, grafico de barras y el coeficiente de alfa de Cronbach, que nos ayudará con la prueba de confiabilidad</p>				

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES Y RANGOS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE 1</b>  <b>Gestión de riesgo crediticio</b>	Joseph (2013) definió que la gestión de riesgo crediticio es analizar las diferentes incidencias que puedan ocurrir en el entorno del crédito, se debe considerar los diferentes riesgos para luego minimizarlos, el factor más común es el riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operativo entre otros.	<b>RIESGO DE MERCADO</b>	Tipo de cambio	1	Ordinal	siempre (1) casi siempre (2) A veces (3)  Casi Nunca (4) Nunca (5).
		Feria (2015) definió el riesgo de mercado como una muestra de dificultades que suceden con respecto a la variación de precios, el tipo de interés, el tipo de cambio; estos hechos se dan por las fluctuaciones del mercado.	Tasa de interés	2		
			Informalidad	3		
			Variación de precios	4		
			Acuerdos políticos	5		
			Economía	6		
		<b>RIESGO DE RENTABILIDAD</b>	Ganancia	7		
		Barquero, Huertas (2001) se tiene el riesgo de rentabilidad como todo negocio lucrativo lo que busca es obtener ganancias para ello se tiene que afrontar a diversas posibilidades de perder o ganar, para ello debe tener presente los riesgos que va a asumir al momento de poner	Corto plazo	8		
			Largo Plazo	9		
			Crecimiento	10		
			Fondeo a través de ahorros	11		

		en marcha cualquier proyecto o estrategia que decida realizar el correr un mayor riesgo implica mayores ganancias como a la misma vez pueden ocasionar perdidas.	Cancelación de préstamos anticipado	12		
		<b>RIESGO OPERATIVO</b>	Área de negocios	14-16		
		Chapelle (2018) Riesgo operativo de acuerdo con el comité de Basilea II se define como la incertidumbre de una mala operación fallida que ocurre debido a una falta de capacitación, puede ocurrir en diferentes áreas de la empresa o a causa de un factor externo es importante reportar al área pertinente para estos sucesos para luego no tener que implicarse en una situación más grave y recurrente.	Área de operaciones	17-18		
			Área de Cobranzas	19-20		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE 2</b>	Estupiñán (2015) Calidad de cartera es la determinación del nivel de gestión recaudo de la cartera o la proporción de que la misma se está deteriorando en base al total de la cartera de créditos. (cartera vencida + castigos/ cartera bruta + castigos) * 100. Se tiene el	<b>RATIO DE MOROSIDAD</b>	Cartera Vencida	1	Ordinal	
<b>Calidad de cartera</b>		Pampillon, Ruza y Curbera (2022) Ratio de Morosidad se visualiza que parte de la cartera está en mora, nos da un porcentaje de los créditos que están con días de atraso y con la probabilidad de no ser canceladas.	Mora	2-4		
			Provisiones	5		
			Cartera total	6		
			<b>PERFIL DEL CLIENTE</b>	7		

	<p>porcentaje que corresponde a la cartera vencida y que es sustraída del total de la cartera que se tiene gestionando, esto nos permitirá saber si contamos con mayores provisiones y que afectan directamente en la rentabilidad del banco ya que no se tiene una buena calidad de cartera., 2004)</p>	<p>Bacon (1996) es la recaudación de información cualitativa como cuantitativa es indispensable conseguir una mayor cantidad de datos por lo que permitirá examinar y discernir con base la captación de clientes nuevos para la entidad bancaria para lograr tomar una decisión menos riesgosa.</p>	Centrales de riesgos				
			Cuantitativa	8			
			Cualitativa	9-11			
			Récord Crediticio	12			
			Referencias de préstamos vigentes	13			
		<b>ACTIVIDAD ECONOMICA</b>		Entono económico			14
		<p>Prado (2007) es casi integral y a la vez tan general que se realizan cualquier actividad ya sea de servicio o de producción de bienes para el mercado. Estas implican el desarrollo de una actividad de consumo, de producción o de bienes y materiales.</p>	Formalidad del negocio	15			
			Competencia	16-20			

### Anexo 3 : Autorización de la entidad bancaria



#### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

##### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20382036655
Mibanco	
Nombre del Titular o Representante legal:	Yanet Maya Villafuerte
Nombres y Apellidos Yanet Maya Villafuerte	DNI: 07499857

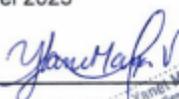
##### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de Riesgo Crediticio y la Calidad de Cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Finanzas	
Autor: Nombres y Apellidos Janeth Yolanda Hernandez Cabellos	DNI: 46950428

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

Lugar y Fecha: Lima 19 de Mayo del 2023

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

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

## Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario para medir la gestión de riesgo crediticio

Estimado Participante, dicho cuestionario servirá para medir la gestión de riesgo crediticio de Mibanco dentro de la agencia Independencia. Sus respuestas serán gestionadas de forma confidencial y anónima que serán utilizados únicamente para fines de estudio y no serán utilizados para ningún otro fin, agradeceré que se respondiera de forma sincera con veracidad y libertad sin dejar de responder a ninguna pregunta.

Marque con una x la alternativa que le parece correcta, de acuerdo con las alternativas señaladas, responder de acuerdo con la siguiente escala: siempre (1), casi siempre (2), A veces (3), Casi Nunca (4), Nunca (5).

N °	Dimensión 1: Riesgo de mercado	1	2	3	4	5
1	El tipo de cambio afecta al riesgo del crédito					
2	La tasa de interés afecta la gestión del riesgo crediticio					
3	Los créditos otorgados a negocios informales representan un alto riesgo					
4	El baja y sube de precios de los productos de mercado es una incertidumbre para el banco					
5	Los acuerdos políticos son riesgos que afectan a la calidad de cartera					
6	La economía de un país afecta en la inversión del cliente					
	<b>Dimensión 2: Riesgo de rentabilidad</b>					
7	A mayor préstamo mejor va a ser las ganancias del banco					
8	Otorgar un crédito a corto plazo el riesgo es menor					
9	Un crédito a largo plazo mayor es el riesgo de impago					
10	lograr la meta de crecimiento en cartera mensual se trabaja con objetivos diarios					
11	Mibanco busca fondeo a través de los ahorros de sus clientes					
12	Dentro de la cartera de clientes existe el riesgo de cancelaciones anticipadas					

13	La cartera de clientes se enfrenta a compra de deudas					
	<b>Dimensión 3: Riesgo Operativo</b>					
14	El área de operaciones valida los datos ingresados del cliente					
15	Plataforma se equivoca al brindar información al cliente					
16	Los de caja tienden a presentar faltantes en su cierre					
17	El área de negocios está capacitada para gestionar los riesgos del crédito					
18	En las diferentes áreas es propenso a que haya fraude					
19	El área de cobranzas se encarga de cobrar a clientes morosos mayor a 30 días					
20	El gestor de cobranza se encarga de ubicar a los clientes morosos					

## Cuestionario 2da Variable: Calidad de Cartera

Estimado Participante, dicho cuestionario servirá para medir la calidad de cartera de Mibanco dentro de la agencia Independencia. Sus respuestas serán gestionadas de forma confidencial y anónima que serán utilizados únicamente para fines de estudio y no serán utilizados para ningún otro fin, agradeceré que se respondiera de forma sincera con veracidad y libertad sin dejar de responder a ninguna pregunta.

Marque con una x la alternativa que le parece correcta, de acuerdo con las alternativas señaladas, responder de acuerdo con la siguiente escala: siempre (1), casi siempre (2), A veces (3), Casi Nunca (4), Nunca (5).

N °	Dimensión 1: Ratio de morosidad	1	2	3	4	5
1	La gerencia gestiona la recuperación de la cartera vencida					
2	La mora en los créditos es controlada por la gestión de créditos					
3	Cuanto de provisión consideran mensualmente como agencia					
4	Se realizan reuniones para ver casos morosos y definir el motivo					
5	Los asesores conocen el porcentaje de mora de su agencia					
6	Los asesores conocen su cartera total como agencia					
	Dimensión 2: Perfil del cliente					
7	Las centrales de riesgos son el primer filtro					
8	Se realiza evaluación cuantitativa para otorgar un crédito					

9	Se considera en evaluación el análisis cualitativo del cliente					
10	Se realiza verificación del negocio					
11	Se visita al domicilio y se pide referencias del cliente					
12	Se verifica su récord crediticio en el sentinel					
13	Se solicita referencias de sus préstamos vigentes del cliente					
	<b>Dimensión 3: Actividad Económica</b>					
14	Se realiza evaluación de su entorno económico de acuerdo con el giro					
15	Es preferible evaluar un negocio formal que informal					
16	Se verifica el cumplimiento de los pagos de tributos					
17	La competencia con la informalidad hace que los negocios cierren					
18	Se tiene en cuenta la competitividad en el entorno del negocio al momento de evaluar					
19	El cliente reconoce su competencia directa					
20	El cliente debe ser competitivo frente al mercado					

## Anexo 5 : Validacion de encuesta

### Validador 1

**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de Riesgo Crediticio y la Calidad de Cartera en la institución bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**6. Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	Oscar G. Chieclon Mendoza	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas empresariales	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )
	Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) No Aplica	

**7. Propósito de la evaluación:**  
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

Nombre de la Prueba:	No paramétrica, Cuestionario sobre Calidad de Cartera
Autora:	Janeth Yolanda Hernández Cabellos
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	70 colaboradores
Tiempo de aplicación:	25 min
Ámbito de aplicación:	Mibanco
Significación:	El cuestionario contendrá preguntas de acuerdo con las dimensiones planteadas en la investigación con el fin de responder al objetivo, estará planteado bajo la escala de Likert siempre (1), casi siempre (2), A veces

- Tercera dimensión: Riesgo Operativo
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Gestión del Riesgo Crediticio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Área de Negocios	El área de operaciones valida los datos ingresados del cliente	3	3	3	
	Plataforma se equivoca al brindar información al cliente	3	3	3	
	Los de caja tienden a presentar faltantes en su cierre	4	3	4	
Área de Operaciones	El área de negocios está capacitada para gestionar los riesgos del crédito	4	3	3	
	En las diferentes áreas es propenso a que haya fraude	4	3	4	
Área de Recuperaciones	El área de cobranzas se encarga de cobrar a clientes morosos mayor a 30 días	4	4	4	
	El gestor de cobranza se encarga de ubicar a los clientes morosos	4	3	3	



DNI: 88478538

Lima, 19 de junio de 2023

.....  
Cel.: 990429084

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de Riesgo Crediticio y la Calidad de Cartera en la institución bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Oscar G. Chicchon Mendoza	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas empresariales	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No Aplica	

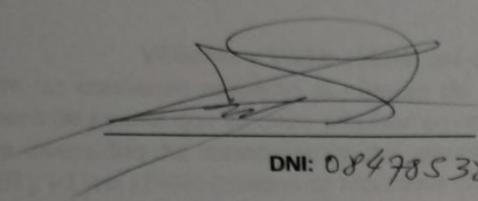
### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	No paramétrica, Cuestionario sobre Gestión de Riesgos
Autora:	Janeth Yolanda Hernández Cabellos
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	70 colaboradores
Tiempo de aplicación:	25 min
Ámbito de aplicación:	Mibanco
Significación:	El cuestionario contendrá preguntas de acuerdo con las dimensiones planteadas en la investigación con el fin de responder al objetivo, estará planteado bajo la escala de Likert siempre (1), casi siempre (2), A veces

competitividad en el entorno del negocio al momento de evaluar				
El cliente reconoce su competencia directa	4	3	4	



Lima, 19 de junio de 2023

DNI: 08478538

.....  
Cel.: 990429084

## Validador 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de Riesgo Crediticio y la Calidad de Cartera en la institución bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Fernando Arturo Walter Sedhorain		
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica	( )	Social ( )
	Educativa	( )	Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas empresariales		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( x )		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No Aplica		

#### 7. Propósito de la evaluación:

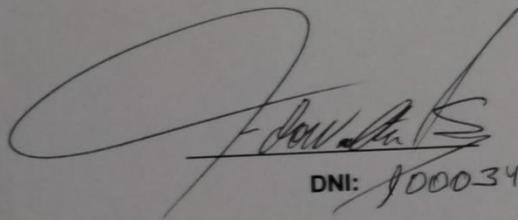
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	No paramétrica, Cuestionario sobre Calidad de Cartera
Autora:	Janeth Yolanda Hernández Cabellos
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	70 colaboradores
Tiempo de aplicación:	25 min
Ámbito de aplicación:	Mibanco
Significación:	El cuestionario contendrá preguntas de acuerdo con las dimensiones planteadas en la investigación con el fin de responder al objetivo, estará planteado bajo la escala de Likert siempre (1), casi siempre (2), A veces

- Tercera dimensión: Riesgo Operativo
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Gestión del Riesgo Crediticio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Área de Negocios	El área de operaciones valida los datos ingresados del cliente	4	4	4	
	Plataforma se equivoca al brindar información al cliente	4	4	4	
	Los de caja tienden a presentar faltantes en su cierre	4	4	4	
Área de Operaciones	El área de negocios está capacitada para gestionar los riesgos del crédito	4	4	4	
	En las diferentes áreas es propenso a que haya fraude	4	4	4	
Área de Recuperaciones	El área de cobranzas se encarga de cobrar a clientes morosos mayor a 30 días	3	4	4	
	El gestor de cobranza se encarga de ubicar a los clientes morosos	4	4	3	



DNI: 80003475

Cel.: 9935 76730

Lima, 19 de junio de 2023

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de Riesgo Crediticio y la Calidad de Cartera en la institución bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Fernando Arturo Walter Sechurán		
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica	( )	Social ( )
	Educativa	( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas empresariales		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años		( )
	Más de 5 años		( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No Aplica		

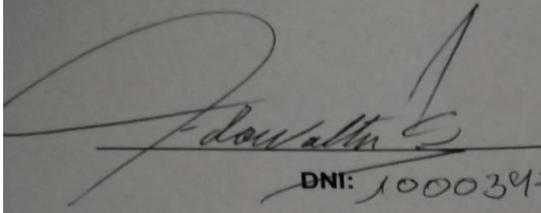
### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	No paramétrica, Cuestionario sobre Gestión de Riesgos
Autora:	Janeth Yolanda Hernández Cabellos
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	70 colaboradores
Tiempo de aplicación:	25 min
Ámbito de aplicación:	Mibanco
Significación:	El cuestionario contendrá preguntas de acuerdo con las dimensiones planteadas en la investigación con el fin de responder al objetivo, estará planteado bajo la escala de Likert siempre (1), casi siempre (2), A veces

competitividad en el entorno del negocio al momento de evaluar	4	4	4	
El cliente reconoce su competencia directa	4	4	4	



Lima, 19 de junio de 2023

DNI: 10003479

.....  
Cel.: 993576730

### Validador 3

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de Riesgo Crediticio y la Calidad de Cartera en la institución bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	TERÁN PASENCIA Heley Saley	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas empresariales	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No Aplica	

### 2. Propósito de la evaluación:

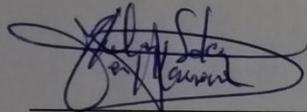
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	No paramétrica, Cuestionario sobre Gestión de Riesgos
Autora:	Janeth Yolanda Hernández Cabellos
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	70 colaboradores
Tiempo de aplicación:	25 min
Ámbito de aplicación:	Mibanco
Significación:	El cuestionario contendrá preguntas de acuerdo con las dimensiones planteadas en la investigación con el fin de responder al objetivo, estará planteado bajo la escala de Likert siempre (1), casi siempre (2), A veces

- Tercera dimensión: Riesgo Operativo
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Gestión del Riesgo Crediticio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Área de Negocios	El área de operaciones valida los datos ingresados del cliente	4	4	4	
	Plataforma se equivoca al brindar información al cliente	4	4	4	
	Los de caja tienden a presentar faltantes en su cierre	4	4	4	
Área de Operaciones	El área de negocios está capacitada para gestionar los riesgos del crédito	4	4	4	
	En las diferentes áreas es propenso a que haya fraude	4	4	4	
Área de Recuperaciones	El área de cobranzas se encarga de cobrar a clientes morosos mayor a 30 días	4	4	4	
	El gestor de cobranza se encarga de ubicar a los clientes morosos	4	4	4	



DNI: 44410458

904180998

Cel.:

Lima, 19 de junio de 2023

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de Riesgo Crediticio y la Calidad de Cartera en la institución bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	TERÁN PUSENCIA <i>Helmy Selva</i>	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas empresariales	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No Aplica	

### 7. Propósito de la evaluación:

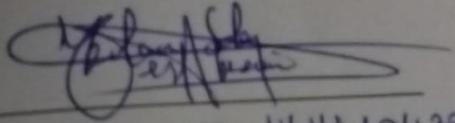
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	No paramétrica, Cuestionario sobre Calidad de Cartera
Autora:	Janeth Yolanda Hernández Cabellos
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	70 colaboradores
Tiempo de aplicación:	25 min
Ámbito de aplicación:	Mibanco
Significación:	El cuestionario contendrá preguntas de acuerdo con las dimensiones planteadas en la investigación con el fin de responder al objetivo, estará planteado bajo la escala de Likert siempre (1), casi siempre (2), A veces

competitividad en el entorno del negocio al momento de evaluar				
El cliente reconoce su competencia directa	4	4	4	

Lima, 19 de junio de 2023



DNI: 444 10438

904 180 998

Cel.:

## Anexo 6: Turnitin



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MASTRÍA EN  
FINANZAS

Gestión de Riesgo Crediticio y la Calidad de Cartera en la  
Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
FINANZAS

AUTORA:

Hernández Cabellos, Janeth Yolanda (<https://orcid.org/0000-0002-5869-6341>)

ASESORES:

Mg. ChicchonMendoza, Oscar Guillermo (<https://orcid.org/0000-0001-6215-7028>)

Mg. Walter Sechuran, Fernando Arturo (<https://orcid.org/00000-0002-7233-4689>)

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %	>
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida...	1 %	>

## Anexo 7: Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado

Estimado Colaborador(a): -----

Buenos días,

Le invito a participar en la investigación titulada “Gestión de Riesgo Crediticio y la Calidad de Cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia, 2023” hacer de su conocimiento que soy estudiante de una Maestría en Finanzas de la escuela de posgrado de la UCV, en la sede de Lima Norte.

Por tanto, el propósito será determinar la relación entre Gestion de Riesgo Crediticio y Calidad de Cartera en la Institución Bancaria Mibanco Ag. Independencia,2023. Por tal motivo, solicito su participación en una encuesta.

Es preciso aclarar que la información proporcionada no será empleada para otro fin que no sea el académico. En consecuencia, si usted acepta participar proceda con el llenado de la información solicitada y de surgir cualquier duda no dude en comunicarla antes de continuar.

He sido informado del estudio y acepto participar voluntariamente

Sí  NO

Nombre y Apellidos: .....

DNI: .....

Firma: .....

# Ficha CTI Vitae

HERNANDEZ CABELLOS JANETH YOLANDA



Egresada de la carrera profesional de administración con actitud de superación y crecimiento profesional; me considero una persona proactiva es decir tomo iniciativa, me comprometo en todo lo que realizo y sobre todo cumplo con mis metas que me trazo día a día; anhelo crecer como profesional.



Fecha de última actualización: 07-09-2023

ORCID

id 0000-0002-5869-6341

Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 07/06/2023

## DATOS PERSONALES

		Fuente
Apellidos :	HERNANDEZ CABELLOS	
Nombres:	JANETH YOLANDA	
Género:	FEMENINO	
Nacionalidad:	PERU	
Página web personal:	742/1	

[Contactar investigador Aquí](#)

Los investigadores son responsables por los datos que consignen en la ficha personal del Directorio Nacional de Investigadores en CTI, la cual podrá ser verificada en cualquier oportunidad por el CONCYTEC.

De comprobarse fraude o falsedad de la información y/o los documentos adjuntados, el CONCYTEC, podrá dar de baja el registro, sin perjuicio de iniciar las acciones, correspondientes.

{ La información de este directorio es autoreferenciada, por lo que el contenido de cada perfil es de responsabilidad exclusiva de la persona inscrita; y }