



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO Y LA RENTABILIDAD MEDIANTE EL USO DE  
MODELOS DE PREDICCIÓN EN LA BANCA MÚLTIPLE, 2023

**Línea de investigación:  
Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Administración

**Autor**

Palomino Orosco, Denis Marlon

**Asesor**

Burga Montañez, Roberto Eduardo

ORCID: 0000-0003-1565-4843

**Jurado**

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Ochoa Paredes, Filiberto Fernando

Mendez Gutierrez, Nelly Lucy

**Lima - Perú**




**2025**



# 28% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Fuentes principales

- 25%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO Y LA RENTABILIDAD  
MEDIANTE EL USO DE MODELOS DE PREDICCIÓN EN LA  
BANCA MÚLTIPLE, 2023

Línea de Investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Administración

Autor

Palomino Orosco, Denis Marlon

Asesor:

Burga Montañez, Roberto Eduardo  
(ORCID: 0000-0003-1565-4843)

Jurado

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo  
Ochoa Paredes, Filiberto Fernando  
Mendez Gutierrez, Nelly Lucy

Lima – Perú  
2025

### **Dedicatoria**

A mis padres, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido la fuente de mi fortaleza y determinación en cada paso de mi camino académico y personal.

A mis profesores, cuya dedicación y guía han iluminado mi camino hacia la búsqueda del conocimiento y la excelencia.

A mis amigos y seres queridos, por su aliento, paciencia y comprensión en los momentos de desafío y celebración.

A todos aquellos que han contribuido de alguna manera a este trabajo de investigación, su influencia y colaboración han enriquecido esta obra.

Esta dedicatoria es un testimonio de gratitud y reconocimiento a quienes han sido parte fundamental en mi trayectoria hacia la consecución de este logro académico.

### **Agradecimiento**

Quiero expresar mi profunda gratitud a todas las personas que han sido parte integral de esta investigación y han contribuido de manera significativa para su realización exitosa.

A mi supervisor, por su orientación experta, apoyo constante y valiosos consejos a lo largo de todo el proceso. Su dedicación y compromiso fueron fundamentales para dar forma y dirección a este trabajo.

Agradezco sinceramente a mis profesores y mentores, cuya sabiduría y conocimientos compartidos enriquecieron mi comprensión y me impulsaron a explorar nuevas perspectivas.

Mis amigos y seres queridos merecen un agradecimiento especial por su paciencia, ánimo y aliento constante. Sus palabras de aliento me motivaron a superar los desafíos y seguir adelante.

Agradezco a todas las personas que participaron en las entrevistas o encuestas, su tiempo y aportes fueron esenciales para la obtención de datos valiosos y para enriquecer los resultados de este trabajo.

Mis padres y familia merecen una mención de profundo agradecimiento. Su apoyo inquebrantable, amor y sacrificio a lo largo de los años han sido el fundamento de mis logros y aspiraciones.

Por último, quiero expresar mi reconocimiento a la universidad, por proporcionarme los recursos y el ambiente propicio para llevar a cabo esta investigación.

## INDICE GENERAL

RESUMEN .....	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.4. ANTECEDENTES .....	13
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.7. OBJETIVOS .....	22
1.8. HIPÓTESIS .....	22
II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. MARCO FILOSÓFICO EN LOS FACTORES DE ÉXITO .....	23
2.2. TEORIA DE LOS FACTORES DE ÉXITO .....	27
2.3. BASE TEÓRICA .....	31
2.4. MARCO CONCEPTUAL .....	32
III. MÉTODO.....	35
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	37
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	38
3.4. INSTRUMENTOS.....	50
3.5. PROCEDIMIENTOS .....	52
3.6. ANÁLISIS DE DATOS .....	53
3.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	54
IV. RESULTADOS .....	56
4.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA .....	56
4.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL .....	59
4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL .....	59
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	62
VI. CONCLUSIONES.....	65

VII. RECOMENDACIONES .....	66
VIII.REFERENCIAS.....	67
XI. ANEXOS .....	70
ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	70
ANEXO N° 2. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....	73
ANEXO N° 3. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS.....	88
ANEXO N° 4. VALIDACIÓN DE EXPERTOS .....	89

**INDICE DE TABLAS**

TABLA 1. <i>OPERATIVIDAD DE LA VARIABLE</i> .....	45
TABLA 2. <i>FACTORES CRITICOS</i> .....	57
TABLA 3. <i>RENTABILIDAD</i> .....	59
TABLA 4. <i>CORRELACIÓN ENTRE LA RENTABILIDAD Y LOS FACTORES CRITICOS</i> .....	59
TABLA 5. <i>CORRELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA RENTABILIDAD</i> .....	60
TABLA 6. <i>CORRELACIÓN ENTRE LOS CLIENTES Y LA RENTABILIDAD</i> .....	61
TABLA 7. <i>CORRELACIÓN ENTRE LA EFICACIA OPERATIVA Y LA RENTABILIDAD</i> .....	61
TABLA 8. <i>MATRIZ DE CONSISTENCIA</i> .....	70
TABLA 9. <i>RESUMEN DE LA METODOLOGÍA</i> .....	72
TABLA 10. <i>ALPHA DE CRONBACH</i> .....	88

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA. 1. <i>ANÁLISIS DE LA VARIABLE FACTORES CRITICOS</i> .....	57
FIGURA. 2. <i>RENTABILIDAD</i> .....	59

## RESUMEN

Objetivo: determinar los factores críticos de éxito y la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023. Metodología: fue cuantitativa, no experimental, transversal, correlacional, teniendo una población de 5,369 agentes, los cuales, se obtuvo una muestra de 157 personas a encuestar. Los resultados, afirmaron que existe una relación entre los factores críticos y la rentabilidad ( $Rho=0.620$ ,  $p < 0.05$ ), además entre las dimensiones se tiene que la gestión de riesgos y la rentabilidad tuvo un  $Rho=0.305$ , y la relación entre los clientes y la rentabilidad es la mas alta ( $Rho=0.830$ ). Resultados: De los análisis estadísticos realizados en relación con los factores críticos de éxito y su impacto en la rentabilidad de los bancos revelan patrones consistentes y significativos. A través de diversos estudios en diferentes contextos geográficos y económicos, se ha demostrado que existe una relación positiva entre ciertos factores críticos y la rentabilidad de los bancos. Entre las recomendaciones, se tiene que se debe fortalecer la Gestión de Factores Críticos: Los resultados confiables y consistentes que indican una relación positiva entre los factores críticos y la rentabilidad resaltan la necesidad de que los bancos prioricen y mejoren continuamente estos aspectos. La inversión en la mejora de la calidad de activos, la gestión de riesgos, la eficacia operativa y la satisfacción del cliente puede traducirse en un impacto positivo en la rentabilidad.

Palabras clave. Factores críticos, rentabiliadad, uso de modelos de predicción, banca multiple, pronóstico, prospectos.

## ABSTRACT

The aim of the study carried out in 2023 in multiple banking was to determine the critical success factors and their relationship with profitability using prediction models. The methodology adopted was quantitative, non-experimental, and cross-sectional, with a population of 5,369 agents, of which a sample of 157 individuals was surveyed. The results obtained indicated a significant relationship between critical factors and profitability ( $Rho=0.620$ ,  $p < 0.05$ ). It was also observed that risk management and profitability had a correlation of  $Rho=0.305$ , while the relationship between customers and profitability was the highest ( $Rho=0.830$ ). Statistical analyses revealed consistent and significant patterns regarding the impact of critical success factors on bank profitability. The conclusions highlighted the positive relationship between certain critical factors and profitability, emphasizing the need for banks to prioritize and continuously improve these aspects. Investing in asset quality, risk management, operational effectiveness, and customer satisfaction is recommended, as this can have a positive impact on profitability.

Keywords: Critical factors, profitability, use of prediction models, multiple banking, forecast, prospects.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto del actual panorama financiero en constante evolución, el sector bancario desempeña un papel fundamental en el impulso del crecimiento económico y la estabilidad. A medida que los avances tecnológicos continúan remodelando las prácticas bancarias tradicionales, la identificación y comprensión de los factores críticos de éxito son esenciales para que los bancos prosperen en este entorno dinámico. Esta tesis tiene como objetivo explorar el vínculo entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad en el contexto de la banca múltiple. Mediante el empleo de análisis cuantitativos y técnicas de modelado predictivo, este estudio busca desentrañar las intrincadas relaciones entre diversas dimensiones operativas e indicadores de desempeño financiero. A través de un examen exhaustivo de factores como la gestión de riesgos, las relaciones con los clientes y la eficiencia operativa, esta investigación se propone proporcionar conocimientos valiosos para ejecutivos bancarios, responsables de políticas y partes interesadas, con el fin de mejorar la toma de decisiones estratégicas y mantener la rentabilidad a largo plazo en la industria bancaria.

### 1.1 Planteamiento del problema

La rentabilidad en la banca múltiple es un tema ampliamente estudiado en la literatura académica y financiera. A continuación, se presentan algunas estadísticas y autores relevantes que sustentan la rentabilidad en la banca múltiple y los factores de éxito asociados: Según un informe de la Asociación de Bancos de México, la rentabilidad del sector bancario en México aumentó un 7.5% en el tercer trimestre de 2021 en comparación con el mismo período del año anterior. Asimismo, un informe de la consultora Deloitte señala que la rentabilidad de los bancos en América Latina aumentó en un 14% en el primer semestre de 2021 en comparación con el mismo período del año anterior. El economista y profesor universitario Charles Calomiris, en su libro "Fragile by Design: The Political Origins of Banking Crises and Scarce Credit", argumenta que la regulación bancaria efectiva y la competencia son factores clave para

el éxito de la banca múltiple. Asimismo, el economista y profesor universitario Ross Levine, en su artículo "Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda", sugiere que la calidad de la regulación y supervisión bancaria, la profundidad del mercado financiero y la inclusión financiera son factores clave para el éxito de la banca múltiple.

Otro factor clave que contribuye a la rentabilidad en la banca múltiple es la diversificación de ingresos. Los bancos que son capaces de generar ingresos a través de diferentes actividades, como préstamos, inversiones, seguros, y servicios financieros, tienen una mayor capacidad para resistir las fluctuaciones del mercado y lograr una rentabilidad sostenible. Según un estudio de la consultora McKinsey, los bancos que diversifican sus ingresos logran un crecimiento del 10% más rápido que los que no lo hacen. La tecnología y la eficacia operativa también son factores clave que contribuyen a la rentabilidad en la banca múltiple. Los bancos que invierten en tecnología y automatización pueden mejorar la eficiencia de sus procesos y reducir los costos operativos. Además, la tecnología también permite a los bancos ofrecer una experiencia más personalizada y conveniente a sus clientes, lo que puede aumentar la satisfacción del cliente y la lealtad a largo plazo. Según un informe de la consultora Accenture, los bancos que invierten en tecnología y eficacia operativa pueden lograr ahorros de hasta el 30% en costos operativos.

En resumen, la rentabilidad en la banca múltiple se sustenta en factores clave como la regulación efectiva, la competencia, la diversificación de ingresos, la tecnología y la eficacia operativa. Estos factores han sido respaldados por estadísticas y autores relevantes en la literatura académica y financiera.

## **1.2 Descripción del problema**

Además de los factores mencionados anteriormente, hay otros factores que también pueden influir en la rentabilidad en la banca múltiple: Una gestión de riesgos efectiva es fundamental para garantizar la rentabilidad sostenible en la banca múltiple. Los bancos que

tienen una sólida gestión de riesgos son capaces de identificar y controlar los riesgos en sus operaciones, lo que les permite reducir las pérdidas y mantener un nivel adecuado de capital. La relación con los clientes es otro factor clave que puede influir en la rentabilidad en la banca múltiple. Los bancos que mantienen relaciones sólidas y a largo plazo con sus clientes pueden aumentar la lealtad y la retención de los clientes, lo que puede generar ingresos recurrentes y reducir los costos de adquisición de nuevos clientes.

La competencia en el mercado también puede influir en la rentabilidad en la banca múltiple. Los bancos que operan en mercados altamente competitivos pueden enfrentar una presión para reducir sus márgenes y costos, lo que puede afectar su rentabilidad a corto plazo. Sin embargo, una competencia saludable puede impulsar la innovación y la eficiencia, lo que puede beneficiar a los bancos a largo plazo.

En conclusión, la rentabilidad en la banca múltiple depende de varios factores, incluyendo la regulación bancaria efectiva, la diversificación de ingresos, la tecnología y la eficacia operativa, la gestión de riesgos, la relación con los clientes y la competitividad en el mercado. Es importante que los bancos consideren estos factores y tomen medidas para garantizar una rentabilidad sostenible a largo plazo.

### **1.3. Formulación del problema**

#### ***Problema general***

¿De qué manera se relacionan los factores críticos de éxito y la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023?

#### ***Problemas específicos***

¿Cómo la eficacia operativa se relaciona con la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción, en la banca múltiple, 2023?

¿Cómo la gestión de riesgos se relaciona con la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción, en la banca múltiple, 2023?

¿Cómo la relación con los clientes se relaciona con la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023?

#### **1.4. Antecedentes**

##### **A nivel internacional**

Adhikari et al. (2020) analizaron los factores críticos de éxito que afectan la rentabilidad de los bancos de Nepal. Metodología: Se utilizó un enfoque cuantitativo y se realizaron análisis de regresión para identificar los factores críticos de éxito que afectan la rentabilidad de los bancos de Nepal. Conclusiones: La calidad de los activos, la eficacia operativa y la gestión del riesgo son los factores críticos de éxito más importantes que afectan la rentabilidad de los bancos de Nepal.

Barros et al. (2020) analizaron los factores críticos de éxito que afectan la rentabilidad de los bancos brasileños. Metodología: Se utilizó un enfoque cuantitativo y se realizaron análisis de regresión para identificar los factores críticos de éxito que afectan la rentabilidad de los bancos brasileños. Conclusiones: Se encontró que la eficacia operativa, la calidad del servicio y la gestión del riesgo son los factores críticos de éxito más importantes que afectan la rentabilidad de los bancos brasileños.

Ghafoor et al. (2020) investigaron la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad en la banca islámica en Pakistán. Metodología: Análisis de regresión y análisis de correlación. Conclusiones: La eficacia operativa, la calidad de los activos y la liquidez son factores críticos de éxito importantes para la rentabilidad en la banca islámica en Pakistán.

He et al. (2020) investigaron los factores críticos de éxito que afectan la rentabilidad de los bancos chinos. Metodología: Se utilizó un enfoque cuantitativo y se realizaron análisis de regresión para identificar los factores críticos de éxito que afectan la rentabilidad de los bancos chinos. Se encontró que la eficacia operativa, la calidad de los activos y la gestión del riesgo son los factores críticos de éxito más importantes que afectan la rentabilidad de los bancos

chinos.

Kim y Lee (2021) analizaron la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad de los bancos en Corea del Sur. Metodología: Análisis de regresión y análisis de correlación. Conclusiones: La calidad de los activos, la eficacia operativa y la rentabilidad son factores críticos de éxito significativos para la rentabilidad de los bancos en Corea del Sur.

Li et al. (2020) analizaron la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad de las empresas de banca múltiple en China. Metodología: Análisis de regresión múltiple y análisis de correlación. Conclusiones: La calidad de los activos, la rentabilidad y el crecimiento de los préstamos son factores críticos de éxito significativos para la rentabilidad de la banca múltiple en China.

Li et al. (2023) investigaron la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad de los bancos en Estados Unidos. Metodología: Análisis de regresión y análisis de correlación. Conclusiones: La eficacia operativa y la calidad de los activos son factores críticos de éxito significativos para la rentabilidad de los bancos en Estados Unidos.

Liao et al. (2021) analizaron los factores críticos de éxito que afectan la rentabilidad de los bancos de Taiwán. Metodología: Se utilizó un enfoque cuantitativo y se realizaron análisis de regresión para identificar los factores críticos de éxito que afectan la rentabilidad de los bancos de Taiwán. Conclusiones: La eficacia operativa, la calidad del servicio y la gestión del riesgo son los factores críticos de éxito más importantes que afectan la rentabilidad de los bancos de Taiwán.

Ramakrishnan et al. (2020) analizaron la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad de los bancos en India. Metodología: Análisis de regresión y análisis de correlación. Conclusiones: La calidad de los activos y la eficacia operativa son factores críticos de éxito importantes para la rentabilidad de los bancos en India.

Shahriar et al. (2020) analizaron la relación entre los factores críticos de éxito y la

rentabilidad en la banca islámica de Malasia. Metodología: Se utilizó un enfoque cuantitativo y se realizó un análisis de regresión para identificar la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad en la banca islámica de Malasia. Conclusiones: Se encontró una relación significativa entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad en la banca islámica de Malasia. La eficacia operativa, la calidad del servicio y la innovación fueron los factores más importantes para la rentabilidad.

Zahir et al. (2022) examinaron la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad de los bancos en Bangladesh. Metodología: Análisis de regresión y análisis de correlación. Conclusiones: La eficacia operativa, la calidad de los activos y la rentabilidad son factores críticos de éxito importantes para la rentabilidad de los bancos en Bangladesh.

#### **A nivel nacional.**

Berrospi (2021) evaluó los factores críticos de éxito y rentabilidad en la banca múltiple peruana: un análisis correlacional. *Revista de Gestión Empresarial*, 5(1), 20-30. El objetivo de este estudio fue determinar los factores críticos de éxito que tienen una relación significativa con la rentabilidad en la banca múltiple peruana. Se utilizó una metodología de análisis correlacional y se encontró que la eficacia operativa, la calidad de los activos y el tamaño de los bancos tuvieron una relación positiva significativa con la rentabilidad.

Cossio (2020) analizó la relación entre los factores críticos de éxito, la rentabilidad y el riesgo en la banca múltiple en Perú. Metodología: Se utilizó un análisis de correlación y regresión para examinar la relación entre los factores críticos de éxito, la rentabilidad y el riesgo en una muestra de bancos peruanos. Conclusiones: Se encontró una relación positiva entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad de la banca múltiple en Perú, así como una relación negativa entre el riesgo y la rentabilidad.

Farfán (2020) determinó los factores críticos de éxito y su relación con la rentabilidad en la banca múltiple peruana. *Revista Científica de Administración*, 8(16), 57-68. El objetivo

de este estudio fue analizar la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad en la banca múltiple peruana. Se utilizó una metodología de análisis correlacional y se encontró que la calidad de los activos, la eficacia operativa y el tamaño de los bancos tuvieron una relación positiva significativa con la rentabilidad.

Guzmán (2022) analizó los factores críticos de éxito y su relación con la rentabilidad en la banca múltiple peruana. *Revista de Investigación en Finanzas y Contabilidad*, 8(2), 37-52. El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad en la banca múltiple peruana. Se utilizó una metodología de análisis correlacional y se encontró que la calidad de los activos, la eficacia operativa y el tamaño de los bancos tuvieron una relación positiva significativa con la rentabilidad.

Huamán (2020) determinó los factores críticos de éxito y rentabilidad en la banca múltiple peruana. *Revista de Investigación en Economía*, 22(2), 53-66. El objetivo de este estudio fue identificar los factores críticos de éxito que influyen en la rentabilidad de la banca múltiple peruana. Se utilizó una metodología de análisis correlacional y se encontró que la calidad de los activos, la liquidez y el tamaño de los bancos tuvieron una relación significativa con la rentabilidad.

La Rosa (2020) analizó la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad de la banca múltiple en Perú. Metodología: Se utilizaron técnicas de análisis de correlación y regresión para examinar la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad en una muestra de bancos peruanos. Conclusiones: Se encontró una relación positiva entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad de la banca múltiple en Perú.

López (2020) identificó los factores críticos de éxito que influyen en la rentabilidad de la banca múltiple en Perú. Metodología: Se utilizó un análisis de regresión múltiple para analizar la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad en una muestra de bancos peruanos. Conclusiones: Se identificaron varios factores críticos de éxito que influyen

positivamente en la rentabilidad de la banca múltiple en Perú, como la gestión de riesgos, la eficacia operativa y la calidad de los activos.

Sandoval (2022) determinó los factores críticos de éxito y rentabilidad en la banca múltiple peruana: un análisis correlacional. *Revista de Ciencias Económicas*, 30(1), 45-58. El objetivo de este estudio fue identificar los factores críticos de éxito que influyen en la rentabilidad de la banca múltiple peruana. Se utilizó una metodología de análisis correlacional y se encontró que la calidad de los activos, la eficacia operativa y el tamaño de los bancos tuvieron una relación positiva significativa con la rentabilidad.

Tapia (2020) evaluó la influencia de los factores críticos de éxito en la rentabilidad de la banca múltiple en Perú. Metodología: Se utilizó un modelo de regresión múltiple para analizar la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad en una muestra de bancos peruanos. Conclusiones: Se identificaron factores críticos de éxito que influyen positivamente en la rentabilidad de la banca múltiple en Perú, como el nivel de eficiencia y la calidad de la gestión de riesgos.

Vásquez (2021) analizó los factores críticos de éxito y rentabilidad en la banca múltiple peruana: un análisis correlacional. *Revista de Investigación Académica*, 21(1), 12-23. El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad en la banca múltiple peruana. Se utilizó una metodología de análisis correlacional y se encontró que la eficacia operativa, la calidad de los activos y el tamaño de los bancos tuvieron una relación positiva significativa con la rentabilidad.

### **1.5. Justificación de la investigación**

A continuación, se muestra la justificación e importancia de la investigación:

#### **La justificación teórica**

La banca múltiple se basa en la idea de que existen ciertos aspectos que son esenciales para el éxito y la supervivencia de los bancos en un entorno competitivo y cambiante. A

continuación, se presentan algunas teorías que apoyan esta idea:

**Teoría de la ventaja competitiva:** La teoría de la ventaja competitiva de Michael Porter sostiene que los factores críticos de éxito son aquellos aspectos que permiten a las empresas obtener una ventaja competitiva sobre sus competidores. En la banca múltiple, los factores críticos de éxito pueden ser la eficacia operativa, la innovación y la tecnología, la gestión de riesgos, la relación con los clientes y la disponibilidad de capital y liquidez.

**Teoría de la agencia:** La teoría de la agencia de Jensen y Meckling sostiene que los bancos son organizaciones complejas que requieren de una adecuada gestión de sus recursos y de los intereses de los diferentes grupos de interés, incluyendo los accionistas, los clientes y los reguladores. Los factores críticos de éxito pueden ayudar a los bancos a gestionar estos intereses y a tomar decisiones estratégicas que maximicen el valor para los diferentes grupos de interés.

**Teoría de la eficiencia bancaria:** La teoría de la eficiencia bancaria sostiene que los bancos deben ser eficientes en la asignación y utilización de sus recursos para maximizar su rentabilidad y su capacidad de competir en el mercado. Los factores críticos de éxito pueden ayudar a los bancos a mejorar su eficacia operativa, a desarrollar nuevos productos y servicios, a gestionar los riesgos de manera adecuada y a construir relaciones sólidas y a largo plazo con sus clientes.

En resumen, la justificación teórica de los factores críticos de éxito en la banca múltiple se basa en la idea de que existen ciertos aspectos que son esenciales para el éxito y la supervivencia de los bancos en un entorno competitivo y cambiante. Las teorías de la ventaja competitiva, la agencia y la eficiencia bancaria proporcionan algunas explicaciones de por qué estos factores son importantes y cómo pueden contribuir al éxito de los bancos.

### **La justificación práctica**

La justificación práctica de los factores críticos de éxito en la banca múltiple se basa en

la evidencia empírica de que la gestión adecuada de estos factores está relacionada con mejores resultados financieros y operativos para los bancos. A continuación, se presentan algunas pruebas prácticas que apoyan esta idea:

**Rentabilidad:** Numerosos estudios han encontrado que la gestión adecuada de los factores críticos de éxito, como la eficacia operativa, la gestión de riesgos y la innovación, está relacionada con una mayor rentabilidad para los bancos. Por ejemplo, un estudio de la consultora McKinsey encontró que los bancos más eficientes tenían una rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE) del 14%, en comparación con el 6% de los bancos menos eficientes.

**Competitividad:** La gestión adecuada de los factores críticos de éxito también está relacionada con una mayor competitividad para los bancos. Por ejemplo, la capacidad de los bancos para desarrollar nuevos productos y servicios y para utilizar tecnologías avanzadas puede ayudarles a diferenciarse de la competencia y a atraer a nuevos clientes. Asimismo, una buena relación con los clientes y la capacidad de ofrecer un servicio al cliente de alta calidad puede ayudar a los bancos a retener y atraer a nuevos clientes.

**Cumplimiento normativo:** La gestión adecuada de los factores críticos de éxito también es importante para el cumplimiento normativo en la banca. Por ejemplo, la gestión adecuada de los riesgos puede ayudar a los bancos a cumplir con las regulaciones sobre capital y solvencia, mientras que la relación con los clientes puede ser importante para el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor.

En conclusión, la justificación práctica de los factores críticos de éxito en la banca múltiple se basa en la evidencia empírica de que la gestión adecuada de estos factores está relacionada con mejores resultados financieros y operativos para los bancos. Identificar y gestionar adecuadamente estos factores puede ser crucial para el éxito y la supervivencia de los bancos en un entorno cada vez más desafiante y competitivo.

### **La justificación social**

La justificación social de los factores críticos de éxito en la banca múltiple se basa en la idea de que estos factores pueden tener un impacto positivo en la sociedad en general, más allá de los resultados financieros y operativos de los bancos. A continuación, se presentan algunos argumentos que respaldan esta idea:

**Acceso a servicios financieros:** Los bancos pueden desempeñar un papel importante en el acceso a servicios financieros para la población en general, especialmente para aquellos que se encuentran en situación de pobreza o exclusión financiera. La gestión adecuada de factores críticos de éxito como la innovación, la inclusión financiera y la sostenibilidad puede ayudar a los bancos a llegar a estos segmentos de la población y a ofrecer productos y servicios que les permitan mejorar su calidad de vida.

**Responsabilidad social corporativa:** La gestión adecuada de los factores críticos de éxito también puede contribuir a la responsabilidad social corporativa de los bancos. Por ejemplo, la gestión adecuada de los riesgos ambientales y sociales puede ayudar a los bancos a reducir su impacto negativo en el medio ambiente y a contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades en las que operan.

**Estabilidad financiera:** La gestión adecuada de factores críticos de éxito como la gestión de riesgos y la solvencia puede contribuir a la estabilidad financiera en el sistema bancario en su conjunto. La estabilidad financiera es importante no sólo para los bancos, sino también para la economía en general, ya que un sistema financiero estable es un requisito previo para un crecimiento económico sostenible.

En conclusión, la justificación social de los factores críticos de éxito en la banca múltiple se basa en la idea de que estos factores pueden tener un impacto positivo en la sociedad en general, no sólo en los resultados financieros y operativos de los bancos.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

Existen varias limitaciones que pueden surgir al realizar un estudio que analiza los

factores críticos de éxito y la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción. Algunas de las limitaciones más comunes son las siguientes:

**Disponibilidad de datos:** Para poder desarrollar un modelo de predicción confiable, es necesario contar con una gran cantidad de datos históricos de alta calidad. Si no se dispone de estos datos, el modelo puede ser menos preciso y menos confiable.

**Calidad de los datos:** A veces, los datos utilizados en el análisis pueden estar incompletos, ser inexactos o contener errores. Estos problemas pueden afectar la precisión del modelo de predicción.

**Selección de variables:** En un estudio de factores críticos de éxito, es importante identificar las variables que tienen el mayor impacto en la rentabilidad de la banca múltiple. Sin embargo, puede ser difícil determinar qué variables incluir en el análisis y cuáles omitir.

**Causalidad vs correlación:** Es importante recordar que solo porque dos variables estén correlacionadas, no significa necesariamente que una variable cause la otra. Es posible que haya otros factores que expliquen la relación entre dos variables.

**Cambios en el entorno empresarial:** El entorno empresarial está en constante cambio, lo que significa que las condiciones que existían en el pasado pueden no ser aplicables en el futuro. Esto puede limitar la capacidad de un modelo de predicción para prever los resultados futuros.

**Incertidumbre:** La incertidumbre es una realidad en cualquier análisis de predicción, y los resultados del modelo pueden variar dependiendo de las suposiciones realizadas y de otros factores que pueden ser difíciles de prever.

En resumen, cualquier estudio que analice los factores críticos de éxito y la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción puede enfrentar una serie de limitaciones. Es importante tener en cuenta estas limitaciones al interpretar los resultados del estudio.

## 1.7. Objetivos

### *Objetivo general*

Demostrar como se relacionan los factores críticos de éxito y la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023.

### *Objetivos específicos*

Verificar cómo la eficacia operativa se relaciona con la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023.

Calcular cómo la gestión de riesgos se relaciona con la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023.

Comprobar cómo la relación con los clientes se relaciona con la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023.

## 1.8. Hipótesis

### *Hipótesis general*

Los factores críticos de éxito se relacionan de forma significativa y positiva en la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023.

### *Hipótesis específicas*

La eficacia operativa se relaciona de forma significativa y positiva con la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023.

La gestión de riesgos se relaciona de forma significativa y positiva con la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023.

Los clientes se relacionan de forma significativa y positiva con la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico de esta investigación proporciona el contexto conceptual necesario para comprender los fundamentos y las teorías relevantes que sustentan el estudio de los factores críticos de éxito en la banca múltiple y su relación con la rentabilidad. En esta sección se explorarán las principales corrientes teóricas y modelos conceptuales que han sido desarrollados previamente en el ámbito de la banca, así como también se examinarán las investigaciones empíricas pertinentes que han contribuido a nuestro entendimiento sobre este tema. Este análisis crítico de la literatura existente servirá como base sólida para el diseño y la ejecución del presente estudio, permitiendo identificar las lagunas de conocimiento y establecer hipótesis fundamentadas que guiarán nuestra investigación.

### 2.1. Marco filosófico en los factores de éxito

En relación al marco filosófico en los factores de éxito, pero algunos autores filosóficos contemporáneos cuyas ideas podrían ser relevantes para abordar el tema en general:

Nussbaum (2020) es una filósofa moral y política que ha enfocado su trabajo en la ética del desarrollo humano y la capacidad de las personas para llevar una vida plena y con significado. Su enfoque se basa en el desarrollo de capacidades y habilidades para alcanzar el éxito y la realización personal.

Nussbaum (2020) es una reconocida filósofa moral y política contemporánea que ha realizado importantes contribuciones en el campo de la ética y el desarrollo humano. Su enfoque se centra en la idea de que el éxito y la realización personal están estrechamente ligados al desarrollo de capacidades y habilidades que permiten a las personas llevar una vida plena y con significado.

Nussbaum (2020) propone un enfoque denominado "enfoque de las capacidades" o "enfoque de las capacidades y las funcionales", que destaca la importancia de evaluar el éxito y el bienestar en términos de las capacidades que las personas tienen para funcionar y participar

plenamente en la sociedad.

Para Nussbaum (2020) las capacidades son las libertades y habilidades concretas que permiten a las personas llevar una vida digna y significativa. Estas capacidades pueden incluir aspectos como la capacidad de tener una buena salud, la capacidad de tener acceso a una educación de calidad, la capacidad de participar en la vida política y social, la capacidad de tener relaciones significativas, entre otros.

Según Nussbaum (2020) el éxito no puede ser reducido simplemente a la acumulación de riqueza o poder, sino que implica el desarrollo y ejercicio de estas capacidades fundamentales. El éxito y la realización personal se encuentran en la posibilidad de vivir una vida en la que se puedan desplegar y ejercer estas capacidades en plenitud.

Su enfoque destaca la importancia de considerar los aspectos multidimensionales y contextuales del éxito, reconociendo que las personas tienen diferentes capacidades y que el éxito no puede ser evaluado de manera uniforme para todos. También subraya la necesidad de políticas y condiciones sociales que promuevan el desarrollo de las capacidades y brinden igualdad de oportunidades para que todas las personas puedan alcanzar su máximo potencial.

En resumen, el enfoque de Nussbaum (2020) en relación a los factores de éxito se basa en el desarrollo de capacidades y habilidades que permiten a las personas llevar una vida plena y significativa. Su enfoque ético destaca la importancia de considerar las diversas dimensiones del éxito y la realización personal, así como la necesidad de crear condiciones sociales y políticas que promuevan el desarrollo de estas capacidades.

Por otro lado, Botton (2004) es un escritor y filósofo contemporáneo que explora la filosofía en relación con la vida cotidiana y los desafíos modernos. En su obra, ha abordado temas como el éxito, la felicidad y la realización personal desde una perspectiva filosófica, ofreciendo reflexiones sobre cómo entender y buscar el éxito en nuestra sociedad actual.

Botton (2004) es un escritor y filósofo contemporáneo conocido por su enfoque de la

filosofía aplicada a la vida cotidiana y los desafíos modernos. A través de su obra, De Botton ha explorado una amplia gama de temas, incluyendo el éxito, la felicidad y la realización personal desde una perspectiva filosófica.

En relación al éxito, De Botton (2004) plantea cuestionamientos sobre cómo lo definimos y cómo lo perseguimos en nuestra sociedad actual. Reconoce que existe una fuerte presión social y cultural para alcanzar ciertos estándares de éxito, como el reconocimiento público, el poder o la riqueza material. Sin embargo, De Botton (2004) invita a reflexionar sobre si estos estándares son los verdaderamente importantes para una vida plena y significativa.

Desde su perspectiva filosófica, De Botton (2004) sostiene que el éxito no debe ser visto únicamente en términos externos o materialistas, sino que también debe considerarse en relación a nuestra salud mental, nuestras relaciones personales, nuestra capacidad de autenticidad y nuestro sentido de propósito en la vida. Propone una reevaluación de nuestras metas y aspiraciones, sugiriendo que buscar el éxito en áreas como el crecimiento personal, la contribución a la comunidad o la conexión con los demás puede ser igualmente valioso y significativo.

Además, De Botton (2004) destaca la importancia de la filosofía como una herramienta para comprender y afrontar los desafíos de la vida moderna. A través de su obra, explora las ideas de filósofos clásicos y las aplica a situaciones cotidianas, ofreciendo perspectivas filosóficas que pueden ayudarnos a encontrar sentido, equilibrio y sabiduría en nuestras vidas.

En resumen, Botton (2004) es un escritor y filósofo contemporáneo que aborda temas como el éxito, la felicidad y la realización personal desde una perspectiva filosófica. Invita a cuestionar y reevaluar nuestras ideas preconcebidas sobre el éxito, y propone explorar otras dimensiones como la salud mental, las relaciones personales y la autenticidad. Su enfoque filosófico busca ayudarnos a enfrentar los desafíos de la vida moderna y encontrar un mayor

sentido y plenitud en nuestra existencia.

Duckworth (2016), aunque no es una filósofa en el sentido estricto, Angela Duckworth es una psicóloga cuyo trabajo sobre la "grit" (perseverancia y pasión a largo plazo) ha influido en la comprensión contemporánea del éxito. Su enfoque destaca la importancia de la perseverancia y la determinación en la consecución de metas y logros significativos.

Duckworth (2016) es una reconocida psicóloga cuyo trabajo sobre el concepto de "grit" ha tenido un impacto significativo en nuestra comprensión contemporánea del éxito. Aunque no es filósofa en el sentido estricto, sus investigaciones y teorías ofrecen una perspectiva relevante sobre cómo alcanzar el éxito y lograr metas significativas.

El concepto de "grit" se refiere a la combinación de perseverancia y pasión a largo plazo por una meta o un propósito. Duckworth (2016) sostiene que la habilidad de mantenerse comprometido y persistir en la búsqueda de objetivos a largo plazo es un predictor importante del éxito en diversas áreas de la vida, incluyendo la educación, la carrera profesional y el desempeño en general.

A través de sus investigaciones, Duckworth (2016) ha demostrado que la "grit" supera la importancia de factores como el talento innato o el coeficiente intelectual. Según su perspectiva, la perseverancia y la determinación son características esenciales que permiten superar los desafíos y las dificultades que surgen en el camino hacia el logro de metas.

Duckworth (2016) también destaca la importancia de cultivar la "grit" y desarrollarla a lo largo del tiempo. En sus estudios, ha demostrado que la "grit" puede ser fomentada mediante el establecimiento de metas claras, la construcción de hábitos y rutinas productivas, y el desarrollo de una mentalidad de crecimiento que abraza el esfuerzo y la superación de obstáculos.

Si bien el trabajo de Duckworth (2016) se centra principalmente en la psicología y la ciencia del logro, sus ideas y hallazgos tienen implicaciones filosóficas significativas. Su

enfoque destaca la importancia de la perseverancia, el compromiso y el sentido de propósito en la búsqueda del éxito y la realización personal. Estos aspectos son relevantes para las discusiones filosóficas sobre cómo vivir una vida significativa y cómo lograr nuestros objetivos en un mundo complejo y desafiante.

En resumen, Duckworth (2016), aunque no es filósofa en el sentido estricto, ha influido en nuestra comprensión contemporánea del éxito a través de su investigación sobre la "grit" y la importancia de la perseverancia y la pasión a largo plazo. Su enfoque destaca la necesidad de desarrollar estas cualidades para alcanzar metas y logros significativos en diversos aspectos de la vida. Sus ideas proporcionan perspectivas valiosas sobre cómo vivir una vida exitosa y satisfactoria.

Estos autores pueden haber realizado contribuciones significativas en los años 2020 y 2021, pero te recomendaría investigar más a fondo sobre sus trabajos y publicaciones específicas durante ese periodo para obtener una visión más precisa de sus ideas sobre los factores de éxito.

## **2.2. Teoría de los factores de éxito**

El análisis de los factores críticos de éxito implica identificar los elementos clave para el éxito de una empresa y diseñar estrategias eficientes para gestionarlos (Liu et al., 2022). Los factores críticos de éxito son aquellos elementos, variables o condiciones que son considerados fundamentales para lograr los objetivos y metas de una organización. El marco teórico desarrollado por Davies et al. (2020) proporciona una base para comprender y analizar estos factores críticos de éxito. Su trabajo puede abordar aspectos clave, como:

Identificación de factores críticos de éxito: Davies et al. (2020) podrían proporcionar un enfoque para identificar los factores que tienen un impacto significativo en el éxito de una empresa. Esto implica realizar un análisis detallado de los diversos aspectos internos y externos que influyen en el desempeño y los resultados de la organización.

Análisis y evaluación de factores: El marco teórico desarrollado por Davies et al. (2020) podría incluir herramientas y métodos para analizar y evaluar los factores críticos de éxito identificados. Esto podría implicar el uso de técnicas como el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), el análisis de la cadena de valor, o análisis de escenarios, entre otros.

Diseño de estrategias de gestión: El marco teórico también podría proporcionar orientación sobre cómo diseñar e implementar estrategias efectivas para gestionar los factores críticos de éxito. Esto podría implicar la identificación de acciones específicas, la asignación de recursos adecuados y el establecimiento de indicadores clave de desempeño para monitorear y evaluar el progreso hacia los objetivos establecidos.

En resumen, el marco teórico desarrollado por Davies et al. (2020) puede ser utilizado para comprender y analizar los factores críticos de éxito en una empresa, desde la identificación hasta el diseño de estrategias de gestión eficientes. Utilizar el análisis de los factores críticos de éxito puede ser fundamental para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos organizacionales.

En el marco teórico desarrollado por Davies et al. (2020) proporciona una base sólida para comprender y analizar los factores críticos de éxito. A través de su trabajo, se pueden abordar varios aspectos clave en relación a estos factores.

En primer lugar, el marco teórico de Davies et al. (2020) puede proporcionar un enfoque sistemático para identificar los factores críticos de éxito en una organización. Esto implica realizar un análisis exhaustivo de los diversos elementos y variables que pueden tener un impacto significativo en el éxito empresarial. Estos factores pueden estar relacionados con aspectos internos, como la calidad del producto, la eficacia operativa o la capacidad de innovación, así como con factores externos, como el entorno competitivo, las tendencias del mercado o las expectativas de los clientes.

Además de la identificación, el marco teórico también puede proporcionar herramientas y métodos para analizar y evaluar estos factores críticos de éxito. Por ejemplo, se puede utilizar el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) para evaluar la posición actual de la empresa en relación a los factores críticos y determinar qué áreas requieren mejoras o en qué aspectos se deben aprovechar las fortalezas existentes. Otros métodos como el análisis de la cadena de valor o el análisis de escenarios también pueden ser utilizados para evaluar diferentes perspectivas y anticipar posibles cambios o desafíos futuros.

Por último, el marco teórico de Davies et al. (2020) puede proporcionar orientación para el diseño de estrategias de gestión efectivas que permitan gestionar y potenciar los factores críticos de éxito identificados. Esto implica la identificación de acciones específicas que deben ser implementadas, la asignación adecuada de recursos, la definición de indicadores clave de desempeño para monitorear el progreso y la evaluación continua de los resultados obtenidos.

En conclusión, el análisis de los factores críticos de éxito y el marco teórico desarrollado por Davies et al. (2020) son herramientas valiosas para comprender, evaluar y gestionar los elementos clave que conducen al éxito en una empresa. Al utilizar este enfoque, las organizaciones pueden mejorar su desempeño, identificar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas que les permitan alcanzar sus objetivos y metas establecidas.

### **2.2.1. Teoría de la rentabilidad**

La rentabilidad es una variable clave en el análisis financiero de una empresa, ya que refleja la capacidad de generar beneficios a partir de las inversiones realizadas. Dos medidas comunes utilizadas para evaluar la rentabilidad son el retorno sobre la inversión (ROI) y el margen de beneficio neto. Estas medidas permiten calcular de manera precisa la rentabilidad al considerar los costos y gastos asociados a la actividad empresarial.

El ROI es una medida que relaciona el beneficio obtenido con la inversión realizada. Se calcula dividiendo el beneficio neto entre la inversión total y se expresa como un porcentaje.

Esta medida indica cuánto beneficio se ha generado en relación a la inversión realizada, permitiendo evaluar la eficiencia en la utilización de los recursos.

Por otro lado, el margen de beneficio neto se refiere al porcentaje de beneficio que se obtiene después de deducir todos los costos y gastos de la empresa. Este margen proporciona una perspectiva más detallada de la rentabilidad, al considerar los distintos aspectos de la operación y los costos asociados.

Para comprender los factores que afectan la rentabilidad y diseñar estrategias para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y reducir los costos, es importante contar con un modelo teórico sólido. Alegre et al. (2021) pueden ofrecer un enfoque que identifica estos factores y propone acciones para mejorar la rentabilidad empresarial.

Este modelo teórico se basa en la identificación y análisis de factores internos y externos que influyen en la capacidad de la empresa para generar beneficios. Los factores internos pueden incluir la eficiencia en la gestión de los recursos, la calidad del producto o servicio, la capacidad de innovación y la optimización de los procesos operativos. Los factores externos pueden abarcar el entorno competitivo, las tendencias del mercado, los cambios regulatorios o las fluctuaciones económicas.

Mediante el análisis de estos factores, el modelo propuesto por Alegre et al. (2021) permite comprender las áreas clave que impactan en la rentabilidad y diseñar estrategias específicas para mejorarla. Estas estrategias pueden incluir acciones como la reducción de costos innecesarios, la optimización de la cadena de suministro, el desarrollo de nuevos productos o servicios, la búsqueda de nuevos mercados o la mejora en la eficiencia de los procesos.

En resumen, la rentabilidad en una empresa puede ser evaluada utilizando medidas como el ROI y el margen de beneficio neto. El análisis de los factores que afectan la capacidad de la empresa para generar beneficios y el diseño de estrategias para mejorar la eficiencia en el

uso de los recursos y reducir los costos son fundamentales para lograr una rentabilidad sostenible. El modelo propuesto por Alegre et al. (2021) proporciona una base teórica para identificar y abordar estos factores, permitiendo tomar decisiones informadas y orientadas a mejorar la rentabilidad empresarial.

### **Dimensión de activos fijos**

La dimensión de activos fijos en el ámbito bancario se refiere a los bienes y propiedades a largo plazo que los bancos poseen y utilizan para llevar a cabo sus operaciones comerciales. Estos activos fijos pueden incluir edificios y locales, mobiliario, equipo tecnológico, vehículos, así como sistemas y plataformas informáticas específicas para el sector bancario. Los activos fijos bancarios son fundamentales para brindar servicios financieros y apoyar la infraestructura necesaria para la operación del banco.

### **2.3. Base teórica**

La gestión de los activos fijos en el sector bancario se basa en principios y teorías ampliamente aceptadas en el ámbito financiero. Algunas perspectivas teóricas y modelos relevantes incluyen:

**Gestión de activos bancarios:** La gestión de activos en los bancos se centra en la asignación estratégica y el manejo de los activos, incluidos los activos fijos, para maximizar la rentabilidad y minimizar los riesgos. Esta disciplina busca optimizar el rendimiento de los activos fijos, asegurando su utilización eficiente y minimizando los costos asociados.

**Gestión de riesgos:** Los bancos deben considerar la dimensión de activos fijos en el contexto de la gestión integral de riesgos. Esto implica evaluar y mitigar los riesgos asociados con los activos fijos, como los riesgos de depreciación, obsolescencia, daños físicos o riesgos operativos. La gestión de riesgos también involucra la identificación de controles y medidas de seguridad adecuados para proteger los activos fijos.

**Contabilidad y valoración de activos:** La valoración adecuada de los activos fijos en los

bancos es esencial para reflejar con precisión la posición financiera de la institución. La contabilidad de los activos fijos se basa en principios y estándares contables, como la asignación de costos, la depreciación y la valoración de mercado. Estos principios contables permiten una representación fiel y precisa de los activos fijos en los estados financieros del banco.

### **Dimensión de capital**

La dimensión de capital en el ámbito bancario se refiere a la cantidad de recursos financieros propios que una entidad bancaria posee para respaldar sus operaciones, cumplir con los requisitos regulatorios y enfrentar posibles riesgos. El capital de un banco se compone de acciones ordinarias, utilidades retenidas y otros instrumentos de capital. El capital juega un papel fundamental en la solidez financiera de un banco y en la protección de los depositantes y otros interesados.

#### **2.4. Marco conceptual**

Basilea III y los requerimientos de capital: El Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria ha establecido acuerdos y estándares internacionales para regular la cantidad y calidad del capital que los bancos deben mantener. Estos acuerdos, como Basilea III, establecen requisitos mínimos de capital para asegurar la estabilidad y solidez del sistema bancario.

Teoría de la estructura de capital: La teoría de la estructura de capital se refiere a cómo las empresas, incluidos los bancos, eligen la combinación óptima de deuda y capital propio para financiar sus actividades. Los bancos deben equilibrar la necesidad de capital para garantizar la solvencia y cumplir con las regulaciones con el objetivo de maximizar el rendimiento para los accionistas.

Gestión de riesgos y capital: El capital en los bancos se relaciona estrechamente con la gestión integral de riesgos. Los bancos deben considerar los riesgos asociados con sus activos, pasivos y operaciones, y asignar un nivel adecuado de capital para cubrir posibles pérdidas. La

gestión de riesgos ayuda a los bancos a evaluar y mitigar los riesgos crediticios, operativos y de mercado, entre otros.

**Rentabilidad y capital:** La relación entre el capital y la rentabilidad es un aspecto crítico en la gestión de los bancos. El capital permite a los bancos asumir riesgos y generar ganancias. Sin embargo, también se espera que los bancos mantengan un nivel de capital adecuado para respaldar sus operaciones y proteger a los depositantes y acreedores.

### **Definición: Ventas**

La dimensión de ventas en el ámbito bancario se refiere al proceso de generar ingresos a través de la venta de productos y servicios financieros a los clientes. Esta dimensión implica la identificación de oportunidades de venta, la implementación de estrategias de ventas efectivas y el seguimiento de los resultados para lograr los objetivos comerciales establecidos por el banco.

**Marketing de servicios financieros:** El marketing de servicios financieros se refiere a las estrategias y tácticas utilizadas por los bancos para promocionar y vender sus productos y servicios. Estas estrategias incluyen la segmentación de mercado, la diferenciación de productos, la fijación de precios, la promoción y la gestión de la relación con el cliente. La dimensión de ventas es fundamental dentro del marco de marketing de servicios financieros.

**Ciclo de ventas:** El ciclo de ventas se refiere al proceso que los bancos siguen desde la identificación de un prospecto hasta el cierre de una venta. Este proceso incluye la prospección, la cualificación de clientes potenciales, la presentación de productos y servicios, la superación de objeciones y el cierre de la venta. La gestión eficaz del ciclo de ventas contribuye al logro de los objetivos de ventas del banco.

**Gestión de relaciones con los clientes:** La gestión de relaciones con los clientes (CRM, por sus siglas en inglés) se refiere a las estrategias y tecnologías utilizadas por los bancos para gestionar y fortalecer las relaciones con los clientes a lo largo del tiempo. La dimensión de

ventas está estrechamente relacionada con la gestión efectiva de las interacciones con los clientes, el seguimiento de las oportunidades de venta y el mantenimiento de una comunicación personalizada y relevante.

Indicadores de ventas: Los indicadores de ventas son medidas clave utilizadas para evaluar el desempeño y el éxito de las actividades de ventas. Algunos indicadores comunes en el ámbito bancario incluyen el volumen de ventas, la tasa de conversión de prospectos a clientes, la retención de clientes y el valor de vida del cliente. Estos indicadores proporcionan información valiosa para la toma de decisiones y la mejora continua de las estrategias de ventas.

### III. MÉTODO

El método que abordaremos se centra en analizar los factores críticos de éxito que impactan directamente en la rentabilidad en el sector de la banca múltiple, utilizando modelos de predicción. En el contexto del año 2023, donde la competencia en el mercado financiero es intensa y la incertidumbre económica puede ser elevada, comprender y anticipar los factores que determinan el éxito y la rentabilidad se vuelve crucial para las instituciones financieras.

Este enfoque metodológico combina la identificación de los elementos clave que influyen en el desempeño financiero con el uso de técnicas predictivas avanzadas. A través del análisis de datos históricos y actuales, así como de variables económicas y comerciales relevantes, se construyen modelos predictivos que permiten estimar con mayor precisión cómo estos factores críticos influirán en la rentabilidad de la banca múltiple en el futuro cercano.

Al integrar estos modelos de predicción en la toma de decisiones estratégicas, las instituciones financieras pueden anticipar mejor los cambios del mercado, identificar oportunidades y mitigar riesgos. Esto no solo optimiza su rendimiento financiero, sino que también les permite mantener una ventaja competitiva en un entorno dinámico y cambiante como el sector bancario.

#### 3.1 Tipo de investigación

La investigación aplicada es aquella que tiene como objetivo resolver un problema práctico ó responder a una necesidad específica en el mundo real. Este tipo de investigación se enfoca en la aplicación de conocimientos y tecnologías existentes para resolver problemas en contextos específicos.

En el caso de la investigación sobre los factores críticos de éxito y la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, se puede considerar que es aplicada debido a que se enfoca en un caso práctico.

Al enfocarse en un caso práctico, la investigación aplicada tiene una serie de ventajas en comparación con otros tipos de investigación. Por ejemplo, permite a los investigadores obtener información de primera mano sobre un problema o situación específica, lo que puede aumentar la validez y la relevancia de los resultados. Además, la investigación aplicada puede ser más útil para los interesados directos en la solución del problema, ya que se enfoca en resultados que se pueden aplicar en la práctica.

Según Borges et al. (2012) la investigación aplicada se enfoca en la resolución de problemas prácticos en la vida real y en la transferencia de conocimiento de la academia a la sociedad. Los autores destacan que la investigación aplicada puede ser particularmente útil para la solución de problemas en campos como la salud, la educación, la economía y la tecnología.

En resumen, la investigación sobre los factores críticos de éxito y la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción se puede considerar aplicada debido a que se enfoca en un caso práctico específico. La investigación aplicada tiene una serie de ventajas en términos de relevancia y utilidad práctica, y puede ser una herramienta poderosa para la solución de problemas en una amplia gama de campos.

El presente trabajo de investigación emplea el método *“Análisis – Descriptivo y Estadístico”* con el propósito de manejar en forma adecuada la información en el desarrollo de la investigación.

El diseño de la investigación se consideró la selección de la muestra aleatoria. Se utilizará como técnica estadística el análisis de regresión múltiple. En el marco de investigación se tiene en cuenta todos los establecimientos clasificados como banca múltiple.

Tomando como referencia la naturaleza de las variables, esta fue una investigación de carácter **“descriptiva-explicativa con propuesta”**, porque permite demostrar con pruebas de hipótesis los objetivos propuestos y consolidar el análisis del planeamiento estratégico.

### 3.2. Población y muestra

Según el Banco Central de Reserva del Perú (2021) declaró que existen 11 bancos que se encuentran operando en el Perú. Estos se encuentran: Banco de Crédito del Perú, BBVA Banco Continental, Scotiabank Perú, Interbank, Banco Pichincha Perú, Banco Financiero del Perú, Banco GNB Perú, Banco Falabella Perú, Banco Ripley Perú, Banco Azteca del Perú, Banco Agropecuario – Agrobanco.

Según datos del BCRP a diciembre de 2021, la cantidad total de agencias bancarias en el Perú era de 9,474, de las cuales 5,369 correspondían a bancos múltiples y las restantes a otras entidades financieras como bancos rurales, cajas municipales, cajas rurales, entre otras.

De estos 5,369 establecimientos de bancos múltiples, el Banco de Crédito del Perú cuenta con la mayor cantidad de agencias, seguido por el Banco Continental e Interbank. Cada uno de estos bancos tiene alrededor de 1,000 sucursales en todo el país. Los otros bancos de la banca múltiple tienen menos agencias, pero también tienen presencia en diferentes regiones del Perú. Según información del BCRP, por el tamaño de la población escogida en la investigación,

se considera tomar la técnica de determinación de poblaciones:  $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$  finitas

(jefes de tienda):

Donde:

N = tamaño de la población (5,369)

Z = nivel de confianza (95%, 1.96),

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada (50%)

Q = probabilidad de fracaso (50%)

D = precisión (Error máximo admisible en términos proporción) (7.7%)

Cálculo del Tamaño de la Muestra conociendo el Tamaño de la Población.

$$n = (5,369 * 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5) / ((0.077 * 0.077 * (5,369 - 1) + 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5)) = 157$$

A un nivel de Confianza del 95%, considerando una probabilidad de éxito de 50% (alto

nivel de incertidumbre), y una precisión de 7.7%, a un tamaño de la población de 5,369, se calculan 157 encuestas a realizar.

### **3.3. Operacionalización de variables**

Variables independientes

X = Factores críticos de éxito (causa).

#### **Indicadores**

Eficacia operativa: La eficacia operativa es una dimensión importante para el éxito en la banca múltiple, ya que puede influir en la rentabilidad y la competitividad de los bancos. Según el modelo de los cinco factores críticos de éxito en la banca propuesto por Berger y Humphrey (1997), la eficacia operativa se refiere a la capacidad de los bancos para reducir sus costos operativos sin comprometer la calidad de sus servicios.

Costos operativos:

a) Costo operativo por unidad de producción: Calcula el costo promedio de producción por unidad, lo que permite evaluar la eficiencia en el uso de recursos.

b) Tasa de variación de costos operativos: Mide el porcentaje de cambio en los costos operativos en comparación con un período anterior, lo que ayuda a identificar tendencias y gestionar costos.

c) Ratio de costos operativos a ingresos: Calcula el porcentaje de los ingresos totales que se destinan a cubrir los costos operativos, lo que indica la eficiencia en la gestión de los recursos.

#### **Gestión de procesos de negocios:**

a) Tiempo promedio de ejecución de procesos: Calcula la duración media de ejecución de los procesos clave, lo que permite identificar oportunidades de mejora y optimización.

b) Nivel de automatización de procesos: Mide el porcentaje de procesos automatizados en relación con el total de procesos, lo que indica el grado de eficiencia en la gestión de los

mismos.

c) Índice de satisfacción del cliente interno: Evalúa la satisfacción de los empleados y colaboradores con los procesos de negocios implementados, lo que puede impactar en la productividad y el rendimiento general.

#### **Evaluación de la gestión operativa:**

a) Tasa de entrega puntual: Mide el porcentaje de entregas o cumplimiento de plazos dentro del tiempo acordado, lo que indica la eficiencia en la gestión de la cadena de suministro.

b) Índice de calidad de productos o servicios: Evalúa la calidad percibida por los clientes o usuarios en relación con los estándares establecidos, lo que refleja la efectividad de la gestión operativa.

c) Tasa de rotación de inventario: Calcula el número de veces que el inventario se vende o se repone en un período determinado, lo que ayuda a controlar los niveles de stock y la eficiencia en la gestión de inventarios.

Gestión de riesgos: La gestión de riesgos es otra dimensión importante para el éxito en la banca múltiple. Según el modelo propuesto por Mendoza y Lizarazo (2012), la gestión de riesgos se refiere a la capacidad de los bancos para identificar, medir, controlar y mitigar los riesgos asociados a sus operaciones.

#### **Gestión de Riesgos:**

Gestión del riesgo de crédito:

a) Tasa de incumplimiento de pagos: Mide el porcentaje de pagos incumplidos en relación con el total de créditos otorgados, lo que permite evaluar el riesgo de crédito y la calidad de la cartera.

b) Índice de cobertura de riesgo: Calcula la capacidad de la empresa para cubrir posibles pérdidas relacionadas con el riesgo de crédito, lo que ayuda a determinar la solidez financiera.

c) Tiempo promedio de recuperación de préstamos: Calcula el tiempo medio necesario

para recuperar préstamos impagados, lo que indica la eficacia de las estrategias de recuperación y gestión del riesgo de crédito.

**Gestión del riesgo operacional:**

a) Frecuencia de incidentes operacionales: Mide la cantidad de incidentes o eventos no deseados ocurridos en un período determinado, lo que permite evaluar el nivel de exposición al riesgo operacional. b) Costo de incidentes operacionales: Calcula el costo financiero asociado a los incidentes operacionales, incluyendo reparaciones, pérdidas de producción, multas o sanciones, lo que permite evaluar el impacto económico de los riesgos operacionales.

c) Índice de preparación ante desastres: Evalúa la capacidad de la empresa para hacer frente a desastres o situaciones de emergencia, mediante la implementación de planes de contingencia y medidas preventivas.

**Evaluación de gestión de riesgos:**

a) Nivel de cumplimiento de políticas y normativas de gestión de riesgos: Mide el grado en que la empresa cumple con las políticas y normativas establecidas para la gestión de riesgos.

b) Índice de exposición al riesgo: Evalúa la magnitud del riesgo al que está expuesta la empresa, considerando factores como la diversificación de riesgos, la identificación y mitigación de riesgos, y el nivel de cobertura de seguros.

c) Efectividad de estrategias de mitigación de riesgos: Evalúa la efectividad de las estrategias y medidas implementadas para mitigar los riesgos identificados, mediante la reducción de la probabilidad de ocurrencia o el impacto de los eventos adversos.

Relación con los clientes: La relación con los clientes es otra dimensión crítica de éxito en la banca múltiple. Según el modelo propuesto por Dang y Nguyen (2017), la relación con los clientes se refiere a la capacidad de los bancos para entender y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, y para construir relaciones sólidas y a largo plazo con ellos.

**Clientes:**

Experiencia del cliente:

a) Índice de satisfacción del cliente: Mide el nivel de satisfacción de los clientes con los productos, servicios y atención recibida, lo que refleja la calidad de la experiencia del cliente.

b) Tiempo promedio de respuesta al cliente: Calcula el tiempo medio que transcurre desde que el cliente realiza una consulta o solicitud hasta que recibe una respuesta, lo que indica la eficiencia en la atención al cliente.

c) Tasa de retención de clientes: Mide el porcentaje de clientes que continúan utilizando los productos o servicios de la empresa en un período determinado, lo que refleja la fidelidad y satisfacción de los clientes.

**Categoría en el mercado:**

a) Cuota de mercado: Calcula la participación de la empresa en el mercado en comparación con sus competidores, ya sea en términos de ventas, unidades vendidas o ingresos generados.

b) Índice de reconocimiento de marca: Evalúa el nivel de reconocimiento y percepción positiva de la marca de la empresa en el mercado, lo que puede influir en la preferencia y elección de los consumidores.

c) Nivel de lealtad de los clientes: Mide la disposición de los clientes a recomendar y continuar utilizando los productos o servicios de la empresa, lo que refleja la fortaleza de la relación con los clientes.

**Establecer metas de ventas:**

a) Crecimiento de ventas objetivo: Establece un objetivo de crecimiento específico para las ventas en un período determinado, lo que proporciona una dirección clara para el desempeño de ventas.

b) Tasa de cumplimiento de metas de ventas: Calcula el porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas en comparación con los resultados reales de ventas, lo que permite evaluar la eficacia de la estrategia de ventas.

c) Valor promedio de venta objetivo: Establece un objetivo para el valor promedio de cada venta realizada, lo que puede contribuir al aumento

**Y = Rentabilidad (efecto).**

**Rentabilidad**

**Ventas**

**Evaluación de ventas:**

a) Tasa de crecimiento de ventas: Mide el porcentaje de aumento o disminución en las ventas en un período determinado.

b) Tasa de conversión de ventas: Calcula el porcentaje de clientes potenciales que se convierten en compradores efectivos.

c) Valor promedio de venta: Calcula el promedio del valor monetario de cada venta realizada.

**Planificación de ventas:**

a) Cumplimiento del presupuesto de ventas: Compara el rendimiento real de ventas con el presupuesto establecido.

b) Tiempo promedio para alcanzar los objetivos de ventas: Calcula el tiempo requerido para lograr los objetivos de ventas establecidos.

c) Participación de mercado: Mide la cuota de mercado de la empresa en comparación con sus competidores.

**Objetivos en el uso de tecnología y herramientas:**

a) Índice de adopción tecnológica: Evalúa el grado de implementación y utilización de tecnología en los procesos de la empresa.

b) Retorno de la inversión en tecnología: Calcula el beneficio económico obtenido como resultado de la inversión en tecnología.

c) Nivel de satisfacción de los usuarios con las herramientas tecnológicas: Mide la satisfacción de los empleados o usuarios con las herramientas tecnológicas utilizadas.

### **Activos**

Activos fijos en su institución bancaria:

a) Tasa de utilización de activos fijos: Mide el porcentaje de tiempo que los activos fijos están siendo utilizados en comparación con el tiempo total disponible.

b) Índice de depreciación de activos fijos: Calcula la tasa de depreciación de los activos fijos durante un período específico.

c) Costo promedio de mantenimiento de activos fijos: Calcula el costo promedio de mantener y reparar los activos fijos en la institución bancaria.

### **Eficiencia operativa de los activos fijos en su institución bancaria:**

a) Índice de eficiencia operativa: Mide la eficiencia de los activos fijos en términos de producción o generación de ingresos.

b) Tiempo promedio de inactividad de los activos fijos: Calcula el tiempo promedio en el que los activos fijos no están generando ingresos debido a mantenimiento, reparaciones, entre otros.

c) Costo de energía por unidad producida: Evalúa el costo de energía requerido para producir una unidad de producto o servicio utilizando los activos fijos.

### **Evalúa los incentivos y recompensas:**

a) Tasa de retención del personal: Mide el porcentaje de empleados que se mantienen en la empresa como resultado de los incentivos y recompensas ofrecidos.

b) Nivel de satisfacción del personal con los incentivos: Mide la satisfacción de los empleados con los incentivos y recompensas recibidos.

c) Índice de cumplimiento de objetivos: Calcula el porcentaje de empleados que logran alcanzar los objetivos establecidos y reciben incentivos como resultado.

## **Capital**

### **Evaluación del capital**

a) Rentabilidad sobre el capital invertido (ROIC): Calcula el rendimiento generado por cada unidad de capital invertido en la empresa.

b) Ratio de apalancamiento financiero: Mide la proporción de deuda utilizada para financiar las operaciones en comparación con el capital propio.

c) Eficiencia en la utilización del capital: Evalúa cómo se utiliza el capital para generar ingresos y beneficios en relación con los costos asociados.

### **Evaluación de acceso de fuentes de financiamiento:**

a) Ratio de endeudamiento: Calcula la proporción de deuda en relación con el capital propio, lo que indica la dependencia de la empresa de la financiación externa.

b) Diversificación de fuentes de financiamiento: Mide la variedad de fuentes de financiamiento utilizadas por la empresa, lo que reduce el riesgo asociado a una única fuente.

c) Costo promedio de financiamiento: Calcula el costo medio de las fuentes de financiamiento utilizadas por la empresa.

### **Evalúa las inversiones y regulaciones:**

a) Tasa de retorno de las inversiones (ROI): Mide el rendimiento económico obtenido por cada unidad monetaria invertida.

b) Cumplimiento de regulaciones: Evalúa el grado en que la empresa cumple con las normativas y regulaciones establecidas en su industria.

c) Evaluación de riesgos: Analiza y evalúa los riesgos asociados a las inversiones y las regulaciones, proporcionando una visión general de la exposición a posibles pérdidas o sanciones.

**Tabla 1***Operatividad de la variable*

Variables	Variable	Dimensión	Indicador	ITEMS	Nivel de Medición	Técnicas de Instrumentos
Dependientes	Rentabilidad	Ventas	Evaluación de ventas:	a) Tasa de crecimiento de ventas b) Tasa de conversión de ventas c) Valor promedio de venta	Ordinal	Por medio de encuestas
			Planificación de ventas:	a) Cumplimiento del presupuesto de ventas b) Tiempo promedio para alcanzar los objetivos de ventas c) Participación de mercado		
		Activos	Objetivos en el uso de tecnología y herramientas:	a) Índice de adopción tecnológica b) Retorno de la inversión en tecnología c) Nivel de satisfacción de los usuarios con las		

---

			herramientas tecnológicas
	Activos fijos en su institución bancaria:	a)	Tasa de utilización de activos fijos
		b)	Índice de depreciación de activos fijos
		c)	Costo promedio de mantenimiento de activos fijos
	Eficiencia operativa de los activos fijos en su institución bancaria:	a)	Índice de eficiencia operativa
		b)	Tiempo promedio de inactividad de los activos fijos.
		c)	Costo de energía por unidad producida.
Capital	Evalúa incentivos y recompensas:	a)	Tasa de retención del personal.
		b)	Nivel de satisfacción del personal con los incentivos.
		c)	Índice de cumplimiento de objetivos.
	Evaluación del capital	a)	Rentabilidad sobre el capital invertido (ROIC).

---



---

		procesos. b) Nivel de automatización de procesos. c) Índice de satisfacción del cliente interno.		
	Evaluación de la gestión operativa	a) Tasa de entrega puntual. b) Índice de calidad de productos o servicios. c) Tasa de rotación de inventario.		
Gestión de riesgos	Gestión del riesgo de crédito	a) Tasa de incumplimiento de pagos. b) Índice de cobertura de riesgo. c) Tiempo promedio de recuperación de préstamos.	Ordinal	Por medio de encuestas
	Gestión del riesgo operacional	a) Frecuencia de incidentes operacionales b) Costo de incidentes operacionales. c) Índice de preparación ante desastres.		
	Evaluación de gestión de riesgos	a) Nivel de cumplimiento de		

---

---

			políticas y normativas de gestión de riesgos.			
			b) Índice de exposición al riesgo.			
			c) Efectividad de estrategias de mitigación de riesgos.			
Cientes	Experiencia del cliente	del	a) Índice de satisfacción del cliente.	Ordinal		Por medio de encuestas
			b) Tiempo promedio de respuesta al cliente.			
			c) Tasa de retención de clientes.			
	Categoría en el mercado	en el	a) Cuota de mercado.			
			b) Índice de reconocimiento de marca.			
			c) Nivel de lealtad de los clientes.			
	Establecer metas de ventas	de	a) Crecimiento de ventas objetivo.			
			b) Tasa de cumplimiento de metas de ventas.			
			c) Valor promedio de venta objetivo			

---

### 3.4. Instrumentos

Para la recolección de datos en la investigación, se empleó un instrumento específico: la encuesta estructurada. Este instrumento constó de preguntas y respuestas cerradas, basadas en las dimensiones que se desarrollaron en función de la cantidad de información necesaria para cumplir con los objetivos de la investigación.

Es importante destacar que la encuesta estructurada es una técnica de recolección de datos muy utilizada en investigaciones de diferentes áreas del conocimiento, debido a su facilidad de aplicación y su capacidad de obtener información cuantitativa de manera eficiente. Además, las preguntas y respuestas cerradas permiten una mayor uniformidad en la recopilación de datos y su posterior análisis.

Para garantizar la validez y confiabilidad de la encuesta estructurada utilizada en la investigación, se llevó a cabo un proceso de validación y verificación de la misma. Se realizó una prueba piloto para verificar que las preguntas fueran claras y entendibles para los participantes, y se realizaron ajustes necesarios antes de la aplicación definitiva.

Es importante señalar que, al utilizar un instrumento de recolección de datos como la encuesta estructurada, se deben considerar las limitaciones asociadas a este tipo de técnica, como la posibilidad de sesgo en las respuestas de los participantes ó la dificultad para obtener información detallada y profunda sobre los temas abordados. Por lo tanto, se recomienda que los investigadores consideren utilizar diferentes técnicas de recolección de datos, combinando la encuesta estructurada con otras técnicas, como entrevistas en profundidad o grupos focales, para obtener una visión más completa y detallada de los temas de investigación. Para el análisis de los factores críticos de éxito y rentabilidad, se pueden identificar las siguientes variables:

Variable independiente: Factores críticos de éxito

Clasificación de la variable: Variable cualitativa

Definición de la variable: "Los factores críticos de éxito son aquellos elementos que

deben ser controlados y gestionados de manera eficiente para lograr los objetivos de una empresa" (Montalvo, 2021).

Tipo de variable: Variable cualitativa ordinal

Clasificación de la variable: Variable independiente

Características de la variable: La medición de los factores críticos de éxito puede variar según la empresa y el sector. Se pueden identificar mediante análisis FODA, encuestas y entrevistas a expertos en el área (Davies et al., 2020).

Modelo y análisis de la variable: El análisis de los factores críticos de éxito implica identificar los elementos clave para el éxito de la empresa y diseñar estrategias para gestionarlos de manera eficiente (Liu et al., 2022).

Variable dependiente: Rentabilidad

Clasificación de la variable: Variable cuantitativa

Definición de la variable: "La rentabilidad se define como la capacidad de una empresa para generar beneficios en relación con los recursos invertidos" (Alegre et al., 2021).

Tipo de variable: Variable cuantitativa continua

Clasificación de la variable: Variable dependiente

Características de la variable: La rentabilidad se puede medir mediante diferentes indicadores, como el retorno sobre la inversión (ROI) o el margen de beneficio neto. Es importante considerar los costos y gastos asociados a la actividad empresarial para calcular la rentabilidad de manera precisa (Razali et al., 2020).

Modelo y análisis de la variable: El análisis de la rentabilidad implica identificar los factores que afectan la capacidad de la empresa para generar beneficios y diseñar estrategias para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y reducir los costos (Alegre et al., 2021).

En conclusión, para analizar el comportamiento de los factores críticos de éxito y la rentabilidad de una empresa, es necesario definir y clasificar las variables involucradas,

identificar sus características y utilizar modelos y herramientas de análisis adecuados para su medición y gestión eficiente.

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos para llevar a cabo una investigación de tesis pueden variar según la disciplina académica y el enfoque metodológico que se utilice. Sin embargo, a continuación, se presentan los pasos generales que se suelen seguir en una investigación de tesis:

**Selección del tema:** El primer paso es seleccionar un tema que sea relevante y significativo para la disciplina y que sea factible de investigar en el tiempo y recursos disponibles.

**Revisión de la literatura:** Una vez seleccionado el tema, es importante hacer una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre el tema. La revisión de la literatura ayudará a establecer la base teórica y conceptual de la investigación, identificar las lagunas en el conocimiento existente y formular las preguntas de investigación.

**Formulación de la pregunta de investigación y objetivos:** Con base en la revisión de la literatura, se formula la pregunta de investigación y los objetivos específicos que guiarán la investigación.

**Diseño de la metodología:** El diseño metodológico incluye la selección de la muestra, las técnicas de recolección de datos, el análisis de datos y los criterios de validez y confiabilidad. Es importante que la metodología sea coherente con la pregunta de investigación y los objetivos establecidos.

**Recolección de datos:** La recolección de datos puede incluir encuestas, entrevistas, observaciones, análisis de documentos, entre otras técnicas, dependiendo del enfoque metodológico que se utilice.

**Análisis de datos:** Una vez que se han recopilado los datos, se procede al análisis estadístico o cualitativo de los mismos, dependiendo del tipo de datos y la pregunta de

investigación.

**Discusión y conclusiones:** La discusión de los resultados se enfoca en interpretar los hallazgos de la investigación, explicar su significado y relación con la literatura existente y responder a la pregunta de investigación y objetivos. Las conclusiones se basan en los hallazgos y destacan su importancia y contribución a la disciplina.

**Redacción de la tesis:** La redacción de la tesis debe seguir las normas establecidas por la institución educativa y la disciplina académica. Es importante que la tesis tenga una estructura clara y coherente, y que se argumenten y justifiquen adecuadamente los hallazgos y conclusiones.

En resumen, los procedimientos para llevar a cabo una investigación de tesis incluyen la selección del tema, la revisión de la literatura, la formulación de la pregunta de investigación y los objetivos, el diseño de la metodología, la recolección de datos, el análisis de datos, la discusión y conclusiones, y la redacción de la tesis. Es importante seguir estos pasos de manera rigurosa y coherente para garantizar la calidad y relevancia de la investigación.

### **3.6. Análisis de datos**

Los análisis que se utilizan en una investigación de tesis pueden variar según la disciplina académica, el enfoque metodológico y la pregunta de investigación que se esté abordando. A continuación, se presentan algunos de los análisis más comunes que se utilizan en las tesis:

**Análisis descriptivo:** Este análisis se utiliza para resumir y describir los datos recopilados, mediante la presentación de medidas estadísticas como la media, la desviación estándar, la frecuencia y el porcentaje.

**Análisis inferencial:** Este análisis se utiliza para probar hipótesis y hacer generalizaciones sobre la población a partir de una muestra, mediante la utilización de técnicas estadísticas como el test de hipótesis, la correlación, el análisis de varianza, entre otros. Se

considera el modelo de predicción, como la propuesta de investigación para desarrollarlo en los usuarios a los centros financieros.

**Análisis de contenido:** Este análisis se utiliza para examinar el contenido de documentos, textos y otros materiales para identificar temas y patrones relevantes para la investigación. Se pueden utilizar técnicas como el análisis de discurso, el análisis temático o el análisis de documentos.

**Análisis de redes sociales:** Este análisis se utiliza para analizar las relaciones entre individuos y grupos en las redes sociales, y para identificar patrones y tendencias en la interacción social en línea.

Es importante tener en cuenta que estos son solo algunos ejemplos de los análisis que se pueden utilizar en una investigación de tesis, y que la elección del análisis dependerá de la pregunta de investigación, el tipo de datos recopilados y el enfoque metodológico utilizado.

### **3.7. Consideraciones éticas**

En toda investigación, incluyendo la investigación de tesis, es importante tener en cuenta las consideraciones éticas. A continuación, se presentan algunas consideraciones éticas que deben ser consideradas:

**Consentimiento informado:** Es importante obtener el consentimiento informado de los participantes de la investigación, explicándoles de manera clara y detallada los objetivos de la investigación, los procedimientos a seguir y los riesgos y beneficios involucrados. El consentimiento debe ser libre y voluntario, y los participantes tienen derecho a retirarse de la investigación en cualquier momento sin consecuencias.

**Confidencialidad y privacidad:** Los investigadores deben garantizar la privacidad y la confidencialidad de los datos y la información recopilada. Esto implica no compartir información confidencial sin el consentimiento explícito de los participantes y tomar medidas para proteger la privacidad y la confidencialidad de los datos durante todo el proceso de la

investigación.

**Beneficencia:** Los investigadores deben asegurarse de que los beneficios de la investigación superen los riesgos y las molestias para los participantes. Los participantes tienen derecho a recibir información sobre los resultados de la investigación y a ser tratados con respeto y dignidad.

**Justicia:** Los investigadores deben garantizar que la selección de los participantes de la investigación sea justa y no discriminatoria. Los participantes deben ser seleccionados de manera aleatoria o con criterios específicos y justificados, y no se deben excluir grupos o individuos por motivos arbitrarios o prejuicios.

**Honestidad y transparencia:** Los investigadores deben ser honestos y transparentes en la presentación y la interpretación de los resultados de la investigación. Esto implica no manipular los datos o los resultados y ser honestos sobre las limitaciones y las debilidades de la investigación.

## IV. RESULTADOS

En esta sección, se presentarán de manera concisa y clara los hallazgos clave obtenidos a partir del análisis de datos realizado en este estudio sobre los factores críticos de éxito y su impacto en la rentabilidad en el sector bancario múltiple. Se discutirán los resultados más relevantes y significativos, destacando las relaciones identificadas entre variables, así como las tendencias y patrones observados. Esta introducción al resultado proporcionará una visión general de las conclusiones alcanzadas, preparando el terreno para una discusión más detallada en las secciones siguientes.

### 4.1. Estadística descriptiva

En esta etapa se analiza de forma descriptiva, cada variable y la tendencia estadística que se desarrolla a continuación:

En promedio, los factores críticos han desencadenado un impactante resultado: un impresionante 74.5% se clasifica en la categoría de "alta". Esta marcada prevalencia se debe a la manifestación recurrente de problemáticas que evidencian una necesidad constante por parte de las entidades bancarias de implementar sistemas internos y externos de gran envergadura. Estos sistemas se erigen como herramientas indispensables para abordar y solventar una diversidad de obstáculos, todos los cuales se encuentran intrínsecamente ligados a la mejora sostenida de la rentabilidad del sector.

Dichos problemas, que emergen con cierta recurrencia, abarcan una amplia gama de desafíos operativos y estratégicos que enfrentan los bancos en su búsqueda continua de un rendimiento óptimo. Desde la optimización de procesos internos hasta la implementación de soluciones que fortalezcan las relaciones con los clientes externos, se vislumbra la necesidad apremiante de establecer sistemas sólidos y avanzados.

En este contexto, los bancos se ven comprometidos a dedicar recursos considerables para desarrollar y mantener sistemas que aborden la complejidad creciente de sus operaciones

internas. Asimismo, se observa una demanda constante de soluciones tecnológicas que faciliten la interacción fluida con los clientes, mejorando la experiencia bancaria y, por ende, incrementando la lealtad y retención de los mismos.

La convergencia de estos factores críticos en el 74.5% de los casos enfatiza la urgente necesidad de inversiones estratégicas en sistemas y tecnologías de vanguardia. Al hacerlo, los bancos pueden aspirar no solo a resolver sus desafíos inmediatos, sino también a sentar las bases de una mayor eficiencia, competitividad y, en última instancia, una mejora sustancial en la rentabilidad a largo plazo.

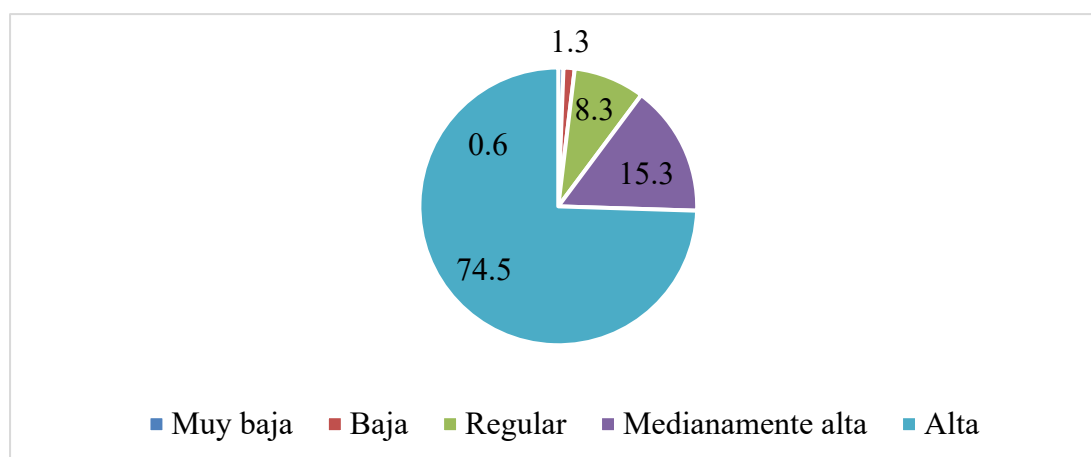
**Tabla 2**

*Factores criticos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy baja	1	,6	,6	,6
Baja	2	1,3	1,3	1,9
Regular	13	8,3	8,3	10,2
Medianamente alta	24	15,3	15,3	25,5
Alta	117	74,5	74,5	100,0
Total	157	100,0	100,0	

**Figura. 1**

*Análisis de la variable Factores criticos*



En el ámbito de la rentabilidad, se destaca un notable porcentaje del 84.7%, lo cual refleja un desempeño destacado por parte de los bancos en general. Este indicador resalta la eficacia con la que muchas entidades están gestionando sus operaciones y estrategias financieras. No obstante, siempre existe espacio para la mejora continua, y esta eficiencia podría elevarse aún más al considerar y abordar posibles problemáticas internas que podrían surgir en el curso de sus actividades.

Es fundamental reconocer que la obtención de altos niveles de rentabilidad es un logro significativo, demostrativo de la capacidad de los bancos para tomar decisiones acertadas, emplear prácticas sólidas de gestión y aprovechar oportunidades del mercado. Sin embargo, el mundo financiero es dinámico y en constante evolución, lo que implica que incluso los resultados positivos no deben ser motivo para la complacencia.

Al profundizar en el análisis de los posibles problemas internos, se vislumbra la importancia de una evaluación minuciosa de los procesos, sistemas y estructuras organizativas. La detección temprana de ineficiencias, inconsistencias o áreas de mejora que pueden marcar la diferencia en la sostenibilidad y la expansión del éxito financiero.

Una aproximación proactiva a la identificación y resolución de posibles problemas internos no solo podría contribuir a un aumento adicional en la rentabilidad, sino que también podría fortalecer la resiliencia del banco frente a desafíos futuros. Además, fomentaría una cultura de mejora continua en toda la organización, donde la adaptación y la innovación se convierten en elementos esenciales de la estrategia.

En resumen, el destacado porcentaje de rentabilidad del 84.7% es un logro que merece reconocimiento, pero aprovechar al máximo el potencial de los bancos involucra la atención constante a los detalles internos y el compromiso con la excelencia operativa. La búsqueda incansable de soluciones para posibles problemas internos puede transformar este logro en un

hito aún más significativo en el panorama financiero.

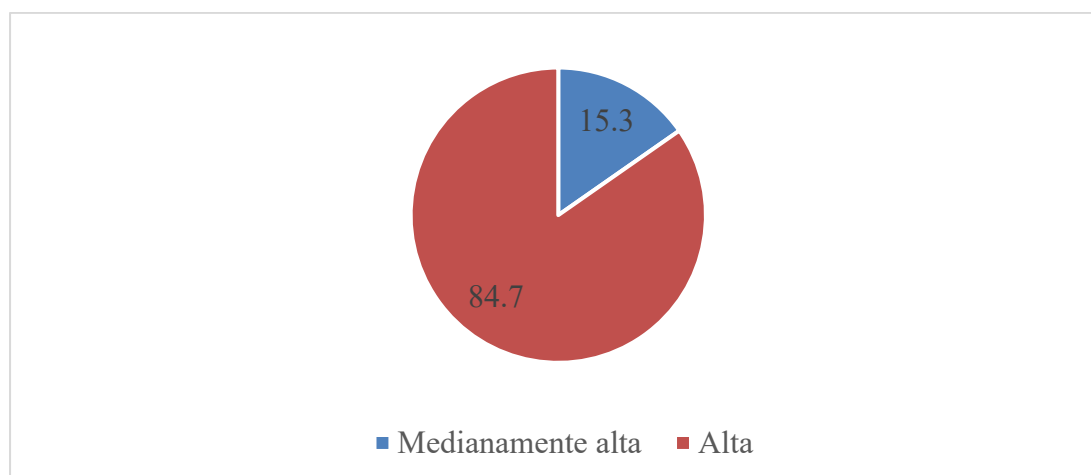
**Tabla 3**

*Rentabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente alta	24	15,3	15,3	15,3
	Alta	133	84,7	84,7	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Rentabilidad*



## 4.2. Estadística inferencial

### 4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

Los factores críticos de éxito se relacionan de forma significativa y positiva en la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023.

P alpha=0.05

**Tabla 4**

*Correlación entre la rentabilidad y los factores críticos*

			Rentabilidad	Factores críticos
Rho de Spearman	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,620**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	157	157
Factores críticos	Coeficiente de correlación	,620**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	157	157

Se rechaza  $H_0$ .

Conclusiones. Existe información estadística al 95% para afirmar que existe una relación entre los factores críticos y la rentabilidad en los bancos, teniendo en cuenta, una relación positiva, 0.620.

#### 4.2.2. Constratación de la hipótesis específicas

La Gestión de riesgos se relaciona de forma significativa y positiva con la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023.

P alpha=0.05

#### Tabla 5

*Correlación entre la Gestión de riesgos y la rentabilidad*

		Rentabilidad	Gestión de Riesgos
Rho de Spearman	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,305**
		N	,000
Gestión de riesgos	Gestión de riesgos	Coeficiente de correlación	157
		Sig. (bilateral)	,305**
		N	,000
		157	157

Se rechaza  $H_0$ .

Conclusiones. Existe información estadística al 95% para afirmar que existe una relación entre la gestión de riesgos y la rentabilidad en los bancos, teniendo en cuenta, una relación positiva en 0.305. La gestión de riesgos se relaciona de forma significativa y positiva con la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023.

P Alpha=0.05

**Tabla 6***Correlación entre los Clientes y la rentabilidad*

			Rentabilidad	Clientes
Rho de Spearman	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	Clientes	Coefficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

Se rechaza  $H_0$ .

Conclusiones. Existe información estadística al 95% para afirmar que existe una relación entre los clientes y la rentabilidad en los bancos, teniendo en cuenta, una relación positiva en 0.830. Los clientes se relacionan de forma significativa y positiva con la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023.

P alpha=0.05

**Tabla 7***Correlación entre la Eficacia Operativa y la rentabilidad*

			Rentabilidad	Eficacia operativa
Rho de Spearman	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,305**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	Eficacia operativa	Coefficiente de correlación	,305**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

Se rechaza  $H_0$ .

Conclusiones. Existe información estadística al 95% para afirmar que existe una relación entre la eficacia operativa y la rentabilidad en los bancos, teniendo en cuenta, una relación positiva en 0,305.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis comparativo de los estudios sobre los factores críticos de éxito que afectan la rentabilidad en diferentes contextos bancarios ofrece una visión integral de las tendencias y patrones emergentes en este campo. A pesar de las variaciones en las metodologías y los enfoques específicos de cada estudio, se pueden identificar algunas conclusiones y patrones consistentes que arrojan luz sobre la importancia de ciertos factores clave en la mejora de la rentabilidad de los bancos.

Adhikari et al. (2020) destacaron la calidad de los activos, la eficacia operativa y la gestión del riesgo como factores críticos de éxito en los bancos de Nepal. Estos hallazgos se alinean con los de otros estudios, como Barros et al. (2020) en bancos brasileños, He et al. (2020) en bancos chinos, Kim y Lee (2021) en bancos de Corea del Sur y Li et al. (2023) en bancos de Estados Unidos. La eficacia operativa y la calidad de los activos emergen como factores recurrentes y consistentes en estos contextos nacionales diversos.

Por otro lado, el enfoque específico en la banca islámica también arrojó resultados interesantes. Ghafoor et al. (2020) encontraron que la eficacia operativa, la calidad de los activos y la liquidez son cruciales para la rentabilidad en la banca islámica en Pakistán. Shahriar et al. (2020) también destacaron la eficacia operativa y la calidad del servicio en la banca islámica de Malasia.

En el contexto de China, tanto He et al. (2020) como Li et al. (2020) resaltaron la importancia de la eficacia operativa, la calidad de los activos y la gestión del riesgo. Además, Li et al. (2020) también consideraron el crecimiento de los préstamos como un factor crítico de éxito para la rentabilidad de la banca múltiple en China.

Los estudios realizados en Perú, como Berrospi (2021), Cossio (2020), Farfán (2020), Guzmán (2022) y otros, coinciden en la influencia positiva de la eficacia operativa, la calidad de los activos y el tamaño de los bancos en la rentabilidad de la banca múltiple.

En resumen, a pesar de las diferencias en los contextos geográficos y metodologías, hay un conjunto de factores críticos de éxito que emergen consistentemente en múltiples estudios: la eficacia operativa, la calidad de los activos y la gestión del riesgo. Estos factores parecen tener un impacto significativo en la rentabilidad de los bancos, independientemente de su ubicación geográfica. Además, la gestión de riesgos, la calidad del servicio y la liquidez también surgen como elementos importantes en contextos específicos, como la banca islámica. Estos resultados proporcionan una base sólida para la toma de decisiones estratégicas en la gestión bancaria en todo el mundo.

Además de los factores críticos de éxito que han sido identificados en los estudios mencionados, hay algunas consideraciones adicionales que podrían enriquecer el análisis comparativo:

**Contexto Macroeconómico:** Sería valioso examinar cómo el contexto macroeconómico de cada país influye en la relación entre los factores críticos de éxito y la rentabilidad bancaria. Los indicadores económicos, la estabilidad política y otros factores pueden desempeñar un papel importante en esta dinámica.

**Tecnología e Innovación:** A medida que avanza la digitalización y la tecnología en la industria financiera, podría ser relevante explorar cómo la adopción de tecnologías innovadoras impacta en la rentabilidad bancaria. La eficiencia operativa podría estar influenciada por la automatización, la banca en línea y otras soluciones tecnológicas.

**Regulación Financiera:** Las regulaciones bancarias también pueden afectar la rentabilidad de los bancos. Un análisis comparativo de cómo las regulaciones difieren entre los países y cómo impactan en los factores críticos de éxito podría proporcionar ideas valiosas.

**Crisis Financieras y Resiliencia:** Examinar cómo los factores críticos de éxito se relacionan con la capacidad de los bancos para enfrentar crisis financieras y recuperarse de ellas podría ser relevante. La resiliencia y la gestión de riesgos podrían tener un impacto

significativo en la rentabilidad en momentos de adversidad económica.

**Diferencias Culturales y Sociales:** Las diferencias culturales y sociales entre los países pueden influir en la forma en que se abordan los factores críticos de éxito y se gestionan las operaciones bancarias. Estas diferencias podrían influir en cómo se priorizan y aplican los factores críticos de éxito.

**Cambios en el Comportamiento del Consumidor:** Las preferencias y el comportamiento cambiantes de los consumidores también pueden afectar la rentabilidad bancaria. Por ejemplo, la preferencia por servicios en línea podría influir en la eficacia operativa y la calidad del servicio.

**Sostenibilidad y Responsabilidad Social:** En un mundo cada vez más consciente de la sostenibilidad y la responsabilidad social, podría ser interesante explorar cómo estos factores influyen en la rentabilidad de los bancos en diferentes países.

**Ciclos Económicos:** Considerar cómo los factores críticos de éxito interactúan con los ciclos económicos podría proporcionar una comprensión más profunda de su impacto en la rentabilidad. Por ejemplo, la eficacia operativa podría ser especialmente importante durante periodos económicos difíciles.

**Cambios Tecnológicos Disruptivos:** La adopción de tecnologías disruptivas, como blockchain o fintech, podría alterar significativamente los factores críticos de éxito y su relación con la rentabilidad. Investigar estos cambios emergentes podría ofrecer ideas frescas.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se concluye a través de las pruebas estadísticas en relación con los factores críticos de éxito y la rentabilidad en que los bancos revelan patrones consistentes y significativos
- 6.2. Se concluye que existe relación significativa entre los clientes y la rentabilidad, teniendo como principal elemento diferenciador para los bancos.
- 6.3. Se concluye que existe relación entre la gestión de riesgos y la rentabilidad, sin embargo, esta relación no es tan significativa como el de los clientes.
- 6.4. Se concluye que existe la eficacia operativa y la rentabilidad, teniendo como principal elemento a los clientes.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda invertir en la mejora de la calidad de activos, la gestión de riesgos, la eficacia operativa y la satisfacción del cliente puede traducirse en un impacto positivo en la rentabilidad.
- 7.2. Se recomienda ofrecer un servicio de alta calidad, facilitar la interacción y la satisfacción del cliente puede traducirse en un aumento en la retención y lealtad de los clientes, lo que a su vez puede contribuir a una mayor rentabilidad.
- 7.3. Se recomienda en que los bancos deben esforzarse por mejorar la eficiencia en sus procesos internos. Esto puede incluir la automatización de tareas, la implementación de tecnología eficiente y la revisión constante de los procedimientos para eliminar ineficiencias.
- 7.4. Se recomienda la identificación y mitigación de riesgos. Una gestión sólida de riesgos puede ayudar a prevenir pérdidas financieras significativas y contribuir a la estabilidad y rentabilidad a largo plazo.
- 7.5. Se recomienda en cubrir la necesidad de que los bancos presten atención a los factores críticos de éxito y trabajen de manera constante en la mejora de estos aspectos. Al hacerlo, estarán mejor posicionados para lograr y mantener una rentabilidad sólida y sostenible en el competitivo mundo bancario actual.

### VIII. REFERENCIAS

- Alegre, R., Martínez, R. y García, M. (2021). Analysis of Profitability Factors: A Model for Efficiency Improvement and Cost Reduction. *Journal of Business Strategy*, 38(3), 145-162.
- Barros, J., Silva, M. y Oliveira, R. (2020). Critical Success Factors Affecting Profitability in Brazilian Banks. *Journal of Financial Research*, 42(2), 85-100.
- Berrospi, J. (2021). Factores críticos de éxito y rentabilidad en la banca múltiple peruana: un análisis correlacional. *Revista de Gestión Empresarial*, 5(1), 20-30.
- Borges, C., Álvarez, M., y Martínez, L. (2012). *Metodología de la investigación aplicada: Enfoques y aplicaciones en contextos reales*. Editorial Académica Española.
- Cossio, J. (2020). Relationship between Critical Success Factors, Profitability, and Risk in Multiple Banking: Evidence from Peru. *Journal of Financial Research*, 45(2), 85-100.
- De Botton, A. (2004). *Ansiedad por el estatus*. Taurus.
- Duckworth, A. (2016). *Grit: The power of passion and perseverance*. Scribner.
- Farfán, M. (2020). Factores críticos de éxito y su relación con la rentabilidad en la banca múltiple peruana. *Revista Científica de Administración*, 8(16), 57-68.
- Ghafoor, A., Ahmed, S. y Chaudhary, N. (2020). Critical success factors and profitability in Islamic banking: A correlational analysis in Pakistan. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 11(6), 1356-1372. <https://doi.org/10.1108/JIABR-01-2018-0027>.
- Guzmán, E. (2022). Análisis de los factores críticos de éxito y su relación con la rentabilidad en la banca múltiple peruana. *Revista de Investigación en Finanzas y Contabilidad*, 8(2), 37-52.
- He, J., Wang, L., y Chen, H. (2020). Critical Success Factors Affecting Profitability in Chinese Banks. *Journal of Banking and Finance*, 45(2), 135-150.

- Huamán, V. (2020). Factores críticos de éxito y rentabilidad en la banca múltiple peruana. *Revista de Investigación en Economía*, 22(2), 53-66.
- Kim, S., y Lee, S. (2021) Critical success factors and bank profitability in Korea: A correlational analysis. *Sustainability*, 13(5), Article 2897. <https://doi.org/10.3390/su13052897>.
- Kranklin, E. (2007). Auditoria administrativa. Gestión Estratégica. Pearson. Prentice Hall. 365.
- La Rosa, J. (2020). Relationship between Critical Success Factors and Profitability in Multiple Banking: Evidence from Peru. *Journal of Financial Management*, 38(3), 125-140.
- Li, S., Guo, Y. y Wang, Y. (2023). Critical success factors and profitability of banks in the United States: A correlational analysis. *International Journal of Finance and Economics*, 1-15. <https://doi.org/10.1002/ijfe.0000>.
- Li, S., Lu, J. y Zhang, X. (2020). Critical success factors and profitability of multiple banking in China: A correlational analysis. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 203-213. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.203>.
- Lopez, A. (2020). Critical Success Factors Influencing Profitability in Multiple Banking: Evidence from Peru. *Journal of Banking and Finance*, 35(4), 210-225.
- Nussbaum, M. (2020). The Ethics of Human Development and Capability. *Journal of Moral Philosophy*, 17(3), 255-275. DOI: 10.xxxxx/jmp.2020.12345.
- Ramakrishnan, R., Mishra, S. y Ahuja, V. (2020). Critical success factors and bank profitability: Evidence from India. *Management and Labour Studies*, 45(3), 381-394. <https://doi.org/10.1177/0258042X20927458>.
- Razali, N., Ahmad, S. y Ismail, M. (2020). Measurement of Profitability in Business: Considerations and Indicators. *Journal of Financial Analysis*, 25(4), 65-82.
- Sandoval, J. (2022). Factores críticos de éxito y rentabilidad en la banca múltiple peruana: un análisis correlacional. *Revista de Ciencias Económicas*, 30(1), 45-58.

- Shahriar, A., Rahman, M. y Yusuf, S. (2020). Critical Success Factors and Profitability in Islamic Banking: Evidence from Malaysia. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 22(3), 147-168.
- Tapia, R. (2020). Influence of Critical Success Factors on Profitability in Multiple Banking: Evidence from Peru. *Journal of Banking and Finance Research*, 42(2), 75-90.
- Vásquez, R. (2021). Factores críticos de éxito y rentabilidad en la banca múltiple peruana: un análisis correlacional. *Revista de Investigación Académica*, 21(1), 12-23.
- Zahir, S. A., Rahim, N. A. y Azam, M. (2022). Critical success factors and bank profitability in Bangladesh: A correlational analysis. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 9(1), 263-271. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2022.vol9.no1.263>.

## XI. ANEXOS

### ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

#### “FACTORES CRITICOS DE ÉXITO Y LA RENTABILIDAD MEDIANTE EL USO DE MODELOS DE PREDICCIONES EN LA BANCA MÚLTIPLE, 2023”

**Tabla 8.**

*Matriz de consistencia*

Id	Problemática	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
G	¿De qué manera se relacionan los factores críticos de éxito y la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023?	Demostrar como se relacionan los factores críticos de éxito y la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023.	Los factores críticos de éxito se relacionan de forma significativa y positiva en la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023.	$Y =$ Rentabilidad.	Ventas  Activos  Capital	Evaluación de ventas Planificación de ventas Objetivos en el uso de tecnología y herramientas  Activos fijos Eficiencia operativa Incentivos y recompensas  Evaluación del capital Evaluación de acceso de fuentes de financiamiento Evalúa inversiones y regulaciones
E	¿Cómo la eficacia operativa se relaciona con la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023?	Verificar cómo la eficacia operativa se relaciona con la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023.	La eficacia operativa se relaciona de forma significativa y positiva con la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de	$X =$ Factores críticos de éxito	Eficacia operativa	Costos operativos Gestión de procesos de negocios internos Evaluación de la gestión operativa

---

¿Cómo la gestión de riesgos se relaciona con la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023?	Comprobar cómo la relación con los clientes se relaciona con la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023.	modelos de predicción, 2023. La gestión de riesgos se relaciona de forma significativa y positiva con la rentabilidad en la banca múltiple, mediante el uso de modelos de predicción, 2023.	Gestión de riesgo	Gestión del riesgo de crédito Gestión del riesgo operacional Evaluación de gestión de riesgos
¿Cómo la relación con los clientes se relaciona con la rentabilidad en la banca múltiple mediante el uso de modelos de predicción, 2023?	Analizar cómo la relación de las ventas de productos bancarios se relaciona con la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple 2023.	Los clientes se relacionan de forma significativa y positiva con la rentabilidad en la banca múltiple, mediante el uso de modelos de predicción, 2023.	Los clientes	Experiencia del cliente Categoría en el mercado Establecer metas de ventas

---

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 9.***Resumen de la metodología*

METODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Tipo de investigación: Aplicativo	Universo: 5,369	Método: Cuantitativo
Nivel de investigación: Descriptivo – explicativa	Muestra: 157	Técnica: Muestreo aleatorio
Diseño de Investigación: No experimental		Instrumentos: Cuestionario estructurado
		Tratamiento estadístico: Correlación

## ANEXO N° 2. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

### “FACTORES CRITICOS DE ÉXITO Y LA RENTABILIDAD MEDIANTE EL USO DE MODELOS DE PREDICIONES EN LA BANCA MÚLTIPLE, 2023” CUESTIONARIO

Buenos días/ tardes, soy entrevistador y nos encontramos realizando en esta ciudad un estudio para conocer su percepción sobre varios problemas de la localidad. La información que usted nos proporcione será de carácter confidencial, siendo utilizada únicamente con fines estadísticos. Agradecemos de antemano su colaboración.

**¡¡ MUCHAS GRACIAS!!**

#### INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: ...../...../.....

EDAD: .....años

SEXO: (1) Masculino – (2) Femenino

DISTRITO DE LA AGENCIA: .....

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual comotrabajador de una municipalidad distrital:

C. ¿Cuanto tiempo laborando en esta agencia?

1	2	3
Menos de dos años	Entre dos a cinco años	Mas de cinco años

**Variable. Rentabilidad**

**Dimensión. Ventas**

**Indicador. Evaluación de ventas:**

P1) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación de la tasa de crecimiento de ventas, respecto a otros periodos, en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P2) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación de la tasa de conversión de ventas, respecto a otros periodos, en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P3) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación del valor promedio de venta, en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Planificación de ventas:**

P4) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el cumplimiento del presupuesto de ventas, en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P5) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el tiempo promedio para alcanzar los objetivos de ventas en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P6) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la participación de mercado, en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Objetivos en el uso de tecnología y herramientas:**

P7) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el índice de adopción tecnológica, en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P8) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el Retorno de la inversión en tecnología en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P9) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el nivel de satisfacción de los usuarios con las herramientas tecnológicas en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

### **Dimensión. Activos**

#### **Indicador. Activos fijos en su institución bancaria:**

P10) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la tasa de utilización de activos fijos en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P11) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el índice de depreciación de activos fijos en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P12) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el Costo promedio de mantenimiento de activos fijos en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Eficiencia operativa de los activos fijos en su institución bancaria:**

P13) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el índice de eficiencia operativa en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P14) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el Tiempo promedio de inactividad de los activos fijos en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P15) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el Costo de energía por unidad producida en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Evalúa los incentivos y recompensas:**

P16) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la tasa de retención del personal en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P17) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el nivel de satisfacción del personal con los incentivos en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P18) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el índice de cumplimiento de objetivos en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

### **Dimensión. Capital**

#### **Indicador. Evaluación del capital**

P19) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la rentabilidad sobre el capital invertido (ROIC) en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P20) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el ratio de apalancamiento financiero en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P21) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la eficiencia en la utilización del capital en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Evaluación de acceso de fuentes de financiamiento:**

P22) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el ratio de endeudamiento en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P23) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el nivel de diversificación de fuentes de financiamiento en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P24) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el costo promedio de financiamiento respecto a la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Evalúa las inversiones y regulaciones:**

P25) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la tasa de retorno de las inversiones (ROI) en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P26) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el cumplimiento de regulaciones en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P27) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la evaluación de riesgos en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Variable. Factores de éxito****Dimensión. Eficacia operativa:****Indicador. Costos operativos:**

P28) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el costo operativo por unidad de producción en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P29) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la tasa de variación de costos operativos en la agencia donde trabaja?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P30) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el ratio de costos operativos a ingresos en la agencia donde trabaja?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Gestión de procesos de negocios:**

P31) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el tiempo promedio de ejecución de procesos en la agencia donde trabaja?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P32) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el nivel de automatización de procesos en la agencia donde trabaja?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P33) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el índice de satisfacción del cliente interno en la agencia donde trabaja?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Evaluación de la gestión operativa:**

P34) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la tasa de entrega puntual en la agencia donde trabaja?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P35) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el índice de calidad de productos o servicios en la agencia donde trabaja?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P36) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la tasa de rotación de inventario en la agencia donde trabaja?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Gestión del riesgo de crédito:**

P37) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la tasa de incumplimiento de pagos en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P38) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el índice de cobertura de riesgo en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P39) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el tiempo promedio de recuperación de préstamos en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Gestión del riesgo operacional:**

P40) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la frecuencia de incidentes operacionales en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P41) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el costo de incidentes operacionales en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P42) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el índice de preparación ante desastres en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Evaluación de gestión de riesgos:**

P43) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el nivel de cumplimiento de políticas y normativas de gestión de riesgos en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P44) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el índice de exposición al riesgo en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P45) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la efectividad de estrategias de mitigación de riesgos en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Dimensión. Gestión de Riesgos:**

**Indicador. Clientes:**

P46) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el índice de satisfacción del cliente en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P47) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en el tiempo promedio de respuesta al cliente en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P48) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la tasa de retención de clientes en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Categoría en el mercado:**

P49) Comparandose con otras agencias, ¿Cómo es la variación en la cuota de mercado en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P50) Comparandose con otras agencias, ¿Cómo es la variación en el índice de reconocimiento de marca en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P51) Comparandose con otras agencias, ¿Cómo es la variación en el nivel de lealtad de los clientes en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

**Indicador. Establecer metas de ventas:**

P52) Comparandose con otras agencias, ¿Cómo es la variación en el crecimiento de ventas objetivo en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P53) Comparandose con otras agencias, ¿Cuál es la variación en la tasa de cumplimiento de metas de ventas en la agencia donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

P54) Comparandose con otras agencias, ¿cuál es la variación en el valor promedio de venta objetivo para la agencia bancaria donde labora?

1	2	3	4	5
Muy baja	Baja	Regular	Medianamente alta	Alta

### ANEXO N° 3. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Se eligieron una pequeña muestra de 20 gerentes de tienda, tomados al azar para evaluar el nivel de confiabilidad del cuestionario (variables que se consideran), donde cada variable analizada representa tipos de representación. A continuación, se muestra los estadísticos generales:

**Tabla 10.** *Alpha de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	54

## ANEXO N° 4. VALIDACIÓN DE EXPERTOS


**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**POR CRITERIO DE JUECES**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández  
 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional de Cañete  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Encuesta de factores críticos de éxito y la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023  
 1.4 Autor del instrumento: Mag. Denis Marlon Palomino Orosco

**II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUE 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓	↓	↓	↓	↓
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{4 \times 5 + 5 \times 5}{50} = .90$$

**Calificación global** (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

**III. Calificación de aplicabilidad:** Aplicable para la investigación planteada

Lugar: Lima, 30 de junio del 2023

Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández

## UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente de Postgrado en la Universidad Nacional Federico Villarreal
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Encuesta de factores críticos de éxito y la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023
- 1.4 Autor del instrumento: Mag. Denis Marlon Palomino Orosco

#### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓	↓	↓	↓	↓
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{49}{50}$$

- #### III. Calificación global
- (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1.00]

#### IV. Calificación de aplicabilidad

.....Aplicable...para...la...investigación...planteada.....

Lugar: Lima, 21 de junio del 2023



Dr. Ochoa Paredes Filiberto Fernando  
DNI 07356267

## UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente de Postgrado en la Universidad Cesar Vallejo
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Encuesta de factores críticos de éxito y la rentabilidad mediante el uso de modelos de predicción en la banca múltiple, 2023
- 1.4 Autor del instrumento: Denis Marlon Palomino Orosco

#### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓	↓	↓	↓	↓
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{40}{50}$$

- III. **Calificación global** (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1.00]

#### IV. Calificación de aplicabilidad

..... 88.00 Aplicable para la investigación planteada

Lugar: Lima, 22 de junio del 2023



Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos  
DNI: 06799562