



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Digitalización bancaria en los costos operativos de una institución
financiera de Trujillo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

De La Cruz Cortegana, Kevin Wili (orcid.org/0000-0003-4517-8374)

ASESORES:

Mg. CPC. Huamán Almonacid, Genrry Smith (orcid.org/0000-0001-7610-4744)

Dr. Soto Abanto, Segundo Eloy (orcid.org/0000-0003-1004-5520)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios quien me guía mi camino y cada paso que doy, quien me levanta en cada tropiezo y me da fortaleza para nunca rendirme. A mis padres, por el amor incondicional, sin el apoyo de mi madre acá en la tierra y mi padre desde el cielo no habría podido logra muchas cosas, ellos son mi motivación para no rendirme y seguir con mis sueños.

Agradecimiento

A Dios porque cada día me da la vida y salud para llegar a cumplir un objetivo más. A mis padres por estar siempre presentes, mi padre desde el cielo y mi madre acá junto a mí apoyándome en todo momento, por confiar en mí y aconsejarme siempre que nunca me rinda. A mi novia por apoyarme en todo y siempre acompañarme en cada logro y fracaso que la vida nos presenta. A mi familia en general por su apoyo. A los docentes y amigos de mi casa de estudios Cesar Vallejo, por motivarme a salir adelante a pesar de los tropiezos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población (Criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1. Confiabilidad Variable 1 Digitalización.....	13
Tabla 2. Resultados de la Variable: Digitalización Bancaria	15
Tabla 3. Resultados Dimensión 1: Tecnología	15
Tabla 4. Resultados de la Dimensión 2: Ominicalidad	16
Tabla 5. Resultados de la Dimensión 3: Cloud Computing	16
Tabla 6. Resultados de la Dimensión 4: Información	17
Tabla 7. Principales costos operativos de cada agencia.....	17
Tabla 8. Resumen del total de costos por agencia.....	18

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1. Análisis Horizontal de los costos operativos	19
---	----

Resumen

A nivel mundial la digitalización está presente en las organizaciones de diferentes rubros, la digitalización bancaria hoy en día ya no es una opción. La investigación tuvo como principal objetivo evaluar la digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, para esto se realizó un estudio de enfoque cuantitativo de tipo aplicada con un diseño no experimental longitudinal y un alcance descriptivo. La población estuvo constituida por 30 clientes los cuales contestaron un cuestionario que fue nuestro instrumento para la primera variable, dónde se evidencio que el nivel de digitalización bancaria estuvo en 80% alto y 20% medio. Lo que significa que la digitalización bancaria ha mejorado y los clientes pueden hacer diferentes tramites directamente desde su computadora, Tablet o celular; es decir, un autoservicio. Con respecto a nuestra segunda variable se realizó un análisis de datos dónde se verificó que los costos operativos bajaron un 55% en beneficio de la institución. Se concluyó que la digitalización bancaria mejora los costos operativos favoreciendo a la institución financiera, ya que al reducirlos incrementó su utilidad operativa; así mismo, favoreció a los clientes, ya que pueden realizar sus transacciones de manera mucho más rápida y eficaz.

Palabras clave: Digitalización, bancaria, costos, operativos, financiera.

Abstract

Worldwide, digitization is present in organizations of different sectors, banking digitization today is no longer an option. The main objective of the research was to evaluate banking digitalization in the operating costs of a financial institution in Trujillo, for which a quantitative approach study of the applied type was carried out with a longitudinal non-experimental design and a descriptive scope. The population consisted of 30 clients who answered a questionnaire that was our instrument for the first variable, where it was evidenced that the level of banking digitization was 80% high and 20% medium. Which means that bank digitization has improved and customers can carry out different procedures directly from their computer, tablet or cell phone; that is, a self-service. With respect to our second variable, a data analysis was carried out where it was verified that operating costs fell by 55% for the benefit of the institution. It was concluded that banking digitization improves operating costs favoring the financial institution, since by reducing them it increased its operating profit; Likewise, it favored customers, since they can carry out their transactions much more quickly and efficiently.

Keywords: Digitization, banking, costs, operational, financial.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos se han observado cambios significativos en los diferentes sectores empresariales, en el caso de sector bancario estuvo en un periodo de crisis económica donde la tecnología fue un factor clave para mantener las organizaciones, las cuales debieron de acoplarse a nuevas herramientas y recursos digitales dejando atrás las prácticas tradicionales (Carné, 2020).

A nivel internacional, The Economist y Mambu, la plataforma de servicios financieros y bancarios líder del mercado, efectuaron una investigación en 6 naciones de América Latina para conocer la fase actual de los cambios digitales de los servicios financieros y hallaron que el 98% de los ejecutivos bancarios aseguró que sus entidades poseen una estrategia de innovación digital y que el 50% de ellos considera que el implemento de dichas estrategias, se encuentra en una etapa avanzada. Al mismo tiempo, el 28% de los ejecutivos consideró que el costo de mantener cuentas de bajo valor es un elemento de disuasión relevante para la adquisición de nuevos consumidores. Es entonces que, la digitalización se convierte en un instrumento trascendental que permitirá a las entidades bancarias estar enfocados en el incremento del servicio de calidad brindado a los usuarios (Fabrega, 2021).

En ese sentido Delgado y Loor (2021) indicaron que la digitalización se entiende como el proceso de trasladar los servicios bancarios básicos a herramientas digitales donde puedan existir procesos de apertura de cuenta pagos, por medio del uso de dispositivos móviles con conexión a internet donde el usuario pueda ingresar y realizar diferentes trámites. Esto está fundamentado en que la tecnología ha venido revolucionando en la utilización y acceso de los servicios financieros, por lo cual, las organizaciones se transforman y se acoplan a las necesidades del mercado actual.

La delegación estadounidense de calificación de riesgo Standard and Poor's anunció actualmente un cuadro que mostró el vínculo costo-ingreso de las principales entidades bancarias de América Latina en el primer trimestre del 2020. Además 3 de los principales bancos del territorio peruano aparecen en esta lista: BCP, BBVA e Intercorp.

A nivel nacional, el índice de preparación para los métodos de progreso y desarrollo elaborado por la Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2021)

reveló los hallazgos conseguidos por 158 naciones fundamentándose en un nivel de puntuación de 0 a 1 situándolos dentro de uno de los 4 grupos de puntuación del percentil 25. En el caso de Perú estuvo en el puesto número 89 con un porcentaje de 0.36% cifras que demuestran que aún faltan muchos aspectos por mejorar en la banca digital peruana (Vargas, 2021).

Asimismo, la digitalización financiera aborda diferentes factores como lo son la ampliación de una cobertura geográfica para alcanzar a llegar a los dispositivos móviles, reducción de costos operativos y creación de propuestas relevantes y atractivos para los usuarios. Por otro lado, la digitalización viene a ayudar a la reducción de fallas en el servicio al cliente, en los tiempos de espera, en las actividades de papeleo, en el número de sucursales bancarias, entre otras áreas que facilitan las transacciones a los usuarios (Delgado y Loor, 2021).

A nivel local, se analiza una empresa financiera en las agencias de Trujillo, esto con el fin de conocer el funcionamiento que ha tenido la digitalización bancaria en los costos operativos, debido a que clientes han referido algunas demoras en sus transacciones, trámites incompletos, entre otras problemáticas. Partiendo de ello surge el presente estudio teniendo como problema general ¿Cómo se comporta la digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022? Y como problemas específicos ¿Cómo la digitalización bancaria mejora una institución financiera de Trujillo, 2022? ¿Cómo la digitalización bancaria mejora los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022?

En cuanto a la justificación práctica está basada en la evaluación de la digitalización como una herramienta adecuada para los bancos en la actualidad que bajo un proceso adecuado podría reducir los costos. La justificación teórica se aprovechará como guía para las compañías de la misma área, permitiendo llenar ese vacío y ayudar con las actualizaciones que manejan las empresas actualmente. Y como justificación metodológica se aplicarán técnicas e instrumentos de estudio, los cuales podrán ser útiles para futuras investigaciones.

El principal objetivo es evaluar la digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022. Como objetivos específicos analizar la digitalización bancaria en una institución financiera de Trujillo, 2022; analizar los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan los siguientes antecedentes de diferentes investigaciones para la elaboración del trabajo, los cuales se tomaron en cuenta como referencias, de nuestras variables digitalización bancaria y costos operativos.

Como antecedentes internacionales Delgado y Llor (2021) su propósito general fue analizar la relación entre la digitalización de instituciones y la inclusión financiera en el contexto de los microcréditos en Manta, Ecuador. Un estudio exploratorio, descriptivo, cuantitativo, no experimental. Como objeto de estudio se consideró a grupos focales y operadores. Se consideró como técnica para el recojo de información la entrevista, además, aplicaron una guía de entrevista el instrumento. En los resultados se logró evidenciar que, el apareamiento de la epidemia iniciada en el 2020 precipitó de forma significativa la digitalización de los institutos financieros, incluyendo el área de micro-créditos. Se analizó, además, el rol que juegan las compañías Fintech en la inclusión financiera, por medio del desarrollo de aplicaciones que permiten a los bancos estar más cerca de las comunidades financieramente excluidas y promover transacciones en estas áreas. Concluyeron que, para suscitar inserción financiera por medio de la digitalización en el área rural, se necesita, primeramente, bancarizar a estas comunidades de forma presencial. Finalmente, se identificaron algunas barreras que restringen una adopción óptima de la digitalización.

Álvarez (2020) en su investigación presentó como propósito analizar el impacto de las tecnologías novedosas en la industria financiera o bancos, en forma de digitalización, con foco en las consecuencias y en la relación con los clientes. Este trabajo deriva de un estudio mixto, no experimental, descriptivo. La muestra estuvo compuesta por datos de organismos oficiales nacionales. La revisión documental fue la técnica que aplicaron y la guía de revisión documental fue el instrumento aplicado. Los hallazgos mostraron que la banca en España está rediseñando su representación de negocio con una implicación mayor en la utilización tecnológica y en la digitalización de sus procedimientos. Ello conlleva una asociación progresiva, aunque a gran velocidad de herramientas que sirven tanto a los clientes como a las propias instituciones en sí. Concluyeron que la digitalización total provee grandes preeminencias y ciertos otros inconvenientes y serán la toma de decisiones de cada institución las que marquen el futuro de la

sección. Asimismo, el impacto del implemento de cualquier método tecnológico posee resultados en el empleo, la eficacia, la eficiencia, la superioridad en la propia sección, el resguardo y el vínculo con el usuario por parte de la entidad bancaria.

Rodríguez (2018) en su estudio titulado “Digitalización bancaria ¿Futuro o recorte de gastos?”. Aplicaron un método cuantitativo, no experimental, tipo básica. La técnica fue la revisión documental, asimismo, la guía de análisis documental fue el instrumento aplicado. Los hallazgos mostraron que los nuevos métodos tecnológicos y digitales han permitido a los clientes el disfrute de una autonomía operativa formidable, además, permitiendo en cada usuario la gestión de sus propios servicios de la mejor manera que le concierte. Las competencias entre las propias entidades bancarias, produce que cada vez sean más las funciones favorables para los usuarios, lo que forma un beneficio añadido. Concluyeron que cada una de las entidades bancarias se encuentran en pleno proceso de digitalización acelerada para no quedarse obsoletas, pero la diferencia entre estas es notable. BBVA es una institución que lleva muchos años apostando fuerte por los métodos tecnológicos actuales.

Scordo (2018) en su trabajo el impacto de la digitalización en el sector bancario argentino de renta alta. Su método fue no experimental, cuantitativo, descriptivo. Los resultados mostraron que el modelo de negocio mercantil ha tenido que enfocarse en el usuario. En este contexto actual donde el usuario posee cada vez más perspectivas sobre la organización, es esencial conocer qué buscan y qué es lo que están esperando de su entidad bancaria. Por lo cual, es de gran importancia examinar y recopilar los datos informativos de cada usuario y tener una alta visión de su conducta; comprender cómo es su vínculo con la entidad bancaria, clave para anteponerse ante las necesidades del usuario y brindarle soluciones personificadas. Por lo cual, la clave es estar centrado en los clientes. Concluyeron que la mejora de los canales de digitalización es uno de los puntos donde las instituciones bancarias están colocando mayor énfasis en la actualidad. Ya se han expuesto cada una de las innovaciones existentes en el banco para lograr brindar nuevos funcionamientos y sensaciones a los usuarios por medio de su banca digital y así lograr llamar su atención cautivándolos.

Como antecedentes nacionales Chozo (2022) Optimización tecnológica para la reducción de costos operativos de una empresa del distrito San José. Su método

fue cuantitativo, de tipo aplicada y de diseño no experimental. Las técnicas manejadas fueron la observación y la revisión de documentos. La muestra estuvo compuesta por 44 usuarios. Los resultados mostraron que la optimización tecnológica que, planeando las decisiones recientes de entes líderes en el sector, van a seguir siendo implementadas, con la flexibilidad en los procesos como objetivo fundamental. Y es que, como ya se ha mencionado, de acuerdo como va avanzando la tecnología, las entidades hacen uso de ella para que sus usuarios logren tener acceso de una forma cada vez más ágil. Concluyeron que, si las innovaciones que ha implementado la entidad bancaria no se encuentran a la altura, los usuarios se marcharán a otras organizaciones, por lo que cada una de ellas querrá estar en la palestra en esta carrera por presentar cada día más invenciones y colocar a disposición del usuario técnicas y métodos más fáciles.

Navarro (2020) en su investigación. Se empleó un método cuantitativo, no experimental, correlacional-transversal. Además, la población estuvo compuesta nada más y nada menos que por 58 entidades. La encuesta fue el instrumento para recoger la información y el cuestionario fue el instrumento a aplicar. Los hallazgos indicaron que para la variable digitalización bancaria obtuvo un nivel alto del 70% y un nivel medio del 30%, esta se determinó debido a sus tres dimensiones, la variable tecnología y reingeniería de procesos comerciales el nivel predominante fue el medio con porcentajes de 57.5% y 55% correspondientemente, la perspectiva social, mostro en su mayoría (57.5%) el nivel alto. Entre digitalización bancaria y las transacciones bancarias existe una correlación fuerte con un “p” valor menor a 0.01, por lo antes mencionado, se rechaza la hipótesis nula. Concluyeron que existe asociación entre las variables analizadas. Al establecer la asociación entre las dimensiones de la digitalización bancaria y transacciones, se evidenció la existencia de una correlación específica entre la dimensión tecnología y transacciones bancarias con un $Rho = 0.221$ y un p valor de 0.035.

Argomedo y Rodríguez (2020) en su tesis, su método fue cuantitativo, de tipo aplicada, no experimental, correlacional. La población estuvo compuesta por 345 clientes. Como técnicas se utilizó observación, la encuesta, entrevista y revisión de documentos y como instrumento emplearon la guía observacional, cuestionario, guía de entrevistas y guía de revisión de documentos. En los hallazgos se observó referente a la digitalización actividades comerciales

bancarias, ésta prevaleció en la categoría excelente proceso digital 59% (203 usuarios), también seguido de la categoría adecuado proceso digital 41% (142 usuarios) y una preocupante categoría bajo proceso digital 0% (0 usuarios). Concluyeron que la digitalización de los servicios del banco para la adquisición de servicios y productos bancarios incide de forma característica en los usuarios, debido a que dichas habilidades evitan la representación ineludible del usuario en la entidad para lograr realizar transacciones en los sistemas financieros.

Gutiérrez (2019) su propósito fue determinar la relación entre la digitalización bancaria y la optimización de transacciones financieras de los clientes del Banco de Crédito- Habich, San Martín de Porres 2019. Su metodología fue aplicada, cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental, transversal. Se consideró como objetivo de estudio por 274 usuarios de la compañía bancaria. Como técnica aplicaron la encuesta, además, el cuestionario fue el instrumento para la recolección de datos informativos. En los resultados se logró comprobar referente a la digitalización bancaria que el 18,2% de encuestados certificaron a veces, el 6,2% indicaron casi nunca, el 34,8% manifestaron casi siempre y, el 3,10% indicaron nunca. Concluyeron evidenciando la existencia de una correlación entre la digitalización bancaria y la optimización de transacciones financieras de los usuarios en la entidad bancaria analizada. Asimismo, existe correlación entre la digitalización bancaria y la eficiencia de transacciones financieras de los usuarios de la entidad bancaria estudiada. También, se evidenció la existencia de una correlación entre la digitalización bancaria y la eficacia de transacciones financieras de los usuarios de la entidad bancaria.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, la digitalización bancaria se ha transformado en un contexto, que brinda una sucesión de características actuales en el escenario en que se desenvuelve el área financiera, influenciado por el cambio tecnológico. Este es un elemento de Gran relevancia que tiene que ver con el empleo de las tecnologías y el internet, Asimismo con la inclusión financiera (Godoy, 2020).

Por su parte Gutiérrez (2020) indicó que los procesos de digitalización bancaria suponen el gradual desplazamiento del negocio de la banca comercial del contexto físico al contexto online. Estos procesos si se realizan de forma inadecuada pueden afectar el ciclo de vida completo de la compañía bancaria en

dónde la contratación en sucursales es sustituida por la contratación digital, por otro lado, la gestión de finanzas particulares pasan de la libreta a una aplicación móvil, Asimismo, las comunicaciones con el negocio bancario dejan de ser cartas para hacer notificaciones online o en los pagos personales pasan de realizarse en efectivo a efectuarse por medio de transferencias inmediatas empleadas desde el móvil o una computadora.

La digitalización en los negocios bancarios ha promovido a la inclusión financiera, que en la actualidad configura un elemento esencial dentro de los propósitos de disminución de índices de pobreza y promoción de desarrollos en la sociedad, pues implica el acceso a productos o servicios financieros de Gran beneficio, alcanzables y eficientes que atiendan de modo efectivo las necesidades de los individuos. Estos servicios digitales deben ser prestados de forma sostenible y comprometida. Asimismo, la inclusión financiera por medios digitales se ha transformado en una primacía para los Estados, los consorcios delegados de los reglamentos y los órganos de desarrollo en el contexto internacional (Godoy, 2020).

Asimismo, la digitalización empresarial integra destrezas, conocimientos y experiencias que logran la selección y mejora de tecnologías, estructuras y mercados institucionales con el objetivo de beneficiarse de las oportunidades de negocio. Las estrategias de digitalización exigen el crear valor, innovar y aprender con la finalidad de alcanzar la competitividad mundial; siendo así como las técnicas basadas en el comercio digital han sido una ruta que ha permitido que las compañías logren no solo la competitividad, sino que además obtengan posicionamiento en el mercado al brindar altos medios accesibles a los servicios y productos ofrecidos (Hinojosa y Salas, 2020).

Los sistemas financieros de digitalización bancaria revisten de alta importancia; especialmente su acceso y tecnología digital, pues estos facilitan el diario vivir de las personas y brindan la planeación de los agentes económicos. Prueba de ello Es que en el lapso de los últimos años se ha logrado apreciar una clara expansión de la prestación y la popularidad de los servicios de digitalización bancaria, pues prácticamente la totalidad de los servicios y productos brindados por los organismos financieros dependen de los servicios tecnológicos móviles y online (Godoy, 2020).

El proceso de banca digital de las sociedades actuales, que se han venido

observando a partir de la crisis financiera mundial, ha sufrido un relevante impulso detrás de la pandemia. Debido a la institución de las medidas de reclusión y aislamiento social para impedir la expansión del virus logró afectar la manera en que las ciudadanías gestionaban sus finanzas e interactuaban con sus respectivas organizaciones financieras (Carbó, et. al. 2020).

Los canales digitales según Hinojosa y Salas (2020) son una forma de aprender la insuficiencia de procedimientos operaciones de los usuarios de una institución bancaria, pero de forma digitalizada, transacciones como pago de tarjetas, servicios o transferencias, así como otras operaciones que se pueden realizar. Es importante mencionar, que la trayectoria digital toma en cuenta elementos vinculados con recursos disponibles, capacidades y conocimientos que causa influencia en el lugar en que la compañía ocupa referente a la dinámica de innovación del producto o proceso que genera; con lo que se evidencia sus capacidades de liderazgo e innovación.

En relación a los Costos Operativos las operaciones de las compañías suponen emplear una serie de funcionalidades u ocupaciones que en términos generales se tiene la posibilidad de reunir cinco categorías: finanzas, costos, recursos humanos, marketing y producción, las cuales se encuentran anexadas de un modo similar y autónomo para el alimento del valor de la compañía. Por otro lado, las decisiones de inversión deben tener una propiedad que las distingue esencialmente en la toma de decisiones financieras; ella forma parte de cada una de las superficies funcionales de la compañía (Páez, 2018).

Los costos operativos son conocidos como gastos que nacen de las actividades actuales de una compañía. Estos costos en cualquier lapso de tiempo representan lo que le cuesta a una empresa hacer negocios, como renta, pago de electricidad, pago de trabajadores, compra de materiales, entre otros. Además, estos costos operativos pueden ser variables o fijos. El primero puede ser por ejemplo el consumo de combustible de una planta de producción; y el segundo pueden ser los salarios de los trabajadores permanentes como un costo fijo. Terminando con el costo total el cuál es la suma del costo variable y el costo fijo (Santana, 2017).

Los costos operativos de una compañía van a depender de los precios y las cantidades de sus componentes de producción. En general se conoce que la

utilidad es igual a la diferencia entre los costos totales y el ingreso. En este sentido, los costos totales se establecen y estipulan sumando los costos variables más los costos fijos por output (q) o unidades de producción (metros cúbicos, servicios, viajes, kilómetros, tonelada), etc (Berrones, 2021).

Se conocen como aquellos que logran aumentar en función de las alturas de producción. Uno de los ejemplos más fundamentales es el gasto en la facturación de energía eléctrica, en cuanto al tiempo de trabajo y el número de trabajadores en la agencia, entre otros factores que se pueden evidenciar. Además, la influencia de los costos operativos hace que sean insignificantes en cuanto a la diferencia en costos totales y en la tasa de rentabilidad. Por lo cual, este tipo de optimización, tiene gran relevancia al criterio del punto o digitalización, por sobre cualquier otra consideración (Flores, et. al. 2018).

Por su parte, Berrones (2021) indicó que los costos fijos se conocen como aquellos casos que tiene que cubrir el nivel alto o bajo de producción. Estos incluyen los costos directos como los que derivan de la disminución, impuestos de vehículos, seguros, obligaciones vehiculares, alquileres, entre otros y; costos indirectos comunes o compartidos, como los gastos generales administrativos, incluyendo todos aquellos desembolsos periódicos que se emplean con base en contratos alquiler de oficinas pagos de servicios o salarios de los trabajadores administrativos; Por lo cual, para determinar tarifas, resulta cómodo la división de los costos indirectos entre el número de costos directos y así obtener la porción que corresponde a los costos operativos fijos.

En cuanto a las dimensiones de digitalización bancaria Gutiérrez (2019) indico que (a) Seguridad se entiende como las precauciones que se deben tomar en cuenta para evitar un robo cibernético, la aplicación de la ciberseguridad es muy importante permitiendo un buen funcionamiento en las plataformas. (b) Cloud computing se entiende como la tecnología que permite el acceso a los sitios web funcionando como un canal de distribución de información, (c) Omnicanalidad se entiende como el proceso que permite un vínculo comunicativo adecuado con el cliente generando productividad en el servicio prestado (d) Tecnología hace referencia al internet y el Web site que mantiene el servicio bancario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación que se realiza en la actualidad será tipo aplicada en el cual se busca ampliar la información acerca de la digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, con un enfoque cuantitativo donde se presentarán datos estadísticos y numéricos que respondan al objetivo (Hernández, et. al. 2018).

Diseño de investigación

Asimismo, será de diseño no experimental, debido a que en este caso no se realizará, la intención de manipular la variable en modo deliberado (Valderrama, 2015).

Asimismo, será de nivel descriptivo la cual busca describir ambas variables y ver la relación y comportamiento que tiene en este caso la digitalización bancaria en los costos operativos. (Hernández y Duarte, 2018).

Finalmente, será de corte longitudinal debido a que se realizará en un periodo determinado siendo este los años 2018 al 2022 (Hernández y Duarte, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable Digitalización bancaria

Definición conceptual

Gutiérrez (2019) La digitalización bancaria consiste en la transformación de la información y de los procesos dentro de una organización los cuales ayudan en el ahorro de diferentes aspectos dentro del mismo, como movimientos físicos personales, materia prima, entre otros.

Definición operacional

Se hará la medición de la variable bajo las dimensiones de Tecnología, Cloud computing, Seguridad, y Omnicanalidad.

Indicadores

La variable Digitalización bancaria será medida mediante los indicadores de Internet, Web site, navegación, diseño ergonómico, canales de distribución, ciberseguridad, Fraude cibernético, comunicación y productividad.

Escala de medición

La escala de medición utilizada para la primera variable digitalización bancaria es ordinal.

Variable Costos operativos

Definición conceptual

Los costos operativos son los egresos incurridos en una prestación de servicios de la empresa estos pueden estar dentro de los materiales remuneración, gastos, entre otros. Asimismo, servicio público, gasto del personal, depreciación y amortización (Torres, 2021).

Definición operacional

Se hará la medición de la variable bajo la dimensión de costos operativos ya que según el grado de complejidad es simple.

Indicadores.

La variable costos operativos se medirá mediante indicadores como remuneración, vigilancia, alquileres, limpieza, fletes, suministros, logística, seguros y tecnología.

Escala de medición.

La escala de medición para la segunda variable será la Razón.

Operacionalización

Tabla de matriz operacional en anexo 1

3.3. Población (Criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

En cuanto a la población quedó constituida por 30 clientes de una institución financiera de Trujillo.

Criterios de inclusión:

- Clientes de una institución financiera de Trujillo
- Clientes que acuden a la entidad financiera
- Año 2018 hasta 2022
- Que certificaran el consentimiento de colaboración

Criterios de exclusión:

- Clientes de otras entidades financieras
- Otros años
- Que no legalizaran el consentimiento de colaboración

Muestra

Muestra: La muestra es igual a la población, se considerarán 30 clientes de una institución financiera de Trujillo. La muestra es CENSAL, ya que la muestra es igual que la población y refleje las mismas características de la población.

Unidad de análisis

Se consideró a cada cliente de la institución financiera de Trujillo y que cumplió con los criterios de inclusión y exclusión establecidos para esta investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La presente investigación tendrá como técnica la encuesta para la variable digitalización y la ficha de análisis de datos para la variable costos operativos, esta con el fin recolectar la información de los clientes de una institución financiera de Trujillo (Hernández, et. al. 2018).

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado en el presente estudio de investigación para la variable Digitalización bancaria será el cuestionario validado en el estudio de Argomedo y Rodríguez (2020), en escala Likert. Y para la variable costos operativos se utilizó el análisis de datos.

Asimismo, han pasados por un procedimiento de confiabilidad por los autores indicados en validez dónde se exponen las derivaciones de los mismos.

Tabla 1. Confiabilidad Variable 1 Digitalización

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	31

Fuente: Spss

3.5. Procedimientos

El proyecto investigativo tiene como propósito inicial evaluar la digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022, por lo que se procederá a la comprobación de las mismas, con la realización y aplicación de cuestionarios mediante el cual se obtuvieron las representaciones informativas, que fueron posteriormente congregados en tablas para conseguir examinarlos, observarlos y analizarlos. En último lugar, los hallazgos que se adquirieron fueron contrastados con los autores de los antecedentes y al mismo tiempo, se utilizaron para ser proyectados y dar respuestas las interrogantes del estudio investigativo.

3.6. Método de análisis de datos

Según Valderrama, (2015) aludió que este hace referencia la interpretación y la observación de los datos adquiridos, luego de emplear los instrumentos antes indicados para dar respuestas a las preguntas o problemas que se mostraron inicialmente.

Es descriptivo, apoyado por el estadístico SPSS integrando los datos a un estadístico Alfa Cronbach donde fueron asignados valores, escalas y conseguir hallazgos consiguiéndose del estudio, referencia, sistematización de datos por medio de escenas gráficas, adicionalmente a eso se utilizó el programa Excel el cual nos ayudó a realizar tablas y gráficos para ser analizados más adelante en la parte de resultados.

El investigador utiliza métodos de estadística inferenciales para lograr la diferencia de la las interrogantes, por cuya derivación se realiza interpretaciones, comentarios y conclusiones.

3.7. Aspectos éticos

Referente a lo expuesto por el colegio de psicólogos del Perú (2017) han efectuado técnicas profesionales con la finalidad de no causar afectaciones a los individuos que tienen participación en el estudio, Por ende, se ha utilizado el consentimiento informado el cual se encuentra apoyado en las declaraciones de la convención de Helsinki y de este modo, sea posible la reafirmación de cada una de las interrogantes al conjunto poblacional.

Asimismo, Pedrazas (2016) indicó factores para el resguardo y confiabilidad de los individuos incluidos en estos estudios, y se consideraron: las respuestas anónimas; en las cuales es asegurada la información adquirida. Por otro lado, la confidencialidad: donde los hallazgos son ordenados con el cuidado adecuado y no será mostrada la información de los participantes. Asimismo, la objetividad: al realizar la interpretación de los hallazgos se empleará de modo parcial, apoyados en las representaciones cuantitativas y probables. En definitiva, se valoran los principios bioéticos consignados a; la independencia de los colaboradores, el principio de no maleficencia, el beneficio de la población al conocer los hallazgos y los principios de justicia, puesto que entre el total de colaboradores no se produce ninguna clase de exclusión discriminatoria (Gómez, 2015).

En último lugar, el documento fue redactado cumpliendo con lo establecido en las normativas APA, asimismo, todos los datos informativos que se proporcionaron dentro de este trabajo son verídicos obtenidos de fuentes confidenciales y reconocidas.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadísticos descriptivos Variable Digitalización Bancaria

Tabla 2. Resultados de la Variable: Digitalización Bancaria

Variable	Nivel	Rango	Cantidad	Porcentaje
Variable 1	Bajo	31 a 72	0	0%
	Medio	73 a 114	6	20%
	Alto	115 a 155	24	80%
Total			30	100%

Interpretación: Podemos observar que en la tabla 2 para una muestra de 30 clientes de una institución financiera de Trujillo, se evidencio que el nivel de digitalización bancaria estuvo en 80% alto y 20% medio. Lo que significa que la digitalización bancaria ha mejorado y los clientes pueden hacer diferentes trámites directamente desde su computadora, Tablet o celular, asimismo, si existe nuevas operaciones o servicios, al cliente le es fácil usarlas sin necesidad de que alguien se lo explique, es decir que la digitalización lo manejan la mayoría de los clientes.

Tabla 3. Resultados Dimensión 1: Tecnología

Dimensión	Nivel	Rango	Cantidad	Porcentaje
Tecnología	Bajo	15 a 30	0	0%
	Medio	31 a 48	4	13%
	Alto	49 a 65	26	87%
Total			30	100%

Interpretación: Podemos observar que en la tabla 3 para una muestra de 30 clientes de una institución financiera de Trujillo, se evidencio que el nivel de tecnología bancaria estuvo en 87% alto y 13% medio. Lo que significa que a los clientes les facilitan realizar sus pagos automáticamente desde su cuenta, además, cada cliente tiene un manual de uso para su aplicativo o navegación en web.

Tabla 4. Resultados de la Dimensión 2: Cloud computing

Dimensión	Nivel	Rango	Cantidad	Porcentaje
Cloud computing	Bajo	8 a 19	0	0%
	Medio	20 a 29	2	7%
	Alto	30 a 40	28	93%
Total			30	100%

Interpretación: Podemos observar que en la tabla 4 para una muestra de 30 clientes de una institución financiera de Trujillo, se evidencio que el nivel de cloud computing bancaria estuvo en 93% alto y 7% medio. Lo que significa que los clientes que cuentan con negocio ya sea empresa o prestador de servicios, le es fácil gestionar y hacer pagos y cobranzas a través de las cuentas, utilizando plataformas digitales y aplicativos.

Tabla 5. Resultados de la Dimensión 3: Seguridad

Dimensión	Nivel	Rango	Cantidad	Porcentaje
Seguridad	Bajo	6 a 14	0	0%
	Medio	15 a 22	9	30%
	Alto	23 a 30	21	70%
Total			30	100%

Interpretación: Podemos observar que en la tabla 5 para una muestra de 30 clientes de una institución financiera de Trujillo, se evidencio que el nivel de seguridad bancaria estuvo en 70% alto y 30% medio. Lo que significa que los clientes mencionan que el banco toma una serie de medidas para verificar o comprobar que Ud. es el que hace las operaciones, además, cada cliente presenta variedad de parches de seguridad para su ingreso a cualquier app o plataforma web y realizar sus transacciones.

Tabla 6. Resultados de la Dimensión 4: Omnicanalidad

Dimensión	Nivel	Rango	Cantidad	Porcentaje
Omnicanalidad	Bajo	4 a 9	0	0%
	Medio	10 a 15	10	33%
	Alto	16 a 20	20	67%
Total			30	100%

Interpretación: Podemos observar que en la tabla 6 para una muestra de 30 clientes de una institución financiera de Trujillo, se evidencio que el nivel de Omnicanalidad bancaria estuvo en 67% alto y 33% medio. Lo que significa que los clientes mencionan que, en caso de consultas, en la entidad le brindan asesoría digital, asimismo, utilizan los servicios del asesor digital lo que le permite agilizar sus dudas y poder realizar sus transacciones de manera más eficaz y rápida.

4.2 Análisis de la Variable Costos operativos

Tabla 7. Principales costos operativos de cada agencia

PRINCIPALES COSTOS DE CADA AGENCIA	
Alquiler	Movilidad
Tecnología	Honorarios
Cobranza	Mantenimiento
Comunicaciones	Seguridad
Fletes	Seguros
Gastos notariales	Servicios
Marketing	Suministros
Mov. Operativos	Viáticos

Como podemos observar en la tabla 7 tenemos los conceptos o los costos en sí que la institución financiera utiliza para poder operar, cada uno de ellos son indispensables para el funcionamiento de una agencia o sucursal. Sin embargo, cuando la institución financiera inició a utilizar la tecnología algunos de los costos

dejaron de tomar relevancia en el funcionamiento de cada agencia. Es así como al implementar la tecnología la empresa inició con el cierre de algunas agencias a nivel de Trujillo, inicialmente podemos observar que según la tabla 8 eran 11 las agencias que estaban en completo funcionamiento, pero ahora ya son solo 8 las agencias que se encuentra activas, la institución financiera implementó en tecnología como escritorios remotos, expedientes digitales, aplicativos y plataformas mejoradas, teléfonos corporativos para uso del personal. Con toda esta tecnología los trabajadores podían realizar trabajo remoto y ya no era necesario un espacio físico para la evaluación de créditos y disposiciones de efectivo, adicionalmente a eso se implementó el autoservicio por parte de los clientes y así poco a poco se iniciaron a digitalizar las operaciones.

Tabla 8. Resumen del total de costos por agencia

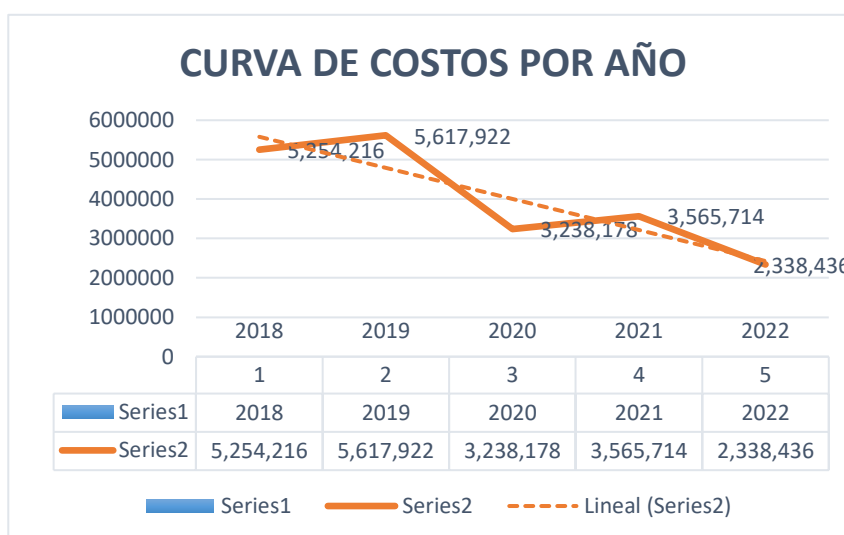
SUCURSAL	Estado	2018	2019	2020	2021	2022
AGENCIA EL PORVENIR	INACTIVA	573,645	415,560	292,796	15,089	-
AGENCIA ALTO TRUJILLO	ACTIVA	253,327	279,777	239,302	266,798	205,317
AGENCIA EL PORVENIR MATRIZ	ACTIVA	413,890	462,104	356,436	582,446	410,743
AGENCIA LA HERMELINDA	INACTIVA	301,631	289,853	194,903	-	-
AGENCIA LA HERMELINDA MATRIZ	ACTIVA	576,765	1,215,656	282,047	437,722	263,724
AGENCIA TRUJILLO	INACTIVA	521,816	563,426	416,967	548,539	22,289
AGENCIA TRUJILLO MATRIZ	ACTIVA	868,881	699,999	385,232	390,523	384,742
AGENCIA MAYORISTA VALLEJO	ACTIVA	586,844	551,251	238,403	302,085	197,755
AGENCIA EL MILAGRO	ACTIVA	309,822	298,899	236,834	248,691	211,911
AGENCIA LA ESPERANZA CAPRICORNIO	ACTIVA	326,126	393,876	252,213	293,386	217,121
AGENCIA LA ESPERANZA MATRIZ	ACTIVA	521,468	447,522	343,045	480,435	424,835
Total general		5,254,216	5,617,922	3,238,178	3,565,714	2,338,436
		Var%	7%	-42%	10%	-34%

Fuente: institución financiera

Interpretación: como se observa en la tabla 8 en relación a la variable costos Operativos se consideraron las siguientes sucursales Agencia El Porvenir, Agencia Alto Trujillo, Agencia El Porvenir Matriz, Agencia La Hermelinda, Agencia La Hermelinda Matriz, Agencia Trujillo, Agencia Trujillo Matriz, Agencia Mayorista Vallejo, Agencia El Milagro, Agencia La Esperanza Capricornio, Agencia La Esperanza Matriz de las cuales algunas se encuentran en estado activo y otras pasaron en el tiempo de pandemia al formato digital, asimismo, se analizaron los años 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, observándose lo siguiente: para el año 2018

la institución financiera de Trujillo tuvo costos operativos de 5,254,216. Para el año 2019 la institución financiera de Trujillo tuvo costos operativos de 5,617,922 aumentando ya que en este tiempo ya venía invirtiendo en tecnología, a partir del año 2020 la institución financiera ya al invertir en tecnología inició con algunas operaciones para ver si los costos reducían para el año 2021, y el resultado en costos operativos para el año 2020 fue de 3,238,178, un gran resultado para la institución ya que por medio de la inversión de esta tecnología ya estaba dándole fruto, en el año 2020 todas las agencias se vieron afectadas por la coyuntura de la pandemia lo cual dio un gran impulso a la digitalización, al pasar algunas sucursales al sistema digital se presentó una reducción significativa de los costos operativos tal y como se muestra a partir de este año hasta el 2022 que solo reporta costos de 2,338,436.

Gráfico 1. Análisis Horizontal de los cotos operativos



Finalmente, en el gráfico 1 se observa lo siguiente, desde el año 2018 al 2022 se obtuvo por medio de las medidas de digitalización aplicada una reducción de costos operativos de 5,254,216 a 2,338,436 significando el 55% en beneficio para la institución financiera.

Tabla 9. Extracto de estado de resultados de la institución financiera (ingresos de los periodos 2018 y 2022 en miles de soles)

ESTADO DE RESULTADOS

CUENTA	2018	2022
INGRESOS POR INTERESES		
Disponible	S/ 6,446.00	S/ 26,006.00
Fondos interbancarios	S/ 3,134.00	S/ 5,241.00
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	S/ 0.00	S/ 0.00
Inversiones disponibles para la venta	S/ 53,074.00	S/ 64,263.00
Inversiones a vencimiento	S/ 16,209.00	S/ 14,562.00
Cartera de créditos directos	S/2,353,323.00	S/2,623,911.00
Resultado por operaciones de cobertura	S/ 0.00	S/ 0.00
Cuentas por cobrar	S/ 0.00	S/ 0.00
Otros Ingresos Financieros	S/ 0.00	S/ 0.00
TOTAL INGRESOS POR INTERESES	S/2,432,186.00	S/2,733,983.00

Fuente: SMV

Tabla 10. Variación de ingresos

Cuenta	2018	2022	VARIACION
TOTAL			
INGRESOS	S/ 2,432,186.00	S/ 2,733,983.00	12%

Como podemos apreciar en la tabla 9 y 10 tenemos los ingresos de la institución financiera tanto del periodo 2018 como del periodo 2022, los cuales son periodos en estudio, se puede observar que sus ingresos del 2018 fueron 2,432,186 y en el 2022 fueron 2,733,983 teniendo una variación absoluta positiva del 12%. Queremos demostrar que los costos bajaron no porque sus ingresos disminuyeron, si no que, fue debido a la digitalización implementada por la institución financiera.

De acuerdo al objetivo general la digitalización bancaria ha traído una mejora en los costos operativos y esto significa un aumento de utilidad para la institución financiera, ya que los que se ven beneficiados son los accionistas y parte del directorio en general y a través de los años sea una empresa líder en el mercado

financiero esto debido a que viene implementando la digitalización para ahorrar costos y al mismo tiempo ganarse a cliente ya que este podrá realizar sus trámites mucho más rápido y sin necesidad de formar largas colas. Debido a los factores externos e internos a los que está expuesta la institución financiera, una adecuada aplicación y seguimiento a la implementación de la digitalización ayudará a ser más efectivos en el nivel operativo y generar mayor nivel de rentabilidad en el mediano plazo.

Referente a la digitalización bancaria en la institución financiera en Trujillo, se observó que la digitalización debe estar de la mano con la gestión operativa de los costos tanto variables como logísticos, de manera que se organice, planifique y monitoree de manera eficiente los gastos generados en cada una de las etapas involucradas, esto permitiría un mejoramiento del 22% a las empresas que lo apliquen. En la gestión, a menudo es una tarea importante utilizar indicadores de desempeño, que pueden mantener el control e identificar cuellos de botella o desviaciones en los costos operativos.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo específico 1 analizar la digitalización bancaria en una institución financiera de Trujillo, 2022. En los resultados se evidenció que el nivel de digitalización bancaria estuvo en 80% alto y 20% medio. Lo que significa que la digitalización bancaria ha mejorado y los clientes pueden hacer diferentes trámites directamente desde su computadora, Tablet o celular, asimismo, si existe nuevas operaciones o servicios, al cliente le es fácil usarlas sin necesidad de que alguien se lo explique, es decir que la digitalización lo manejan la mayoría de los clientes.

Estos resultados, se comparan con el estudio de Argomedo y Rodríguez (2020) en su tesis donde su población estaba compuesta por 345 clientes. En los hallazgos se observó que la variable digitalización bancaria prevaleció en la categoría Alto un 59% (203 usuarios), seguido de la categoría medio con un 41% (142 usuarios) y una categoría bajo del 0% (0 usuarios). De igual manera Gutiérrez (2020) por su parte indicó que los procesos de digitalización bancaria suponen el gradual desplazamiento del negocio de la banca comercial del contexto físico al contexto online; por otro lado, la gestión de finanzas particulares pasan de la libreta a una aplicación móvil, Asimismo, las comunicaciones con el negocio bancario dejan de ser cartas para hacer notificaciones online o en los pagos personales pasan de realizarse en efectivo a efectuarse por medio de transferencias inmediatas empleadas desde el móvil o una computadora.

Los sistemas financieros de digitalización bancaria revisten de alta importancia; especialmente su acceso y tecnología digital, pues estos facilitan el diario vivir de las personas y brindan la planeación de los agentes económicos. Prueba de ello Es que en el lapso de los últimos años se ha logrado apreciar una clara expansión de la prestación y la popularidad de los servicios de digitalización bancaria, pues prácticamente la totalidad de los servicios y productos brindados por los organismos financieros dependen de los servicios tecnológicos móviles y online (Godoy, 2020).

Analizando y comparando tanto los resultados obtenidos en el presente estudio con los resultados de los estudios mencionados se concuerdan y se

evidencia que la digitalización bancaria hoy en día ya no es una opción, es una realidad y aún más es una necesidad, es imprescindible en cada proceso que se realiza, además de facilitar a los clientes en sus transacciones mejora las utilidades para la institución financiera.

Referente al segundo objetivo específico el cual fue analizar los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022. En los resultados se observó que desde el año 2018 al 2022 se obtuvo una reducción de costos operativos de 5,254,216 a 2,338,436 significando el 55% en beneficio para la institución financiera.

Los resultados obtenidos se comparan con el estudio de Rodríguez (2018) Los hallazgos mostraron que los nuevos métodos tecnológicos y digitales han permitido a los clientes el disfrute de una autonomía operativa formidable, además, permitiendo en cada usuario la gestión de sus propios servicios de la mejor manera, además menciona que debido a la digitalización bancaria para algunos bancos puede significar casi el 50% de reducción en costos operativos entre alquileres, salarios y soporte operativo. Concluyeron que cada una de las entidades bancarias se encuentra en pleno proceso de digitalización acelerada para no quedarse obsoletos, pero la diferencia entre ellos es notable. BBVA es una institución que lleva muchos años apostando fuerte por los métodos tecnológicos actuales.

Evaluando los resultados obtenidos en esta investigación podemos decir que existe una concordancia y hasta una similitud ya que ambos resultados muestran un beneficio para la institución bancaria en la reducción de sus costos operativos aplicando digitalización en sus procesos.

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal evaluar la digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022. En los resultados se observó que la digitalización bancaria ha tenido un comportamiento positivo en los costos operativos, teniendo como resultado favorable en varios aspectos aumentando así la institución financiera sus utilidades, en este contexto, debido a los factores externos e internos a los que está expuesta la institución, una adecuada aplicación y seguimiento a la implementación de la digitalización ayudará a ser más efectivos en el nivel operativo y generar mayor nivel de rentabilidad en el mediano plazo.

Además, la digitalización debe estar de la mano con la gestión operativa de los costos tanto variables como logísticos, de manera que se organice, planifique y monitoree de manera eficiente los gastos generados en cada una de las etapas involucradas, esto permitiría un mejoramiento a las empresas que lo apliquen. En la gestión, a menudo es una tarea importante utilizar indicadores de desempeño, que pueden mantener el control e identificar cuellos de botella o desviaciones en los costos operativos. En ese sentido, resulta similar al estudio de Contreras (2018) en su estudio su objetivo fue determinar la relación que existe entre las operaciones bancarias y el costo operativo en una entidad bancaria en el distrito de SMP. Los hallazgos mostraron que los costos operativos y los procedimientos bancarios en una institución parte mucho de la asociación que una y otra pueden tener en la determinación de los estados financieros, debido a que si bien es cierto todos los bancos son afectados al costo operativo; asimismo toman el rol muy relevante debido a que esto incurre a poseer un mayor manejo y control de los procedimientos del banco.

La digitalización en los negocios bancarios ha promovido a la inclusión financiera, qué en la actualidad configura un elemento esencial dentro de los propósitos de disminución de índices de pobreza y promoción de desarrollos en la sociedad, pues implica el acceso a productos o servicios financieros de Gran beneficio, alcanzables y eficientes que atiendan de modo efectivo las necesidades de los individuos. Estos servicios digitales deben ser prestados de forma sostenible y comprometida. Asimismo, la inclusión financiera por medios digitales se ha transformado en una primacía para los Estados, los consorcios delegados de los reglamentos y los órganos de desarrollo en el contexto internacional (Godoy, 2020).

Por último, podemos indicar que para el objetivo general comparando con los autores mencionados concordamos que la digitalización bancaria es un elemento indispensable hoy en día ya que permite a las instituciones financieras o bancarias reducir costos operativos.

VI. CONCLUSIONES

1. La digitalización bancaria mejora los costos operativos favoreciendo a la institución financiera, ya que al reducirlos incrementa su utilidad operativa; así mismo, favoreció a los clientes porque pueden realizar sus transacciones de manera mucho más rápida y eficaz; se evidenció que el nivel de digitalización bancaria estuvo en 80% alto y 20% medio. Lo que significa que la digitalización bancaria ha mejorado y los clientes pueden hacer diferentes trámites directamente desde su computadora, Tablet o celular; asimismo, si existe nuevas operaciones o servicios, al cliente le es fácil usarlas sin necesidad de que alguien se lo explique, es decir que la digitalización lo manejan la mayoría de los clientes.
2. Evaluando la digitalización bancaria de la institución financiera se evidenció que los clientes hoy en día utilizan la tecnología para la mayoría de sus transacciones, además la institución financiera se sumó a la tecnología y así facilitar el autoservicio por parte de cada uno de sus clientes.
3. En el análisis se observó que la digitalización bancaria redujo los costos operativos de la institución financiera evaluada, entre los periodos 2018 y 2022, en un 55% equivalente a S/ 2,915,780.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución financiera de Trujillo continuar con el proceso de la digitalización bancaria en las demás dependencias de su institución, debido que favorece en la reducción de costos operativos; así como la optimización de los procesos que benefician a la empresa, a los clientes y a los trabajadores que los mantiene competitivos y motivados en su área de trabajo.
2. Capacitar a los colaboradores para que tengan más en cuenta la digitalización bancaria y así mejorar la atención al cliente para reducir largas colas en procesos o transacciones que cada cliente realiza en una oficina de manera presencial, indicándole que lo puede hacer desde su casa, por el celular, Tablet o computadora.
3. Diseñar estrategias que permitan llegar a más clientes con la información y asesoramiento digital personalizado para el uso de la tecnología y protegerse de la ciberdelincuencia al hacer sus transacciones bancarias.
4. Se recomienda a futuros investigadores que si desean seguir analizando el comportamiento de la digitalización bancaria y los costos operativos lo hagan en otra institución financiera y aplicando las mismas técnicas en diferentes periodos de tiempo, ya que esta investigación es una base para que futuros investigadores sigan estudiando estas variables.

REFERENCIAS

- Álvarez, S. (2020). *Digitalización en la industria bancaria y su impacto en la relación con el cliente*. Universidad Pontificia Comillas – ICADE. España.
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/42050/TFG%20-%20Marco%20Alvarez%2c%20Santiago.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Argomedo, L y Rodriguez, V. (2020). La digitalización de los servicios bancarios y su incidencia en la satisfacción de los clientes de una empresa financiera, Trujillo 2020 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/25162>
- Arias, J y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. ENFOQUES CONSULTING EIRL. 113pp. Arequipa-Perú.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J. Covinos, M y Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Berrones, L. (2021). Costos operativos en el transporte de mercancía por carretera: el caso de los sistemas de construcción ligera en México. *Dirección y Organización* 73, 5-17.
<https://revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/589/609>
- Camussi, G., Maina, M., Travadelo, M y Marano, R. (2019). Estimación de costos de inversión para un estudio de caso: dren topo y dren con tubería en la Región Central Santafesina. *FAVE - Ciencias Agrarias* 18(1), 35-47.
<http://www.scielo.org.ar/pdf/fave/v18n1/v18n1a03.pdf>
- Carbó, S., Cuadros, P y Rodríguez, F. (2020). Digitalización financiera y covid-19: evidencia empírica. *JEL classification*, G21(O30), 143-156.
https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/12/PEE-170_Carb%C3%B3-Cuadros-Rodr%C3%ADguez.pdf

- Carlos David De La,Ossa Paternina. (2021). Creación de un plan para aumentar los índices de adopción digital en los canales de una institución financiera. *Revista CIFE*, 23(38)<https://doi.org/10.15332/22484914.6132>
- Chozo, L. (2022). Optimización tecnológica para la reducción de costos operativos de una empresa del distrito San José. (Tesis de titulación), Universidad Cesar Vallejo. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98977>
- Contreras, M. (2018). Operaciones bancarias por cajero automático y el costo operativo en una entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres – 2018. (Tesis de titulación), Universidad César Vallejo. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88231>
- Cuadros-Solas, P. (2019). LA NUEVA TECNOLOGÍA BANCARIA: APLICACIONES, ADOPCIÓN E IMPACTO EN BANCA. *Papeles De Economía Española*, (162), 126-140,175.
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-nueva-tecnología-bancaria-aplicaciones/docview/2363845618/se-2>
- Delgado, K y Loor, I. (2021). De la digitalización bancaria a la inclusión financiera. *593 digital Publisher CEIT*, 6(3), 30-43. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.530>
- Fernández-Torres, Y., Gutiérrez-Fernández, M., & Palomo-Zurdo, R. (2019). ¿Cómo percibe la banca cooperativa el impacto de la transformación digital? *CIRIEC - España*, (95), 11-38. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.95.12724>
- Flores, H., Pérez, G., Gioia, L y Medina, J. (2018). Metodología de optimización de procesos industriales relacionando las inversiones con los costos operativos. *Portal De La Ciencia*, (14), 87-95.
<https://doi.org/10.5377/pc.v0i14.6641>
- García, V.,Hugo Medina, López, A.,Antonio Navarrete, & Usaquen, M. Á. O. (2020). Modelo de integración de tecnología financiera y mercadeo digital apoyado en la gestión del conocimiento. *Revista Ibérica De Sistemas e*

Tecnologías De Informação, , 450-462. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/modelo-de-integración-tecnología-financiera-y/docview/2452333992/se-2>

Godoy, J. (2020). Bancarización, digitalización y banca móvil. evolución de los modelos de negocios bancarios, en la economía digital de Panamá. *Revista FAECO Sapiens*, 3(2), 13-37. <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v3n2a2>

Guevara, G., Verdesoto, A y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimund*, 4(3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

Gutiérrez, P. (2020). Digitalización del sector bancario. *Boletín de Estudios Económicos*, 75(229), 53-77. <https://www.proquest.com/docview/2411777800?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>

Gutiérrez, R. (2019). Digitalización bancaria y optimización de transacciones financieras de los clientes del Banco de Crédito – Habich, San Martín de Porres 2019. (Tesis de titulación), Universidad César Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59045>

Hernández, S y Samperio, T. (2018). Enfoques de la Investigación. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 7(13), 67-68. <https://doi.org/10.29057/icea.v7i13.3519>

Hinojosa, J y Salas, M. (2020). Conocimiento e Innovación en la digitalización de sucursales bancarias: Caso Citibanamex. *Management Review*, 4(3), 11-18. <https://doi.org/10.18583/umr.v5i1.156>

Muñoz G, L.,A. (2021). El sistema de crédito digital para microempresarios en Colombia. *Revista CIFE*, 23(38) <https://doi.org/10.15332/22484914.6131>

Navarro, P. (2020). La digitalización bancaria y las transacciones de las Pymes del rubro calzado del distrito El Porvenir – 2019. (Tesis de titulación), Universidad César Vallejo. Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50641>

- Páez, R. (2018). Grado de importancia de las finanzas y costos en el sector empresarial *Industrial Data*, 21(2), 101-110. <https://www.redalyc.org/journal/816/81658967014/81658967014.pdf>
- Rentería, D., Vélez, I., Giraldo, M. L., & Villa, L. F. (2021). Las fintech, una revolución para la banca tradicional *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, , 17-29. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/las-fintech-una-revolución-para-la-banca/docview/2493869589/se-2>
- Ricardo, P. Z., Yakira Fernández Torres, & Milagros Gutiérrez Fernández. (2018). Banca cooperativa y transformación digital: hacia un nuevo modelo de relación con sus socios y clientes. *REVESCO : Revista De Estudios Cooperativos*, 129, 161-182. <https://doi.org/10.5209/REVE.62490>
- Rodrigues, J. F. C., Ferreira, F. A. F., Pereira, L. F., Carayannis, E. G., & Ferreira, J. J. M. (2022). Banking digitalization: (re)thinking strategies and trends using problem structuring methods. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 69(4), 1517-1531. doi:10.1109/TEM.2020.2993171
- Rodríguez, J., & Pérez, C. (2021). Los bancos españoles, entre los mejores del mundo en transformación digital. *Especial Directivos*, 1798, 18–22.
- Rodríguez, K. (2021). *Asignación de cupos de bóveda: una solución a la reducción de costos operativos en Banco de Occidente*. (Tesis de titulación), Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá-Colombia. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/54466>
- Rodríguez, V. (2018). *Digitalización bancaria ¿Futuro o recorte de gastos?* (Tesis de titulación), Universidad Zaragoza. <https://zaguan.unizar.es/record/77929/files/TAZ-TFG-2018-1912.pdf>
- Santana, N. (2017). Mejora en los costos operativos de una empresa manufacturera a través del rediseño del sistema de control y manejo de inventario. *UCE Ciencia. Revista de postgrado*, 1(3), 1.18.

<http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/17/14>

Santos, C. (2019). Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. *Revista Ciencia y Tecnología*, 15(3), 97-108. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2526>

Scordo, P. (2018). *El impacto de la digitalización en el sector bancario argentino de renta alta*. (Tesis de Maestría), Universidad Católica Argentina. Argentina. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/8600>

Sevares, J. (2020). La expansión de las fintech en China y respuestas regulatorias del gobierno. *Ola Financiera*, (36), 71-104. <https://doi.org/10.22201/fe.18701442e.2020.36.76011>

TOMASINI, C. (2020). La ola fintech que movió a la banca. *Entrepreneur Mexico*, 28(3), 40–44

Torres, H. (2021). sistema de costos operativos y la rentabilidad de la empresa transportes acuario s.a.c., en el periodo 2021. (Tesis de titulación) Universidad Nacional de Cajamarca. https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4981/T016_74885525_T.pdf?sequence=1

Valverde, S. C., & Fernández, F. R. (2019). PATRONES DE ACCESO A LA BANCA DIGITAL: APROXIMACIONES TRADICIONALES, APRENDIZAJE AUTOMÁTICO Y NEUROECONOMÍA. *Papeles De Economía Española*, (162), 14-26,175,177. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/patrones-de-acceso-la-banca-digital/docview/2363845436/se-2>

Vargas, A. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Ind. Data*, 24 (2). <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>

Vives, X. (2019). LA BANCA FRENTE A LA DISRUPCIÓN DIGITAL. *Papeles De Economía Española*, (162), 2-13,177. <https://www.proquest.com/scholarly->

journals/la-banca-frente-disrupción-digital/docview/2363844589/se-2

Zubiria, M. L. L. (2021). Un estudio exploratorio sobre la calidad de servicio, la satisfacción y el Customer Engagement Behaviour en plataformas digitales de la banca electrónica peruana. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação*, , 64-77. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/un-estudio-exploratorio-sobre-la-calidad-de/docview/2483994222/se-2>

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Digitalización bancaria	Gutiérrez (2019) La digitalización bancaria consiste en la transformación de la información y de los procesos dentro de una organización los cuales ayudan en el ahorro de diferentes aspectos dentro del mismo, como movimientos físicos personales, materia prima, entre otros.	La variable será medida por las dimensiones del autor	Tecnología	Internet Web site	Ordinal
			Cloud computing	Navegación Diseño ergonómico Canales de distribución	
			Seguridad	Ciberseguridad Fraude cibernético	
			Omnicanalidad	Comunicación Productividad	
Costos operativos	Los costos operativos son los egresos incurridos en una prestación de servicios de la empresa estos pueden estar dentro de los materiales remuneración, gastos, entre otros. Asimismo, servicio público, gasto del personal, depreciación y amortización (Torres, 2021).	La variable Costos operativo será medida por las dimensiones	Costos Operativos	Remuneración Vigilancia Alquileres Limpieza Fletes suministros Logística Seguros Tecnología	Razón

Anexo 02 Matriz de consistencia

LA INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO POBLACION Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
<p>¿Cómo se comporta la digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022?</p>	<p>Objetivo General: Evaluar la digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022</p> <p>Objetivos específicos: Analizar la digitalización bancaria en una institución financiera de Trujillo, 2022. Analizar los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022</p>		<p>Variable 1: Digitalización bancaria</p> <p>Variable 2: Costos operativos</p>	<p>Diseño: diseño no experimental, debido a que en este caso no se realizará, la intensión de manipular la variable en modo deliberado (Valderrama, 2015).</p> <p>Población: la población quedó constituida por 30 clientes de una institución financiera de Trujillo.</p> <p>Muestra: La muestra es igual a la población, se considerarán 30 clientes de una institución financiera de Trujillo. La muestra es CENSAL, ya que la muestra es igual que la población y refleje las mismas características de la población.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

ANEXO 03

CUESTIONARIO DE DIGITALIZACIÓN BANCARIA

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de conocer el impacto de la digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo 2022, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada afirmación que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala de estimación tiene 5 puntos que se detallan a continuación


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

ITEMS	1	2	3	4	5
Tecnología					
1	Le es fácil abrir una o más cuentas en diferentes monedas				
2	Puede hacerlas directamente desde su computadora, Tablet o celular				
3	Contrata servicios financieros mediante el uso de su Pc, Tablet, móvil (seguros, capitales)				
4	Lo conecta a las principales plataformas de pago (VISA, MasterCard)				
5	Sus ingresos (pago de haberes) son bancarizados				
6	Sus pagos de servicios (luz, agua, etc.) son bancarizados				
7	Le es fácil debitar y dejar de debitar sus pagos automáticamente				
8	Le es muy fácil acceder a la banca por internet desde la pc o dispositivo móvil				
9	Es posible obtener un seguro de protección financiera.				
10	Existe un control de fraude en caso Ud. NO realice alguna operación.				
11	Es notificado ante cualquier movimiento de su cuenta.				
12	Existe un entrenador digital disponible.				
13	Tiene manual de uso para su aplicativo o navegación en web.				

Cloud computing					
14	Puede personalizar su interface del banco a fin de tener mayor facilidad (hacer modificaciones para usarla fácilmente: ocultar algunas cuentas, ponerle nombre a su cuenta, etc.)				
15	Desde cualquier dispositivo tiene la misma experiencia				
16	Ante nuevos servicios u operaciones, le es fácil usar sin necesidad de que alguien se lo explique				
17	Siempre le es fácil encontrar lo que busca				
18	Le es fácil consultar sus saldos o transferencias				
19	Desde el criterio de negocios (empresa, prestador de servicios) le es fácil gestionar hacer pagos y cobranzas a través de las cuentas				
20	Ha cometido errores en transferencias				
21	Que tanto afirmaría Ud. que la proforma previene los errores				
Seguridad					
22	El banco le ha ofrecido un seguro en caso de fraude				
23	Recibe confirmación o alertas				
24	El banco toma medidas para verificar que Ud. es el que hace las operaciones (por ejemplo, geolocalización)				
25	En caso de fraude asalto robo el banco responderá adecuadamente				
26	Utiliza un antivirus en sus equipos que usa para sus transacciones				
27	El banco le ha sugerido que utilice antivirus en su Smartphone				
Ominicanalidad					
28	En caso de dudas, en el banco le dan asesoría digital				
29	Utilizo los servicios del asesor digital				
30	En línea o en Smartphone Ud. dispone de herramientas de asesoría para evitar tener que ir al banco, llamar por teléfono o ir al asesor digital				
31	Separando las operaciones de depósito en efectivo Ud. diría que con la banca digital es totalmente autosuficiente el servicio bancario				

Anexo 04

Evaluación por juicio de expertos

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Recolectar la información de los clientes de una institución financiera de Trujillo.
Nombres y apellidos del experto	Henry Walter Zavaleta Pesantes
Documento de identidad	17909532
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración y Dirección de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente – Tiempo Parcial
Número telefónico	900695185
Firma	
Fecha	28 /11 / 2022

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Recolectar la información de los clientes de una institución financiera de Trujillo
Nombres y apellidos del experto	ARNALDO DIOGENES TRINIDAD MACEDO
Documento de identidad	01229994
Años de experiencia en el área	15 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	999333496
Firma	
Fecha	29 /11 / 2022
Nombre del instrumento	Cuestionario

Objetivo del instrumento	Recolectar la información de los clientes de una institución financiera de Trujillo
Nombres y apellidos del experto	Jorge García Peralta
Documento de identidad	02406261
Años de experiencia en el área	25 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	980715216
Firma	
Fecha	29 /11 / 2022

Anexo 05

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022

Investigador (a) (es): De La Cruz Cortegana Kevin Wili

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022”, cuyo objetivo es, analizar la variable Digitalización Bancaria y observar si esta variable influye en la reducción de costos de la institución financiera estudiada. Esta investigación es desarrollada por estudiantes pregrado de la carrera profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto del problema de investigación será determinante para otras instituciones financieras, ya que, si se logra evidenciar que la digitalización reduce costos operativos, esta será de gran apoyo para empresas del mismo sector.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará de manera virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) De La Cruz Cortegana Kevin Wili email: klaco1294@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Genrry Smith Huamán Almonacid email: ghuaman22@ucvvirtual.edu.pe

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 07

Detalle de costos por Agencia

Detalle por rubro

SUCURSAL	Tipo	Estado	2018	2019	2020	2021	2022
AGENCIA EL PORVENIR	Cierre	Alquiler	248,113	160,715	127,582	13,947	-
		Alquiler (Impr)	55,118	23,937	12,851	-	-
		Cobranza	25,601	23,521	19,215	-	-
		Comunicaciones	25,850	20,548	7,412	-	-
		Fletes	1,153	1,737	2,494	-	-
		Gastos notariales	2,070	1,040	-	-	-
		Honorarios	104	-	-	-	-
		Marketing	15,843	20,174	4,091	-	-
		Mov. Operativos	8,932	6,669	428	-	-
		Movilidad	6,485	1,154	380	121	-
		Otros	7,884	7,010	3,062	553	-
		Rep y Mnto	69,398	44,199	36,853	107	-
		Seguridad	54,489	50,542	43,100	-	-
		Seguros	8,867	1,449	-	-	-
Servicios	25,500	30,921	21,630	-	-		
Suministros	10,978	14,957	9,150	360	-		
Viáticos	7,260	6,988	4,549	-	-		
Total AGENCIA EL PORVENIR			573,645	415,560	292,796	15,089	-
AGENCIA ALTO TRUJILLO	Receptora	Alquiler	42,480	67,114	66,598	30,900	42,000
		Alquiler (Impr)	10,047	15,051	10,643	17,600	-
		Cobranza	13,668	16,867	17,266	51,786	44,195
		Comunicaciones	18,288	24,282	25,467	12,077	1,312
		Fletes	5,046	3,314	3,000	1,879	5,289
		Gastos notariales	895	3,030	1,050	355	747
		Honorarios	100	-	-	-	-
		Marketing	16,246	7,362	3,977	4,647	2,926
Mov. Operativos	242	874	-	16	10		

		Movilidad	5,244	1,233	890	568	740
		Otros	8,281	4,729	2,079	3,403	2,977
		Rep y Mnto	40,939	53,585	44,016	73,703	40,817
		Seguridad	51,666	49,210	41,076	49,065	52,592
		Seguros	9,416	1,772	21	-	-
		Servicios	17,397	18,708	12,040	18,527	12,733
		Suministros	13,212	12,645	10,483	2,272	1,093
		Suscripciones	70	-	-	-	-
		Viáticos	90	-	695	-	510
Total AGENCIA ALTO TRUJILLO			253,327	279,777	239,302	266,798	205,317
EL AGENCIA PORVENIR MATRIZ	Recepto ra	Alquiler	112,800	152,583	144,557	182,080	176,790
		Alquiler (Impr)	22,748	33,237	24,509	61,303	-
		Cobranza	36,476	26,487	23,476	86,809	76,640
		Comunicaciones	21,025	21,078	7,916	21,030	64
		Fletes	3,375	3,279	1,933	2,617	4,577
		Gastos notariales	1,967	2,435	1,460	1,185	2,532
		Honorarios	100	-	-	-	-
		Marketing	16,005	9,028	5,471	6,393	3,658
		Mov. Operativos	1,982	1,353	300	300	900
		Movilidad	6,641	2,588	978	672	1,577
		Otros	8,757	7,940	3,748	11,589	5,571
		Rep y Mnto	67,708	91,423	51,907	103,807	53,145
		Seguridad	57,516	53,355	44,890	60,330	51,486
		Seguros	12,333	3,617	307	-	-
		Servicios	31,462	36,323	30,233	39,485	23,205
Suministros	12,474	17,375	14,142	4,697	4,203		
Viáticos	520	-	609	148	6,524		
Total AGENCIA EL PORVENIR MATRIZ			413,890	462,104	356,436	582,446	410,743
AGENCIA LA HERMELINDA	Cierre	Alquiler	-	-	2,500	-	-
		Alquiler (Impr)	34,706	39,827	29,681	-	-
		Cobranza	35,752	36,585	16,915	-	-
		Comunicaciones	37,144	37,238	13,698	-	-

		Fletes	1,898	2,430	2,966	-	-
		Gastos notariales	2,370	855	295	-	-
		Honorarios	100	-	-	-	-
		Marketing	12,780	6,618	2,057	-	-
		Mov. Operativos	1,204	1,940	150	-	-
		Movilidad	6,259	865	266	-	-
		Otros	7,449	7,899	5,497	-	-
		Rep y Mnto	53,139	51,171	38,544	-	-
		Seguridad	52,605	50,682	42,389	-	-
		Seguros	11,671	2,063	307	-	-
		Servicios	33,015	36,108	27,802	-	-
		Suministros	11,539	15,573	10,913	-	-
		Viáticos	-	-	922	-	-
Total AGENCIA LA HERMELINDA			301,631	289,853	194,903	-	-
AGENCIA LA HERMELINDA MATRIZ	Receptora	Alquiler	209,786	825,613	12,010	1,980	1,980
		Alquiler (Impr)	43,393	68,777	44,616	58,087	-
		Cobranza	30,524	34,476	20,398	76,773	80,858
		Comunicaciones	30,634	31,474	11,446	33,179	-
		Fletes	15,403	11,891	5,802	2,447	6,077
		Gastos notariales	1,780	1,235	290	500	1,687
		Honorarios	100	-	-	-	-
		Marketing	17,897	8,743	3,717	4,968	3,508
		Mov. Operativos	2,486	2,484	300	17	200
		Movilidad	7,432	1,397	331	487	809
		Otros	7,592	9,479	3,460	9,032	7,509
		Rep y Mnto	70,490	102,082	84,727	138,621	71,686
		Seguridad	59,150	51,964	43,281	52,340	52,663
		Seguros	13,117	5,078	547	-	-
		Servicios	55,779	47,232	39,497	56,380	36,524
Suministros	10,937	13,280	10,884	2,868	2,819		
Viáticos	265	450	741	41	714		
Total AGENCIA LA HERMELINDA MATRIZ			576,765	1,215,656	282,047	437,722	263,724

AGENCIA TRUJILLO	Cierre	Alquiler	176,315	183,454	169,140	207,903	17,325
		Alquiler (Impr)	44,450	38,314	25,916	60,906	-
		Cobranza Comunicaciones	47,475	37,702	22,527	52,908	-
			40,993	51,491	18,586	11,134	-
		Fletes	2,597	2,946	2,227	2,805	-
		Gastos notariales	2,630	1,696	1,235	515	-
		Marketing	16,621	34,978	4,234	4,462	-
		Mov. Operativos	1,500	1,731	882	-	-
		Movilidad	8,861	1,850	422	822	-
		Otros	8,051	8,075	6,735	5,912	-
		Rep y Mnto	46,896	65,498	58,846	106,412	4,964
		Seguridad	59,390	54,342	45,525	48,253	-
		Seguros	11,107	2,319	181	-	-
		Servicios	40,005	49,736	47,433	41,363	-
Suministros	13,496	28,818	12,695	5,144	-		
Viáticos	1,429	475	384	-	-		
Total AGENCIA TRUJILLO			521,816	563,426	416,967	548,539	22,289
AGENCIA TRUJILLO MATRIZ	Receptora	Alquiler	324,920	138,379	9,530	4,160	21,214
		Alquiler (Impr)	28,973	33,841	23,837	39,868	-
		Cobranza Comunicaciones	148,035	275,967	125,238	132,446	125,009
			36,686	22,504	2,780	880	2,422
		Fletes	7,015	5,657	2,214	4,030	10,230
		Gastos notariales	6,160	4,145	344	453	3,027
		Honorarios	125	-	-	-	-
		Marketing	88,845	13,257	4,984	6,735	4,907
		Mensajería	-	-	-	-	12
		Mov. Operativos	4,287	2,448	1,596	150	-
		Movilidad	9,720	1,483	348	631	2,077
		Otros	23,475	16,180	5,541	6,950	15,933
		Rep y Mnto	42,880	40,102	88,641	95,024	96,792
		Seguridad	54,318	50,928	45,284	47,276	57,858
Seguros	15,924	5,020	1,077	-	-		

		Servicios	50,011	70,024	53,235	48,714	41,972
		Suministros	25,477	19,821	17,568	4,967	6,140
		Viáticos	2,030	245	3,014	-	1,994
Total AGENCIA TRUJILLO MATRIZ			868,881	699,999	385,232	390,523	384,742
AGENCIA MAYORISTA VALLEJO	N.A.	Alquiler	180,560	194,220	-	-	-
		Alquiler (Impr)	48,466	58,508	37,090	30,513	-
		Cobranza Comunicaciones	42,984	36,090	22,855	58,932	48,472
			34,548	30,942	10,980	11,656	3,933
		Fletes Gastos notariales	17,790	14,570	6,827	2,688	9,259
			3,112	1,450	65	191	762
		Honorarios	99	-	-	-	-
		Marketing Mov. Operativos	12,270	9,214	3,760	5,922	2,726
			3,770	1,685	-	50	-
		Movilidad	9,944	1,007	388	565	60
		Otros	7,064	9,937	3,885	9,683	4,223
		Rep y Mnto	85,050	70,939	69,714	106,294	59,944
		Seguridad	61,252	53,874	43,618	47,585	53,524
		Seguros	17,902	3,622	319	-	-
		Servicios	48,779	48,849	24,555	24,080	21,481
		Suministros	12,901	16,144	14,199	3,824	1,215
		Viáticos	352	200	147	102	24
Total AGENCIA MAYORISTA VALLEJO			586,844	551,251	238,403	302,085	197,755
AGENCIA EL MILAGRO	N.A.	Alquiler	39,052	52,080	55,229	45,793	49,291
		Alquiler (Impr)	33,145	34,424	25,250	18,687	-
		Cobranza Comunicaciones	26,425	29,459	21,380	32,599	33,465
			16,568	25,673	9,800	12,219	1,151
		Fletes Gastos notariales	180	1,338	2,079	2,801	3,709
			995	2,640	-	360	813
		Marketing Mov. Operativos	16,139	6,964	3,406	4,985	2,684
			1,060	340	-	200	-
		Movilidad	5,171	936	415	685	750
		Otros	4,087	7,091	2,655	6,680	3,609

		Rep y Mnto	62,435	44,815	43,353	51,318	42,207
		Seguridad	57,416	50,675	42,122	46,678	51,292
		Seguros	8,560	2,318	148	-	-
		Servicios	25,787	26,299	20,586	24,316	20,602
		Suministros	12,034	13,847	10,244	1,369	4,639
		Viáticos	767	-	167	-	-
Total AGENCIA EL MILAGRO			309,822	298,899	236,834	248,691	211,911
AGENCIA LA ESPERANZA CAPRICORNIO		N.A.					
		Alquiler	82,331	138,046	80,729	92,246	91,808
		Alquiler (Impr)	17,473	20,816	15,078	27,071	-
		Cobranza Comunicaciones	24,288	28,740	23,649	30,825	-
			20,496	20,548	7,683	9,534	3,356
		Fletes	4,052	1,631	1,368	524	2,069
		Gastos notariales	1,171	1,540	-	187	92
		Marketing	15,169	7,830	3,864	5,747	2,952
		Mov. Operativos	1,545	1,148	432	-	-
		Movilidad	5,937	1,198	329	1,211	554
		Otros	9,137	9,473	2,758	4,465	6,263
		Rep y Mnto	45,062	65,049	34,103	51,850	46,572
		Seguridad	56,342	52,772	44,085	47,862	53,674
		Seguros	9,457	2,435	143	-	-
		Servicios	19,809	24,749	23,993	19,986	15,354
		Suministros	13,766	17,901	13,078	1,878	1,139
		Viáticos	90	-	922	-	-
Total AGENCIA LA ESPERANZA CAPRICORNIO			326,126	393,876	252,213	293,386	217,121
AGENCIA LA ESPERANZA MATRIZ		N.A.					
		Alquiler	126,340	139,920	99,411	143,316	148,038
		Alquiler (Impr)	59,071	30,892	17,632	37,443	-
		Cobranza Comunicaciones	59,414	45,394	25,446	81,131	105,388
			30,822	30,942	11,070	14,448	1,455
		Fletes	5,005	5,002	3,007	1,496	3,401
		Gastos notariales	4,943	8,340	347	858	2,133
		Honorarios	100	-	-	-	-
		Marketing	13,300	10,421	5,373	6,809	3,041

	Mov. Operativos	1,130	2,401	450	-	-
	Movilidad	10,658	1,358	308	745	617
	Otros	10,429	9,352	3,909	8,608	4,980
	Rep y Mnto	63,651	42,367	77,151	97,055	72,547
	Seguridad	67,886	60,517	51,701	52,502	55,116
	Seguros	20,850	4,033	531	-	-
	Servicios	32,367	36,887	33,005	33,616	28,562
	Suministros	14,965	19,695	12,668	2,408	2,464
	Viáticos	538	-	1,036	-	-
Total AGENCIA LA ESPERANZA MATRIZ		521,468	447,522	343,045	480,435	424,835
TOTAL GENERAL		5,254,216	5,617,922	3,238,178	3,565,714	2,338,436

ANEXO 08

Estado de resultados de la institución financiera

Reporte de Estados Financieros

Año: 2022

Periodo: Anual

Empresa: INSTITUCION FINANCIERA DE TRUJILLO

Tipo: Individual

ESTADO DE RESULTADOS

Cuenta	NOTA	2022
INGRESOS POR INTERESES	0	0
Disponibles	0	S/ 26,006.00
Fondos interbancarios	0	S/ 5,241.00
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	0	S/ -
Inversiones disponibles para la venta	0	S/ 64,263.00
Inversiones a vencimiento	0	S/ 14,562.00
Cartera de créditos directos	0	S/ 2,623,911.00
Resultado por operaciones de cobertura	0	S/ -
Cuentas por cobrar	0	S/ -
Otros Ingresos Financieros	0	S/ -
TOTAL INGRESOS POR INTERESES	17	S/ 2,733,983.00
GASTOS POR INTERESES	0	0

Obligaciones con el público	0	-S/	365,263.00
Fondos interbancarios	0	-S/	113.00
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales	0	-S/	10,634.00
Adeudos y obligaciones financieras	0	-S/	175,387.00
Adeudos y obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	0	S/	-
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país	0	-S/	137,949.00
Adeudos y Obligaciones con Instituciones Financieras del Exter. y Organ. Financ. Internac.	0	-S/	15,019.00
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	0	-S/	409.00
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras	0	-S/	528.00
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	0	-S/	21,482.00
Intereses de cuentas por pagar	0	-S/	8,696.00
Resultado por operaciones de cobertura	0	S/	-
Otros Gastos Financieros	0	S/	-
TOTAL GASTOS POR INTERESES	17	-S/	560,093.00
MARGEN FINANCIERO BRUTO	0	S/	2,173,890.00
(-) Provisiones para créditos directos	6h	-S/	488,172.00
MARGEN FINANCIERO NETO	0	S/	1,685,718.00
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	0	S/	125,064.00
Ingresos por créditos indirectos	0	S/	23.00
Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	0	S/	-
Ingresos por emisión de dinero electrónico	0	S/	-
Ingresos Diversos	0	S/	125,041.00
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	0	-S/	43,546.00
Gastos por créditos indirectos	0	S/	-
Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	0	-S/	12.00
Prima al fondo de seguro de deposito	0	-S/	15,436.00
Gastos Diversos	0	-S/	28,098.00
MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	0	S/	1,767,236.00
RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)	18	S/	12,318.00
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	0		0

Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	0	S/ -
Inversiones en commodities	0	S/ -
Inversiones disponibles para la venta	0	S/ -
Derivados de negociación	0	S/ 17,635.00
Resultado por operaciones de cobertura	0	-S/ 693.00
Ganancias (pérdidas) en participaciones	0	-S/ 9.00
Utilidad- pérdida en diferencia de cambio	0	-S/ 5,595.00
Otros	0	S/ 980.00
MARGEN OPERACIONAL	0	S/ 1,779,554.00
GASTOS DE ADMINISTRACION	0	0
Gastos de Personal y Directorio	19	-S/ 796,872.00
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	19	-S/ 314,334.00
Impuestos y Contribuciones	19	-S/ 8,862.00
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	7,8 (g)	-S/ 45,213.00
MARGEN OPERACIONAL NETO	0	S/ -
VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES	0	0
Provisiones para créditos indirectos	0	S/ -
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	0	-S/ 800.00
Provisión para bienes realizable, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros	0	-S/ 174.00
Provisión para activos no corrientes mantenidos para la venta	0	S/ -
Deterioro de inmuebles, mobiliario y equipo	0	-S/ 58.00
Deterioro de activos intangibles	0	S/ -
Deterioro de inversiones	0	S/ -
Provisiones para litigios y demandas	0	S/ 380.00
Otras provisiones	0	S/ -
RESULTADO DE OPERACIÓN	0	S/ 613,621.00
OTROS INGRESOS Y GASTOS	20	-S/ 20,004.00
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	0	S/ 593,617.00
IMPUESTO A LA RENTA	15	-S/ 155,262.00
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	0	S/ 438,355.00
Utilidad (pérdida) básica por acción	25	S/ 0.24
Utilidad (pérdida) diluida por acción	25	S/ 0.24

Reporte de Estados Financieros**Año: 2018****Periodo: Anual****Empresa: INSTITUCION FINANCIERA DE TRUJILLO****Tipo: Individual****ESTADO DE RESULTADOS**

Cuenta	NOTA	2018
INGRESOS POR INTERESES	0	0
Disponible	0 S/	6,446.00
Fondos interbancarios	0 S/	3,134.00
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	0 S/	-
Inversiones disponibles para la venta	0 S/	53,074.00
Inversiones a vencimiento	0 S/	16,209.00
Cartera de créditos directos	0 S/	2,353,323.00
Resultado por operaciones de cobertura	0 S/	-
Cuentas por cobrar	0 S/	-
Otros Ingresos Financieros	0 S/	-
TOTAL INGRESOS POR INTERESES	16 S/	2,432,186.00
GASTOS POR INTERESES	0	0
Obligaciones con el público	0 -S/	282,378.00
Fondos interbancarios	0 -S/	858.00
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales	0 -S/	19,579.00
Adeudos y obligaciones financieras	0 -S/	124,613.00
Adeudos y obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	0 S/	-
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país	0 -S/	76,536.00
Adeudos y Obligaciones con Instituciones Financieras del Exter. y Organ. Financ. Internac.	0 -S/	16,166.00
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	0 -S/	580.00
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras	0 -S/	292.00
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	0 -S/	31,039.00
Intereses de cuentas por pagar	0 -S/	7,108.00
Resultado por operaciones de cobertura	0 S/	-
Otros Gastos Financieros	0 S/	-
TOTAL GASTOS POR INTERESES	16 -S/	434,536.00
MARGEN FINANCIERO BRUTO	0 S/	1,997,650.00
(-) Provisiones para créditos directos	5 -S/	451,829.00

MARGEN FINANCIERO NETO	0	S/	1,545,821.00
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	0	S/	99,766.00
Ingresos por créditos indirectos	0	S/	23.00
Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	0	S/	-
Ingresos por emisión de dinero electrónico	0	S/	-
Ingresos Diversos	0	S/	99,743.00
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	0	-S/	35,550.00
Gastos por créditos indirectos	0	-S/	16.00
Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	0	S/	-
Prima al fondo de seguro de deposito	0	-S/	9,843.00
Gastos Diversos	0	-S/	25,691.00
MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	0	S/	1,610,037.00
RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)	17	S/	10,956.00
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	0		0
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	0	S/	-
Inversiones en commodities	0	S/	-
Inversiones disponibles para la venta	0	S/	-
Derivados de negociación	0	S/	-
Resultado por operaciones de cobertura	0	S/	-
Ganancias (pérdidas) en participaciones	0	S/	218.00
Utilidad- pérdida en diferencia de cambio	0	S/	14,120.00
Otros	0	-S/	3,382.00
MARGEN OPERACIONAL	0	S/	1,620,993.00
GASTOS DE ADMINISTRACION	0		0
Gastos de Personal y Directorio	18	-S/	700,825.00
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	18	-S/	238,776.00
Impuestos y Contribuciones	18	-S/	7,548.00
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	0	-S/	43,758.00
MARGEN OPERACIONAL NETO	0	S/	630,086.00
VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES	0		0
Provisiones para créditos indirectos	0	S/	-
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	0	S/	-
Provisión para bienes realizable, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros	0	-S/	129.00
Provisión para activos no corrientes mantenidos para la venta	0	S/	-
Deterioro de inmuebles, mobiliario y equipo	0	S/	-
Deterioro de activos intangibles	0	S/	-

Deterioro de inversiones	0	S/	-
Provisiones para litigios y demandas	0	-S/	23.00
Otras provisiones	0	S/	-
RESULTADO DE OPERACIÓN	0	S/	629,934.00
OTROS INGRESOS Y GASTOS	19	S/	8,548.00
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	0	S/	638,482.00
IMPUESTO A LA RENTA	14	-S/	187,745.00
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	0	S/	450,737.00
Utilidad (pérdida) básica por acción	0	S/	0.45
Utilidad (pérdida) diluida por acción	0	S/	0.45

Anexo 09

Cuadro de medición de intervalos para variables de estudio

INTERVALOS PARA VARIABLES CON 3 NIVELES

> Niveles de la variable: **3**

> Valores de la escala*: **Mínimo: 1**
Máximo: 5
** Escala tipo Likert*

> Número de ítems: **13** Ingrese el número de ítems

Cortes =

1	30
2	48
3	65

INTERVALOS	NIVEL
13 a 30	Bajo
31 a 48	Medio
49 a 65	Alto

TESISCIENCIA

Autor: Dr. Segundo Eloy Soto Abanto
www.tesisciencia.com



INTERVALOS PARA VARIABLES CON 3 NIVELES

> Niveles de la variable: **3**

> Valores de la escala*: **Mínimo: 1**
Máximo: 5
** Escala tipo Likert*

> Número de ítems: **6** Ingrese el número de ítems

Cortes =

1	14
2	22
3	30

INTERVALOS	NIVEL
6 a 14	Bajo
15 a 22	Medio
23 a 30	Alto

TESISCIENCIA

Autor: Dr. Segundo Eloy Soto Abanto
www.tesisciencia.com



INTERVALOS PARA VARIABLES CON 3 NIVELES

> Niveles de la variable: **3**

> Valores de la escala*: **Mínimo: 1**
Máximo: 5
** Escala tipo Likert*

> Número de ítems: **8** Ingrese el número de ítems

Cortes =

1	19
2	29
3	40

INTERVALOS	NIVEL
8 a 19	Bajo
20 a 29	Medio
30 a 40	Alto

TESISCIENCIA

Autor: Dr. Segundo Eloy Soto Abanto
www.tesisciencia.com



INTERVALOS PARA VARIABLES CON 3 NIVELES

> Niveles de la variable: **3**

> Valores de la escala*: **Mínimo: 1**
Máximo: 5
** Escala tipo Likert*

> Número de ítems: **4** Ingrese el número de ítems


Cortes =

1	9
2	15
3	20

INTERVALOS	NIVEL
4 a 9	Bajo
10 a 15	Medio
16 a 20	Alto

TESISCIENCIA

Autor: Dr. Segundo Eloy Soto Abanto
www.tesisciencia.com



INTERVALOS PARA VARIABLES CON 3 NIVELES

> Niveles de la variable: **3**

> Valores de la escala*: **Mínimo: 1**
Máximo: 5
** Escala tipo Likert*

> Número de ítems: **31** Ingrese el número de ítems

Cortes =

1	72
2	114
3	155

INTERVALOS	NIVEL
31 a 72	Bajo
73 a 114	Medio
115 a 155	Alto

TESISCIENCIA

Autor: Dr. Segundo Eloy Soto Abanto
www.tesisciencia.com





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMAN ALMONACID GENRRY SMITH, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "DIGITALIZACIÓN BANCARIA EN LOS COSTOS OPERATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE TRUJILLO, 2022", cuyo autor es DE LA CRUZ CORTEGANA KEVIN WILI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 10 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAMAN ALMONACID GENRRY SMITH DNI: 22995765 ORCID: 0000-0001-7610-4744	Firmado electrónicamente por: GHUAMAN22 el 14- 07-2023 15:11:56

Código documento Trilce: TRI - 0585000