



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal
en el distrito de San Juan de Miraflores - 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión pública

AUTOR:

Br. Rolando Javier Salas Taipe

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2018

Dra. Milagros Rodríguez Rojas

Presidente

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Secretaria

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

Vocal

Dedicatoria

A Dios Nuestro Señor, por su infinita bondad y misericordia.

A mis Abuelos; †† Cosme y Ana, por ser ejemplo de lucha constante para nuestra familia.

A mis Padres; †† Jaime y Rosario, por su gran amor y dedicación, por inculcarme los valores que priman en mi diario vivir.

A mi amiga y compañera; Cecilia Milagros, con quien iniciamos la aventura de volver a las aulas, por su apoyo incondicional y por motivarme a enfrentar los retos y desafíos que se presentan en la vida.

A mis hijos; Claudia Fernanda y Valentino Joaquín, quienes son mi adoración y la razón de mí existir.

A mis hermanos; Jaime y Luis, a quienes respeto y quiero profundamente.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por los conocimientos impartidos para emprender la elaboración de mi tesis.

A mi gran institución, el Banco de la Nación, por apoyarme en la investigación.

Al Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales, por su asesoría durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Declaración de autenticidad

Yo, Rolando Javier Salas Taipe, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado “Uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores - 2017”, presentada en 130 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de julio de 2017

Rolando Javier Salas Taipe
DNI: 06676746

Presentación

Señores miembros del Jurado, presenté ante ustedes la Tesis titulada: “Uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores – 2017”, con la finalidad de establecer diferencias en el uso del cajero automático en la banca comercial y estatal; elaborada según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permiten justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, me dispongo a recoger las observaciones y recomendaciones que permitan mejorar el presente estudio.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales	20
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3. Justificación	53
1.4. Problema	55
1.5. Hipótesis	58
1.6. Objetivos de la investigación	59
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	61
2.2. Operacionalización de la variable	62
2.3. Metodología	62
2.4. Tipo de estudio	63
2.5. Diseño de investigación	64
2.6. Población, muestra y muestreo	65
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
2.7.1. Validación y confiabilidad del instrumento	67
2.8. Método de análisis de datos	70
2.9. Aspectos éticos	70

III. Resultados	
3.1. Resultados descriptivos	72
3.2. Contrastación de hipótesis	80
IV. Discusión	89
V. Conclusiones	94
VI. Recomendaciones	96
VII. Referencias	98
Anexos	
Anexo 1 Matriz de consistencia	105
Anexo 2 Cuestionario de cajeros automáticos	107
Anexo 3 Base de datos	108
Anexo 4 Carta de presentación	119
Anexo 5 Carta de aceptación	120
Anexo 6 Certificado de validez	121
Anexo 7 Artículo científico	124

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variable cajeros automáticos.	62
Tabla 2	Operacionalización de la variable banca comercial o banca estatal.	62
Tabla 3	Población de usuarios de cajeros automáticos San Juan de Miraflores.	65
Tabla 4	Validación de instrumento uso de cajero automático por juicio de expertos.	68
Tabla 5	Análisis de ítems para la variable uso de cajero automático.	68
Tabla 6	Confiabilidad alfa de Cronbach del instrumento uso de cajero automático.	69
Tabla 7	Escala para interpretar resultados de la confiabilidad	69
Tabla 8	Nivel de usuarios de cajero automático del Banco de la Nación, San Juan de Miraflores.	72
Tabla 9	Niveles de seguridad de cajero automático del Banco de la Nación, San Juan de Miraflores.	73
Tabla 10	Niveles de comisiones de cajero automático del Banco de la Nación, San Juan de Miraflores.	74
Tabla 11	Niveles de accesibilidad de cajero automático del Banco de la Nación, San Juan de Miraflores.	75
Tabla 12	Nivel de usuarios de cajero automático de la banca comercial, San Juan de Miraflores.	76
Tabla 13	Niveles de seguridad de cajero automático de la banca comercial, San Juan de Miraflores.	77
Tabla 14	Niveles de comisiones de cajero automático de la banca comercial, San Juan de Miraflores.	78
Tabla 15	Niveles de accesibilidad de cajero automático de la banca comercial, San Juan de Miraflores.	79
Tabla 16	Comparación entre el uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017.	80

Tabla 17	Comparación entre el uso de cajeros automáticos en su dimensión seguridad de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017.	82
Tabla 18	Comparación entre el uso de cajeros automáticos en su dimensión comisiones de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017.	84
Tabla 19	Comparación entre el uso de cajeros automáticos en su dimensión accesibilidad de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017.	88

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Tarifas de uso en cajeros automáticos.	44
Figura 2	Pantalla situada en la puerta principal del cajero	46
Figura 3	Pantalla situada en la puerta principal del cajero.	47
Figura 4	Esquema de comunicación inicial.	49
Figura 5	Mensaje NDC entre cajero y SWITCH.	50
Figura 6	Interior de cajeros NCR durante el servicio de reabastecimiento	52
Figura 7	Esquema de configuración con Bancared.	53
Figura 8	Barras usuarios de cajero automático del banco de La Nación San Juan de Miraflores.	72
Figura 9	Barras de seguridad de cajero automático del banco de La Nación San Juan de Miraflores.	73
Figura 10	Barras de comisiones de cajero automático del banco de La Nación San Juan de Miraflores.	74
Figura 11	Barras de accesibilidad de cajero automático del banco de La Nación San Juan de Miraflores.	75
Figura 12	Barras de usuarios de cajero automático de la banca comercial, San Juan de Miraflores.	76
Figura 13	Barras de seguridad de cajero automático del banco de La Nación San Juan de Miraflores.	77
Figura 14	Barras de comisiones de cajero automático del banco de La Nación San Juan de Miraflores.	78
Figura 15	Barras de accesibilidad de cajero automático del banco de La Nación San Juan de Miraflores.	79
Figura 16	Cajas y bigotes entre el uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores	81
Figura 17	Cajas y bigotes del uso de cajeros automáticos en su dimensión seguridad entre la banca comercial y estatal en SJM.	83
Figura 18	Cajas y bigotes entre el uso de cajeros automáticos en su dimensión comisiones de la banca comercial y estatal en SJM.	85
Figura 19	Cajas y bigotes entre el uso de cajeros automáticos en su dimensión accesibilidad de la banca comercial y estatal en SJM.	87

Resumen

La presente investigación titulada: “**Uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores – 2017**”, tuvo como objetivo general, determinar la percepción del usuario del cajero automático, tanto de la banca comercial como de la banca estatal (Banco de La Nación).

Investigación básica de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo comparativo. La población conformada por 180 usuarios de cajeros automáticos San Juan de Miraflores. La técnica utilizada fue a través de la encuesta y el instrumento: cuestionario de uso de cajero automático fue escala tipo Likert, el que fue validado por un conjunto de especialistas con grado académico de maestro y doctores de la UCV; el mismo que fue adaptado por el investigador. Asimismo, se le realizó una prueba piloto, de donde se obtuvo la confiabilidad (alfa de Cronbach) y validez de constructo, estos resultados indican que son muy confiables. Para la contrastación de hipótesis se utilizó la herramienta no paramétrica U de Mann Whitney con una significancia de < 0.05 .

Entre los resultados: Al comparar los promedios del uso de cajeros automáticos de la banca comercial en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017 presentan un rango promedio de (48,78) y el uso de cajeros automáticos del Banco de La Nación presentan un promedio de (42,22); así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son significativas ($p=0,033 < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir: Existe diferencia significativa en el funcionamiento de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores.

Palabras Clave: Uso de cajeros automáticos, banca comercial y banca estatal, San Juan de Miraflores.

Abstract

This research entitled "**Use of ATMs of commercial and state banking in the district of San Juan de Miraflores - 2017**", was general objective to determine the perception of the user of the ATM, both commercial banks and State banks (Banco de la Nación).

Basic research of quantitative approach, comparative non-experimental, descriptive design. The population consists of 180 users of ATMs San Juan de Miraflores. The technique used was through the survey and the instrument: questionnaire use of ATM was a scale Likert type, which was validated by a group of specialist with a degree of master and doctors of the UCV; the same ones that were adapted by the researcher. It was also an approves pilot, where construct validity and reliability (Cronbach alfa), these results was indicate that they are very reliable. The non-parametric tool was used for the matching hypothesis U Mann Whitney with a significance of < 0.05 .

Among the results: when comparing the averages for the use of ATMs from commercial banks in the District of San Juan de Miraflores, June 2017 period have an average range of (48,78) and the use of ATMs of Banco de la Nacion presented an average of (42,22); also when using the non-parametric test Mann Whitney U for verification of hypotheses, reveals that these differences are significant ($p=0.033 < 0,05$); Therefore the null hypothesis is rejected and accepted the alternative, i.e., there is significant difference in the operation of automated teller machines, commercial and State banks in the District of San Juan de Miraflores.

Key words: Use ATMs, banking and state banking, San Juan de Miraflores.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

González y Plata (2015) investigaron sobre “*las transformaciones de las medidas de comisiones interbancarias en cajeros automáticos en México*”; cuya finalidad general fue evaluar la medida estipulada por el Banco de México en el año 2010 en comisiones por transacciones entre bancos en cajeros automáticos. Como metodología se utilizó un patrón espacial duopolio se estableció endógenamente la cantidad de cajeros, precio por abrir una cuenta y comisiones en cajeros. Las conclusiones fueron que se halló que las comisiones por operaciones entre bancos se mantienen sin modificaciones. Esta medida estimuló a instalar cajeros, lo cual redujo la rentabilidad en los bancos. Finalmente, el impedimento por cobrar las comisiones en cajeros origina que los bancos aumenten sus tarifas para abrir una cuenta. Al proponer una medida electiva se evidenció que la oposición para cobrar comisiones a cuentahabientes fue la condición concluyente que cambió la estabilidad.

Ruiz (2014) en su tratado denominado “*La bancarización en Latinoamérica. Un desafío para los grupos bancarios españoles*”, analizó como objetivo el desarrollo de operaciones en banca en Latinoamérica. Un reto para las asociaciones de banca en España. Diseño no experimental, descriptiva. Se concluyó que las desigualdades en los montos del desarrollo de operaciones de banca entre España y Latinoamérica son superiores que las que se evidenciarían si se consideraría solamente las disconformidades de rédito. Esta investigación pretendió evaluar los potenciales motivos de este escenario. De esta manera, el primordial motivo que se señaló fue la poca confianza en los mecanismos de finanzas particulares que se derivó de sus periódicas dificultades. Además, la coexistencia de dificultades tanto corporativas como técnicas dificulta la permuta hacia un desarrollo de banca online con naciones como España. Asimismo, el detalle de las estrategias comerciales en banca que han alcanzado triunfos, insisten en que la banca tiene que tener la habilidad en sus trabajos de difundir a la localidad, que apuesta por la bancarización, el pensamiento de que los privilegios que conseguirán al utilizar los servicios de finanzas predominaran

siempre a los costos. El desarrollo de las operaciones en banca no solamente presume beneficios para la banca al incrementar la cantidad de trabajo, también crea un extenso asentimiento en que beneficia al progreso de la economía de las naciones, optimizando la distribución de recursos. Por último, se debe considerar que el acercamiento a los servicios de finanzas perfecciona el bienestar de vida y las circunstancias de los individuos.

Pérez (2013) en su tratado científico denominado "*Influencia de las tarjetas de débito sobre la demanda de efectivo*", la finalidad fue analizar la importancia de las tarjetas de débito ante el aumento del billete. Diseño no experimental, descriptivo. Concluyó que en el ámbito de la moneda electrónica, las tarjetas poseen un sitio relevante, a pesar que se tome en cuenta a las de débito o a la alternativa moderna, aun en período de experimento, denominada como monedero electrónico o prepagada. Los progresos en tecnología han repercutido de manera favorable en esta forma de cancelación, lo que ha originado que la aprobación de los Clientes aumente interrumpiendo ciertas prácticas y tradiciones muy enraizadas. La finalidad de esta investigación fue desplegar un patrón de demanda de dinero en efectivo de manera de inventario (Baumol-Tobin) que considere la expectativa de que las compras se efectúen mediante las tarjetas de débito. Además, se adiciona la demanda de monedas y billetes en los vendedores, quienes podrían admitir las tarjetas -y cambiar su demanda- teniendo en cuenta que si se tiene o no un mecanismo con la capacidad de efectuar las transacciones adecuadas. El motivo de agregar estos elementos al patrón corresponde a que la magnitud de operaciones con tarjetas referente a la totalidad se debe tanto de la elección de los clientes como de los mismos vendedores. De esta manera se investigará, poco a poco, el aspecto de las tarjetas de débito como forma de pago y suplente limítrofe del efectivo.

Vergara, Cerpa, Loyola y Perjarne (2013) evaluaron y divulgaron un estudio respecto al análisis de "*la importancia de los bancos en Chile por internet para la implementación de tácticas de servicios de banca por la web*". La finalidad primordial de esta investigación fue investigar el efecto de los servicios de banca mediante Internet en Chile aprovisionados por trece bancos oriundos. Por tal

motivo se tomarían en cuenta dos fases, la primera concernió al análisis de funciones de la Web en banca, usando como metodología una acomodación del patrón de análisis de Web de Hersey, y lo segundo al análisis de los servicios de acuerdo a las apreciaciones de los usuarios. Para el discernimiento de las funciones fue importante descubrir la aparición o falta de treinta y siete factores analizados, lo cual permitió organizar al sector de la banca en Chile de acuerdo a lo que entrega o no cada entidad. Por otro lado, la técnica del listado de preguntas realizado a clientes como no clientes de la banca online reconoció percatarse de elementos diferentes respecto al empleo o no de los servicios. No obstante, de que existan ciertos elementos en donde la banca nacional se despliegue solamente de manera frecuente, en el medio integral lo realiza con un elevado nivel de certidumbre. Asimismo, la excelente capacidad en el entorno cotidiano se hace incuestionable al contemplar el balance que coexiste entre las deducciones nacionales y los de la banca neozelandesa.

Muñoz (2013) en su estudio *“evaluación geográfica espacial para identificar cajeros automáticos y agencias de banca como instrumento para optimizar la extensión de los servicios de las instituciones en finanzas en Bogotá”*, tuvo como objetivo analizar el espacio geográfico de la banca en Bogotá. Diseño no experimental, descriptivo. Se concluyó que una evaluación geográfica espacial podría contener procesos muy complicados, pero es una manera para evaluar información con elementos de geografías de una manera efectiva, fundamentándose en instrumentos tecnológicos como los sistemas de data en geografía. Dicho de esta manera, se encuentra factible que sea útil para identificar cajeros automáticos y agencias de banca con el objetivo primordial de optimizar la expansión de los servicios brindados por las instituciones de finanzas. Al desarrollar el estudio, las deducciones notoriamente evidenciaron la aplicación de la evaluación geográfica espacial como instrumento para la finalidad de la investigación. La calidad de la data que sale es proporcional de manera directa a la calidad de la data de ingreso. De esta manera, la calidad de la data es un elemento preponderante que se debe tomar en consideración. De estas medidas la evaluación geográfica espacial es un instrumento de soporte para optimizar la extensión de los servicios de instituciones de finanzas en Bogotá.

Pérez (2012) indagó y divulgó la “*repercusión de las tarjetas de débito acerca de la demanda del dinero*”. El objetivo fue desplegar un piloto de demanda de dinero que posea la alternativa de que las adquisiciones se hagan mediante las tarjetas de débito. Diseño no experimental, descriptivo. Se concluyó que en lo que se presenta como efectivo electrónico, las tarjetas poseen un espacio notorio, debido a que se toman en cuenta las de débito o a la novedosa alternativa, aun en la fase de experimentación, denominada cartera electrónica o prepagada. Los avances en tecnología han repercutido de manera favorable en esa forma de cancelación, lo que origina que la aprobación por parte del consumidor aumente, quebrantando con ciertas prácticas y tradiciones muy enraizadas, se adiciona la demanda de dinero de los vendedores, quienes podrían admitir las tarjetas -y cambiar su demanda— teniendo en cuenta que si tienen o no un dispositivo con la capacidad de ejecutar los desplazamientos adecuados. El motivo de insertar a estas últimas agencias al esquema es debido a que la proporción de operaciones con tarjetas referente a la totalidad toma en cuenta las opciones de los clientes como de los vendedores. Por tal motivo, se tendrá que investigar, día a día, la perspectiva de las tarjetas de débito como una forma de cancelar y como suplente colindante con el dinero.

Maudos y Pastor (2012) publicó sobre “*la prestación de servicios de Banca en las Cajas de Ahorros en España: Cajeros Automáticos versus Gabinetes*”; con la finalidad de evaluar la consecuencia del uso del cajero automático en temas de desempeño, costos y la utilidad de las cajas de ahorros en España. Al momento de detallar la preponderancia del cajero automático en el ofrecimiento de servicios de cancelación de la economía en España, el estudio evaluó las consecuencias que el cajero ha obtenido de las cajas de ahorros en España usando como metodología las analogías de manera parcial a partir de la energía de la utilización del cajero, estimado mediante la cantidad de cajeros por agencia, el desempeño, los costos y las utilidades de las cajas de ahorros durante el tiempo de 1999 y 2010. Debido a que la evaluación precedente no verifica la repercusión que otras variables podrían poseer en temas contemplados (desempeño, costos y utilidad), se considera que una función de costos translogarítmica en la que los cajeros y las agencias de banca ingresan como suplentes en la prestación de

servicios relacionados a los depósitos en banca. De acuerdo a la evaluación se concluyó que teniendo en cuenta la noción de economías de alcance es posible disminuir costos como resultado del uso en conjunto de cajeros y agencias en la prestación de servicios de banca.

Vélez y Botero (2011) en su tratado científico sobre “*la apropiación de identidad y autenticidad digital*”, el objetivo fue analizar las declaraciones para controlar la estafa electrónica. Diseño no experimental, descriptivo. Se concluyó que la sustracción de identidad, concebida como la substitución del facultativo frente a un crédito por un embaucador para conseguir una ventaja injusta, absorbe cada día mayor esmero en temas de estafas cometidas con el apoyo de la tecnología de información. Los efectos de la substitución sobrepasan en varios casos el detrimento de la economía del facultativo o del afectado, para garantizar el historial crediticio, la reputación y la identificación social. El tratado abordó ciertos rumbos en el tema legal y en las evidencias de las estafas que involucran una suplantación, usando data que proviene de un estado cualitativo en Venezuela, así como las herramientas para certificar y autenticar que propusieron para supervisar la comprobación de la identidad, recalcando los beneficios y restricciones. Se tendría que mantener componentes de seguridad debido a que multiplicaría las inspecciones que impidan el fraude, así como la capacidad adicional que simboliza para los clientes y la difusión de los instructivos de autenticidad en las operaciones electrónicas. Por último, se enfatiza el requerimiento de concentrar la atención en materia de delitos con el fin de brindar un marco de nociones útiles para entender y mitigar esta manera de estafa, haciendo hincapié el fomento de actividades que favorezcan en el ámbito de instituciones y consumidores para tener un idóneo amparo de la data confidencial sensible.

Gabaldón y Pereira (2011) publicaron acerca de “*la sustracción de identidad y autenticación digital*” en donde el objetivo fue controlar la estafa electrónica. El tratado como metodología aborda ciertas aspiraciones en materia de leyes y en las evidencias de las estafas que involucran dicha sustracción, usando data que proviene de un estudio cualitativo en Venezuela, de esta manera

las herramientas de demostración y autenticación que se han planteado para inspeccionar la comprobación de la identidad, enfatizando los beneficios y restricciones. Se concluyó que debería existir un balance entre dispositivos de seguridad que multipliquen las medidas que mitiguen el fraude, así como la capacidad añadida que simboliza para los consumidores, la difusión de los instructivos de verificación en las operaciones electrónicas. Por último, se enfatiza el requerimiento de centralizar vigilancia en temas delictivos para brindar una guía de referencia ventajosa para entender y mitigar esta manera de fraude, haciendo hincapié en el fomento de propuestas propicias, en el contexto de instituciones corporativas y de consumidores, para un apropiado resguardo de la data confidencial y sensible.

Maudos (2011) publicó sobre *“la repercusión de la transformación en la tecnología del sistema de banca: el cajero automático”*; cuya finalidad fue evaluar los concluyentes de la acentuación de la propagación del cajero automático (ATM) en las Cajas de Ahorros Confederadas de España (CECA), usando un tablero de data entre los años 2000 y 2010. Diseño no experimental, descriptivo. Se concluyó que se debe elaborar un marco de teoría para acoger descubrimientos en contemplación de funciones de la red, debido la preponderancia de las mismas en la determinación de las funciones del ATM. Las deducciones empíricas detallan una consecuencia positiva de acuerdo a la capacidad del mercado, la magnitud de las redes contrincantes de ATMs, y la magnitud de la entidad bancaria que posee sobre la necesidad de la propagación del ATM. Además, refleja representatividad y negatividad la consecuencia de la conglomeración del mercado y la utilidad de la institución de banca sobre dicho ímpetu.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Galán y Venegas (2016) en su estudio acerca de *“la conmoción de los medios electrónicos de cancelación ante la demanda del efectivo”*, utilizó diseño no experimental, descriptivo. Se concluyó que este estudio evalúa el estremecimiento de los sistemas electrónicos de cancelación de elevada y baja cuantía ante la demanda de efectivo. Por tal motivo, se tomó en cuenta de la

referencia teórica, un estándar de generaciones superpuestas que expone cómo la utilización de las formas de cancelación electrónica impresiona a la demanda de efectivo y cómo el mandatario puede influir en dichas formas para avalar la permanencia y eficiencia. Posterior, se utiliza los métodos para integrar y emendar el error para determinar la presencia de una entidad de equilibrio entre las distintas prácticas electrónicas para cancelar el pago y solicitar dinero.

Caycay y Huanca (2014) analizó sobre *“las divergencias en administración de los agentes de banca del Banco de Crédito e Interbank en Chiclayo, durante el periodo julio a noviembre 2012”*. En el estudio, el objetivo fue evaluar las divergencias en la administración de agentes de banca: Banco de Crédito e Interbank, fundamentado en la investigación de lo que se ofrece y demanda en los agentes del Banco de Crédito e Interbank situados en Chiclayo. Para plantear una evaluación de las divergencias en la administración de ambos agentes de banca, en primer lugar se evaluó sobre lo que ofrece los agentes, después se empleó listado de preguntas como herramienta estimación para cada agente de banca BCP e Interbank y diálogos a los respectivos dueños. Luego, se evaluó la demanda en los agentes de banca, aplicándose listados de preguntas a los clientes. Finalmente, se evaluó las similitudes y divergencias entre ambos agentes de banca y, se aplicó, evaluó y discernió la data recopilada para deducir finalmente que lo que ofrecen los dos agentes de banca en la investigación es efectivo, y la demanda toma en cuenta los medios de asignación en finanzas como una óptima opción para poder ejecutar transacciones más ágiles. De las deducciones o conclusiones halladas, se recalca las divergencias de ambos agentes de banca (BCP e Interbank), en donde los agentes de banca BCP tienen mayor eficiencia que los agentes Interbank. Por último, se comentó ciertas sugerencias para optimizar un agente de banca y se pueda alcanzar eficiencia en el periodo.

Oxman (2013) analizó sobre *los fraudes informáticos presentados en Internet: evaluando la imputación penal del "phishing" y el "pharming"*. Diseño no experimental, descriptivo; la herramienta empleada fue el listado de preguntas y la expectación. Se concluyó que en esta comunidad de información la designada

"ciber - criminalidad" se manifiesta de forma cotidiana de los individuos en diversas maneras, expresiones de una vasta diversidad de novedosas anomalías delictivas y modernas particularidades para cometer violaciones cotidianas, principalmente, mediante los sistemas o redes informáticas para transmitir e intercambiar la data por Internet, en donde la dificultad de las operaciones entorpece el seguimiento lo que hace que aumente los grados de impunidad. A pesar, de no encontrar la noción de "ciber-criminalidad" admitido de manera unánime, se podría demostrar que es una connotación que se refiere a una serie de diligencias no lícitas ejecutadas bajo el resguardo de la utilización y la arbitrariedad de las tecnologías de la información y la comunicación (TICS), incrementando los riesgos, mermado los intereses o recursos jurídicos de condición individual, que amenaza la seguridad de los medios en la sociedad.

Du Bois (2012) en su tratado denominado "*Cajeros corresponsales y la inserción financiera. Modelo de negocio para la inclusión financiera*", comentó que los cajeros corresponsales y la introducción a las finanzas generan cantidades mayores a seis mil millones de dólares al mes y que los cajeros en las bodegas incrementan en un 35 por ciento la comercialización en Lima. El CEO de canales alternativos, Johnson, comentó que los agentes de banca son los canales preferidos para la prestación de servicios, desplazando a los cajeros y a las oficinas de banca debido a que representan el 18% de todas las transacciones financieras por mes, los agentes de la totalidad de los bancos BCP hacen uso de 6,300 millones de dólares. Se concluyó que las instituciones financieras poseen en transacciones 13,239 cajeros de banca o agentes en la nación, un 35.8% mayor al año 2011. No obstante, la cantidad de cajeros automáticos se incrementó en un 18.8% y se colocó en 5,677. En las oficinas, el crecimiento fue del 8%, acentuando el incremento de los agentes de banca que se han implementado en minoristas, en donde se pueden ejecutar desde una disposición del dinero hasta la cancelación de servicios. En la investigación ejecutada en el Banco de Crédito en el año 2012, se realizó una evaluación en donde se contrasta los tres últimos años, las estadísticas manifestaron que los agentes de banca BCP aumentan en las redes de distribución con un porcentaje del 22%, robusteciendo una red con 5 717 puntos de contacto. Esto logró una mayor

cercanía de sus consumidores de hoy en día, influyendo en los individuos que no accedían al sistema financiero hasta ese entonces.

Rico (2011) realizó un tratado sobre “*el amparo de los clientes en las operaciones electrónicas para pagar*”. Cuya finalidad fue proteger a los clientes durante las operaciones electrónicas de la cancelación teniendo en cuenta la normativa en Venezuela. Diseño no experimental, descriptivo. Se concluyó que para establecer los derechos del cliente en este tema se debe evaluar los dispositivos de seguridad de manera técnica y jurídica los cuales tienen que estar involucrados en una operación de cancelación. Un método de cancelación segura debe avalar la reserva y la intimidad de la transacción, la mitigación del riesgo y el establecimiento de responsabilidades por utilización ante fraudes que no serán consentidos.

López y Condori (2009) estudiaron “*las coaliciones tácticas de los bancos y entidades*”, cuyo objetivo fue analizar la repercusión de la banca en el sistema financiero de inserción. Diseño no experimental, descriptivo. Se concluyó que la característica de la corresponsalía en banca, exclusivamente para el Banco de Crédito, mediante su servicio financiero Agente BCP, permitió el enlace entre entidades (pymes) y la ejecución por cuenta del BCP de transacciones financieras que en otras circunstancias serían de elevado costo para ejecutar, produciéndose ciertas repercusiones en los implicados, que vendrían a ser las entidades y/o individuos respecto a agentes. Entre las repercusiones económicas y no económicas que se producen de esta táctica se tiene: el profundizar sobre el sistema de banca al consentir ejecutar transacciones de menor cuantía aproximándose más a los individuos; y desde ese punto de vista financiero se obtendría un mejor posicionamiento del BCP como una entidad que realiza más inserciones al sistema de banca.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Cajeros automáticos

Pérez (2016) comentó que el cajero hace referencia a un dispositivo con la capacidad de realizar algunos roles correspondientes a un colaborador de banca responsable de una caja. La utilización de estos aparatos implica ingresar una tarjeta magnética y una clave que atestigua que el usuario se sienta seguro.

Asimismo, Handson Banking (2015) mencionó que el cajero automático es un ordenador especializado utilizado por los usuarios de la banca para administrar su efectivo. De esta manera, la mayoría de los cajeros automáticos consienten a uno extraer efectivo, y en la mayoría de ellos es factible realizar depósitos.

Por otro lado, Caycay y Huanca (2014) lo definió como “Un dispositivo expendedor utilizado para retirar efectivo mediante una tarjeta de plástico con banda magnética o chip (por ejemplo, tarjeta de débito o crédito), sin tener que apersonarse al banco” (p.45).

Además, Moreno y Zamarripa (2013) comentaron que “Los cajeros automáticos son un medio primordial para hacer más fácil las transacciones de los usuarios de los sistemas en finanzas de forma apropiada, y es un factor que fomenta la inserción en finanzas” (p. 62).

Es preciso mencionar que la evolución de los cajeros automáticos, situándonos en el incremento de los puntos de cajeros automáticos ha simbolizado la disminución de ciertos costos de las operaciones bancarias para el cliente, además, se ha adquirido una elevada capacidad para acceder al efectivo y utilizar las cuentas bancarias en diferentes momentos, teniendo en consideración la disponibilidad de los clientes. (Moreno y Zamarripa, 2013)

Algunos propósitos de fomentar y ampliar los puntos de cajeros automáticos para las entidades de finanzas son obtener una óptima prestación de

los servicios de finanzas y aumentar la cantidad de operaciones de los clientes. (Moreno y Zamarripa, 2013)

Para Wikipedia (2013), un cajero automático es un aparato expendedor utilizado para obtener efectivo a través de una tarjeta de plástico que contiene una banda magnética o chip, como son las tarjeta de débito o las crédito. Estas operan sin que estén presentes funcionarios de la banca.

Estos dispositivos suelen poseer una impresora matricial o térmica con el fin de imprimir los comprobantes de la transacción y restablecer los saldos en las cuentas de los usuarios.

Por su parte, Escalante (2010) denominó a los Cajeros Automáticos como aparatos electrónicos y mecánicos que están interconectados al ordenador de la Banca, las cuales son operadas por los consumidores a través de la utilización de una tarjeta magnética que está activa y posee una clave que es propiedad del usuario como identidad personal. Estos dispositivos admiten efectuar diversas transacciones en finanzas.

Asimismo, Escalante (2010) también lo define como un sofisticado dispositivo que admite que los Clientes de la banca puedan efectuar las operaciones de dinero en cualquier momento, por lo general las 24 horas y en todo el mundo.

Banca fácil (2009) indicó “son aparatos dispensadores de efectivo que se activan a través de una tarjeta y una clave secreta individual, que reconoce a un cliente. Poseen componentes de seguridad que hace que el individuo que administre de aquella tarjeta pueda ejecutar transacciones” (p. 21).

BCRP (2007) consideró que una cajero automático es cualquier terminal electrónico y mecánico que consiente a los clientes facultados, mediante el uso de tarjetas de plástico que se puedan leer, extraer billetes de las cuentas y/o ingresar a otras transacciones, como son las verificaciones de saldo, traspasos de

dinero, cancelaciones varias o admisión de depósitos, etc. Los cajeros automáticos podrían ser manipulados en línea, conectados en tiempo real a una base de datos para esperar su asentimiento.

Escoto (2007) estableció que es una caja resistente adecuada a un aparato de automatización, al cual se le ha programado para que ejecute labores de finanzas de gran beneficio para la banca, entidades y clientes del servicio. Comete un empleo preciso del efectivo, comprobantes y consultas de la data.

IUS (2007) precisó que es un dispositivo automatizado con el que se opera tanto en el ingreso como en el desembolso de monedas y billetes; se hacen búsquedas de saldos y ciertas transacciones acerca de los diversos servicios que brinda una entidad de banca, otorgando al cliente un documento de la transacción en tiempos paralelos, en donde se pueden usar cierto tipo de los servicios que brindan la banca, sin que tener que apersonarse a la filial. Un cajero automático permanece abierto las 24 horas del día y los 365 días del año.

Según Klecius (2007) el cajero automático o ATM es un dispositivo para finanzas de servicio propio que hace que los usuarios de las instituciones de finanzas ingresen a los servicios de banca como son: la disposición de dinero, verificación de saldos y movimientos, traspasos, etc.; sin ser necesario que un individuo lo esté operando. (p. 14)

ORUS (2007) indicó “es un aparato que consiente efectuar la cobranza de tickets así como de ciertas transacciones asociadas con los acreditados. Se pueden conseguir comprobantes que justifiquen la cobranza, notificación de cierre de turno y efectuar ciertos trabajos de mantenimiento en contabilidad” (p.58).

Para Vásquez (2006) El cajero automático es un dispositivo que admite ejecutar cobranzas de tickets así como ciertas transacciones asociadas con los acreditados. Se deben conseguir comprobantes que justifiquen las cobranzas, data de cierre de turno y ejecutar ciertas transacciones de mantenimiento en contabilidad.

Superintendencia Bancaria de Colombia (2006) definió al cajero automático como un dispositivo de finanzas de servicio propio que se diseñó para que los clientes realicen las operaciones bancarias sobre sus cuentas de forma inmediata. Las transacciones que usualmente se efectúan mediante este dispositivo corresponden fundamentalmente a transacciones de caja, como retiro de efectivo, verificación de saldo, adelanto de dinero, cancelación de servicios, etc.

En conclusión, El cajero automático es un servicio que brindan los bancos para efectuar transacciones que se realizan más cantidad de veces, entre las que sobresale la extracción de los billetes. Además, se pueden efectuar ciertas transacciones como la verificación de los saldos y hay disponibilidad de dinero en cualquier hora del día, durante todo el año.

Por lo expuesto, las entidades bancarias han colocado a disposición de los clientes una gran cantidad de redes de cajeros, los cuales están asignados de forma trascendental para avalar que el usuario tenga a la mano la factibilidad de disponer del efectivo en diferentes instantes y a cualquier hora.

1.2.2. Dimensiones del uso de cajeros automáticos

En este estudio se tendrán en cuenta las magnitudes estipuladas en las nociones de Vásquez (2006).

Dimensión seguridad

Vásquez (2006) El cajero automático en conjunto con las tarjetas de crédito y débito son verdaderamente una respuesta para el moderno estilo de vida. Es una trama sencilla: en vez de andar con efectivo en los bolsillos, te diriges al cajero, ingresas tu tarjeta, y extraes la cantidad de dinero necesaria, acorde a tu disposición. En cualquier momento o lugar podrás realizar las transacciones, de manera sencilla, provechosa y segura.

Los cajeros automáticos brindan seguridad agregado para un banco en temas de administración del dinero. Estos dispositivos no son fáciles de robar. Los cajeros automáticos por lo general se controlan por cámaras de seguridad y existen instituciones de seguridad capaces cuya función es de retirar los depósitos y de restablecer suministros en dinero. Si algún individuo trata de asaltar un cajero automático, también existe una ventaja en cuanto a seguridad, debido a que la vida de los individuos no corre el riesgo. (Caixabanc, 2008)

En las terminales existen otras formas de seguridad. Uno de ellos radica en ingresar una clave individual al revés (por ejemplo, si la clave es "1234", escribirás "4321"). Esto libera la utilización de la tarjeta, no obstaculizándola, pero se emite una alerta a las instituciones de seguridad tanto de banca como a la policía.

Según Izquierdo (2012), para mitigar algún tipo de robo al cliente en la misma filial del banco, las instituciones bancarias hacen hincapié en el tema de seguridad, implementando novedosas acciones, entre las que sobresalen son las técnicas de no clonación y la inserción de chips en las tarjetas de débito o crédito. Además, una de las maneras para combatir el sabotaje en cajeros automáticos es la biometría. Mediante el aspecto de la mano, el iris o las huellas dactilares, el dispositivo descubre si el cliente es el dueño de la tarjeta o pretende reemplazar su temperamento.

Según Moreno y Zamarripa (2013), la biometría es la lectura y decodificación del iris, de la palma de la mano o de la huella digital del dueño de la tarjeta, utilizada como técnica para liberar la utilización. Esta tecnología está llena de posibilidades, y ciertas redes con adelantos evalúan la estatura, el rostro, e inclusive computarizan la presión arterial de los clientes para establecer el contexto de la utilización, alertando a la seguridad de existir irregularidades o estrés. Teniendo en cuenta las leyes acuerdo al lugar de residencia, se determina los distintos terminales de cajeros automáticos que se deben individualizar según el contexto dentro de un contenedor metálico.

No obstante, lo que si se han implementado son mecanismos que descubren algún componente raro insertado en el cajero que permita duplicar la data de la parte magnética de la tarjeta. Aparte de inhabilitar los mecanismos para sustraer la data, este medio remite rápidamente una señal a la institución bancaria correspondiente. (Génesis, 2012)

Además, Los bancos poseen programas creados explícitamente para reducir el riesgo de infiltración y la probabilidad de que los salteadores ingresen a su sistema operativo. Por lo mencionado, las tarjetas por lo general contienen un chip fortificado con encriptación. Debido a este chip, las tarjetas no son fáciles de duplicar y se paralizan de manera automática si el número PIN se ingresa de manera no debida tres veces consecutivas. (Génesis, 2012)

Si bien evitamos las muchedumbres al realizar transferencias de efectivo, es bueno hacer uso de cajeros automáticos que no estén aislados, en lugares sin iluminación, o en la calle. Es recomendable utilizar los cajeros automáticos situados en lugares céntricos con buena iluminación para verificar lo que acontece a nuestro alrededor, siendo precavidos.

Dimensión comisiones

Vásquez (2006) Los cajeros automáticos suelen ser costosos si no posees el debido esmero. Cuando utilices un cajero automático dentro una filial, las tarifas se incluyen en tu cuenta de banca de manera mensual. No obstante, al usar los cajeros automáticos o dispositivos genéricos que conciernen a otras filiales, por lo general debes dar una cuota por usar dicho equipo. De acuerdo al modelo, la cuota varía entre uno a cuatro dólares cuando se utilice el dispositivo.

Los clientes poseen varias maneras de realizar sus operaciones y cancelaciones de manera gratuita, usando no solamente los cajeros automáticos cuando sacan efectivo en un lugar diferente al que se apertura la cuenta de ahorros, sino mediante el empleo de las tarjetas de crédito y débito en un POS.

Precisamente, en aras de brindar a los clientes de las instituciones financieras una técnica que les permita poseer factores justos y finalidades que les ofrezcan la probabilidad de elegir las disyuntivas del mercado que se amolden mejor a sus requerimientos, esta Superintendencia ha distribuido instructivos dirigidos a los comercios de crédito o entidades oficiales, a las cuales se les ordena informar a este Organismo la data asociada con los precios de los diversos servicios de finanzas que brindan a los consumidores, entre ellos los costos por usar los ATM³. La información por producto o servicio puede ser vista por el público de manera general en la web, en el sitio “Tarifas por servicios Financieros” (Caixabanc, 2008).

BCRP (2007) el retiro de efectivo, la transacción más frecuente, se realiza mediante el uso de una tarjeta. Las comisiones por uso de cajeros: extraer dinero o realizar consultas en cajeros de la misma banca es gratis, pero no sucede lo mismo si se concurre a distintas instituciones o al exterior. Una comisión por retiro en cajeros se tiene que considerar al seleccionar una cuenta corriente, más aún, si la banca no posee mucha implementación, debido a que es habitual que realicen cobros por utilizar los cajeros de otras instituciones.

Ahora bien, La República (2012) publicó que el recaudo de las comisiones por extraer efectivo de los cajeros automáticos se origina por la prestación de servicios que podrían ocurrir por diversos motivos. Uno de ellos es cuando se extrae dinero de un cajero situado en un lugar diferente en donde se pidió la tarjeta, esto es debido a los costos en los servicios de seguridad que incide el banco por movilizar el efectivo. Otra de las casuísticas es cuando el usuario hace entrar una tarjeta de crédito de un cajero a otro cajero diferente de la institución bancaria.

En el Perú, la asociación de bancos (Asbanc) informó que existen cobros de comisiones en los cajeros automáticos al utilizar una tarjeta de crédito, esto se da por utilización del cajero automático del mismo banco o de otro banco. Asimismo, las comisiones por retiro de efectivo de una tarjeta de débito a través

de los cajeros automáticos fueron eliminadas desde mediados del año 2016. (Gestión, 2015)

Dimensión accesibilidad

El acceso es la característica que indica que se puede utilizar sin que existan restricciones para que el cliente pueda encontrar una barrera de manera supuesta. Estas prohibiciones pueden poseer origen en algunas causas físicas, de tecnología o de estructura. (Moreno y Zamarripa, 2013)

Caixabanc (2008) indicó que un instrumento posee accesibilidad cuando el cliente no necesita poseer, de manera perpetua o con cierta frecuencia, cierto grado de inteligencia, audición, visión, movilidad o habilidad para memorizar.

La primordial particularidad de estos dispositivos es el bienestar del cliente. Cuando se halla un cajero automático, un consumidor podrá acceder de forma inmediata a los billetes que posee en su cuenta. Los cajeros de las bodegas, bares y otros espacios públicos se utilizan frecuentemente para retirar dinero. Un consumidor con una tarjeta bancaria puede extraer dinero fácilmente dentro de las limitaciones de sus cuentas de acuerdo a la disponibilidad de los saldos, teniendo en cuenta las condiciones de la institución bancaria.

Los cajeros automáticos de cada filial hacen que los clientes efectúen una gran variedad de operaciones, como pagar las facturas o hacer depósitos, sin hacer cola para visualizar a un cajero. Las opciones cambian de acuerdo a cada filial, pero en la totalidad de los casos se pueden hacer transferencias, verificar el balance y visualizar los estados de la(s) cuenta(s) bancaria(s). Los dispositivos están disponibles las 24 horas. (Vásquez, 2006)

Fernández (2009) Para analizar el acceso a los cajeros automáticos no coexisten patrones validados por instituciones oficiales. Los criterios a evaluar podrían ser: i) el entorno; que abarcaría la cercanía, iluminación y ruido; ii) la distribución física del terminal; que comprendería el alcance, la identificación y seguridad; iii) la interfaz con el cliente; que abarcaría las pantallas, los teclados y

controles y, entradas y salidas de data y compatibilidad con ayudas técnicas; iv) contenidos electrónicos; que comprendería alternativas a la información visual, alternativas a la información auditiva, prevención de ataques y ritmos de presentación de la información y de realización de operaciones; v) Privacidad.

Asimismo, una transacción tan simple como retirar efectivo de un cajero automático puede transformarse en algo tan complicado para un individuo que padece de discapacidad, por tal motivo, se crean cajeros para vencer estas barreras, brindando diversas maneras de interacción que se adaptan a varios perfiles, como un lector de pantalla que expresa las distintas funciones operativas que podrían ser útiles para individuos ciegos. También, es posible realizar trámites en el cajero a través de una voz guiada, usando auriculares, en vez de información gráfica. Además, los cajeros tienen pantallas de elevado contraste, textos y botones de gran tamaño, o navegación a través del teclado. (Romero, 2011)

Fundamento teórico de cajeros automáticos

Sistema financiero

El sistema financiero ejerce una función preponderante en la economía de una nación debido a que armonizan los requerimientos de los agentes de economía que piden financiarse con el ofrecimiento de recursos de las áreas que cuentan con un superávit de dinero denominado ahorro.

Al respecto Terceño y Guercio (2011) comentaron:

La banca comercial (sección bancaria) tienen elementos preponderantes en la manera de movilizar ahorros al haber encauzado, a través de depósitos, el 92,4% del total de los recursos absorbidos mediante el sistema financiero de Colombia en el año 2010. (p. 56)

Asimismo, Terceño y Guercio (2011) señalaron que “las nociones sobre económica recalca la preponderancia de un robusto sistema financiero en un país

debido a que es el vital promotor de los trabajos productivos del rubro existente, cuestionando una asociación directa entre el progreso del sistema financiero y la abierta inversión y desempeño” (p. 5). Por tal motivo, el rol medular de un sistema en finanzas, la intermediación financiera, radica en regularizar mediante terceros financieros el remanente de dinero entre las entradas y salidas de los que ahorran, con destino a los diversos agentes de la economía que necesitan financiarse, tanto para el disponible consumo como para generar operaciones productivas, incrementar la inversión nacional o determinar el gasto público.

Por otro lado, Martínez (2005) precisó:

Un elemento importante en el desempeño de las entidades de finanzas para intermediar efectivo reside en la rapidez con que captan clientes al sistema para que utilicen los servicios de finanzas, lo cual rescata que para estimular la demanda de servicios de finanzas es necesario poseer tasas interesantes para los que ahorran y menores tasas de colocación para los que invierten. (p. 152)

Sin embargo, las colisiones externas sobre economía, los atributos característicos de una economía doméstica como la no formalidad en el sistema de cancelaciones, el crecimiento de competidores con opciones para financiar que son brindadas por instituciones no bancarias, el incremento del mercado de negocios y la manifestación de inversionistas en entidades, provocan un anomalía de no intermediarios financieros que repercuten en el esquema de ingresos de las entidades de finanzas.

Opciones como una mejor proliferación de ingresos que provienen de operaciones que difieren de la intermediación financiera que han conseguido una réplica propicia como táctica de defensa ante el desplome de las entradas en las entidades de finanzas. (Martínez, 2005)

La banca en el mundo recauda entradas que difieren a los intereses por prestar servicios de finanzas, dentro de los cuales se enfatizan las comisiones y pagos que los clientes tienen que pagar por la utilización de ciertos servicios.

Por ello, Gonzalez-Vega (2003) comentó:

La inserción en finanzas no integra la solución a la obtención de grandes entradas en comunidades en precarias condiciones. Sin embargo, varios sistemas de microcréditos y, los recientes dictámenes y bríos de los funcionarios en fomentar la inserción en finanzas han obtenido dicho efecto. Este ofrecimiento concluyente no es perdurable. (p. 164)

Desde el punto de vista de la noción de la mejor mediación, en donde se necesita vínculo entre el contexto de la problemática y el tipo de herramienta, se utilizaría una herramienta de finanzas para investigar un fin no financiero: la disminución de la indigencia, ya que es un trabajo arduo. (Gonzalez-Vega, 2003)

Guízar, González, y Miranda (2015) “Por tratarse de una mediación no óptima para esta finalidad, la deducción obedecerá a condiciones experimentales adecuadas de cada casuística” (p. 84). Debido a éstas, en específico, la probabilidad de aumentar las entradas al formar parte de los mercados de finanzas obedecerá a la presencia de una ventaja que le permita al hogar optimizar su desempeño y, como se observará, de su grado preliminar de fortuna, que perturba a la demanda por los servicios de finanzas.

Por lo expuesto Guízar *et al.* (2015) publicaron:

La existencia de impedimentos para adoptar una tecnología de operaciones más adelantadas, en donde los servicios de finanzas tienen un rol preponderante para vencerlas, y barreras tanto al ingreso como la utilización de servicios de finanzas, la vivienda podría estar aprisionado en una trampa de precariedad. (p. 47)

Intermediación financiera

La sociedad de intermediación en finanzas aparece ante los requerimientos de conseguir mayor eficiencia para canalizar y transformar los recursos de finanzas mediante entidades especialistas que mejoren la distribución de los recursos. De manera genérica, Serrano (1989) asintió:

En un sistema de economía, la intermediación en finanzas tendrá que asociarse a las siguientes finalidades: trasladar los recursos de las áreas superavitarias a las deficitarias con mejor eficiencia y bajos costos; nivelar los tiempos, cantidades e importes según los requerimientos de los contribuyentes en el proceso; transformar el riesgo y brindar servicios que se complementen a los requerimientos de inversión o financiamiento que pueda poseer un competidor. (p. 163)

Sin embargo, en la economía aparecen métodos en donde los que demandan y ofrecen recursos de dinero instituyen asociaciones de permuta directas, de tal manera que los que se benefician del crédito alcanzan a aminorar los costos de las operaciones implicadas y consiguen mejores utilidades a un elevado riesgo en comparación con la intermediación en finanzas habitual.

Debido a ello, Díaz y Ramírez (2001) precisaron:

Involucra la supresión de algún grado de intermediario en finanzas e imposibilita la evolución de fondos elaborados por las instituciones de banca, gracias al financiamiento directo desde el que ahorra hacia el que invierte. Este proceso deriva en una pérdida de contribución a la operación de crédito y de inversión de las entidades de banca y en un crecimiento de los servicios de finanzas que brindan las instituciones no de banca. (p. 262)

Además, Díaz y Ramírez (2001) demostraron “que existen ciertas particularidades ante una elevada competencia con opciones de financiamiento que se ofrecen a instituciones que no son de banca” (p. 56), por tal motivo,

incrementa el mercado de negocios, los progresos en tecnología, la independencia del sistema en finanzas y el surgimiento de inversionistas de entidades, incitan a esta anomalía de desintermediación en finanzas, que puede surgir entre grandiosos inversionistas mediante el mercado de valores como entre los que ahorran en menor cuantía en un mercado no formal.

Canales de distribución

Para Lovis, Adel y Cruz (1999), los canales de distribución son una serie de instituciones que dependen entre sí y participan en el medio en donde un servicio o producto se encuentra apto para su adquisición. Tiene que tomarse en cuenta que una red constituida genera valor para el cliente final ya que se incrementa la rentabilidad en manera, lugar, tiempo y movimiento, propiciando una óptima eficiencia y resolviendo conflictos no coherentes de formas, redes de operaciones y, agilizando el proceso de indagación de productos. Siendo los roles preponderantes el conservar los inventarios, propagar demandas o ventas, asignar de manera física los productos, servicio post venta y brindar crédito a los usuarios.

Asimismo, Niño (2012) precisó:

Los canales de distribución de banca generan una táctica sistémica de marketing, debido a que vinculan a la institución de banca con el cliente, inspeccionando el ingreso del producto y la asistencia del servicio al consumidor en circunstancias de periodo y lugar "irresistibles" para la procura. (p. 74)

El progreso de los canales de distribución en banca proviene de manera directa y es influenciado por las novedosas aspiraciones de la banca: (a) disminución de costos provenientes de las instituciones de finanzas, (b) descenso de ratios en finanzas, (c) decremento de la preponderancia de la cercanía geográfica, apreciándose cada vez menos la cercanía de un banco, a comparación de conocer sobre la accesibilidad al servicio de banca, (d) la institución en finanzas persigue una elevada complacencia del consumidor previendo sus requerimientos, (e) atracción de usuarios nuevos a través de un

ofrecimiento de productos, (f) el incremento de los competidores, que suscita problemas a las instituciones al momento de la diferenciación de productos en oferta, (g) aumento de la destreza de los usuarios para plantear sus requerimientos. El usuario necesita ejecutar sus transacciones de banca cuando, donde y como desee y, (h) segmentar usuarios de acuerdo a los requerimientos de servicios de finanzas y a las utilidades que contribuyan.

Las ventajas de los canales de distribución de banca son: (a) vínculo entre el usuario y la oficina sin trasladarse, creando un ahorro en tiempo, (b) acomodamiento y productos de conveniencia, 24 horas al día, 7 días a la semana, (c) disminución de costos para la institución de banca, que trascienden en el usuario, como el decremento de los costos de operaciones, (d) ingreso a los datos generales de la banca y claridad en los informes y, (e) habilidad para elegir usuarios.

Los recientes canales de distribución de banca manejan al micro marketing segmentando la información a los usuarios, obteniendo un servicio según los requerimientos, anticipándose a los requisitos del consumidor. Lo que conlleva a un ofrecimiento de servicios y productos personalizados, lo cual provoca una fidelidad. Esto involucra la práctica de tácticas por segmentos. (Niño, 2012)

Bancarización + TIC

Katz (2009) valora el rol de las TICs como sostén o agente transversal a las operaciones de la economía, el aumento y rentabilidad, así como el progreso del sistema en finanzas y la evolución socioeconómica. Se comprende debido a que está vinculado al progreso del sistema financiero en un nación – especialmente en un nación que está en pleno progreso – admite el movimiento de efectivo entre los diversos agentes de la economía de manera interna y externa del territorio en donde se llevan a cabo sus operaciones.

Además, la contribución de las TIC es destacado por Katz (2009) debido a que favorecen al progreso de la economía mediante el aumento del desempeño, generación de puestos, efectividad de las pymes y como medio para afrontar la

crisis económica y contribuir al progreso social al poseer interfaces en educación, higiene, gestión pública y consumo de energía, teniendo en cuenta la conexión con otros territorios lo que admite permutas en lo cultural.

Por lo expuesto, Ontiveros et al. (2009) confirmaron:

Hasta ahora se ha verificado las ventajas y repercusiones positivas de la inserción en finanzas, teniendo en cuenta la perspectiva de la bancarización y de las TIC, en lo correspondiente a la telefonía móvil. A pesar, de que la bibliografía es cuantiosa para cada una de ellas, es preponderante tener en cuenta las ventajas de la vinculación de ambos elementos. (p. 65)

Agentes bancarios

De acuerdo a Mas y Siedek (2008) “el agente brinda un servicio inmediato al usuario que incluye el lugar físicamente y la administración del aparato de POS, procediendo como intermediario en las operaciones de banca mediante su propio equilibrio, convirtiendo el dinero de la caja registradora en efectivo para el banco y viceversa” (p. 48). El agente tiene que acudir al banco con frecuencia para equilibrar la cuantía del dinero que coloca en la caja registradora con el efectivo de la cuenta de banca. El agente consume la exuberancia de liquidez de la asociación de usuarios del banco y lo deposita en el banco en su nombre, u ofrece liquidez a los usuarios, quitando los fondos de la banca en su lugar.

El rol principal del agente es congregar en un solo monto los requerimientos de dinero de la comunidad. El agente puede ser una bodega en donde se almacena y moviliza el dinero; consume el riesgo trascendental que conlleva al movimiento de dinero.

También, Caycay y Huanca (2014) certificaron:

Los Agentes, tanto usuarios como no usuarios, deben cancelar sus servicios: teléfono fijo, celular, cable, agua, así como lugares de belleza (Avon, Unique, Ebel, Dyclas, Natura), Entidades (ICPNA, Essalud, El Comercio, etc.), Universidades, etc. cancelar y extraer

dinero de las tarjetas de Crédito BCP e Interbank, retirar y depositar, cobrar las remesas del extranjero y giros nacionales, trasladar efectivo entre cuentas, consultar saldos y movimientos. (p. 136)

Caycay y Huanca (2014) además precisaron: La cantidad máxima por transacción es de S/. 3000, las transacciones van acorde a lo que se encuentra en la caja de cada unidad. El tiempo para atender dependerá del lugar, solamente se aceptan y brindan nuevos soles. No hay cobros por comisiones o por cancelar servicios, como ocurre en el BCP.

Por lo expuesto, los beneficios del agente de banca son: la efectividad, enfoque al usuario, minimiza el movimiento de la red, administra mayor volumen de data, admite la comunicación online y se estudia a un conjunto de actores para que ejecuten transacciones en nombre del banco. Esto también conlleva a desvincular las redes habituales de distribución de la institución de banca. Algunas desventajas que se encuentran son:

Desahogar el sistema con solicitudes, atender por la red para conseguir data personal, cambiar, quitar o suplantar cualquier factor que se movilice por la red, grabar y volver a transmitir de manera no apoderada una comunicación.

Adulterar la identidad de un agente, con el fin de lograr accesibilidad a otros agentes o servicios, usar ciertos recursos para que no se usen por otros clientes, insertar virus que acceda recibir data íntima o rechazar caminos a recursos. (Caycay y Huanca, 2014)

De acuerdo a la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) (2013) se indica:

El rol táctico de los agentes bancarios tiene que acoplarse a la táctica de distribución de la banca, que toma en cuenta otros canales, como filiales o cajeros automáticos. Los agentes ofrecen varias ventajas: aumentan la complacencia del usuario, minimizan los costos de la operación y consiguen potenciales usuarios. (p. 136)

Es preponderante que el banco posea una evidencia táctica y visible para cada agente que se estipula con la finalidad de regir sus opciones, avalar que el grupo agente y apoyo ofrezcan un servicio preciso para poder analizar después la capacidad en comparación con el fin estratégico inicial.

Para Asbanc (2013) hay cuatro clases de agentes, de acuerdo al rol táctico que cometan para el banco:

Desahogo de filiales. Los agentes minoristas se consideraran como la versión humana de un cajero automático, cuyo rol es ofrecer mayor confort al usuario y minimizar el costo para el banco, alejando los altos costos de infraestructura para las filiales. Para el banco, el agente es un canal que requiere poca o nula acomodación a las tácticas de ventas.

Guía hacia un novedoso segmento de usuarios. El bajo costo de operación que posee un agente en contraste con otros canales que existen podrían incitar a los bancos a usar este medio para abarcar nuevos sectores de usuarios que anteriormente no eran lo suficientemente atractivos desde la perspectiva económica, por ejemplo, clientes de escasas entradas de las zonas urbanas. No es basta con poseer un canal, es necesario que el banco establezca una serie de servicios particulares que complazcan los requerimientos y se acoplen a las vías de economía del nuevo sector. Esta institución tendría que poseer redes de distribución de su propiedad y conductos de venta con servicios y mensajes de publicidad que hagan frente a los requerimientos de sus usuarios.

Extensión de la cobertura en geografía. Los agentes minoristas podrían ser suplentes de las filiales en lugares donde la cantidad y el volumen de operaciones podrían ser muy pocos como para reforzar con otra filial. Debido a que se utiliza la infraestructura que contiene las bodegas, las redes de agentes podrían ser una medida factible para que los bancos decidan extender su alcance. Las zonas rurales que antes no tenían

accesibilidad a los servicios de finanzas tendrían que hacer extensos viajes en carro para arribar a la filial más colindante y poder ejecutar operaciones en el mismo vecindario. Lo más probable es que el banco se acerque a los usuarios de escasas entradas, en donde la demanda de servicios en finanzas más procesados es escasa, es por ello que las operaciones en una bodega tendrán que ser diseñadas con servicios sencillos y de entendimiento fácil para reducir la dependencia frente al colaborador del agente. Los agentes minoristas tendrán que realizar depósitos o extraer los fondos en demasía en las filiales de otros bancos, lo que ocasionaría comisiones interbancarias nada despreciables.

Incorporar a los agentes de banca en una táctica completa de distribución.

Asbanc (2013) Los bancos tienen que hallar la manera de complacer la vasta escala de requerimientos de los usuarios ante una falta de filiales. Cuando se instauran agentes y hay confianza en que éstos complazcan los requerimientos de los usuarios, se les relega a un rol de desahogo de filiales. Esto emitirá un resultado que derive en la suplantación del canal usado, con cierta disminución en los costos generales de canalización, pero no es probable que ocasione nuevas transacciones de banca en una cantidad representativa.

Los bancos tienen que certificar que el rol de los agentes se acople de forma clara dentro de su táctica comercial más extensa. El modo de enfrentar este tema es disgregar de acuerdo a las nociones las óptimas operaciones que se ejecuten en la red de distribución de la banca y reconocer cuáles de ellas podrían dirigir agentes y cuáles brindarían un servicio más eficaz mediante componentes distintos. Las deducciones dependerán de los objetivos estratégicos para la creación de agentes y del evento real determinado.

Por otra parte, Asbanc (2013) mencionó que las operaciones de una red de distribución podrían distinguirse de la forma subsiguiente:

Canal de operaciones: el canal es el verdadero objetivo de una red de agente. Exime al banco de la operación de brindar dinero a cada usuario o

recibir efectivo de ellos y de tener que acercarse con frecuencia los colaboradores a los usuarios.

Canal de publicidad y sugerencias. Los lugares minoristas de terceros podrían no ser un canal muy ventajoso para fomentar y ofrecer servicios de banca por diferentes causas. Es probable que el grado de entendimiento de los servicios de finanzas sea limitado, lo que restringe la efectividad al momento de exponer servicios a los usuarios. Esto no quiere decir que los agentes fracasarían en la actividad de estimular atención en los potenciales usuarios. Como resultado, los bancos deben integrar este método con tácticas paralelas a la promoción de ventas, a través de: (a) dispositivos de asesores especializados en continuidad de negocios y profesionales de crédito que se dedican a las labores lejos de la filial que asistan con frecuencia la ciudad para reconocer probables ventas y apoyar a crear actividades en la entidad del agente local; (b) agrupaciones con actores de talla de gran colectividad local que puedan alentar a otros, mediante agrupaciones de productores, cadenas de suministros o entidades comerciales, o (c) una gran campaña de publicidad cuya comunicación motive a los usuarios a aproximarse a una sede de atención.

Canal de atención al usuario. De manera tradicional, las filiales han sido un canal primordial para atender al usuario.

Asbanc (2013) la evaluación de riesgo de los agentes de banca persigue enumerar los variados riesgos que podrían aparecer cuando un cliente se relaciona con su banco mediante un externo o tercero. Ahora bien, a cada riesgo le corresponde una probable acción para mitigar y se nombrará los encargados que asumirán los riesgos residuales, para los casos en que los riesgos se lleguen a definir.

Los cajeros automáticos

Moreno y Zamarripa (2013) La red de cajeros automáticos “es una de las tres columnas de la edificación de banca de una nación. Asimismo, es un medio primordial para hacer más fácil las transacciones de los usuarios de los sistemas en finanzas de forma apropiada, y es un factor que fomenta la inserción en finanzas” (p. 62).

Moreno y Zamarripa (2013) manifestaron:

Las tecnologías de punta con accesibilidad y gestión de información representan un cambio en el enunciado de banca, así como para el alcance de las entidades de finanzas, en cuestión de novedosos servicios y productos para los clientes. (p. 34)

Un modelo de este progreso ha sido desarrollar las redes de cajeros automáticos. En específico, el aumento de las redes de cajeros automáticos de banca ha representado una disminución en ciertos costos de operación para el cliente, así como una elevada habilidad de accesibilidad a la liquidez y utilización de sus cuentas de banca en horarios permitidos, teniendo en cuenta la conveniencia de los clientes. (Moreno y Zamarripa, 2013)

Existen ciertas finalidades de fomentar y extender la red de cajeros para las entidades de finanzas, las cuales son consentir una óptima asistencia de los servicios financieros y aumentar la cantidad de operaciones de los clientes que existen. Las operaciones en las redes de cajero se concibe como la accesibilidad y utilización de una cuenta de banca pasiva mediante el sistema de cajeros; y podría relacionarse para un tiempo en específico de acuerdo a la cantidad de veces que se hace uso del servicio del cajero, la manera de transacción en finanzas que se ejecuta (disposición, consultas, depósitos u otros) y la cantidad en dinero de la transacción.

Estas operaciones podrían ejecutarse en cajeros de la red que son desarrollados por la banca del usuario (utilización de cajeros propios), o en otros

eventos, en ciertas redes de cajeros se desarrollan por los demás bancos del sistema.

Moreno y Zamarripa (2013) citaron a McAndrews (1998) y muestran el esquema conceptual de todos los probables cobros por utilización de cajeros. El dibujo exhibe dos maneras de tarifa que ya existen, acorde a la cantidad de operaciones, las cuales se dividen en condiciones relacionadas a los servicios particulares que ofrecen la red de cajeros a la entidad de finanzas o al cliente.

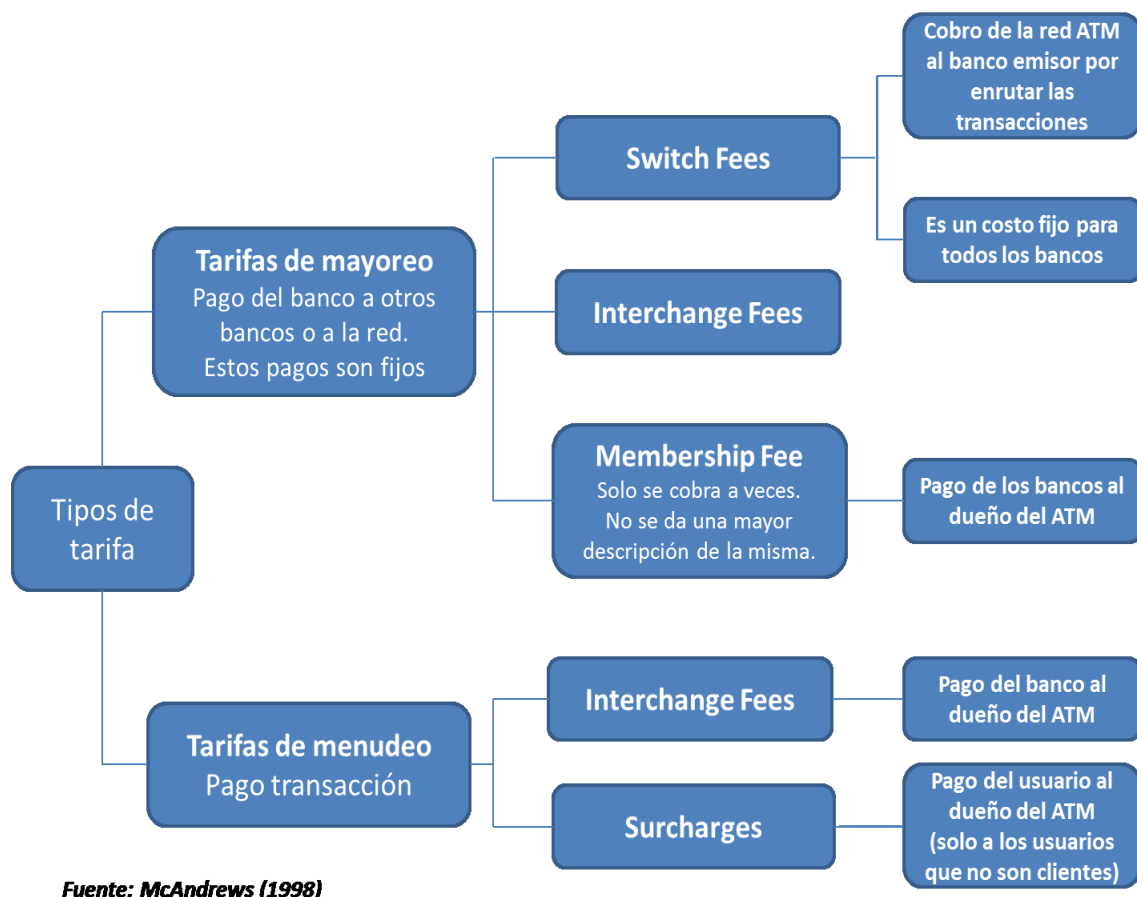


Figura 1. Tarifas de uso en cajeros automáticos.

Fuente: Moreno y Zamarripa (2013). Redes de cajeros automáticos bancarios y la estructura en comisiones por conexión: un análisis de transaccionalidad para México.

Secuelas en las comisiones canceladas por clientes

Moreno y Zamarripa (2013) estimaron las secuelas de la política analizando seis tipos de variables relacionadas a las comisiones que canceló al cliente de la tarjeta de débito y el cliente potencial de la red: comisiones integrales por

utilización de cajeros, por empleo de cajeros propios, por manipulación de cajeros externos; así como los cambios de la media de comisión de operaciones por utilización de cajero, la media de las comisiones por empleo de cajero propio y media de comisiones por empleo de cajero externo. La media de estas tres variables de comisiones está referida a la cuantía que se divide entre las operaciones ejecutadas en las diversas circunstancias.

Para la casuística, la variable dependiente – comisiones infiere que hay una diferencia entre el Banco A y el Banco B. El Banco B no posee comisión para los consumidores cuando se utilizan cajeros propios, mientras que en el Banco A es posible cobrar una comisión. Por tal motivo, el Banco B sólo se podría investigar las secuelas de las normas en las comisiones por empleo de cajero externo.

Efectos en transacciones-retiros

Los cambios en la cobranza de tarifas posee la finalidad de consentir la mejor operación de la red de cajeros, consintiendo a los clientes una óptima utilización de las redes al ofrecerles evidencias en el costeo que se emplea. No obstante, los estímulos para cobrar los valores del dueño del cajero podrían originar una disminución en la cantidad de operaciones de las cuentas. Por este motivo, el análisis de la cantidad de operaciones estimado como retiros nos da una variable que se aproxima a la accesibilidad y utilización de la red de cajeros. (Moreno y Zamarripa, 2013)

Efectos en otras transacciones sustitutas

Se evaluaron las secuelas de las modificaciones en las normas acerca de las operaciones que podrían suplantar la utilización de las redes de cajeros propios, a través de cinco variables: cantidad de operaciones en TPV, media de las operaciones en TPV, utilización relativa de externos a propios, utilización relativa de cajeros integrales a TPV y, por último, el valor de retiros en cajeros externos a el valor de retiros en cajeros propios. Esta agrupación permitió contrastar que las modificaciones evaluadas incluyeron secuelas relativas representativas en los números relacionados a la accesibilidad, profundidad y en las formas de cancelación que remplacen la utilización de cajeros. (Moreno y Zamarripa, 2013)

Características de cajero automático

Vásquez (2006) El cajero automático admite ejecutar cobranzas de tickets así como ciertas transacciones asociadas con los acreditados. Se deben conseguir comprobantes que justifiquen las cobranzas, data de cierre de turno y ejecutar ciertas transacciones de mantenimiento en contabilidad.

Los aparatos que crean las operaciones de finanzas de emisión de dinero, movilización de valores y búsqueda de saldos son los cajeros automáticos que se denominan ATM (automatic teller machine). En el mercado hay una variedad de tipos de cajeros de diversos proveedores. Los componentes que forman parte de los cajeros son: lector de banda magnética de las tarjetas, pantalla, teclado numérico, dispensador de dinero, unidad receptora de depósitos, impresora de comprobantes para el cliente, cajetines internos que comprenden el dinero en diversas denominaciones para dispensación. Se hallan ubicados en una caja fuerte con sensores para abrir, impresora interna que registra los eventos del cajero - log transaccional, cámara de seguridad, dispensador de tickets o boletos, unidad receptora de depósitos.

Asimismo, se podrían modificar los cajeros con sensores de movimiento y de temperatura, y disco duro para consignar los sucesos. (Vásquez, 2006)



Figura 2. Pantalla situada en la puerta principal del cajero.

Fuente: Moreno y Zamarripa (2013). Redes de cajeros automáticos bancarios y la estructura en comisiones por conexión: un análisis de transaccionalidad.

Descifrador de tickets. Sin embargo puede mostrarse dos tipos: de inserción y de presentación, la opción normal suele ser la establecida en la figura 3 (de inserción para código de barras).

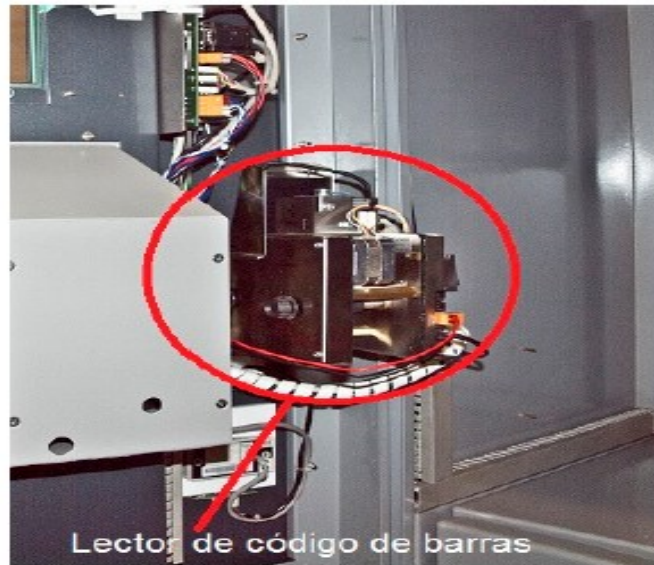


Figura 3. Pantalla situada en la puerta principal del cajero.
Fuente: Moreno y Zamarripa (2013). Redes de cajeros automáticos bancarios y la estructura en comisiones por conexión: un análisis de transaccionalidad para México.

La red de cajeros

Vásquez (2006) Para instaurar las redes de cajeros automáticos (también denominados en inglés, ATM, Automatic Teller Machine) Serban genera una red propia, autónoma a la de los bancos, pero con puntos terminales en varias de las agencias. En su implementación obtienen lo último en dispositivos de comunicaciones, tales como PADs (ensamblador/desensamblador de paquetes) X.25, bastidores de módem analógicos, patches digitales, multiplexores de fibra óptica, entre otros. Consigue cajeros automáticos NCR de segunda generación, Servidores NCR 34XX, dispositivos criptográficos y dispositivos para grabar tarjetas. Compran el software ESPLink/FTS (Financial Transaction System) a la empresa canadiense SLM Soft, software desarrollado sobre la plataforma Unix (Open Soft), con herramientas de programación abiertas (Lenguaje C, Base de Datos Informix), con soporte a diferentes protocolos de comunicaciones: asíncrono, SNA/SDLC y X.25 utilizados en la conexión con los bancos y TCP/IP

en las red interna. Usa patrones internacionales como: ISO8583 para la permuta de mensajes entre bancos, DES para cifrar datos del mensaje, etc. Aplica un nuevo concepto: el Switch Financiero (al que se denominará de aquí en adelante simplemente como Switch), o conmutador de transacciones desde cualquier tipo de terminal hacia cualquier ente autorizador. (Vásquez, 2006)

Desde la perspectiva de negocios, las redes administran dos frentes de modificaciones tecnológicas, el de la red que adquiere (conformada por los cajeros automáticos, lugares de venta, etc. en la red propia y en otras redes, en donde se generan las operaciones de los consumidores finales de las entidades de finanzas) y el de la red emisora (conformada por los acoples y/o redes a las cuales se interconectan los bancos y entidades que avalan las operaciones).

Vásquez (2006) Los cajeros automáticos solamente operaban con el protocolo X25. Para soportar la red X.25 se usaba una red privada X25 de acuerdo a los dispositivos PAD (Ensamblado/Desensamblado de Paquetes) marca Telematics modelo ACP-30, los cuales utilizaban puertos seriales sincrónicos para la conexión con enlaces dedicados por cada Cajero Automático en Lima y con los nodos de provincias. Los enlaces dedicados contratados, circuitos digitales de Digired del portador Telefónica del Perú, eran de baja velocidad, 9600 bps., ya que la aplicación transaccional usada no necesitaba de una elevada velocidad. También, se tenía un enlace dedicado por Digired, a la red pública de paquetes X25 de Telefónica Meganet. Desde esta red se podía crear vínculos con algunos cajeros en las ciudades de provincias con poca congregación de terminales. Se tenía entonces 10 nodos de comunicaciones en la sede central y 6 nodos de distribución en provincias, lo que permitía vincular hasta 180 cajeros.

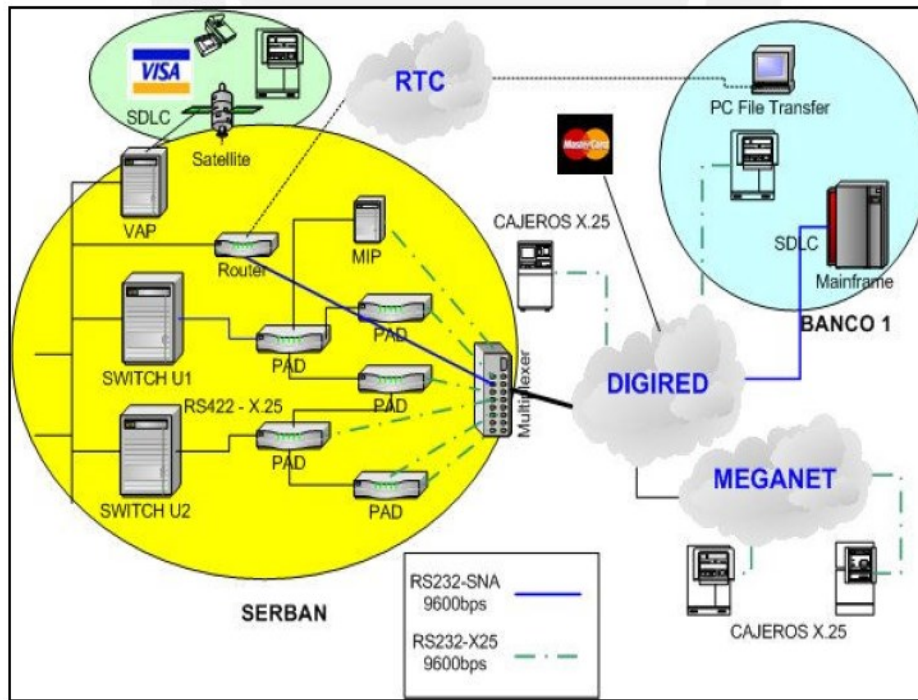


Figura 4. Esquema de comunicación inicial.
Fuente: Vásquez (2006).

La evolución de los Cajeros Automáticos

A inicios de la década de los 80's aparecieron los cajeros automáticos o ATMs en el Perú, siendo los primeros proveedores en brindar sus aparatos NCR, Interbold (representados por IBM), y Unisys. Ésta es la segunda generación de cajeros automáticos, fueron dispositivos dirigidos por procesadores tipo Intel 8086, NEC V2x, etc., utilizando sistemas operativos que son propiedad del aplicativo en específico.

Los aparatos utilizados, eran una prueba de la tecnología de dichos años: impresoras de comprobantes y de auditoría matricial, expendedora de efectivo 60% mecánicas, con muy pocos sensores, monitores de vídeo monocromáticos. Las políticas de comunicación que usaban (X.25, SNA LU2.0, Async) estaban delimitados por el uso de interfaces seriales RS232 de baja velocidad (hasta 19.2 Kbps.), debido a que la aplicación en si era transaccional, en otras palabras, solo enviaban mensajes cortos del ATM al HOST y del HOST al ATM.

Cada proveedor creó un protocolo de mensajería para su empleo transaccional, los cuales tendrían que tomar en cuenta los mensajes para remitir operaciones de retiro, consulta, etc. desde el cajero, realizar trabajos sobre los aparatos (impresora, pantalla, dispensador, lectora de tarjetas, etc.) y descifrar los mensajes de estados de los mismos, así como realizar de manera remota comandos de gestión y mantenimiento, como operativizar el cajero, rescatar los contadores de billetes del cajero.

Entre los lenguajes de mensajes transaccionales de cajero más destacados está el NDC (NCR Direct Connect) elaborado por NCR, y el 911/912 perfeccionado por Diebold/Interbold. En el subsiguiente cuadro se observa un ejemplo de mensaje NDC, para una operación de búsqueda de cuenta, entre un cajero NCR y el Computador Switch de Serban.

```

REQUERIMIENTO DE CAJERO
11{1c}006{1c}{1c}{1c}11{1c};4111020100000024=07111201846571900?{1c}{1c}
} A AA{1c}000000000000{1c}>4>893?16:;745<1{1c}{1c}

RESPUESTA DEL AUTORIZADOR
4{1c}{1c}{1c}{1c}00000000{1c}01044022{1c}20115-07-05
19:16{0e}7008104{0a}4924910200015548{0a}S/. 0.00 :BAL
{0a}{0e}?{0e}>{0a}{0a}-----{0a}

4{1c}006{1c}{1c}111{1c}00000000{1c}03345{1c}302{1b}(> RED
SERBAN{0a}{0a}{1b}(2{0e}9 CAJERO DE
PRUEBA{0a}*****{1b}(2{0a}{1b}(2{0e}
3DIA{0e}5HORA{0e}7SECUENCIA{0a}{1b}(2 15-07-05
21:01{0e}6006334{0a}{0a}{1b}(2TARJETA
:{0e}1*****0024{0a}{1b}(2TRANSACCION :{0e}1CONSULTA
{0a}{0a}{1b}(2CUENTA : CUENTA CORRIENTE{0a}
0400016003 {0a} BANK{0a}{0a}SALDO TOTAL :
S/.1,234,567,890.12{0a}SALDO DISP. : S/.
9,876,543,210.98{0a}{0a}{1b}(>{0e}8GRACIAS{0a}{0c}{1d}115-07-05
21:01{0e}7006334{0a}4111020100000024{0a}BAL: S/. 0.00{0a}8102
0400016003{0e}2{0a}{0a}-----{0a}

CONFORMIDAD DEL CAJERO
22{1c}006{1c}{1c}9

```

Figura 5. Mensaje NDC entre cajero y SWITCH.

Fuente: Vásquez (2006).

La figura 5 exhibe tres bloques visiblemente detallados. El primero es el requerimiento del usuario, en donde también se hallan las documentaciones (número de tarjeta, data de la banda magnética, el PIN o clave secreta, el tipo de transacción y la cantidad requerida). En el segundo esta la réplica del computador, en donde se encuentran los comandos de orden de dispensador para el ATM, junto con dos bloques de mensajes a imprimir en la impresora de auditoria, y en la impresora de comprobantes para el usuario. El tercer bloque es

la ratificación del cajero que revela que la orden de dispensado fue realizada sin complicaciones.

Vásquez (2006) La data encriptada no supera los 20 Kbytes, para lo cual bajo un vínculo de comunicación de 9.6kbps, se puede solucionar una operación en un tiempo menor a 3 segundos. La tercera generación de cajeros surgió antes de culminar la década del 90. En relación al progreso tecnológico en las computadoras individuales, se comenzó a utilizar los procesadores Intel Pentium II, así como a emplear los sistemas operativos comerciales, como OS/2 y DOS. Se empezó a utilizar mecanismos más complicados, con mayor cantidad de sensores para controlar las transacciones.

En la cuarta generación de cajeros (desde el 2000 hasta hoy) las modificaciones han ido implementándose en los aparatos, persiguiendo optimizar la seguridad. Se implantó el Windows como sistema operativo, y el TCP/IP protocolo de comunicación por omisión. Hoy en día, la totalidad de marcas de cajero utilizan la versión Microsoft Windows XP de sistema operativo, con ciertas modificaciones de cada proveedor de cajeros.

Estos se entregan con comunicación TCP/IP y de manera alternativa con protocolo X.25. Las implantaciones se realizan antes de las configuraciones de redes como Microsoft (el cajero se exhibe como un aparato aislado del dominio de la institución, debido a que garantiza el comienzo de sesión), solo se instalan los programas importantes para las transacciones en el aplicativo del cajero, y solo permanecen abiertos los puertos de servicio TCP que se configuran para el aplicativo.



Figura 6. Interior de cajeros NCR durante el servicio de reabastecimiento.
Fuente: Vásquez (2006).

El aumento de la utilización de cajeros automáticos a nivel mundial hace que los costos de los cajeros automáticos se rebajen a una cantidad menor a la mitad. El costo de los primeros cajeros fue muy elevado, aproximadamente US\$ 40,000.00, actualmente, los costos de un cajero no sobrepasan los \$17,000.00. Las marcas de cajeros que se venden en el Perú son NCR, Diebold y Wincor-Nixdorf, avalado por IBM. Las marcas de tarjetas MasterCard Intl. y VISA, forman parte de la norma de seguridad de PIN. En Latinoamérica se estableció fecha límite para que los cajeros de las redes aguanten Triple DES. Este requisito de seguridad requería que se realizará una modificación substancial en el cajero (conllevando a la modificación de todo el CPU del cajero y ciertos aparatos) o que se compre cajeros nuevos, haciendo que la totalidad de las redes renueven las redes de cajeros en los últimos años.

Bancared de Asbanc

Bancared es la red conformada por bancos integrantes de Asbanc (Asociación de Bancos del Perú), y que emplea la red ATM de Telmex para ofrecer accesibilidad a sus miembros, los bancos del Perú, a los proveedores en común, como empresas de servicios, de riesgos, de gobierno, etc. (por ejemplo Certicom, Sunat, Sunad, Edelnor, Luz del Sur, etc.). Bancared podía brindar a sus integrantes un servicio que radicaba en: (a) Ingreso a Bancared a un Mbps, (b) Arrendamiento de un ruteador Cisco 2611, con dos interfaces ethernet, un NM

con cuatro puertos de anexo extendido (FXS), y un puerto BRI, (c) Arrendamiento de una línea BRI ISDN contratada a Telefónica para la contingencia del enlace principal, (d) Servicio de cuatro líneas de anexos extendidas, para comunicación de voz entre los integrantes, (e) Abierta incorporación de circuitos virtuales entre integrantes.

Debido a que Bancared posee accesibilidad que se establecen a cada uno de los bancos participantes de Serban, se podría tomar en cuenta esto como la elección de red privada brindada por Telmex a Serban, pero sin costo por instalar y hacer mantenimiento a cada uno de los bancos integrantes.

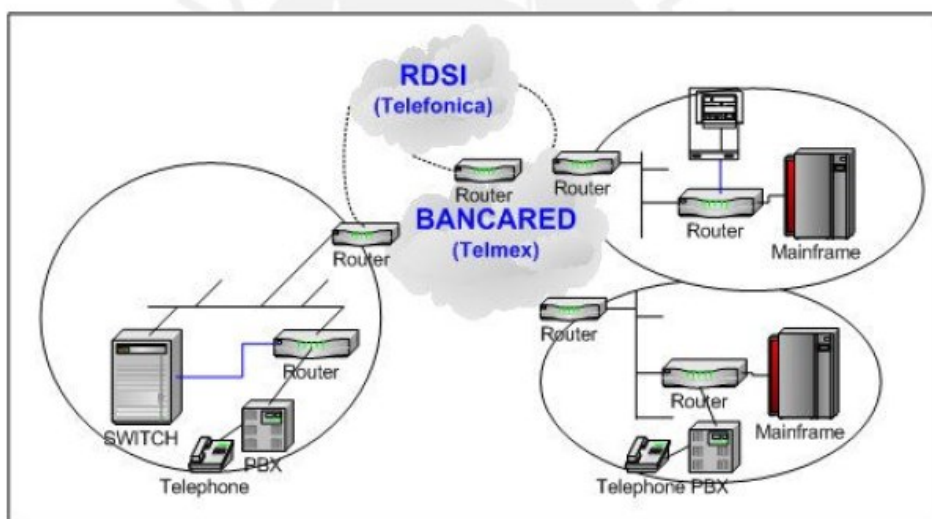


Figura 7. Esquema de comunicación con Bancared.
Fuente: Vásquez (2006).

1.3 Justificación

Justificación teórica

Este estudio es preponderante y conveniente, debido a que se repasan nociones, perspectivas, particularidades y prácticas de la sistematización de los cajeros automáticos, y se muestra la diferencia de los servicios entre la banca comercial y la banca del estado. Además, se inspecciona ciertas prácticas de inserción de finanzas en otras naciones.

Actualmente, la tecnología consiente al sistema de banca y a sus consumidores, interactuar a la distancia de manera segura mediante las redes informáticas con grados elevados de confidencialidad. Asimismo, ciertos bancos se han acoplado a corporaciones de comercio minoristas, que brindan servicios de finanzas en su reemplazo, tal como pasa con los bancos comerciales y del estado (Banco de la Nación) en sus concernientes agencias por toda la nación.

Por lo expuesto, es trascendental ya que otorga ventajas manifestados en la mejora de los procesos que desencadenará en la particularidad de las sugerencias y servicios, a través de la persecución y análisis de los instructivos empleados para el logro de las metas, con la finalidad de optimizar la calidad, el seguimiento de la administración, la complacencia y la contestación a los clientes a tiempo y de manera eficiente en pro de la entidad y de todos los habitantes para conservar un grado de bienestar y armonía.

Justificación metodológica

La contribución del método reside en la utilización de un sistema de documentos y de sitios webs que se han registrado, así como de las entidades que vigilan y las destrezas y/o estilos realizados o en ejercicio de modo internacional y nacional. Se realizará una evaluación que permitirá reconocer y distinguir las nociones más usadas en relación a la materia de vigilancia; también se ha abordado una clasificación de los temas primordiales en donde se concentraría la vigilancia. Además, se elaborará dos herramientas que calculen las variables en marcha, así como los instrumentos citados que se utilizarán en los consecutivos estudios; para esta casuística se elaboró un listado de preguntas con la finalidad de estimar la apreciación de los consumidores.

Justificación práctica

De las resoluciones se contribuirá al conocimiento y manejo de nociones, que serán beneficiosas para mejorar los procesos de los cajeros correspondientes, así como, el reforzamiento de las medidas que originen, que permitirán al trabajador, jubilado e individuos de manera general, seleccionar la institución de finanzas

para abrir una cuenta sueldo o ejecutar operaciones en banca con seguridad y calidez del acreedor.

1.4. Problema

Caycay y Huanca (2014) mencionaron que en Brasil existieron 74 entidades de finanzas (57 bancos y 17 instituciones financieras) que poseían más de 38,000 agencias de banca asignadas en toda la nación. Se estimó que en el año 2010, la totalidad de las municipalidades de Brasil poseerán mayor cobertura para los sistemas de disposición de servicios en finanzas. Esta cobertura contempla la totalidad de lugares marginales de escasas entradas y las municipalidades rurales lejanas de los primordiales caminos para la comunicación, considerándose una excelente praxis para la inserción en las finanzas.

No obstante, el triunfo de este estándar no se debe solamente al atrevimiento de la banca, al marco regulador o a los privilegios alcanzados por los bancos al ingresar a mercados novedosos y conseguir zonas en el mercado que parecieran no atendibles. Sino que además se halla nichos por la disposición de los comercios a instituir pactos de carteo bancario con instituciones en finanzas. Las ventajas que este modelo brinda a sus propias operaciones son el aumento de los clientes que se expresa en un incremento de los ingresos, percibiendo de esta manera una diferencia en relación a la competencia debido al aumento de los servicios brindados y al posicionamiento que ostentaría al buscar alianzas estratégicas de una institución de banca. Esta diferencia hace que se intensifique la reciprocidad con los clientes y, por ende, aumentaría la fidelidad y conservación de los usuarios, creando de manera paralela fuentes novedosas de entrada. (Caycay y Huanca, 2014)

De acuerdo a Bauer (2012) los cajeros automáticos promocionaron la inserción financiera y la efectividad de operaciones de la zona, en México, se ejecutó una evaluación de las agencias de banca en donde se exhibió las ventajas y fragilidades. Una particularidad de este estudio es que se manifiesta la firmeza de las agencias debido a la elevada cobertura, tecnología móvil y pago online, asimismo, se identificó la flaqueza del modelo, en el caso de que la

mayoría de las agencias de banca posean altos costos de ejecución, exhiban riesgos en la administración del dinero y la falla en seguridad.

Además Bauer (2012) comentó que las redes de agencias de banca poseen como medidas: proporcionar el crecimiento de la banca conduciendo el método financiero a ciertos sectores de la localidad, reducir los costos relacionados a la implementación de las redes debido a que permiten extirpar el elevado costo de la infraestructura de una dependencia.

López y Condori (2009) comentaron que en el Perú, los bancos ejercen un papel primordial en la intermediación de finanzas, acatando ciertos requerimientos preponderantes como la vinculación entre los que demandan y ofrecen dinero, el suministro de diferentes servicios en finanzas, etc. No obstante, la mayoría de los servicios de finanzas que se brindan hoy en día no solo se encaminan a mediar entre superavitarios y deficitarios de liquidez, los cuales corresponden a un rol primordial de un banco comercial. Por otro lado, la ayuda de la tecnología ha transformado a la banca en una plataforma que admite la ejecución de un método de pago, agilizando las operaciones económicas de las personas.

Cada red de agencia de banca puede mostrar divergencias o similitudes respecto a la oferta de banca y la demanda en el mercado. De esta manera en la oferta, los bancos con frecuencia colocan a un dirigente a nivel de departamentos, que cumplan con las roles de reclutamiento, estimación, capacitación, estimulación, seguimiento e inspección a cada agente de banca con el fin de que éste ofrezca el servicio de una forma óptima a los consumidores. Ante ello, se resalta que en la actualidad no es conveniente que una institución brinde sus servicios a los clientes sino que también es primordial y forzoso conocer la estimulación, apreciación, interés y complacencia del consumidor (Demanda) ante el agente de banca. (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2009)

Mas y Siedek (2008) efectuaron una evaluación de los cajeros bancarios en el Perú, mostrando que los bancos en el Perú han establecido sistemas de

agencias de banca, o "cajeros bancarios" a partir de diciembre 2005 con mayor cantidad a 2.400 agentes. Esto coloca al Perú en la posición número cuarto en el mundo posterior a Brasil, Filipinas y Sudáfrica.

Anteriormente, el Banco de la Nación presentaba muy pocos cajeros automáticos en lugares de comercio; es preciso conmemorar que el banco del estado posee una atención que se centraliza en peruanos de escasas entradas económicas y de lugares rurales. Sin embargo, no ha aprovechado esta particularidad en sus servicios a pesar de que realiza transacciones de diferentes circunstancias que no son necesariamente de particularidad financiera. De esta manera, lejos de que la mayoría de los usuarios acogen cierto tipo de subsidios del Estado, como son los seguros por no empleo y algunas asistencias sociales. No obstante, los centros de cancelación de los bancos se limitan solo a filiales (contenidas las "sucursales" itinerantes). Los individuos que residen en lugares lejanos algunas veces están forzados a andar grandes distancias para recoger sus ganancias y deben realizar enormes colas.

Por tal motivo, esta investigación procura favorecer a una óptima noción del problema descrito, evaluando las disconformidades de los servicios que proporcionan la banca comercial y los bancos del estado en un distrito de progreso en la economía.

Debido a los inconvenientes expuestos, se formula el subsiguiente problema a estudiar: ¿Existen diferencias en los servicios que ofrecen los bancos comerciales ante la banca del estado en el distrito de San Juan de Miraflores?

Formulación del problema general

¿En qué difiere la utilización de cajeros automáticos de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿En qué difiere la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores?

Problema específico 2

¿En qué difiere la utilización de cajeros automáticos en su magnitud comisiones de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores?

Problema específico 3

¿En qué difiere la utilización de cajeros automáticos en su magnitud acceso a la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe diferencia representativa en la utilización de cajeros automáticos de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe diferencia representativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

Hipótesis específica 2

Existe diferencia representativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud comisiones de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

Hipótesis específica 3

Existe diferencia representativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud acceso a la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

1.6. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Establecer la diferencia de la utilización de cajeros automáticos de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer la diferencia de la utilización en la operación de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

Objetivo específico 2

Establecer la diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud comisiones de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

Objetivo específico 3

Establecer la diferencia significativa en el empleo de cajeros automáticos en su magnitud acceso a la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Cajeros automáticos

Definición conceptual

Caycay y Huanca (2014) definió “Un cajero automático es un aparato expendedor utilizado para obtener efectivo haciendo uso de la tarjeta de plástico con banda magnética o chip (por ejemplo, tarjeta de débito o tarjeta de crédito), sin motivo de apersonarse al banco” (p.45).

Definición operacional

Los cajeros automáticos poseen tres magnitudes: i) seguridad, cuyos indicadores son: confianza, respaldo y sistema; que cuenta con 6 ítems; ii) comisiones, cuyos indicadores son: transferencias, retiro y depósitos; que cuenta con 5 ítems y; iii) accesibilidad, cuyos indicadores son: cercanía, 24 horas de atención y logística y cuenta con cuatro ítems.

Banca comercial o estatal

Bauer (2012) abarca a los individuos físicos y jurídicos que en favor suyo o de su asociación familiar o social y en términos de usuarios finales emplean los servicios brindados por las personas obligadas (banca comercial o del estado) mediante los agentes de banca. Constituyen del mismo modo de esta clase los que deben créditos otorgados por las instituciones financieras que abarca la Ley de Instituciones Financieras, de manera independiente de que sean informados de forma fehaciente de la transmisión de su deber, así como los que deben créditos, quienes lo adquieren por instituciones financieras por transferencia.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variable cajeros automáticos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Nivel	Rangos
Seguridad	Confianza	1-6	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces	Ordinal	De 59 hasta 80 puntos= Buena
	Respaldo Sistema				
Comisiones	Transferencias	7-11	(2) Casi nunca (1) Nunca		De 30 hasta 58 puntos= Regular
	Retiro				
	Deposito				
Accesibilidad	Cercanía	12-16			De 16 hasta 29 puntos= Mala
	24 horas de atención Logística				

Nota: Elaboración propia (2017)

Tabla 2

Operacionalización de la banca comercial o banca estatal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición	Nivel	Rangos
Terminal cajero automático	Banco comercial	1	(1) Banco comercial (2) Banco Nación	Nominal	No aplica
	Banco de la Nación				

Nota: Elaboración propia (2017)

2.3 Metodología

Se utilizó la metodología hipotético-deductiva, la cual es el instructivo o medio que persigue el experto para que su día a día se convierta en un método científico. La técnica hipotético-deductiva posee diversas etapas elementales: expectación del anómalo en estudio, instauración de una presunción para describir dicha anomalía, inferencias de resultados o estipulaciones más fundamentales que la propia hipótesis, y confrontación o verificación de la sinceridad de los enunciados derivados contrastándolos con el empirismo. Esta técnica hace que el experto combine la deliberación de la razón o instante racional (la formulación de la conjetura y la presunción) con la contemplación de la realidad o el evento experimental (la expectación y la confrontación). (Kerlinger, 2009)

Este tratado fue de perspectiva: cuantitativa debido a que se centraliza en el sistema de indagación de los cálculos Numéricos, emplea la expectación del

sistema con el fin de recopilar data y evaluar para llegar a esclarecer sus inquietudes de estudio. Emplea la recopilación, la estimación de factores, la generación de frecuencias y estadísticas de los habitantes que se estudia para comprobar las suposiciones estipuladas anteriormente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

2.4. Tipo de estudio

Según la finalidad fue: investigación básica porque la investigación científica pura o sustantiva tiene como finalidad ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad. Busca el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas. Su finalidad se basa en extender y ahondar en el conocimiento de la realidad y en tanto esta nación que se procura edificar es un entender científico, su finalidad será el de conseguir generalidades superiores (suposiciones, normas, teoremas).

Sotelo (2015) “es un estudio básico en la disposición que la finalidad de la investigación es evaluar las variables en su mínima expresión sin desear cambiarla, en esta forma de investigación se desea estipular una realidad acorde al marco de teoría” (p.19).

Como investigación precisa la condición de un evento de acuerdo a como se evidencie en una situación dada. En el estudio se detalló y evaluó acerca la variable: variable de cajero automático o variable de banca comercial o del estado.

A partir de la contemplación de eventos específicos se esboza una dificultad. Mediante un sistema de adoctrinamiento, este conflicto se asocia a una doctrina (Ñaupas, Mejía y Villagómez, 2011). “Teniendo en cuenta la teoría se enuncia una hipótesis, a través de un raciocinio de deducción, que subsiguientemente se pretende certificar de forma empírica. El período total inducción/suposición se denomina como método hipotético-deductivo” (p. 68).

De acuerdo a la evaluación y trascendencia de sus deducciones fue: expectación. Se tomaran en cuenta las observaciones en los tratados en donde el elemento a estudiar no es determinado por los expertos sino que estos se reducen a contemplar, estimar y evaluar específicas variables, sin efectuar un seguimiento continuo de la influencia.

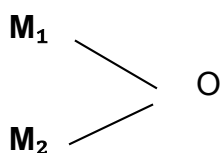
2.5. Diseño de investigación

El diseño del estudio fue de tipo no experimental. Es no experimental “el estudio se ejecuta sin maniobrar intencionadamente las variables. En otras palabras, comprende investigaciones en donde no se varía de manera deliberada las variables independientes para observar su consecuencia en otras variables” (Hernández *et al*, 2014, p. 149).

Este estudio fue de manera: descriptiva y comparativa debido a que este esquema toma en cuenta dos o más estudios descriptivos sencillos; esto es, recopilar información preponderante en diversos modelos acorde a una misma anomalía o particularidad de importancia y después especificar esta anomalía a partir de contrastar la data recopilada, pudiendo realizarse este contraste en la data genérica o en una condición de ellos.

Toma en cuenta dos o más tratados descriptivos sencillos, para después cotejar la data. (Hernández *et al*. 2014, p.232)

Diseño:



Donde:

M_1 : Muestra 1. (Banco de La Nación)

M_2 : Muestra 2. (Banco comercial)

O : Información (observaciones) relevante o de interés que recogemos de la muestra.

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

Para lograr este estudio la población estuvo compuesta por los clientes de la banca comercial y clientes del Banco de La Nación del distrito de San Juan de Miraflores: amas de casa, trabajadores, pequeños y medianos negociantes, durante el periodo 22 al 24 de junio del año 2017: 180 clientes, entre clientes de ambas bancas de ambos sexos.

Tabla 3

Población de usuarios de cajeros automáticos San Juan de Miraflores.

Distrito SJM	Entidades públicas	Sub total
1	Banco de la Nación	90
2	Banco comercial	90
Total		180

Nota: Elaboración propia (2017)

2.6.2 Muestra

Debido que se trabaja con una cantidad manejable de listado de preguntas, la muestra final estuvo compuesta por 180 clientes del cajero automático: 90 corresponden a clientes del Banco de La Nación y 90 clientes de la banca comercial.

2.6.3. Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, intencional por discernimiento y beneficio del científico; por tal razón, se optó por recopilar información mediante la encuesta a un grupo de usuarios, clientes del cajero automático, el día 22, 23 y 24 de junio debido a que en este tiempo los colaboradores públicos son retribuidos en cuenta de ahorros y ellos hacen transacciones en el Banco de la Nación.

Al respecto cabe mencionar a Mejía (2005) “En esta metodología, es el experto quien elige la muestra y pretende que sea específica, por ende, la representatividad parte de un propósito o juicio” (p. 37). Se concluye que el análisis de la representatividad es personal.

2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Un estudio o tratado científico tomando en cuenta las ciencias sociales, así como la ciencia en su totalidad, tendrá que involucrar el uso de metodologías operativas exhaustivas, bien determinadas, difundidas, apropiadas para que sea evaluada en contextos similares, adecuados a la anomalía a estudiar.

Respecto a ello Ñaupas *et al.* (2011) mencionaron:

Esas son las herramientas; la decisión de éstas dependerá de la finalidad buscada y está relacionado al sistema de trabajar; todo sistema (régimen, destreza o herramienta) tiene que estar supeditado a la finalidad que se persigue; por ende, el conflicto de la selección de una vía, es una dificultad de ajuste "contexto - finalidad" (p. 83).

Para este estudio la herramienta usada fue el listado de preguntas. Por tal motivo Hernández *et al.* (2014) indicó: "técnica de recopilar data en relación a la apreciación de los métodos, el cual se debe adecuar a las situaciones de acuerdo a como suceden; se analizan eventos, conductas y no estimaciones indirectas" (p. 263).

Instrumento de recopilación de data

La herramienta para recopilar la data ha sido el listado de preguntas, cuya preparación no debe realizarse sin previo estudio, sino que de forma independiente a su autonomía y complacencia tendrá que atacar de forma necesaria a un sistema tipo básico. Hernández *et al.* (2014) "la forma de lo teórico, marco de conceptos que soporta a la investigación, las conjeturas que se quiere comprobar, la problemática estipulada y la finalidad del estudio" (p. 22).

Instrumento 1: uso de cajero automático

Ficha técnica

Nombre: Escala de percepción uso de cajero automático.

Autor: Vásquez, C. (2006)

Adaptado: Salas, R. (2017)

Significación: La Escala de percepción de utilización de cajeros automático posee tres magnitudes: seguridad, comisiones y accesibilidad.

Alcance: El listado de preguntas contiene 16 ítems.

Administración: Individual o grupal.

Duración: el test se ejecuta en alrededor de 10 minutos promedio.

Aplicación: El contexto para aplicar son los clientes de cajero automático del Banco de la Nación y de la banca comercial en el distrito de San Juan de Miraflores, ejercicio presupuestal 2017.

Calificación: El escalafón para medir es Likert, los resultados que los individuos pueden emitir ante los enunciados son los siguientes:

(5) Siempre

(4) Casi siempre

(3) A veces

(2) Casi nunca

(1) Nunca

Baremos Interpretación

De 59 hasta 80 puntos = Buena

De 30 hasta 58 puntos = Regular

De 16 hasta 29 puntos = Mala

2.7.1 Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Validez de contenido

Se empleó la validez de la extensión para los 16 ítems de la herramienta: inserción financiera y 16 para herramienta de cajeros corresponsales, mediante la opinión de expertos. Los especialistas fueron catedráticos de la Escuela de Posgrado de la UCV.

Tabla 4

Validación de instrumento uso de cajero automático por juicio de expertos

Indicador	Experto 1: Dr. Carlos Sotelo Estacio	Experto 2: Dr. Joaquín Vertiz Osos	Experto 3: Mg. Karin Del Solar Salgado	Total
Coherencia	SI	SI	SI	SI
Pertinencia	SI	SI	SI	SI
Relevancia	SI	SI	SI	SI

Nota: Los datos han sido obtenidos de los Certificado de Validez (2017)

Validez de constructo

Se ejecutó una investigación modelo con 34 individuos de semejantes particularidades a la población a estudiar (20% de la muestra), se efectuó una evaluación de ítems con la *r* Pearson cambiada. En la tabla 5 se muestra la evaluación de ítems, cuyas valías varían desde 0.248 hasta 0.534 y el test permaneció intacto al no excluir algún ítem.

Tabla 5

Análisis de ítems para la variable uso de cajero automático

Uso de cajero automático			
Ítem	Correlación Ítem-total	Ítem	Correlación Ítem-total
A1	0.248	A9	0.343
A2	0.306	A10	0.453
A3	0.380	A11	0.325
A4	0.253	A12	0.257
A5	0.341	A13	0.534
A6	0.291	A14	0.243
A7	0.267	A15	0.456
A8	0.329	A16	0.342

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2017)

En la tabla 6 se exhiben las deducciones de confiabilidad para el listado de preguntas del cajero automático. De acuerdo a las deducciones el factor Alfa de Cronbach es de 0.823 para la herramienta de utilización del cajero automático, lo que demuestra que el listado de preguntas posee una elevada confiabilidad (Sotelo, 2013).

Tabla 6

Confiabilidad alfa de Cronbach del instrumento Uso de cajero automático

Variable	Alfa de Cronbach	N. de elementos
Uso de cajero automático	0.823	16

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2017)

En la tabla 7 se presenta la interpretación de niveles de confiabilidad según (Ruiz, 2007)

Tabla 7

Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Nota: Elaboración propia (2017)

En una metodología para investigar, es importante tener en cuenta dos elementos metódicos que garanticen la obtención de deducciones a partir de estadísticas confiables, además, la autenticidad de la investigación está relacionada a la contemplación y evaluación de expertos con el objetivo de hallar la autenticidad del contenido a través de la opinión de especialistas, además, para la confianza de los listados de preguntas se usará Alfa de Cronbach, con el objetivo de establecer si la herramienta que se utiliza calcula las variables a estudiar según los objetivos e hipótesis estipulados, es conclusión si se repite esta herramienta en diversas circunstancias estimará lo que se desea medir. (Mejía, 2005)

2.8 Métodos de análisis de datos

Sotelo (2013), señala que en todo estudio es preponderante tomar en cuenta métodos de evaluación de data, con la finalidad de conseguir deducciones de forma confidencial, de acuerdo a las siguientes prácticas:

La Codificación: Sistema que permite sistematizar y regularizar la data recopilada según los ítems establecidos por cada una de las variables a estudiar, manteniendo la congregación de la data recopilada.

La Tabulación: Mediante esta técnica se pudo reorganizar la base de datos teniendo en cuenta las magnitudes y variables a estudiar de acuerdo al número de ítems por cada variable de la herramienta usada.

Escalas de medición: Admite usar y elegir el método de escalafón, estableciéndose que en el estudio se ha usado términos ordinales con sus cuantías respectivas, ordenado según una categoría.

2.9 Aspectos éticos

Durante la preparación y realización del método estadístico según el empleo de la herramienta de acuerdo a la muestra a investigar, se tomó en cuenta la intervención y disposición de los individuos de forma privada, con el objetivo de no causar decepciones por la reproche o apreciación que han revelado mediante la herramienta usada en el estudio.

Además, ante el respaldo de los contenidos usados según las variables de investigación detalladas en la parte teórica, se ha caracterizado y descrito nociones teóricas de acuerdo a los recursos usados, se optó por respetar la elección y el contenido de los autores citados según a la naturaleza o enlace fundado.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Análisis descriptivo de la variable: Uso de cajeros automáticos

Tabla 8

Nivel de usuarios de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	14	15,6
	Regular	46	51,1
	Buena	30	33,3
	Total	90	100,0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2017)

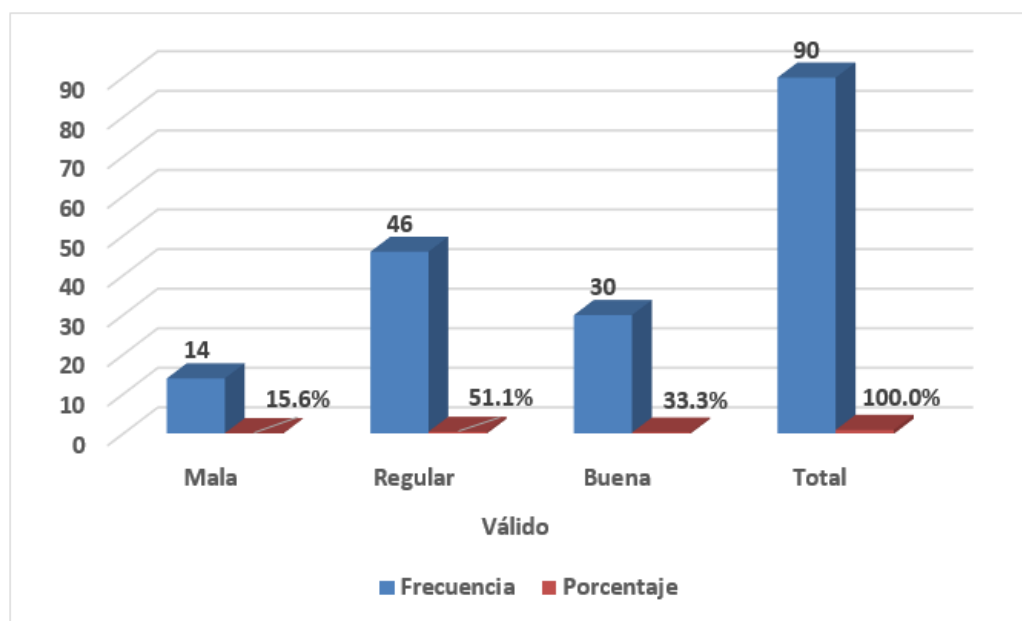


Figura 8. Barras usuarios de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores.

Tomado del SPSS 23 (2017)

En la Tabla 8 y figura 8 se contempla que de los 90 encuestados, el 51.1% posee un grado regular de consumidores de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores, posteriormente, un 33.3% con un buen grado de consumidores de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores y por último el 15.6% con un bajo grado de consumidores de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores.

Tabla 9

Niveles de seguridad de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	20,0
	Medio	44	48,9
	Alto	28	31,1
	Total	90	100,0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2017)

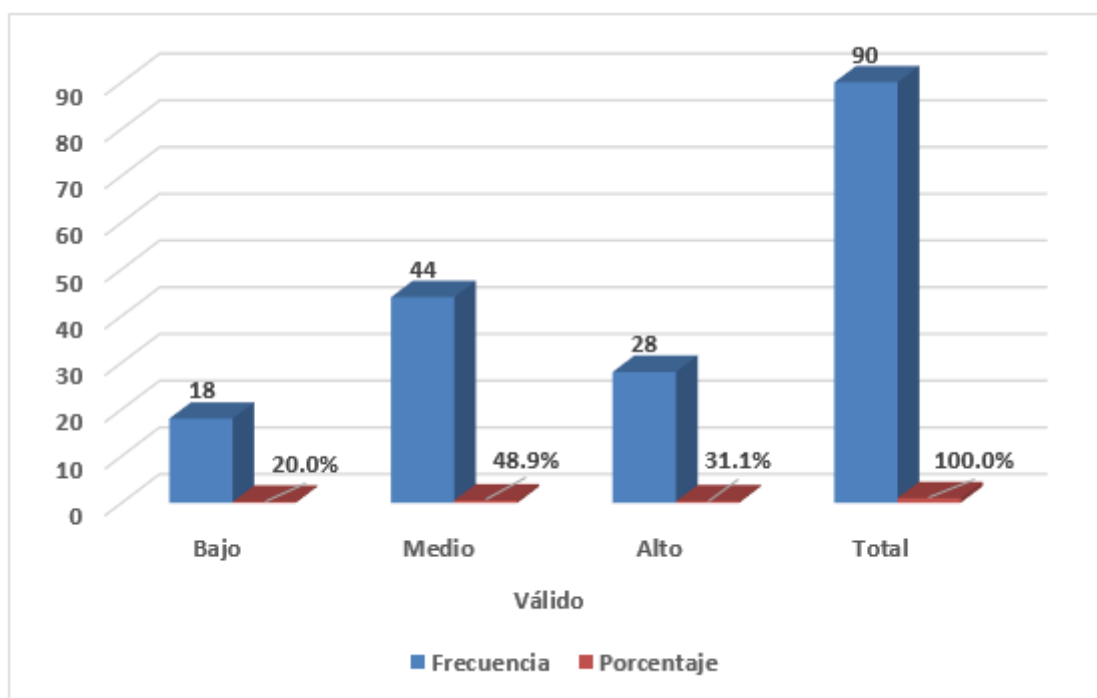


Figura 9. Barras de seguridad de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores.

Tomado del SPSS 23 (2017)

En la tabla 9 y figura 9 se contempla que de los 90 encuestados, el 48.9% posee un grado regular de seguridad de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores; además, el 31.1% manifiesta un buen grado de seguridad de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores y por último el 20.0% presenta un grado bajo de seguridad de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores.

Tabla 10

Niveles de comisiones de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	32	35,6
	Medio	26	28,9
	Alto	32	35,6
	Total	90	100,0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2017)

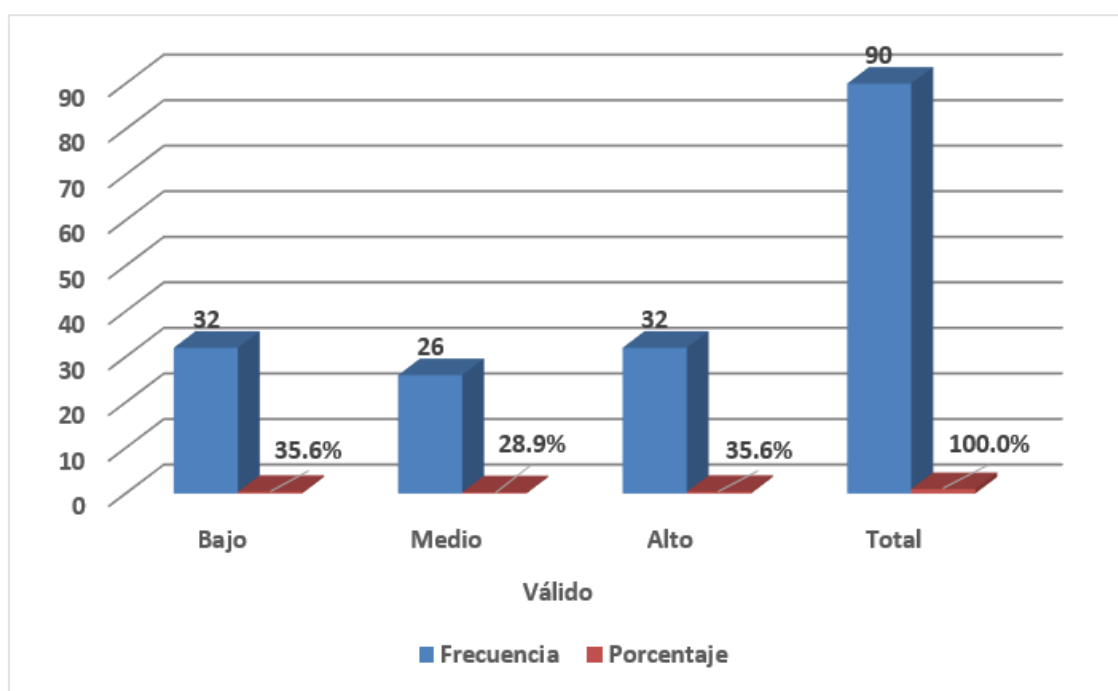


Figura 10. Barras de comisiones de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores.

Tomado del SPSS 23 (2017)

En la tabla 10 y figura 10 se contempla que de los 90 encuestados, el 35.6% posee un buen grado de comisiones de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores; además, el 28.9% manifiesta un grado regular de comisiones de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores y por último el 35.6% muestra un bajo grado de comisiones de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores.

Tabla 11

Niveles de accesibilidad de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	20,0
	Medio	44	48,9
	Alto	28	31,1
	Total	90	100,0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2017)

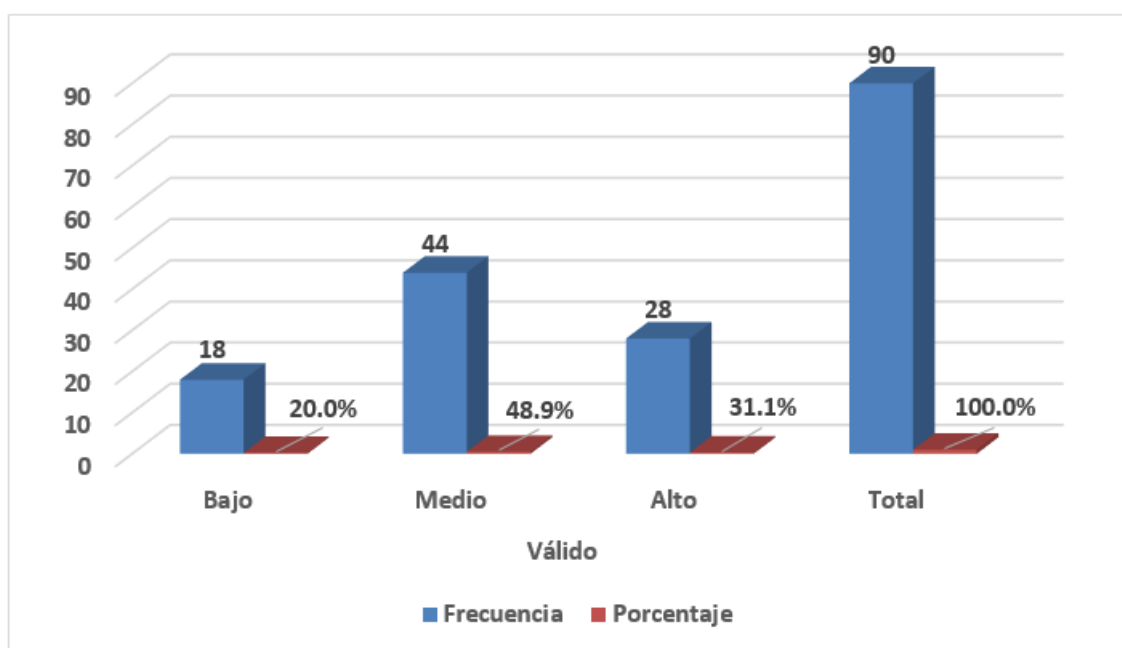


Figura 11. Barras de accesibilidad de cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores.

Tomado del SPSS 23 (2017)

En la tabla 11 y figura 11 se contempla que de los 90 encuestados, el 48.9% posee un regular grado de acceso al cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores; además, el 31.1% manifiesta un grado bueno de acceso al cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores y por último el 20.0% muestra un grado bajo de acceso al cajero automático del Banco de la Nación San Juan de Miraflores.

Tabla 12

Nivel de usuarios de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	20	22,2
	Regular	48	53,3
	Buena	22	24,4
	Total	90	100,0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2017)

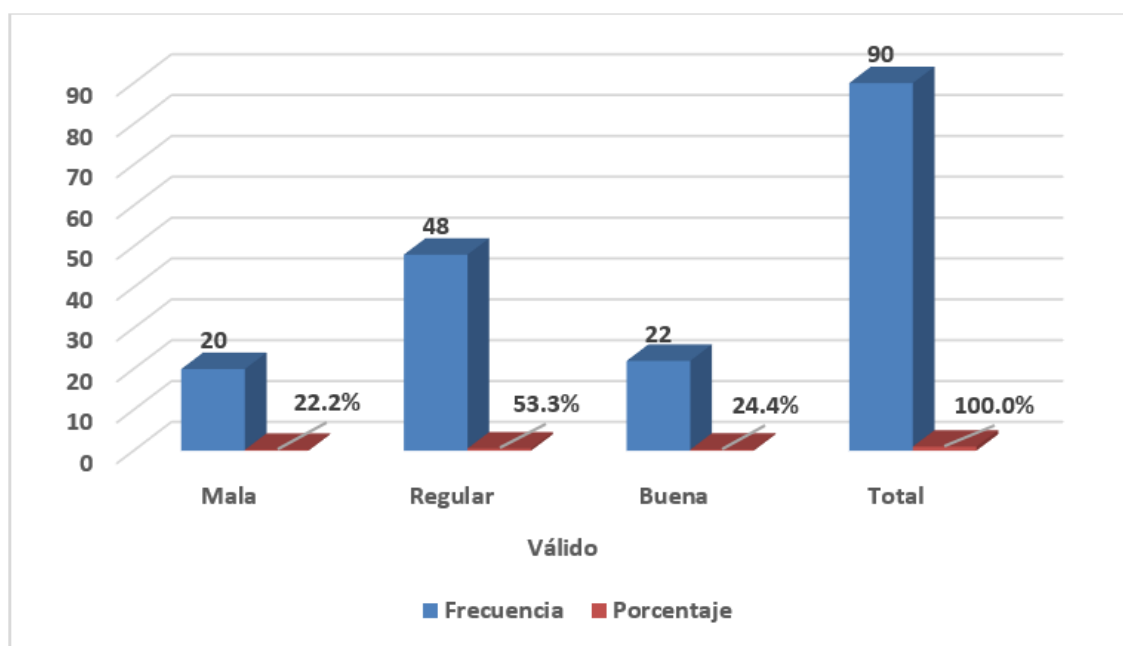


Figura 12. Barras de usuarios de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores.

Tomado del SPSS 23 (2017)

En la tabla 12 y figura 12 se contempla que de los 90 encuestados, el 53.3% posee un grado regular de consumidores de cajero automático de la banca comercial, San Juan de Miraflores, asimismo, un 24.4% muestra un grado bueno de consumidores de cajero automático de la banca comercial, San Juan de Miraflores y por último, el 22.2% con un grado bajo de consumidores de cajero automático de la banca comercial, San Juan de Miraflores.

Tabla 13

Niveles de seguridad de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	24,4
	Medio	40	44,4
	Alto	28	31,1
	Total	90	100,0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2017)

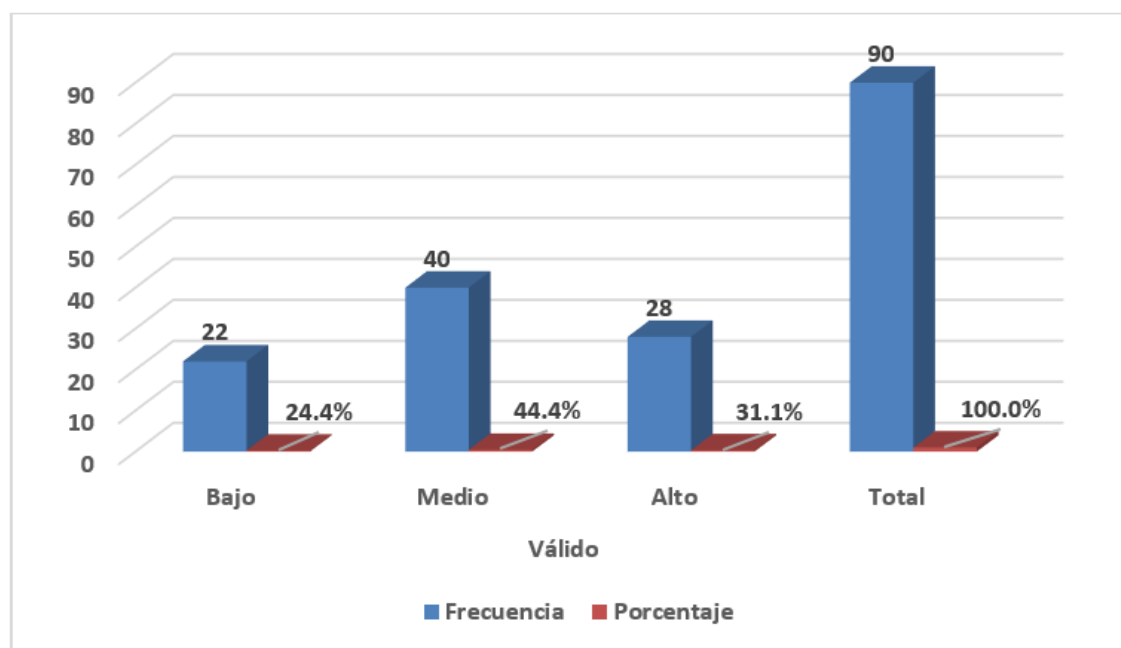


Figura 13. Barras de seguridad de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores.

Tomado del SPSS 23 (2017)

En la tabla 13 y figura 13 se contempla que de los 90 encuestados, el 44.4% posee un grado regular de seguridad de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores; además, el 31.1% manifiesta un grado bueno de seguridad de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores y por último el 24.4% muestra un grado bajo de seguridad de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores.

Tabla 14

Niveles de comisiones de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	42	46,7
	Medio	32	35,6
	Alto	16	17,8
	Total	90	100,0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2017)

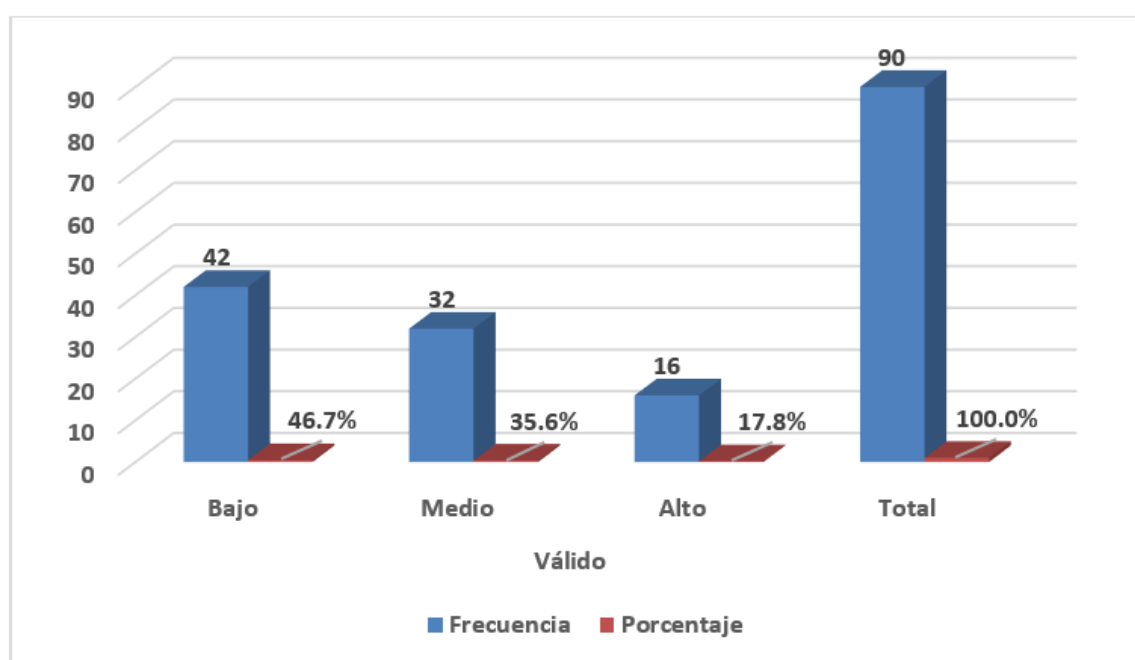


Figura 14. Barras de comisiones de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores.

Tomado del SPSS 23 (2017)

En la tabla 14 y figura 14 se contempla que de los 90 encuestados, el 46.7% posee un grado bajo de comisiones de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores; además, el 35.6% manifiesta un grado regular de comisiones de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores y por último un 17.8% muestra un grado bueno de comisiones de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores.

Tabla 15

Niveles de accesibilidad de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	22	24,4
	Regular	48	53,3
	Buena	20	22,2
	Total	90	100,0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2017)

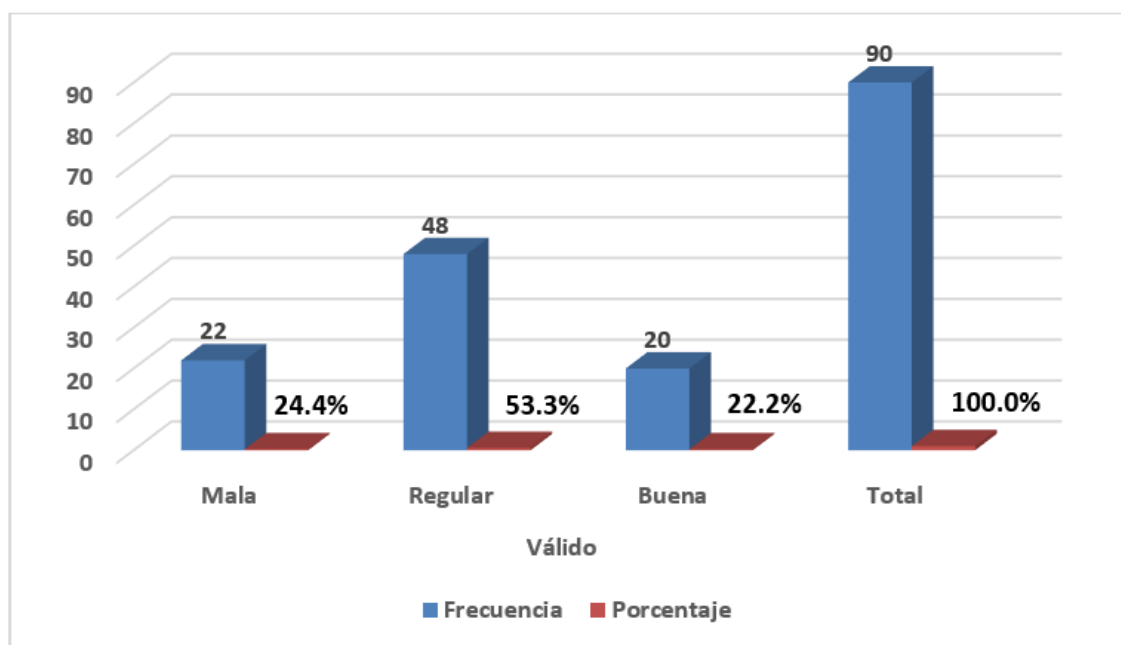


Figura 15. Barras de accesibilidad de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores.

Tomado del SPSS 23 (2017)

En la tabla 15 y figura 15 se contempla que de los 90 encuestados, el 53.3% posee un grado regular de acceso al cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores, asimismo, un 22.2% muestra un grado bueno de acceso de cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores y por último el 24.4% con un grado bajo de acceso al cajero automático de la banca comercial San Juan de Miraflores.

3.2. Contratación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores.

H₁: Existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores.

- a) Grado de Significatividad: Se admite un grado de significancia del 5%; es decir, del 0.05.
- b) Zona de rechazo: Para toda cuantía de probabilidad superior a 0.05, se admite H₀ y se deniega H₁.
- c) Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 16

Comparación entre el uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores.

Servicio	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadísticos de contraste ^a	
Banco de la Nación	90	42.22	1900.00	U de Mann-Whitney	865.000
Banca comercial	90	48.78	2195.00	W de Wilcoxon	1900.000
				Z	-1.192
Total	180			Sig.asintót. (bilateral)	.033

Nota: a. Variable de agrupación: GRUPO1

Datos obtenidos del SPSS 23 (2017)

- d) Norma de decisión
Sig. > 0.05: Se admite H₀
- e) Interpretación

En la tabla 16 se manifiestan las deducciones para confirmar la hipótesis general: Existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores.

Al contrastar la media de la utilización de cajeros automáticos de la banca comercial en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017 presentan un rango promedio de (48,78) y el uso de cajeros automáticos del Banco de la Nación manifiesta una media de (42,22); además, al emplear el test no paramétrico U de Mann Whitney para contrastar hipótesis, se contempla que estas desigualdades son representativas ($p= 0,033 < ,05$); por ende, se deniega la hipótesis nula y se acepta la alternativa, en otras palabras, existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores, de acuerdo a lo que se muestra en la figura 16.

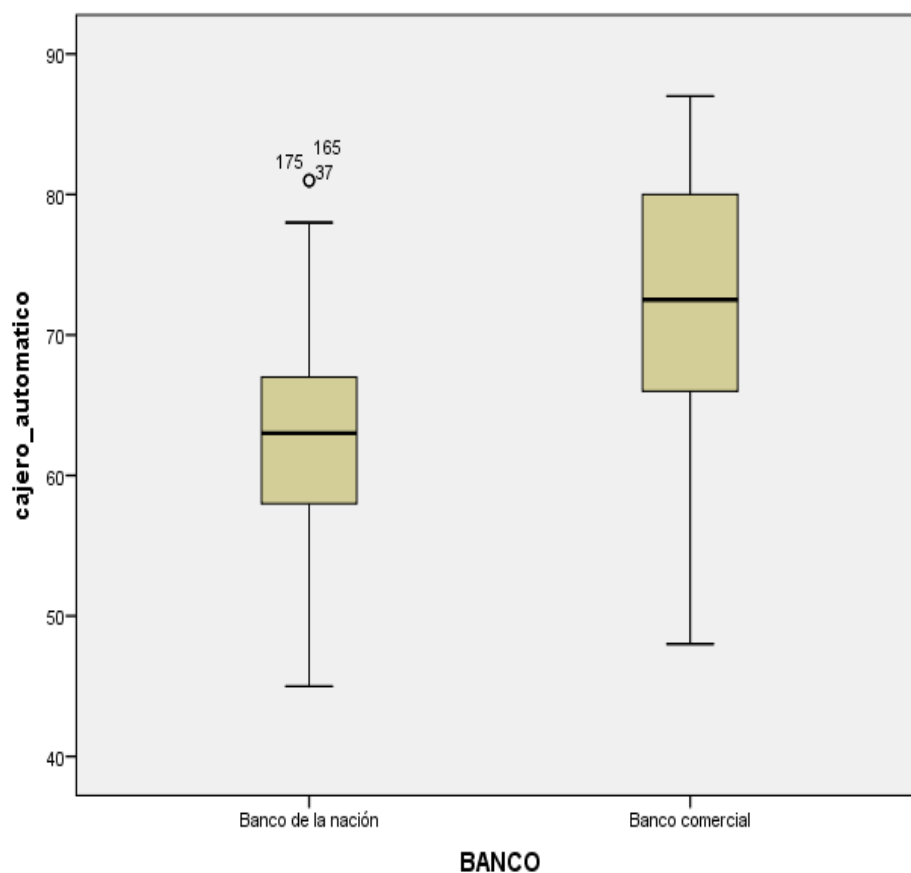


Figura 16. Cajas y bigotes entre el uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores Tomado del SPSS 23 (2017)

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

H₁: Existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

- a) Grado de Significatividad: Se permite un grado de significancia del 5%; es decir, del 0.05.
- b) Zona de rechazo: Para toda cuantía de probabilidad superior a 0.05, se admite H₀ y se deniega H₁.
- c) Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 17

Comparación entre el uso de cajeros automáticos en su dimensión seguridad de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores.

Servicio	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadísticos de contraste ^a	
Banco de la Nación	90	44.68	2010.50	U de Mann-Whitney	975.500
Banca comercial	90	46.32	2084.50	W de Wilcoxon	2010.500
				Z	-.999
Total	180			Sig.asintót. (bilateral)	.036

Nota: a. Variable de agrupación: GRUPO2

Datos obtenidos del SPSS 23 (2017)

- d) Norma de decisión
Sig. > 0.05: Se admite H₀
- e) Interpretación

En la tabla 17 se exhiben las deducciones para cotejar la hipótesis específica 1: Existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos

en su magnitud seguridad de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017. Al contrastar la media en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca comercial manifiestan un promedio de (46,32) y la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca del estado con una media de (44,68); además, al utilizar el test no paramétrico U de Mann Whitney para contrastar hipótesis, se contempla que estas desigualdades no son representativas ($p= 0,036 < 0.05$); por ende, se deniega la hipótesis nula y se admite la alternativa, en otras palabras, existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, lo que se exhibe en la figura 17.

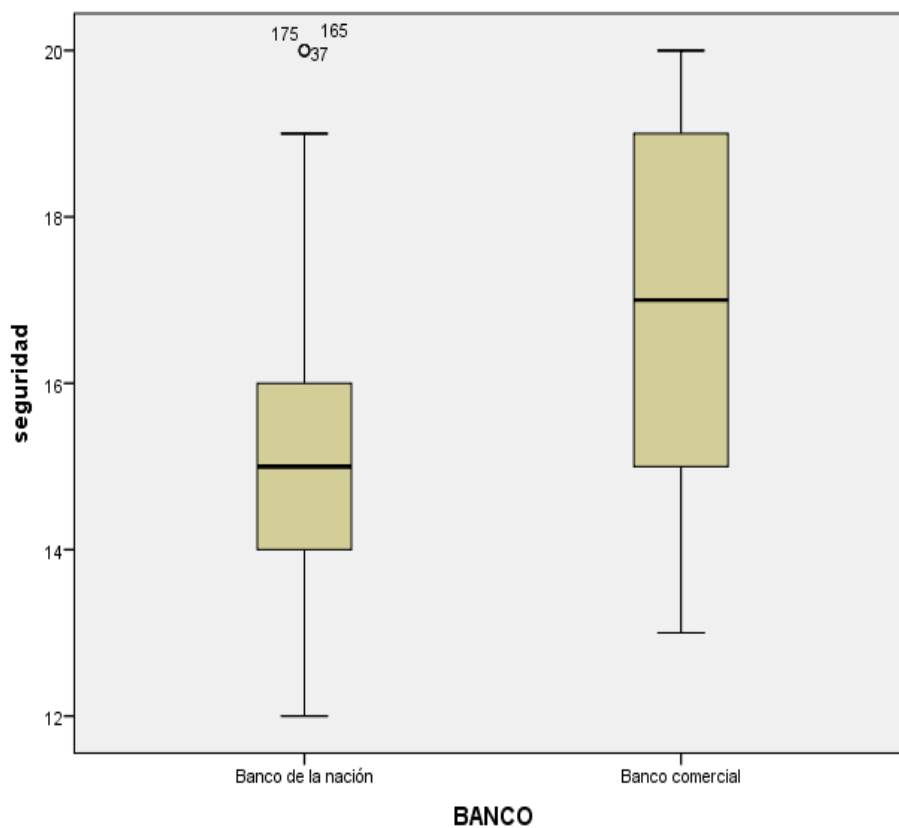


Figura 17. Cajas y bigotes del uso de cajeros automáticos en su dimensión seguridad entre la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores.

Tomado del SPSS 23 (2017)

Hipótesis específica 2

H₀: No existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud comisiones de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

H₁: Existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud comisiones de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

- a) Grado de Significatividad: Se admite un grado de significancia del 5%; en otras palabras es del 0.05.
- b) Zona de rechazo: Para toda cuantía de probabilidad mayor a 0.05, se admite H₀ y se deniega H₁.
- c) Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 18

Comparación entre el uso de cajeros automáticos en su dimensión comisiones de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores.

Servicio	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadísticos de contraste ^a	
Banco de la Nación	90	50.19	1836.50	U de Mann-Whitney	801.500
Banca comercial	90	40.81	2258.50	W de Wilcoxon	1836.500
				Z	-1.705
Total	180			Sig.asintót. (bilateral)	.048

Nota: a. Variable de agrupación: GRUPO3

Datos obtenidos del SPSS 23 (2017)

- d) Norma de decisión
Sig. > 0.05: Se admite H₀
- e) Interpretación

En la tabla 18 se muestra las deducciones para cotejar la hipótesis específica 2: Existe diferencia significativa en la utilización cajeros automáticos en

su magnitud comisiones de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

Al contrastar la media en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud comisiones de la banca comercial de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017 manifiesta una media de (50,19) y la banca del estado exhibe una media de (40,81); además, al utilizar el test no paramétrico U de Mann Whitney para cotejar hipótesis, se contempla que estas desigualdades son representativas ($p= 0,048 < ,05$); por ende, se deniega la hipótesis nula y se admite la alternativa, en otras palabras, existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud comisiones de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017, de acuerdo a lo que se exhibe en la figura 18.

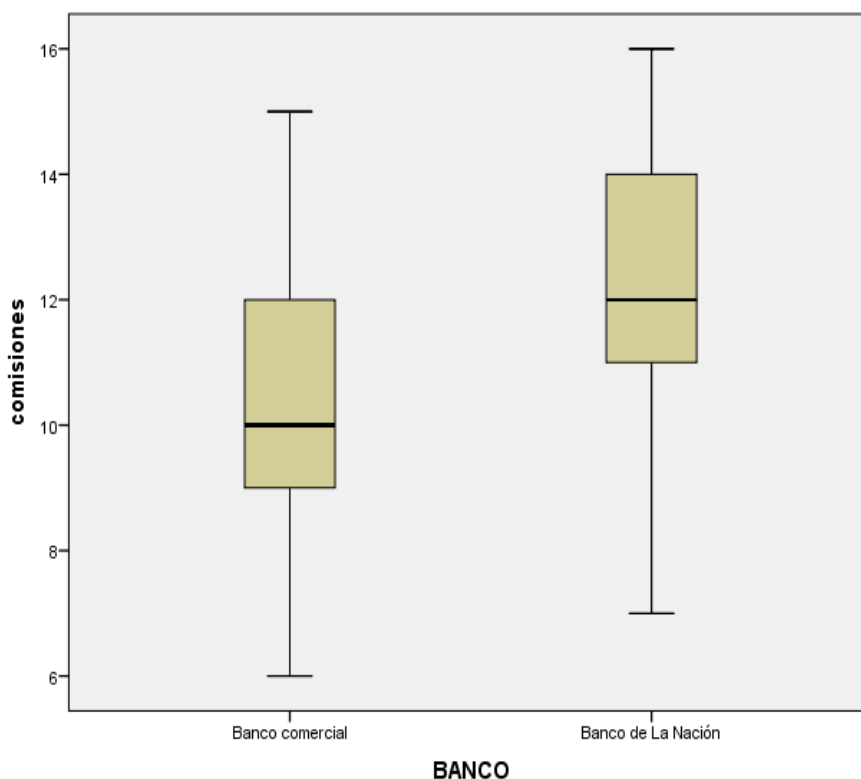


Figura 18. Cajas y bigotes entre el uso de cajeros automáticos en su dimensión comisiones de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores.

Tomado del SPSS 23 (2017)

Hipótesis específica 3

H₀: No existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud acceso a la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

H₁: Existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud acceso a la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores.

- a) Nivel de Significatividad: Se admite un grado de significancia del 5%; es decir, del 0.05.
- b) Zona de rechazo: Para toda cuantía de probabilidad superior a 0.05, se admite H₀ y se deniega H₁.
- c) Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 19

Comparación entre el uso de cajeros automáticos en su dimensión accesibilidad de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores

Servicio	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadísticos de contraste ^a	
Banco de la Nación	90	45.32	2006.50	U de Mann-Whitney	975.500
Banca comercial	90	43.68	1984.50	W de Wilcoxon	2010.500
				Z	-.299
Total	180			Sig.asintót. (bilateral)	.035

Nota: a. Variable de agrupación: GRUPO2

Datos obtenidos del SPSS 23 (2017)

- d) Norma de decisión
Sig. > 0.05: Se admite H₀
- e) Interpretación

En la tabla 17 se manifiesta las deducciones para cotejar la hipótesis específica 3: Existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud acceso a la banca comercial y del estado en el distrito de San

Juan de Miraflores, periodo junio 2017. Al contrastar la media del empleo de cajeros automáticos en su magnitud acceso a la banca comercial manifiesta una media de (45,32) y la banca del estado en el distrito de San Juan de Miraflores exhibe una media de (43,68); además, al utilizar el test no paramétrico U de Mann Whitney para cotejar hipótesis, se contempla que estas desigualdades son representativas ($p= 0,035 < ,05$); por ende, se deniega la hipótesis nula y se admite la alternativa, en otras palabras, existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud acceso a la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017, de acuerdo a lo que se exhibe en la figura 19.

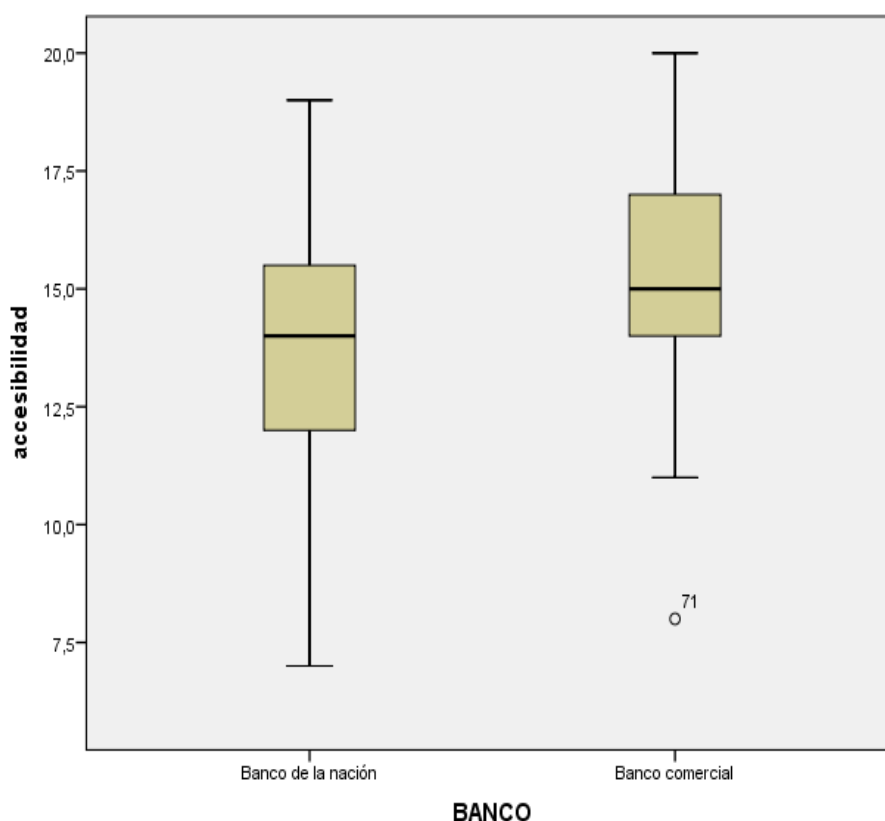


Figura 19. Cajas y bigotes entre el uso de cajeros automáticos en su dimensión accesibilidad de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores.

Tomado del SPSS 23 (2017)

IV. Discusión

Al comparar los promedios del uso de cajeros automáticos de la banca comercial en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017 presentan un rango promedio de (48,78) y el uso de cajeros automáticos del Banco de la Nación presentan un promedio de (42,22); así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son significativas ($p= 0,033 < ,05$); por ende, se deniega la hipótesis nula y se admite la alternativa, en otras palabras, existe diferencia representativa en la utilización de cajeros automáticos de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores. Referente a ello; Vergara *et al.* (2013) mencionó que impera ciertos factores en donde la banca nacional se despliega solamente de manera frecuente, en el entorno globalizado se realiza con un elevado nivel de desempeño. Asimismo, la excelente capacidad en el entorno global se realiza de manera indiscutible al examinar el equilibrio que impera. Además, Caycay y Huanca (2014) manifestaron que el ofrecimiento de los dos agentes de banca en investigación es efectivo, y la petición contempla a estos conductos de distribución de finanzas como una excelente opción para efectuar transacciones de forma más ágil. A partir de todos los resultados obtenidos, rescatando las diferencias de ambos agentes bancarios (BCP e Interbank), donde, los agentes bancarios BCP son más eficientes que los agentes Interbank. Du Bois (2012) los bancos BCP mueven US\$6,300 millones. Las entidades financieras tienen en operación 13,239 cajeros bancarios (agentes) en el país, un 35.8% más que igual mes de 2011. Sin embargo, el número de cajeros automáticos aumentó 18.8% y se ubicó en 5,677 es allí donde se pueden realizar desde retiros de efectivo hasta pago de servicios.

Al contrastar la hipótesis específica 1 en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca comercial muestran una media de (46,32) y la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca estatal un promedio de (44,68); asimismo al emplear la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias no son significativas ($p= 0,036 < ,05$); por ende, se deniega la hipótesis nula y se admite la alternativa, en otras palabras, impera divergencia representativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad

de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores. Al respecto; Vélez y Botero (2011) la sustracción de la identidad, concebida como la sustitución del facultativo de una potestad o solvencia por un embaucador para conseguir un privilegio no justo, contempla con mayor frecuencia interés en fuente de estafas consumadas con la asistencia de tecnologías de información. Gabaldón y Pereira (2011) con un análisis sobre la equidad que tendría que conservarse entre dispositivos de seguridad que reproduciendo las regulaciones dificulta el fraude, y la carga complementaria que simboliza para los clientes, la difusión de los instructivos de veracidad en las operaciones electrónicas. Ruiz (2014) las operaciones en banca no solamente significa beneficios para los bancos al incrementar la cantidad de transacciones, sino un vasto asentimiento que beneficia al progreso de la economía en las naciones, optimizando la distribución de recursos. Además, no se encuentra incertidumbre que la accesibilidad a los servicios de finanzas optimiza el bienestar de vida y los beneficios de los individuos. Rico (2011) anunció que las facultades del cliente en esta condición se evalúan los dispositivos de seguridad, de manera técnica como jurídica que tienen que estar presentes en una operación de remuneración. Un dispositivo de reintegro protegido deberá avalar lo confidencial y reserva de la transacción, la advertencia del riesgo y la resolución de responsabilidad por prácticas engañosas o no consentidas.

Al contrastar la media en el uso de cajeros automáticos en su magnitud comisiones de la banca comercial de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017 presentan un promedio de (50,19) y la banca estatal presentan un promedio de (40,81); asimismo al emplear la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para contrastación de hipótesis, se indica que estas desigualdades son representativas ($p= 0,048 < ,05$); por ende, se deniega la hipótesis nula y se admite la alternativa, en otras palabras, impera divergencia representativa en el empleo de cajeros automáticos en su magnitud de comisiones de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores. Referente a ello; González y Plata (2015) encontró que las comisiones por operaciones entre bancos perduran sin modificaciones. La norma estimula a la implementación de cajeros, lo que reduce las utilidades de la banca. La oposición por cobrar comisiones en cajeros

adecuados concibe que los bancos aumenten sus montos por abrir una cuenta. López, y Condori (2009) analizó el evento específico del Banco de Crédito del Perú (BCP) mediante su producto de finanzas del agente BCP, lo que permitió el vínculo entre organizaciones (pequeñas y medianas instituciones) y la ejecución de transacciones de finanzas a través del BCP, debido a que en otros contextos serían elevados de ejecutar, originándose ciertas conmociones en los implicados, como son las instituciones y/o individuos respecto a los agentes. A partir de las repercusiones en la economía y no economía originadas por las tácticas, se tienen: penetración en el sistema de banca al consentir ejecutar transacciones mínimas acordes más a los ciudadanos; y desde el aspecto financiero se consigue un elevado posicionamiento del BCP como una entidad que toma en cuenta la inclusión del sistema de banca.

Al contrastar la media del uso de cajeros automáticos en su magnitud accesibilidad de la banca comercial presentan un promedio de (45,32) y la banca estatal en el distrito de San Juan de Miraflores presenta un promedio de (43,68); asimismo al emplear la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son significativas ($p=0,035 < ,05$); por ende, se deniega la hipótesis nula y se admite la alternativa, en otros palabras, impera divergencia representativa en el empleo de cajeros automáticos en su magnitud accesibilidad a los bancos de manera comercial y del estado. Referente a ello; Pérez (2013) evaluó como el progreso de la tecnología ha repercutido de forma favorable en esta manera de pago, lo que ha ocasionado que el asentimiento de los usuarios aumente al romper con ciertas prácticas y tradiciones muy enraizados. Pérez (2002) se refirió al efectivo electrónico, en donde las tarjetas posean un sitio que prevalezca, en donde se tome en cuenta a las de débito o a la nueva alternativa, aún en fase de experimento, denominado como cartera electrónica o prepagada. Los progresos en tecnología han repercutido de manera favorable en esa forma de pago, lo que ha ocasionado que la apreciación por parte de los usuarios se adicione, desterrando con ciertas prácticas y rutinas muy enraizados, se adiciona la demanda de moneda y billete de los vendedores, quienes tendrán que admitir las tarjetas -y cambiar su demanda— teniendo en cuenta de que si tienen o no un dispositivo con la

capacidad de ejecutar los movimientos adecuados. Maudos (2011) desarrolló un patrón de teoría de aceptación de inventos de acuerdo a la red, debido a la preponderancia de las mismas en la determinación de las funciones del ATM. Las deducciones empíricas demuestran la consecuencia positiva a partir de la magnitud del mercado, la magnitud de la red rival de ATMs, y la magnitud de la organización de la banca que posee sobre la grandeza de la propagación del ATM. Por último, trasciende significatividad y negatividad el resultado de la conglomeración del mercado y la utilidad de la entidad de banca a partir de dicho ímpetu.

V. Conclusiones

- Primera:** Existe diferencia significativa en el uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, U de Mann Whitney: 865.000 ($p= 0,033 < ,05$).
- Segunda:** En la hipótesis específica 1 existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, U de Mann Whitney: 975.500 ($p= 0,036 < ,05$).
- Tercera:** En la hipótesis específica 2 existe diferencia significativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud de comisiones de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, U de Mann Whitney: 801.500 ($p= 0,048 < ,05$).
- Cuarta:** En la hipótesis específica 3 existe diferencia significativa en el empleo de cajeros automáticos en su magnitud accesibilidad de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, U de Mann Whitney: 975.500 ($p= 0,035 < ,05$).

VI. Recomendaciones

- Primera** A la Alta Dirección del Banco de la Nación, (BN), intensificar la cobertura de cajeros automáticos en el entorno de la nación, donde la banca comercial no tiene alcance, con el objetivo de acoger y atender el requerimiento de los habitantes en el Perú.
- Segunda** A la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo, circunscribir como objetivo estratégico dentro del Plan para el período 2017 – 2021, el establecimiento de cajeros automáticos de última tecnología, que contengan restricciones en seguridad, optimizando la apreciación de los clientes y clientes potenciales.
- Tercera** A la Gerencia de Finanzas y Contabilidad, efectuar evaluaciones económicas financieras que reduzcan los costos de utilización de los cajeros automáticos como valor agregado, con el objetivo de desarrollar mercados en la utilización de cajeros automáticos.
- Cuarta** A Gerencia Banca de Servicios, en especial a la Agencia 1 San Juan de Miraflores del Banco de la Nación, promover el uso de cajeros automáticos promocionando los servicios que brinda este canal, con el objetivo de generar confianza, facilitar el acceso e impulsar el uso de este canal de atención.

Referencias

- Asociación de Bancos del Perú. (2013). *Cajeros corresponsales se consolidan como canal alternativo de atención bancaria*. Recuperado de http://www.felaban.com/archivos_noticias/novedad.pdf.
- Banca fácil. (2009) *¿Qué es un Cajero Automático?* Recuperado de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000023&idCategoria=6>
- Bauer, D. (2012). *Cajeros automáticos impulso a la inclusión financiera y a la eficiencia operativa del sector*. (5ta Ed.). México: Mc. Graw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V
- BCRP (2007). Circular No.018-2007-BCRP. Lima, 7 de setiembre de 2007. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Normas-Legales/Circulares/2007/Circular-018-2007-BCRP.pdf>
- Caixabanc. (2008). *Accesibilidad en cajeros, oficinas e internet*. Recuperado de https://www.caixabank.es/particular/accesibilidad/queesaccesibilidad_es.html
- Caycay, G. y Huanca, J. (2014). *Diferencias en la gestión de los agentes bancarios del Banco de Crédito e Interbank Chiclayo, durante el periodo julio-noviembre 2012*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Perú. Recuperada de URI: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/95>
<http://54.165.197.99/handle/usat/95>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2009). *Modelo de negocio para la inclusión financiera*. México: Fundación Bill & Melinda Gates. Recuperado de <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%20la%20IF/1%20Corresponsales%20Bancarios.pdf>.
- Díaz, C. y Ramírez, D. (2001). El proceso de desintermediación en Chile: una revisión. *Fórum Empresarial*, 6(2), 3–21.
- Du Bois, F. (2012). *Cajeros corresponsales y la inserción financiera. Modelo de negocio para la inclusión financiera*. Lima-Perú: Fundación Bill & Melinda Gates.
- Escalante, L. (2010). *Análisis de la ubicación de cajeros automáticos del Banco Internacional con propuesta de reubicación y mejoramiento del servicio*.

- Tesis para optar por el título de Ingeniero Industrial. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Escoto, R. (2007). *Banca Comercial*. Segunda Reimpresión. Editorial Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica. P. 106.
- Fernández, J. (2009). *Accesibilidad en banca online y cajeros automáticos: el caso de la Caixa*. Recuperado de: http://www.nosolousabilidad.com/articulos/accesibilidad_lacaixa.htm
- Gabaldón, L. y Pereira, W. (2011). Usurpación de identidad y certificación digital: propuestas para el control del fraude electrónico. *Sociologías*, 14(20), 164-190. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/S1517-45222008000200008>
- Galán, J. y Venegas, F. (2016). Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero. *Investigación Económica*, 54(6), 93-124. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60144179003>
- Génesis (2012). *La seguridad en los cajeros automáticos: Medidas antirrobo*. Octubre 2012. Recuperado de <http://blog.genesis.es/seguridad-en-cajeros-automaticos-medidas-antirrobo/>
- Gestión (2015). *Las siete comisiones frecuentes que cobran los bancos por usar tarjetas de crédito*. Diario de economía y Negocios de Perú. Sábado, 3 de Octubre del 2015. Recuperado de: <http://gestion.pe/tu-dinero/siete-comisiones-frecuentes-que-cobran-bancos-usar-tarjetas-credito-2144478ç>
- González, P. y Plata, L. (2015). Análisis teórico de las modificaciones a la regulación de comisiones interbancarias en cajeros automáticos en México. *Estudios Económicos*, 30(12) 141-178. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59744841005>
- Gonzalez-Vega, C. (2003). *Deepening Rural Financial Markets: Macroeconomic, policy, and Political Dimensions*. International Conference on Paving the Way. New York
- Guízar, I., González, C. y Miranda, M. (2015). Un análisis numérico de inclusión financiera y pobreza. *Econo Quantum*, 12(9) 7-24. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=125042597001>

- Hernández, C. (2010). *Administración Financiera del Capital de Trabajo para Pequeñas Empresas del Sector Comercial Minorista en Xalapa*. (Tesis de Maestría) Universidad Veracruzana, México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: Mac Graw Hill: Interamericana
- IUS (2007). *Cajero automático*. Recuperado de <http://www.unla.mx/iusunla14/actualidad/CAJEROS%20AUTOMATICOS.htm>
- Izquierdo, L. (2012). *Seis sistemas que aumentaron la seguridad de los cajeros automáticos*. Eroski Consumer. 19 de enero del 2012. Recuperado de: http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/servicios-y-hogar/2012/01/19/206261.php
- Katz, J. (2009). *Bancarización + TIC*. Ciudad de México: Ercillas.
- Kelinger, F. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://metodologiaanahuac.blogspot.com/2009/02/tres-caracteristicas-segun-fred-n.html>
- La República (2012). *Bancos informan que los retiros en cajero cuestan, pero no precisan cuánto*. 5 de Abril del 2012. Recuperado de <http://larepublica.pe/05-04-2012/bancos-informan-que-los-retiros-en-cajeros-cuestan-pero-no-precisan-cuanto>
- López, J. y Condori, P. (2009). Conformación de alianzas estratégicas bancos – empresa Y su impacto para un sistema financiero inclusivo, Gestión en el Tercer Milenio, *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 12(33), 36-41. UNMSM.
- Lovis, W., Adel, I. y Cruz, R. (1999). *Canales de comercialización*.(5ta Ed.). Madrid: Prentice Hall Iberia S.R.L.
- Martínez, C. (2005). Una revisión empírica sobre los determinantes del margen de intermediación en Colombia 1989-2003. *Ensayos Sobre Política Económica*, 11(48), 118–183.
- Mas, I. y Siedek, H. (2008). *Servicios bancarios a través de redes de establecimientos minoristas*. CGA, N° 47, 1-31.

- Maudos, J. (2011). *El impacto del cambio tecnológico en el sistema bancario: el cajero automático*. Recuperado de <http://www.ivie.es/downloads/docs/wpasec/wpasec-2011-10.pdf>
- Maudos, J. y Pastor, I. (2012). *Prestación de Servicios Bancarios en las Cajas de Ahorros Españolas: Cajeros Automáticos versus Oficinas*. Recuperado de <http://www.ivie.es/downloads/docs/wpasec/wpasec-1995-14.pdf>
- Mejía, M. E. (2005). *Metodología de la investigación*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Moreno, J. y Zamarripa, G. (2013). *Redes de cajeros automáticos bancarios y la estructura en comisiones por conexión: un análisis de transaccionalidad para México*. Ciudad de México: Fundación de estudios financieros
- Muñoz, S. (2013). *Análisis geoespacial para ubicar cajeros automáticos y oficinas bancarias como herramienta para mejorar la cobertura de servicios de las entidades financieras en Bogotá*. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de <http://unimilitar-dspace.metabiblioteca.org/handle/10654/10914>
- Niño, J. (2012). *Los canales de distribución bancarios constituyen una estrategia integral de marketing*. Recuperado de <http://mkbancario.blogspot.com/2012/07/nuevos-canales-de-distribucion.html>
- Ñaupas, H., Mejía, E. y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima – Perú: Ed. Pirámide
- Ontiveros, E., Martín, A., Fernández S., Rodríguez, I. y López, V. (2009). *Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina*. Barcelona: Editorial Ariel.
- ORUS (2007). *Manual de usuario y configuración para cajero automático*. Recuperado de <https://www.bing.com/search?q=cajeros+automaticos+orus&qsn=&form=QBRE&sp=-1&pq=cajeros+automaticos+orus&sc=1-24&sk=&cvid=891CB4867BBF44B>
- Ontiveros, E., Martín, A., Fernández S., Rodríguez, I. y López, V. (2009). *Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina*. Barcelona: Editorial Ariel.

- Oxman, N. (2013). Estafas informáticas a través de Internet: acerca de la imputación penal del "phishing" y el "pharming". *Revista de derecho (Valparaíso)*, 9(41), 211-262. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512013000200007>
- Pérez, J. (2002). Influencia de las tarjetas de débito sobre la demanda de efectivo. *Cuadernos de economía*, 39(116), 51-93. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-68212002011600003>
- Pérez, J. (2013). Influencia de las tarjetas de débito sobre la demanda de efectivo. *Cuadernos de economía*, 39(116), 51-93. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-68212002011600003>
- Pérez, J. (2016). *Definición de cajero automático*. Recuperado de <http://definicion.de/cajero-automatlico/>
- Rico, G. (2011). La protección de los consumidores en las transacciones electrónicas de pago. *Télématique*, 6(11), 33-49. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78460303>
- Romero, L. (2011). *Llegan los cajeros automáticos accesibles*. Ethic. Recuperado de: <http://ethic.es/2014/03/llegan-los-cajeros-automaticos-accesibles/>
- Ruiz, J. L. (2014). *La bancarización en Latinoamérica. Un desafío para los grupos bancarios españoles*. Recuperado de <http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/07/Fic/IEF200713-6.pdf>
- Serrano, J. (1989). Mercados monetarios y de capitales (1ra. ed.). Bogotá: Empresa de trabajo 04-04, *Serie de Economía de la Empresa*, 12(3), 46-57. recuperado de <http://orff.uc3m.es/bitstream/handle/10016/28/db040403.pdf;jsessionid=87>
- Sotelo, C. (2013). *Estadística básica y aplicación del SPSS*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Sotelo, C. (2015). *Metodología de investigación para educación superior*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Superintendencia Bancaria de Colombia (2006). *Cajeros Automáticos*. Concepto 2006048276-001 del 20 de octubre de 2006. Recuperado de <https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/Normativa/Conceptos2006/2006048276.pdf>

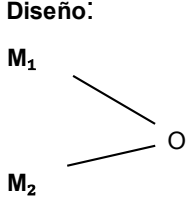
- Terceño, A. y Guercio, M. (2011). .El crecimiento económico y el desarrollo del sistema financiero. Un análisis comparativo. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 17(2), 033. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2741/274119541004/index.html>
- Vásquez, C. (2006). *Migración de una red de cajeros automáticos a tcp/ip*. (Tesis de magister) PUCP. Lima-Perú.
- Vélez, L. y Botero, J. (2011). Usurpación de identidad y certificación digital: propuestas para el control del fraude electrónico. *Cuadernos de economía*, 11(73), 275-301. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-25962010000200012&lng=en&tlng=es.
- Vergara, F., Cerpa, N., Loyola, R. y Perjarne, B. (2013). Evaluación de la efectividad de la banca chilena en internet para la generación de estrategias de negocios bancarios en la web Ingeniare. *Revista chilena de ingeniería*, 14(3), 187-202

ANEXOS

Anexo N° 1
Matriz de consistencia

Análisis comparativo de funcionamiento de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores – 2017.
AUTOR: Salas Taipe, Rolando Javier

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema Principal: ¿En qué difiere la utilización de cajeros automáticos de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores?</p> <p>Problemas específicos Problema específico 1 ¿En qué difiere la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores?</p> <p>Problema específico 2 ¿En qué difiere la utilización de cajeros automáticos en su magnitud comisiones de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores?</p> <p>Problema específico 3 ¿En qué difiere la utilización de cajeros automáticos en su magnitud accesibilidad de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la diferencia de la utilización de cajeros automáticos de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017.</p> <p>Objetivos específicos Objetivo específico 1 Establecer la diferencia de la utilización en la operación de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017.</p> <p>Objetivo Especifico 2 Establecer la diferencia de la utilización en la operación de cajeros automáticos en su magnitud comisiones de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017.</p> <p>Objetivo Especifico 3 Establecer la diferencia de la utilización en la operación de cajeros automáticos en su magnitud accesibilidad de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017.</p>	<p>Hipótesis General: Existe diferencia representativa en la utilización de cajeros automáticos de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017.</p> <p>Hipótesis específicas Hipótesis específica 1 Existe diferencia representativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud seguridad de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2: Existe diferencia representativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud comisiones de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3: Existe diferencia representativa en la utilización de cajeros automáticos en su magnitud accesibilidad de la banca comercial y del estado en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017.</p>	Variable: (X): Uso de cajeros automáticos					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Nivel	Ordinal
			Seguridad	Confianza Respaldo Sistema	1-6	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca		
			Comisiones	Transferencias Retiro Deposito	7-11			
Accesibilidad	Cercanía 24 horas de atención Logística	12-16						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición	Nivel				
Terminal cajero automático	Banco comercial Banco de la Nación	1	(2) Banco de la Nación (1) Banco comercial	Nominal				

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA															
<p>Tipo: De acuerdo con Bernal (2000, p. 19), es una investigación básica en la medida que el objetivo del estudio es analizar las variables en su misma condición sin buscar modificarla, en este tipo de estudio se “busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico” en ese mismo sentido.</p> <p>Diseño de estudio: El diseño de la investigación fue de tipo no experimental. Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al, 2014, p. 149).</p> <p>El presente trabajo fue de nivel: descriptivo comparativo porque este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos”.</p> <p>Diseño:</p>  <pre> graph LR M1 --- O((O)) M2 --- O </pre>	<p>Población: Para fines de la presente investigación la población estuvo conformada por los usuarios de la banca comercial y clientes del Banco de la Nación del distrito de San Juan de Miraflores: amas de casa, empleados, pequeños y medianos comerciantes, durante el periodo 22 al 24 de junio del año 2017: 180 usuarios y clientes, entre consumidores de ambos sexos.</p> <table border="1" data-bbox="672 566 1108 845"> <thead> <tr> <th>Distrito</th> <th>Entidades</th> <th>Sub</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SJM</td> <td>públicas</td> <td>total</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Banco de la Nación</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Banco comercial</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Total</td> <td>180</td> </tr> </tbody> </table> <p>Dado que se trata de un número manejable de encuestas, la muestra final se constituyó por los 180 consumidores del cajero automático: 90 pertenecen a usuarios del Banco de la Nación y 90 consumidores del banco comercial. El muestreo fue no probabilístico, intencionado por criterio y conveniencia del investigador; es por ello, que se tomó la decisión de levantar información a través de la encuesta a un conjunto de clientes, usuarios del cajero automático, el día 22, 23 y 24 de junio a razón que en esa fecha los empleados públicos son remunerados en cuenta de ahorros y ellos cobran en el Banco de la Nación.</p>	Distrito	Entidades	Sub	SJM	públicas	total	1	Banco de la Nación	90	2	Banco comercial	90	Total		180	<p>Técnica: Encuesta Instrumento 1: Uso de cajero automático.</p> <p>Ficha técnica. Nombre: Escala de percepción uso de cajero automático. Autor: Vásquez, C. (2006) Adaptado: Salas, J. (2017) Significación: La Escala de percepción uso de cajeros automático contiene tres dimensiones: seguridad, comisiones y accesibilidad. Extensión: El cuestionario consta de 16 ítems. Administración: Individual o colectiva. Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba aproximadamente 10 minutos. Aplicación: El ámbito para su aplicación los usuarios de cajero automático de Banco de La Nación y banco comercial en el distrito de San Juan de Miraflores, ejercicio presupuestal 2017. Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca <p>Baremos Interpretación De 59 hasta 80 puntos = Buena De 30 hasta 58 puntos = Regular De 16 hasta 29 puntos = Mala</p>	<p>DESCRIPTIVA: Para la parte descriptiva, se presentaron las tablas y figuras, de donde se interpretaron las frecuencias y porcentajes obtenidos de la base de datos aplicados con el Programa SPSS V-23.</p> <p>INFERENCIAL: Para la contrastación de hipótesis, se utilizó el estadístico no paramétrico para comparaciones U de Mann Whitney, considerando las variables cualitativas categóricas para demostrar la relación de las variables, a razón de que las variables son cualitativas ordinales. (Salvatierra, 2013).</p>
Distrito	Entidades	Sub																
SJM	públicas	total																
1	Banco de la Nación	90																
2	Banco comercial	90																
Total		180																

Anexo N° 2

Cuestionario

Atención en Banco de la Nación () Atención banca comercial ()

Instrucciones: Marque una sola alternativa de cada observación que usted crea conveniente, evite borrones y/o enmendaduras.

Utilizar las siguientes alternativas:

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

Variable 1: USO DE CAJERO AUTOMÁTICO

	Dimensión: Seguridad	1	2	3	4	5
1	El cajero automático es un canal de atención que le inspira confianza y seguridad					
2	El cajero automático se encuentra en un lugar seguro					
3	El dinero que retira de los cajeros automáticos tiene respaldo por su banco					
4	Los sistemas de seguridad del cajero automático le brindan tranquilidad al momento de realizar sus transacciones					
5	El cajero automático cuenta con buena iluminación y cámaras de seguridad					
6	Ha sufrido algún robo en cajeros automáticos por falta de seguridad					
	Dimensión: Comisiones					
7	Las transferencias que realiza a través del cajero automático tienen costo por comisión					
8	Cuando realiza transferencias a otra plaza, su banco le cobra comisión					
9	Cuando retira dinero del cajero automático le cobran un monto adicional					
10	Cuando retira su dinero le descuentan por concepto de comisiones					
11	El cajero automático, le cobra comisiones cuando transfiere o hace depósitos a otra plaza					
	Dimensión: Accesibilidad					
12	El cajero automático de su banco se ubica cerca a su domicilio					
13	El cajero automático de su banco se encuentra disponible las 24 horas del día					
14	El cajero automático de su entidad se encuentra fuera de servicio					
15	El cajero automático de su banco presenta problemas de abastecimiento de efectivo					
16	El cajero automático de su entidad entrega billetes de baja denominación					

18	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	1	58	17
										13	10								
19	3	4	4	3	4	4	1	3	3	4	3	2	2	1	3	4	1	66	18
										15	8								
20	3	4	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	52	14
										10	8								
21	3	4	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	53	14
										11	9								
22	4	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	1	74	17
										17	15								
23	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	78	17
										16	15								
24	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	1	74	17
										18	14								
25	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	1	3	1	65	16
										13	11								
26	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	3	1	75	19
										17	14								
27	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	78	17
										19	14								
28	2	1	3	4	2	1	2	3	2	4	3	2	2	2	3	4	1	55	12
										12	9								
29	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	1	76	19
										15	11								
30	3	2	4	2	4	2	2	3	2	3	1	3	3	4	1	3	1	61	15
										12	11								
31	3	2	4	2	4	2	2	3	3	4	1	3	3	4	1	4	1	63	15
										14	11								
32	3	2	4	4	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	4	1	59	15
										14	8								
33	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	1	64	15
										16	13								
34	2	3	4	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	4	1	60	14
										13	9								
35	2	3	3	4	2	2	2	4	3	4	2	3	4	2	2	4	1	67	14
										15	11								

72	3	2	4	4	4	1	1	4	2	3	3	1	2	3	3	3	2	60	17
										11	9								
73	4	3	3	1	2	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	66	13
										16	13								
74	3	3	4	2	3	4	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	72	15
										18	12								
75	2	3	2	4	2	4	4	1	4	4	3	1	3	2	2	4	2	61	13
										17	9								
76	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	82	16
										18	15								
77	4	4	4	3	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	73	17
										14	12								
78	3	3	4	3	4	2	1	3	1	4	4	4	3	4	4	4	2	77	17
										11	15								
79	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	84	19
										19	14								
80	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	3	4	4	3	4	4	2	80	20
										14	14								
81	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	80	19
										17	13								
82	4	4	4	1	2	2	1	2	2	4	2	4	2	3	1	4	2	53	15
										11	11								
83	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	2	3	4	2	72	18
										15	10								
84	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	66	15
										16	10								
85	3	4	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	4	2	4	3	2	63	13
										14	11								
86	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	84	18
										19	16								
87	3	4	4	2	2	3	4	4	2	3	3	2	1	4	1	3	2	63	15
										16	10								
88	2	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	1	1	2	4	4	2	66	15
										17	7								
89	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	86	19
										18	16								

161	2	3	4	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	4	1	60	14
										13	9								
162	2	3	3	4	2	2	2	4	3	4	2	3	4	2	2	4	1	67	14
										15	11								
163	3	2	4	2	3	4	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	1	61	14
										12	12								
164	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	1	81	20
										17	11								
165	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	76	19
										15	12								
166	4	4	4	3	4	2	4	2	4	3	4	2	2	3	4	3	2	77	19
										15	11								
167	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	3	2	4	2	4	2	71	18
										14	13								
168	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	82	16
										18	15								
169	4	4	4	3	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	73	17
										14	12								
170	3	3	4	3	4	2	1	3	1	4	4	4	3	4	4	4	2	77	17
										11	15								
171	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	84	19
										19	14								
172	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	3	4	4	3	4	4	2	80	20
										14	14								
173	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	80	19
										17	13								
174	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	1	81	20
										17	11								
175	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	76	19
										15	12								
176	4	4	4	3	4	2	4	2	4	3	4	2	2	3	4	3	2	77	19
										15	11								
177	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	3	2	4	2	4	2	71	18
										14	13								
178	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	82	16
										18	15								

Anexo N° 4 Carta de presentación

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 10 de Julio de 2017.

Señor
Samuel Bazalar Nicho
 Encargado de la Subgerencia de la Macro Región Lima
 Banco de la Nación
Presente.

De mi especial consideración:

Yo, **Rolando Javier Salas Taipe**, identificado con DNI N°06676746 domiciliado en Av. Defensores del Morro N°1737 Edificio 2 Departamento N°805 "Condominio Parque Huaylas" del Distrito de Chorrillos, Provincia y Departamento de Lima, Bachiller en Contabilidad y trabajador del Banco de la Nación identificado con código N°0299847, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que, actualmente curso el IV módulo del ciclo regular del Programa de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", siendo requisito indispensable para obtener el grado profesional de Maestro, el desarrollo del proyecto de investigación.

En tal sentido, solicito concederme autorización para el desarrollo de mi investigación titulada: "**Uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores - 2017**", así como para realizar la medición de los instrumentos para la recolección de datos y culminar satisfactoriamente el programa de acuerdo al cronograma establecido.

Cabe resaltar que la información recogida a través de los instrumentos de medición se mantendrá en absoluta reserva y será utilizada únicamente para fines de la presente investigación.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que le merezca el presente, quedo a la espera de su gentil respuesta.


Atentamente;


SALAS TAIPE ROLANDO JAVIER
 DNI: 06676746



Anexo N° 5

Carta de aceptación



CARGO
Banco de la Nación
el banco de todos

Subgerencia Macro Región Lima

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 22 de Agosto del 2017

EF/92.6110 N° 00000390 - 2017


Señor:
Rolando Salas Taype
 Agencia 2 Plaza San Jose

Referencia : Carta de trabajador s/n con fecha 10.07.2017


Por medio de la presente, me dirijo a usted en relación al documento de la referencia mediante el cual solicitó autorización para el desarrollo de su investigación "**uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores - 2017**" asimismo para realizar la medición de los instrumentos para la recolección de datos y concluir satisfactoriamente el programa.

Sobre el particular, esta Gerencia da conformidad a su solicitud.

Atentamente,



.....
SAMUEL BAZALAR NICHO
 Encargado
 Subgerencia Macro Región Lima



Jr. Lampa No 801 - Cercado de Lima
 T° 5192000-50150
 vº e-mail: cargo@lm@bn.com.pe
 URL: www.bn.com.pe

Anexo N° 6
Certificados de validez: Experto 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USO DE CAJEROS ELECTRÓNICOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD								
1	El cajero automático es un canal de atención que le inspira confianza y seguridad	✓		✓		✓		
2	El cajero automático se encuentra en un lugar seguro	✓		✓		✓		
3	El dinero que retira de los cajeros automáticos tiene respaldo por su banco	✓		✓		✓		
4	Los sistemas de seguridad del cajero automático le brindan tranquilidad al momento de realizar sus transacciones	✓		✓		✓		
5	El cajero automático cuenta con buena iluminación y cámaras de seguridad	✓		✓		✓		
6	Ha sufrido algún robo en cajeros automáticos por falta de seguridad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMISIONES								
7	Las transferencias que realiza a través del cajero automático tienen costo por comisión	✓		✓		✓		
8	Cuando realiza transferencias a otra plaza, su banco le cobra comisión	✓		✓		✓		
9	Cuando retira dinero del cajero automático le cobran un monto adicional	✓		✓		✓		
10	Cuando retira su dinero le descuentan por concepto de comisiones	✓		✓		✓		
11	El cajero automático, le cobra comisiones cuando transfiere o hace depósitos a otra plaza	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ACCESIBILIDAD								
12	El cajero automático de su banco se ubica cerca a su domicilio	✓		✓		✓		
13	El cajero automático de su banco se encuentra disponible las 24 horas del día	✓		✓		✓		
14	El cajero automático de su entidad se encuentra fuera de servicio	✓		✓		✓		
15	El cajero automático de su banco presenta problemas de abastecimiento de efectivo	✓		✓		✓		
16	El cajero automático de su entidad entrega billetes de baja denominación	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio. DNI: 18168818

Especialidad del validador: Temático, Metodólogo.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

9 de Junio de 2017.

Firma del Experto Informante

Certificados de validez: Experto 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USO DE CAJEROS ELECTRÓNICOS

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD								
1	El cajero automático es un canal de atención que le inspira confianza y seguridad	✓		✓		✓		
2	El cajero automático se encuentra en un lugar seguro	✓		✓		✓		
3	El dinero que retira de los cajeros automáticos tiene respaldo por su banco	✓		✓		✓		
4	Los sistemas de seguridad del cajero automático le brindan tranquilidad al momento de realizar sus transacciones	✓		✓		✓		
5	El cajero automático cuenta con buena iluminación y cámaras de seguridad	✓		✓		✓		
6	Ha sufrido algún robo en cajeros automáticos por falta de seguridad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMISIONES								
7	Las transferencias que realiza a través del cajero automático tienen costo por comisión	✓		✓		✓		
8	Cuando realiza transferencias a otra plaza, su banco le cobra comisión	✓		✓		✓		
9	Cuando retira dinero del cajero automático le cobran un monto adicional	✓		✓		✓		
10	Cuando retira su dinero le descuentan por concepto de comisiones	✓		✓		✓		
11	El cajero automático, le cobra comisiones cuando transfiere o hace depósitos a otra plaza	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ACCESIBILIDAD								
12	El cajero automático de su banco se ubica cerca a su domicilio	✓		✓		✓		
13	El cajero automático de su banco se encuentra disponible las 24 horas del día	✓		✓		✓		
14	El cajero automático de su entidad se encuentra fuera de servicio	✓		✓		✓		
15	El cajero automático de su banco presenta problemas de abastecimiento de efectivo	✓		✓		✓		
16	El cajero automático de su entidad entrega billetes de baja denominación	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia para su aprobación

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []Aplicable después de corregir []No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo.

DNI: 16735482

Especialidad del validador: Ciencias.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

12 de Junio de 2017.

Firma del Experto Informante.

Certificados de validez: Experto 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USO DE CAJEROS ELECTRÓNICOS

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD								
1	El cajero automático es un canal de atención que le inspira confianza y seguridad	X		X		X		
2	El cajero automático se encuentra en un lugar seguro	X		X		X		
3	El dinero que retira de los cajeros automáticos tiene respaldo por su banco	X		X		X		
4	Los sistemas de seguridad del cajero automático le brindan tranquilidad al momento de realizar sus transacciones	X		X		X		
5	El cajero automático cuenta con buena iluminación y cámaras de seguridad	X		X		X		
6	Ha sufrido algún robo en cajeros automáticos por falta de seguridad	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMISIONES								
7	Las transferencias que realiza a través del cajero automático tienen costo por comisión	X		X		X		
8	Cuando realiza transferencias a otra plaza, su banco le cobra comisión	X		X		X		
9	Cuando retira dinero del cajero automático le cobran un monto adicional	X		X		X		
10	Cuando retira su dinero le descuentan por concepto de comisiones	X		X		X		
11	El cajero automático, le cobra comisiones cuando transfiere o hace depósitos a otra plaza	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ACCESIBILIDAD								
12	El cajero automático de su banco se ubica cerca a su domicilio	X		X		X		
13	El cajero automático de su banco se encuentra disponible las 24 horas del día	X		X		X		
14	El cajero automático de su entidad se encuentra fuera de servicio	X		X		X		
15	El cajero automático de su banco presenta problemas de abastecimiento de efectivo	X		X		X		
16	El cajero automático de su entidad entrega billetes de baja denominación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Karín Freddy Del Solar Salgado.

DNI: 31044762

Especialidad del validador: Gestión Pública.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

7 de Junio de 2017.

Mg. Karín Freddy Del Solar Salgado

Anexo N° 7

Artículo científico

Uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores - 2017

Salas Taipe, Rolando Javier

rolosalas2906@gmail.com

Banco de la Nación

Resumen

El presente estudio titulado: “Uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores – 2017”, tuvo como objetivo general, determinar la percepción del usuario del cajero automático, tanto de la banca comercial como de la banca estatal (Banco de la Nación). Investigación básica de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo comparativo. La población conformada por 180 usuarios de cajeros automáticos San Juan de Miraflores. La técnica utilizada fue a través de la encuesta y el instrumento: cuestionario de uso de cajero automático fue una escala tipo Likert, el cual fue validado por un conjunto de especialistas con grado académico de maestros y doctores de la UCV. Asimismo, se le realizó un aprueba piloto, de donde se obtuvo la confiabilidad (alfa de Cronbach) y validez de constructo, estos resultados indican que son muy confiables. Para la contrastación de hipótesis se utilizó la herramienta no paramétrica U de Mann Whitney con una significancia de < 0.05 . Entre los resultados: Al comparar los promedios del uso de cajeros automáticos de la banca comercial en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017 presentan un rango promedio de (48,78) y el uso de cajeros automáticos del banco de La Nación presentan un promedio de (42,22); así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son significativas ($p = 0,033 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en el funcionamiento de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores.

Palabras Clave: Uso de cajeros automáticos, banca comercial y banca estatal, San Juan de Miraflores.

Abstract

The present study titled: “Use of ATMs of commercial and State banks in the District of San Juan de Miraflores – 2017”, was general objective to determine the perception of the user of the ATM, both commercial banks and State banks (Banco de la Nacion). Basic research of quantitative approach, comparative non-experimental, descriptive design. The population consists of 180 users of ATMs San Juan de Miraflores. The technique used was through the survey and the instrument: questionnaire use of ATM was a scale Likert type, which was validated by a group of specialist with a degree of master and doctors of the UCV; It was also an approves pilot, where construct validity and reliability (Cronbach alfa), these results was indicate that they are very reliable. The non-parametric tool was used for the matching hypothesis U Mann Whitney with a significance of < 0.05 . Among the results: when comparing the averages for the use of ATMs from commercial banks in the District of San Juan de Miraflores - June 2017 period have an average range of (48,78) and the use of ATMs of Banco de la Nacion presented an average of (42,22); also when using the non-parametric test Mann Whitney U for verification of hypotheses, reveals that these differences are significant ($p = 0,033 < ,05$); Therefore the null hypothesis is rejected and accepted the alternative, i.e., there is significant difference in the operation of automated teller machines, commercial and State banks in the District of San Juan de Miraflores.

Key words: Use ATMs, banking and state banking, San Juan de Miraflores.

El presente trabajo de investigación es relevante y útil, ya que se revisan teorías, enfoques, características y aplicaciones del sistema de los cajeros automáticos, y como se diferencian estos servicios la banca comercial frente a la banca estatal.

Hoy en día, la tecnología permite al sistema bancario y a sus clientes, interactuar a la distancia de modo seguro a través de redes informáticas con altos niveles de confiabilidad. De esta forma, algunos bancos han integrado a establecimientos comerciales minoristas, los cuales ofrecen servicios financieros en su representación, tal como sucede con los bancos comerciales y estatales (Banco de la Nación) en sus respectivas redes de agentes por todo el país.

Por lo tanto, es trascendente y genera beneficios expresados en la optimización de los procesos que repercutirá en la calidad de asesoría y servicio, mediante el seguimiento y evaluación de los procedimientos aplicados para la consecución de los objetivos, a fin de mejorar la calidad, el control de la gestión, la satisfacción y la respuesta a los usuarios en forma oportuna y eficiente para el beneficio de la institución y de toda la ciudadanía y mantener un nivel de satisfacción y equilibrio.

El aporte metodológico radica en el uso de una sistematización documentaria y de páginas web hemos identificado las instituciones que hacen vigilancia y las prácticas y/o experiencias ejecutadas o en ejecución a nivel internacional y nacional. Se efectuará un análisis que nos llevará a identificar y diferenciar los conceptos más utilizados alusivos a la temática de la vigilancia; igualmente hemos intentado una categorización de las principales áreas temáticas en las que se estaría concentrando la vigilancia. Asimismo, se construirá dos instrumentos que midan las variables en curso, así como las citadas herramientas servirán en próximas investigaciones; para el caso se construyó un cuestionario a fin de medir la percepción de los clientes.

De la conclusiones se aportará a la conceptualización y teorías, las cuales serán de mucha utilidad en el mejoramiento de los procesos de los cajeros corresponsales, así como, el fortalecimiento de las normas que propicien, que permitan al empleado, cesante y público en general, elegir la entidad financiera para que le depositen su sueldo u otra transacción bancaria con seguridad y calidez del prestador.

Antecedentes del Problema

González y Plata (2015) el impedimento por cobrar las comisiones en cajeros origina que los bancos aumenten sus tarifas por abrir una cuenta. Al proponer una medida electiva se evidenció que la oposición para cobrar comisiones a cuentahabientes fue la condición concluyente que cambió la estabilidad. Ruiz (2014) la bancarización, el pensamiento de que los privilegios que conseguirán al utilizar los servicios de finanzas predominaran siempre a los costos. El desarrollo de las operaciones en banca no solamente presume beneficios para la banca al incrementar la cantidad de trabajo, también crea un extenso asentimiento en que beneficia al progreso de la economía de las naciones, optimizando la distribución de recursos. Por último, se debe considerar que el acercamiento a los servicios de finanzas perfecciona el bienestar de vida y las circunstancias de los individuos. Galán y Venegas (2016) se tomó en cuenta de la referencia teórica, un estándar de generaciones superpuestas que expone cómo la utilización de las formas de cancelación electrónica impresiona a la demanda de efectivo y cómo el mandatario puede influir en dichas formas para avalar la permanencia y eficiencia. Posterior, se utilizan los métodos para integrar y emendar el error para determinar la presencia de una entidad de equilibrio entre las distintas prácticas electrónicas para cancelar el pago y solicitar dinero. Caycay y Huanca (2014) se evaluó la demanda en los agentes de banca, aplicándose listados de preguntas a los clientes. Finalmente, se evaluó las similitudes y divergencias entre ambos agentes de banca y, se aplicó, evaluó y discernió la data recopilada para deducir finalmente que lo que ofrecen los dos agentes de banca en la investigación es efectivo, y la demanda toma en cuenta los medios de asignación en finanzas como una óptima opción para poder ejecutar transacciones más ágiles. De las deducciones o conclusiones halladas, se recalca las divergencias de ambos agentes de banca (BCP e Interbank), en donde los agentes de banca BCP tienen mayor eficiencia que los agentes Interbank. Por último, se comentó ciertas sugerencias para optimizar un agente de banca y se pueda alcanzar eficiencia en el periodo.

Definición cajeros automáticos

Caycay y Huanca (2014). “Un cajero automático es una máquina expendedora usada para extraer dinero utilizando tarjeta de plástico con banda magnética o chip (por ejemplo, tarjeta de débito o tarjeta de crédito), sin necesidad de personal del banco” (p.45)

Banca fácil. (2009) “son máquinas dispensadoras de dinero activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal, que identifica a un usuario. Cuentan con mecanismos de seguridad, para permitir que sólo quien disponga de dicha tarjeta pueda realizar operaciones” (p. 21).

IUS (2007). Es un equipo automatizado con el que se maneja tanto la recepción como la entrega de dinero en efectivo; se realizan consultas de saldos y algunas operaciones sobre los diferentes servicios que ofrece una institución bancaria, entregando al usuario un comprobante de la operación en un mínimo de tiempo, donde se pueden utilizar algunos de los servicios que ofrecen los bancos, pero sin tener que visitar la sucursal.

ORUS (2007). “es un dispositivo que permite realizar cobros de tickets así como algunas operaciones relacionadas con los abonados. Se pueden obtener recibos justificantes de cobro, información de cierre de turno y realizar algunas operaciones de mantenimiento en contabilidad” (58).

Moreno y Zamarripa (2013). La red de cajeros automáticos “es uno de los tres pilares de la infraestructura bancaria de cualquier país. Además, es un vehículo necesario para facilitarle a los usuarios del sistema financiero hacer transacciones de manera conveniente, y es un elemento para promover la inclusión financiera” (p. 62).

Método

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El método fue hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis. Para fines de la presente investigación la población estuvo conformada por los usuarios de la banca comercial y clientes del Banco de La Nación del distrito de San Juan de Miraflores, durante el periodo 22 al 24 de junio del año 2017: 180 clientes, entre consumidores de ambas bancas de ambos sexos, la muestra final

se constituyó por los 180 consumidores del cajero automático: 90 pertenecen a usuarios del Banco de La Nación y 90 consumidores del banco comercial. El muestreo fue no probabilístico, intencionado por criterio y conveniencia del investigador.

Resultados

Tabla 1

Comparación entre el uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores.

Servicio	N	Rango promedio	Suma de rangos	de Estadísticos de contraste ^a	
Banco de la Nación	90	42.22	1900.00	U de Mann- Whitney	865.000
				W de Wilcoxon	1900.000
Banca comercial	90	48.78	2195.00	– Z	-1.192
				– Sig. asintót. (bilateral)	.033
Total	180				

Al comparar los promedios del uso de cajeros automáticos de la banca comercial presentan un rango promedio de (48,78) y el uso de cajeros automáticos del Banco de la Nación presentan un promedio de (42,22); así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son significativas ($p= 0,033 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en el funcionamiento de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores,

Discusión

Al comparar los promedios del uso de cajeros automáticos de la banca comercial presentan un rango promedio de (48,78) y el uso de cajeros automáticos del banco de La Nación presentan un promedio de (42,22); así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son significativas ($p= 0,033 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en el funcionamiento de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores. Al respecto; Ruiz (2014) las diferencias en las cifras de bancarización entre España y Latinoamérica son

mayores que las que se justificarían si solo tenemos en consideración las diferencias de renta, adicionalmente, la existencia de obstáculos tanto institucionales como técnicos hace difícil el cambio hacia una bancarización en línea con países como España. Pérez (2013) Los adelantos tecnológicos al respecto han incidido favorablemente en ese medio de pago, lo que ha generado que, día con día, su aceptación por parte del público se incremente rompiendo con algunos hábitos y costumbres muy arraigados. Galán y Venegas (2016) el impacto de los sistemas electrónicos de pagos de alto y bajo valor sobre la demanda de dinero. Para ello se parte del marco teórico de un modelo de generaciones traslapadas que explica cómo el uso de los medios de pago electrónicos afecta a la demanda de dinero y cómo la autoridad puede incidir sobre dichos medios para garantizar su estabilidad y eficiencia. López, y Condori (2009) los impactos económicos y no económicos producidos a partir de esta estrategia tenemos: profundización del sistema bancario al permitir realizar operaciones menores acercándose más a la población; y desde la perspectiva financiera se obtiene un mayor posicionamiento del BCP como una institución que hace más inclusivo el sistema bancario.

Conclusiones

Después de contrastar la hipótesis general se puede afirmar que Existe diferencia significativa en el funcionamiento de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017. U de Mann Whitney: 865.000 ($p= 0,033 < ,05$); hipótesis específica 1 Existe diferencia significativa en el uso de cajeros automáticos en su dimensión seguridad de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017. U de Mann Whitney: 975.500 ($p= 0,036 < ,05$); hipótesis específica 2 Existe diferencia significativa en el uso de cajeros automáticos en su dimensión comisiones de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017, U de Mann Whitney: 801.500 ($p= 0,048 < ,05$); hipótesis específica 3 Existe diferencia significativa en el uso de cajeros automáticos en su dimensión accesibilidad de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores, periodo junio 2017, U de Mann Whitney: 975.500 ($p= 0,035 < ,05$).

Referencias

- Banca fácil. (2009) *¿Qué es un Cajero Automático?* Recuperado de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=300000000000023&idCategoria=6>
- Caycay, G. y Huanca, J. (2014). *Diferencias en la gestión de los agentes bancarios del Banco de Crédito e Interbank Chiclayo* (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Perú.
- Galán, J. y Venegas, F. (2016). Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero. *Investigación Económica*, 54(6), 93-124. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60144179003>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: Mac Graw Hill: Interamericana.
- IUS (2007). *Cajero automático*. Recuperado de <http://www.unla.mx/iusunla14/actualidad/CAJEROS%20AUTOMATICOS.htm>
- López, J. y Condori, P. (2009). Conformación de alianzas estratégicas bancos – empresa Y su impacto para un sistema financiero inclusivo, *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 12(33), 36-41. UNMSM.
- Moreno, J. y Zamarripa, G. (2013). *Redes de cajeros automáticos bancarios y la estructura en comisiones por conexión: un análisis de transaccionalidad para México*. Ciudad de México: Fundación de estudios financieros
- ORUS (2007). *Manual de usuario y configuración para cajero automático*. Recuperado de <https://www.bing.com/search?q=cajeros+automaticos+orus&qs=n&form=QBRE&sp=-1&pq=cajeros+automaticos+orus&sc=1->
- Pérez, J. (2013). Influencia de las tarjetas de débito sobre la demanda de efectivo. *Cuadernos de economía*, 39(116), 51-93. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-68212002011600003>
- Ruiz, J. L. (2014). *La bancarización en Latinoamérica*. Un desafío para los grupos bancarios españoles. Recuperado de <http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/07/Fic/IEF200713-6.pdf>