



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Operaciones bancarias por cajero automático y el costo operativo en una entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres - 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

CONTRERAS ANDIA MICHEL

**ASESOR:**

DR: MUCHA PAITAN MARIANO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

FINANZAS

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## DEDICATORIA

El trabajo realizado está plenamente dedicado a mi madre y mi novia por el apoyo incondicional las fuerzas para salir adelante en este logro importante y mis hermanos por el apoyo en todo momento.

## AGRADECIMIENTO

En especial dar gracias a Dios por la fuerza la ganas las energías constantes para poder brindar y continuar por buen camino, el proyecto el cual me permite dar un paso importante en mi vida profesional y seguir escalando objetivos y metas trazadas.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “*Operaciones Bancarias por Cajero Automático y el costo operativo en una entidad bancaria del distrito de san Martín de Porres*”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

El Desarrollo de la siguiente tesis conlleva a la relación de las Operaciones bancarias por cajero automático y el Costo Operativo en una entidad bancaria, teniendo como planteamiento de problema dar a conocer el centro de costos lo que abarca lo que influye manejar el costo operativo gestionándolo para llevar a cabo a la empresa a reducir y ganar utilidad para que no afecte a la misma, ya que esto nos da resultado óptimo para la empresa.

Contreras Andia, Michel

# INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>12</b>
1.1 <i>Realidad Problemática</i> .....	13
1.2 <i>Trabajos Previos</i> .....	14
1.3 <i>Teorías Relacionadas Al Tema</i> .....	18
1.3.1 <i>Operaciones Bancarias</i> .....	18
1.3.2 <i>Operaciones Pasivas</i> .....	18
1.3.4 <i>Costos Operativos</i> .....	20
1.4 <i>Formulación del Problema</i> .....	24
1.4.1 <i>Problema General</i> .....	24
1.4.2 <i>Problemas Específicos</i> .....	24
1.5 <i>Justificación del estudio</i> .....	24
1.6 <i>Hipótesis</i> .....	26
1.6.1 <i>Hipótesis General</i> .....	26
1.6.2 <i>Hipótesis Específica</i> .....	26
1.6.3 <i>Identificación de variables</i> .....	26
1.7 <i>Objetivos</i> .....	27
1.7.1 <i>Objetivos Generales</i> .....	27
1.7.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	27
<b>II. MÉTODOS</b> .....	<b>28</b>
2.1 <i>Diseño De Investigación</i> .....	29
2.2 <i>Variables, Operacionalización</i> .....	30
2.2.1 <i>Identificación de variables</i> .....	30
2.3 <i>Población y Muestra</i> .....	31
2.3.1. <i>Población</i> .....	31
2.3.2 <i>Muestra</i> .....	31
2.4 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</i> .....	32
2.5 <i>Confiabilidad</i> .....	33
2.6 <i>Métodos de análisis de datos</i> .....	35
2.7 <i>Aspectos éticos</i> .....	36
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>37</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>62</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>64</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>66</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	<b>68</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1 .....	46
TABLA N°2 .....	47
TABLA N°3 .....	48
TABLA N°4 .....	49
TABLA N°5 .....	50
TABLA N°6 .....	51
TABLA N°7 .....	52
TABLA N°8 .....	53
TABLA N°9 .....	54
TABLA N°10 .....	55
TABLA N°11 .....	56
TABLA N°12 .....	57
TABLA N°13 .....	58
TABLA N°14 .....	59
TABLA N°15 .....	60
TABLA N°16 .....	61

## RESUMEN

El trabajo presentado nos ayuda a contribuir al desarrollo en las entidades bancarias (oficinas) a que pueden brindar operaciones a través de los cajeros automáticos disminuyendo el costo operativo dentro de oficina y así maximizar ganancias netas, estas estrategias pueden servir ante todo como modelo de implementación a otras empresas, así identificar los costos y gastos.

Este segmento financiero es muy competitivo en un país el sistema bancario es muy amplio y todas las empresas buscan utilidades al máximo reduciendo costos o realizando operaciones vía internet en un mundo en el cual esta globalizado en la actualidad, ante eso los empresarios proponen oportunidades de negocio reduciendo los costos operativos en oficina implementado lograr invertir, en cajeros que ellos resuelvan operaciones de todo tipo y así generar utilidades en cada servicio que brinda.

En esta investigación que fue desarrollada doy a conocer como en el sistema bancario peruano, la finalidad de las grandes empresas que tienen por desarrollar canales y optimizar el costo operativo reduciendo al máximo.

La investigación propone estrategias de orientación de las operaciones por cajero y el costo operativo siendo reducida al máximo, para un buen desarrollo de sus actividades.

Palabras claves: Costos Operativos, Operaciones bancarias, Cajero automático.

## ABSTRACT

The presented work helps us to contribute to the development in the banking entities (offices) to which they can offer operations through the ATMs, decreasing the operating cost within the office and thus maximize net profits, these strategies can serve above all as a model of implementation to other companies, thus identifying costs and expenses.

This financial segment is very competitive in a country, the banking system is very broad and all companies seek profits to the maximum by reducing costs or conducting operations via the Internet in a world in which it is currently globalized, before that businessmen propose opportunities of business reducing operating costs in the office implemented to achieve investment in ATMs that they solve all types of operations and thus generate profits in each service provided.

In this investigation that was developed I make known as in the Peruvian banking system, the purpose of the big companies that have to develop channels and optimize the operating cost by reducing to the maximum.

The research proposes strategies for orientation of the operations by cashier and the operative cost being reduced to the maximum, for a good development of its activities.

Keywords: Operating Costs, Banking operations, ATM.



## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad Problemática

En la realidad nos hemos visto y hemos encontrado un mundo globalizado, actualmente las organizaciones reconocen que la calidad de los servicios ofrecidos por las operaciones es una condición básica para permanecer en el mercado, siendo muy relevante que los clientes perciban de por sí los servicios o productos ofrecidos como un punto inicial y así poder obtener la perspectiva.

Las empresas hoy en día brindan diferentes tipos de servicios que ayudan a optimizar los tiempos, los bancos (operaciones) por cajero reduce los costos de suministros, al hacer diferentes operaciones por cajero reduce los costos, por lo cual se hace más competitivo ayudando a la empresa (banco) con los demás a comparar el costo operativo.

Esta investigación nace a continuación de los hechos vistos observados y la insatisfacción ejecutadas de los clientes de la entidad bancaria, en donde se logró comprobar las deficiencias con respecto a la calidad de servicio, dichas deficiencias encontradas son el tiempo de espera, y las largas colas que se originan ante esto el banco vio una posible solución, cajero automático en oficina lo cual aprovecharían de bajar el costo operativo y ganar rentabilidad.

El buen manejo de un costo de operaciones hace referencia a uno de los proyectos más importantes del manejo dentro de la empresa, para la toma de decisiones, ya sea para obtener un buen producto o brindar un buen servicio acorde a la necesidad del cliente final.

A ellos el costo operativo es necesario en toda empresa porque ve el buen manejo la estrategia de para poder pelear contra la competencia y a la vez la obtención de mayor rentabilidad e ingresos para la empresa.

La gran rapidez de la transformación del sector de la banca hace posible obtener un buen manejo de las operaciones y a su vez generar operaciones bancarias por cajero automático ante eso el costo reduciría en gran magnitud y así promoviendo la cultura bancaria y por otro lado los costos operativos serian bajos.

La presente investigación tiene como propósito estudiar la relación entre las operaciones bancarias por cajero automático y el costo operativo, las posibles soluciones de una entidad bancaria, su contribución está en otorgar información para la toma de decisiones pertinentes.

## 1.2 Trabajos Previos

Morales (2014) En su tesis titulada "*Comportamiento del sistema bancario y sus efectos en la economía en la provincia de Lima*". Para optar el grado académico de doctor en contabilidad y finanzas.

Cuyo objetivo es elaborar el comportamiento del sistema bancario y conocer a través de las operaciones la situación que genera en la provincia de Lima año 2014.

Concluyo que el comportamiento del sistema bancario con respecto a las operaciones altera la economía puesto que esta información brindada, puede mostrar variación en la economía y en la empresa en cuanto a utilidad.

Treviño (2016) "*Análisis de los costos operativos y su incidencia en el ebitda caso de estudio de una empresa regiomontana*" y llego a la conclusión:

Esta herramienta forma parte como un punto de equilibrio para poder determinar los niveles de venta y la producción, para así la empresa no obtenga deficiencias y ganancias, esta técnica es útil por que puede aplicarse tanto en las empresas que se encuentran en operación.

Cusco. (2015) "Los gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Comercial Luis Felipe Olmedo Arias de la ciudad de Riobamba en el primer semestre del año 2014".

Exploratorio, Descriptivo, Correlacional y llegó a la siguiente conclusión:

Se ha concluido que estos gastos operativos intervienen en las utilidades de la empresa, esto es porque hay una determinación en el cual existe la relación de estas variables importantes de la empresa. (p. 82)

Dávila (2007). En su tesis titulada "*Satisfacción del cliente es un objetivo importante para ser alcanzado en las entidades bancarias y que una manera de conseguirla es hacerla mediante las operaciones*". (Bustos, Flores Romero, & Miguel Dávila, 2007).

Concluyó que la aplicación de las entidades bancarias si influye positivamente en la gestión financiera y bancaria de la empresa y esto evitara operaciones erradas, una mala utilización de las operaciones activas y eso cabe señalar que generan cuantiosas pérdidas operativas para la empresa y posterior a eso multas.

Clemente moquillaza, Luis (2008). En su tesis titulada: "*Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria*".

Concluye " da prioridad a la atención de las colas originadas en la entidad con la intención de poder mejorar y tratar de dar lo mejor buscando técnicas de gestión y optimizar un buen manejo de estas. (2008 p:90).

Carbajal (2017) En su Tesis Titulada "*Propuesta de mejora en el área de producción para reducir los costos operacionales de la empresa Ipefical S.A.C*".

Alvarado (2018) *“Propuesta de mejora para reducir costos operacionales en el proceso de compras y el área de mantenimiento de la empresa Agrícola BGS S.A.C. – Lambayeque”*.

El presente trabajo tiene como objetivo general medir los costos operacionales en los que incurre la empresa AGRÍCOLA BGS S.A.C., en el proceso de compras y en el área de mantenimiento y plantear propuestas de mejora que le permitan reducirlos. Se realizó un diagnóstico de la situación actual.

Kotler y Keller citados en (Morales, Espinoza Galindo, & Casas Medina, 2014), definen como *“Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto o del servicio con las expectativas de las operaciones”*.

Según especialistas como Cantú (2006), Hoffman y Betón (2002), citado en (Ibarra Morales, Casas Medina, & Partida Gámez, 2011) el análisis de la optimización se da por una serie de modelos conceptuales e instrumentos.

La Autora se abocó a investigar estas herramientas que permiten desde el punto de vista del usuario medir la calidad de servicio a través de las operaciones bancarias, Hoffman y Betón (2002).

Para Cantú (2006). *La medición debe ser realizada para que los proveedores del servicio conozcan como sus clientes los evalúan y porque estos prefieren algunos proveedores de servicio antes que a otros. (Denton, 1991), (Pride y Ferrell, 1997).*

Considerando el término satisfacción, la autora define en su segunda acepción, se puede afirmar que es la *“la razón es el que se sosiega y responde oportunamente a un sentimiento de queja. (RAE, 2016).*

Según Ferri, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional – LOSBN

*La banca ejercita su actividad empresarial a través de una serie de actos, por lo demás homogéneos en cuanto a su naturaleza y su función económica, coordinados en vista del fin que la banca se propone, actos que comúnmente vienen designados como " operaciones de banca " u " operaciones bancarias". (pag.191)*

Según Ferri la banca es una actividad principal área el sistema financiero bancario en el cual define como una actividad empresarial más importante con un fin de contraprestación.

Rodiere y Rives-lange (2007). Han manifestado que *"El derecho de las operaciones de crédito ha conocido una evolución notable que se caracteriza por la aparición de nuevas técnicas"*. También cabe resaltar que no todas las operaciones bancarias o crédito manejan un plan de técnica de préstamo si no que implementa otros tipos de instrumentos como por ejemplo el contra del leasing. (2007, p. 100).

En principio podemos definir que la operación bancaria como operación de crédito es realizada a través de una empresa bancaria, esto aplica con carácter profesional.

Félix Varela, Habana 2006, Son todas aquellas operaciones de crédito practicadas por el banco de manera profesional, como eslabón de una serie de operación operaciones activas y similares (2006).

Meza. (2012)" La gestión estratégica de costos en la rentabilidad en las Empresas de Ensamblaje e Instalación de Ascensores en lima metropolitana, año 2012".

Aplicada; No experimental, transaccional correlacional, y llegó a la siguiente conclusión:

La mayor parte de las organizaciones están muy identificadas en poder aplicar los indicadores tradicionales, que es un gran indicador para toda empresa y así poder medir su rentabilidad son uno de estos motivos por el cual se toman decisiones para las estratégicas (p.139).

### 1.3 Teorías Relacionadas Al Tema

#### 1.3.1 Operaciones Bancarias

##### I. Definición

Gierke (2007), *“Son múltiples definiciones que pueden consultarse en los autores y diversos conceptos que se han impartido en relación con las operaciones bancarias. Para Gierke una definición de valor general y exhaustivo no existe”*. (p. 21).

Rodríguez (2004), *“En el ámbito latinoamericano se ha difundido la definición del profesor Joaquín Rodríguez Rodríguez, quien afirma que “La operación bancaria” debe ser realizada por una empresa bancaria en masa y con carácter profesional”*. (p. 15).

Hay miles de defunciones de operaciones bancarias en el amplio sistema bancaria y a eso se debe de considerar muy necesario por ser de carácter profesional.

Pérez y Merino (2012), *“Muchos son los profesionales del sector bancario, que deciden formarse en el área específica. Para ello realizan cursos donde adquieren todos los conocimientos relativos a cuestiones tales como las operaciones económico-financieras, la contabilización de operaciones bancarias”*. (p.158).

#### 1.3.2 Operaciones Pasivas

Vargas (2013), *“La operación financiera pasiva tiene como fin obtener captar recurso de diferentes personas y sobre todo de las empresas mediante colocaciones lo cual hacen para utilizar estos recursos líquidos en inversiones que generen rentabilidad propia”*. (p. 4).

### 1.3.3 Operaciones Activas

Vargas (2013), "Las operaciones de activos para las entidades financieras, implican prestar dinero recursos a ciertos clientes con el fin de acordar con ellos una retribución el cual se les pagara un interés por el dinero prestado, con la intención de obtener ganancia con lo cual es el banco que hace circular dinero colocándolo mediante créditos a personas o empresas que los necesite y a su vez generar interés y comisión". (p- 12).

#### a) El Servicio

De acuerdo con Fisher y Navarro (1994), el servicio se define: "*Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios*". (p-12).

Por su parte Cantú (2011) menciona que "el servicio es una actividad generada por personas esta casi intangible por lo que se genera la interacción entre los clientes y el empleado con la finalidad de satisfacer necesidad. (p- 119).

#### b) Calidad en el servicio al cliente

Duque (2005) considera que: "*El servicio es principalmente un estvlec8imeinto en el cual la gestión realizada de la relación mutua genera expectativa entre el cliente y la entidad. Para ello se pide mucha la integración y la retroalimentación de las personas en sí, para toda etapa del proceso la gestión del servicio. La finalidad de si es poder mejorar las experiencias generadas del cliente con el servicio de la organización*" (p. 65).

Para Hernández, Chumacero, Atención (2009,) "*La calidad del servicio es un gran instrumento hoy en día, es muy competitivo, es el compromiso de todos dentro del cual genera un compromiso de lealtad, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio*". (p. 460).



#### 1.3.4 Costos Operativos

Según el libro Los Costos, en Síntesis; Son aquellos costos que en si desarrollan dentro de la parte administrativa, en el de ventas, es decir son aquellos gastos generales para el funcionamiento de la empresa, de la compañía, los cuales si los resultados son positivos reflejan en los Estados de resultados de la empresa.

Según Pérez (2008), El costo operativo de por si es aquel producto que representa la fabricación o por otro lado la prestación sea él sea que sea, al cierre de la producción se da por resultado determinar el costo, y permite establecer la venta final hacia el público con un precio determinado. (p-2).

Según el libro Contabilidad de Costos, especifica que el lugar de las empresas de servicio no vende bienes, en el resultado no se verá el costo de ventas.

El ideal sería contribuir a la distribución adecuada teniendo cuentas especiales dentro de los gastos operativos con la finalidad de poder identificar en todo momento los costos operativos de sus servicios.

Según la Revista Electrónica Caballero Bustamante, “nos hace saber que los costos operativos generados con unidades son indispensables que necesitan una organización, para la administración y las ventas”.

Los costos son gastos necesarios para administrar, vender contribuir desde un punto de partida en donde abarca ciertos parámetros en el cual seria las comisiones, movilidad, los viatico, luz el agua, las planillas administrativas para el funcionamiento de este.

Es muy fácil saber la identificación de los gastos administrativos ya que por si son siempre a tener y ser fijos lo que la mayoría en comparación a la capacidad sirven para la producción esto se debe para el reconocimiento para el proceso productivo, en el cual se detalla a tres tipos:

a) Costos Variables:

Los costos variables son aquellos que cambian debido a la actividad que esto pueda generar, el volumen o la demanda solicitada por los clientes, es sabiendo decir debido a su incremento a la solitud del cliente o de acuerdo con la producción, practicante incurren a debido a la actividad de la empresa que esta (Gonzales ,2002).

Ejemplo: MO, Materiales, etc.

b) Costos Fijos:

Los costos fijos son aquellos utilizados para cierto periodo, son aquellos costos fijos para la producción que no son vulnerables ya que no dependen del nivel de actividad que pueda tener la compañía. (Pérez ,2007).

Ejemplo: las maquinarias, sueldos de personal, en algunas ocasiones Luz, agua.

c) Costos Mixtos:

Los costos mixtos son aquel que tiene parte fija y otra variable, esto se puede clasificar de acuerdo con la producción que pueda tener en si puede pasar un mayor punto sea fijo y variable de acuerdo con la producción generada. (Otoniel López 2016).

Un ejemplo clásico seria las empresas de telefonía, donde su facturación está dividida en costo fijo las llamadas y otro costo variable por las llamadas realizadas.

## Gastos Operativos

### A. Tipos de Gastos

#### a) Gastos de Producción Según la Revista Electrónica Caballero Bustamante:

Son considerados estos gastos de producción cuando por parte de la empresa esta es enfocada a la transformación al cambio de los productos, para lo cual está relacionada con la elaboración y producción de esta.

Por ejemplo: Las materias primas, sueldos personales, mantenimientos de equipos, sueldos de trabajadores de campo.

#### b) Gastos de Administración Según autoría propia:

Los Gastos de Administración son aquellos gastos que considera la empresa como parte del funcionamiento, que básicamente están considerando la empresa como la administración y todo personal que hace posible su funcionamiento y que este vinculados con la producción o el servicio de acuerdo con la empresa que se ofrezca.

Ejemplo: el sueldo del personal administrativos y los básicos, etc.

a. Remuneraciones personales (Salarios, bonos, compensaciones, horas extras).

b. Servicios (Arrendamiento de locales, energía eléctrica, internet, teléfonos)

c. Material de operación (material fotográfico, material de aseo, cafetería, etc.)

d. Material de operación vehicular (Combustibles, lubricantes, refacciones, servicios de mantenimiento menor, afinaciones, peajes,)

e. Gastos de Viaje (Boletos de avión o transporte terrestre, viáticos, gastos de hospedaje y alimentación)

f. Gastos de Relaciones públicas (Comidas, obsequios, arreglos florales, fruteros, calendario).

### c) Gastos de Ventas

Son gastos realizados para la publicidad de los productos o servicios para dar un marketing favorable, esto incluye la distribución de los paneles para la vista de los clientes y que este incite para comercializar la marca y quedarse en el mercado.

Ejemplo: Comisiones vendedores, movilidad, etc.

- Sueldos de vendedores
- Comisiones sobre ventas
- Fletes y acarreos de mercancías vendidas
- Propaganda y publicidad

### d) Gastos Financieros

Son cargos bancarios, por parte de la empresa que obtiene gracias a los préstamos para poder manejar las cuentas corrientes.

- Pago de Intereses financieros
- Diferencia cambiaria

## 1.4 Formulación del Problema

### 1.4.1 Problema General

¿De qué manera las operaciones bancarias se relacionan con los costos operativos en una entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres -2018?

### 1.4.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre las operaciones bancarias y los costos operativos en una entidad bancaria, distrito de SMP-2018?

¿Cuál es la relación entre las operaciones bancarias y los gastos operativos en una entidad bancaria, distrito de SMP-2018?

## 1.5 Justificación del estudio

### **Justificación teórica**

Hoy en día hay un gran número de empresas que se dedican a obtener y definir las actividades económicas que deseen para cubrir satisfacer las necesidades de los consumidores, las empresas se crean con una finalidad es poder generar un margen de utilidad que les pueda permitir ganar rentabilidad y que les permite subsistir para mantenerse en el mercado, sin embargo para que esto pase se han creado varias gestiones procedimientos para incrementar las ventas, optimizar y poder costear operativos ante eso ayuda a definir su margen de ganancia.

### **Justificación práctica**

De acuerdo con los objetivos del estudio realizado, la investigación sería una respuesta a los muchos problemas por la falta de control, manejo y gestión de los empleados para dar un mayor trabajo y así generar la rentabilidad de la empresa en beneficio de todos, se puede determinar que la relación operación es bancarias y costo operativo van de la mano ya que esto ayuda a cumplir con los que se plantea desde un principio reducir el costo a través de las operaciones por cajero automático, mejorar la rentabilidad de la entidad, organización.

### **Justificación metodológica**

La presente investigación tiene como principal la investigación correlacional, el cual será realizada a diferencia de otras investigaciones, en el cual se aplicará validez, será aplicada a 54 personas de la empresa BBVA.

## 1.6 Hipótesis

### 1.6.1 Hipótesis General

Las operaciones bancarias se relacionan significativamente con los costos operativos en la entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres – 2018.

### 1.6.2 Hipótesis Específica

Los materiales directos se relacionan significativamente con los costos operativos en la entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres – 2018.

La mano de obra se relaciona significativamente con los costos operativos en la entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres – 2018.

### 1.6.3 Identificación de variables

#### Variable Dependiente

Podemos decir que es la variable “Operaciones Bancarias”, cabe señalar que esta variable está orientada a cambios o modificaciones que pueda sufrir.

Por decirlo en otras palabras podemos destacar que la Variable Dependiente “Operaciones Bancarias”, es la consecuencia de la manipulación de la variable Independiente “Cajero Automático”, ya que esto permitirá generar un acontecimiento en la rentabilidad de la organización.

#### *Dimensiones*

- Operaciones activas
- Operaciones Pasivas
- La Calidad en el servicio al cliente
- Costos
- Gastos operativos

### *Indicadores*

- Depósitos a Plazo
- Cuentas Corrientes - Ahorros - CTS
- Proceso de Producción
- Utilización de Recursos
- Gasto de Ventas
- Gastos de administración
- Gastos Financieros

## 1.7 Objetivos

### 1.7.1 Objetivos Generales

Determinar la relación que existe entre las operaciones bancarias y el costo operativo en una entidad bancaria en el distrito de SMP- 2018

### 1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación de los materiales directos con los costos operativo en una entidad bancaria en el distrito de SMP- 2018

Determinar la relación de la mano de obra con los costos operativos en una entidad bancaria en el distrito de SMP- 2018



## **II. MÉTODO**

## 2.1 Diseño De Investigación

### a) Tipo de estudio

El tipo de Estudio es básico porque se limita al estudio de una teoría al estudio de una teoría previamente establecida, busca el progreso incrementar los conocimientos teóricos, la presente investigación es pura, teórica, ya que esto influye para poder medir el grado de la relación de esta variable.

Messina y Pavone (2006), "Argumentan lo siguiente: las operaciones bancarias y el costo operativo tiene varios elementos típicos para el acto y está sujeto a la actividad desarrollada de este". (p. 56).

### b) Nivel de investigación

Según Hernández R. Fernández y Baptista (2014) señala que:

"El estudio es descriptivo mide, analiza y evalúan los datos sobre diversos conceptos (variables)". (p.142).

El Presente trabajo es de nivel Descriptivo- correlacional debido a que, se dará la importancia de conocer las operaciones bancarias, así mismo nos permite saber cuál es la relación entre las operaciones bancarias por cajeros automáticos y el costo operativo.

"En especial este estudio tiene como importancia saber la relación de las operaciones bancaria y cajeros automáticos o más conceptos, en esta ocasión solo se podrá analizar esta relación operaciones bancarias-cajero automático." (Hernández y Baptista, 2014, p 105).

## c) Diseño de Investigación

El diseño de investigación de este trabajo es No experimental, en cuestión de que las variables son serán modificadas o manipuladas.

De esta manera podemos identificar que los resultados que analiza la empresa son los mismos, cabe recalcar que no serán manipuladas ni orientadas el cambio. (Hernández y Baptista, 2014, p 108).

### 2.2 Variables, Operacionalización

#### 2.2.1 Identificación de variables

##### Variable Dependiente

Esta variable “Operaciones Bancarias”, es una variable el cual puede ser modificada, Por decirlo de otra forma, podemos establecer que la Variable Dependiente “Operaciones Bancarias”, es la manipulación de la otra variable que conjuga con “Cajero Automático”, ya que repercute en la ganancia de la empresa.

##### *Dimensiones*

- Operaciones activas
- Operaciones Pasivas
- La Calidad en el servicio al cliente
- Costos
- Gastos operativos

##### *Indicadores*

- Depósitos a Plazo
- Cuentas Corrientes - Ahorros - CTS
- Proceso de Producción
- Utilización de Recursos
- Gastos de Ventas
- Gastos de administración
- Gastos Financieros

## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1. Población

La población en el cual se va a trabajar estará investigada y conformada por los trabajadores de las entidades del distrito de SMP en el cual asciende a 19 entidades bancarias, 14 de ellas cuentan con oficinas administrativas (Ejecutivos contables) y que cuentan con 8 trabajadores de la parte contable.

Factores que permiten la exclusión de estos:

De 19 oficinas se tomará a estas que cumplan con lo siguiente:

a) Que tengan su área respectiva dentro del distrito.

b) Que tengan cuenten con más de 8 Ejecutivos contables en la parte de contabilidad de la entidad.

De las 19 entidades se cumplen con estas características dadas desde un principio son 9 de las cuales se va a considerar a siete personas, haciendo la suma total de 63 personas en la cual está distribuida la población.

### 2.3.2 Muestra

Es una parte o porción significativa que representara a la población, para el estudio. El tamaño de la muestra se calculó realizando la siguiente formula:

Dónde:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + z^2 * p * q}$$

n: es el tamaño de la muestra

N: es el tamaño de la población.

Z: es el valor de la distribución normal estandarizado correspondiente al nivel de confianza (1.96)

E: es el máximo error permisible (5% = 0.05)

P: es la proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir. (50% = 0.50)

Q: es la proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir. (50% = 0.50)

Reemplazando la fórmula:

$$N = \frac{(1.96^2) \times (0.50) \times (0.50) \times 63}{(54-1) \times (0.05^2) + (1.96^2) \times (0.50) \times (0.50)} = 53.68$$

La muestra es 54 personas

La muestra que nos da como resultado la cifra será tomada en cuenta para la investigación.

#### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica aplicada en esta investigación fue:

Encuesta:

Esta encuesta es un instrumento en el cual permite a los mercados obtener dicha información, de las personas de las cuales fueron encuestados a tener un mayor grado de información la desarrollar a fondo el problema.

El instrumentó fue el cuestionario

Validez:

La confiabilidad de la presente investigación sirve para tener resultado coherente y consistente, para esto se aplicará la prueba estadística llamado Alfa de Cronbach, la fórmula es la siguiente:

Donde:

K: El número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

$S_t^2$ : Varianza de la suma de los ítems

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Cuando los instrumentos han sido validados mediante el juicio de expertos y la prueba piloto y antes de ser aplicados definitivamente a la población muestral, es importante llevar a cabo una prueba más, los datos obtenidos tienen la finalidad de comprobar el nivel de confiabilidad y esto se realiza mediante Alfa de Cronbach.

El método de análisis de datos obtenidos será mediante el Software Estadístico SPSS Versión 22 el cual determinará la relación que hay entre las variables a través de gráficos, tablas, modificación de datos y preparación de informes, midiendo el grado de asociación que existe entre estas.

## 2.5 Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento se determinó en la presente investigación, mediante el estadístico del coeficiente del Alpha de Cronbach, con un índice de 0.914, lo cual representa un nivel de confiabilidad de Muy Alto.

rangos	magnitud
0.01 a 0.20	Confiabilidad nula
0.21 a 0.40	Confiabilidad baja
0.41 a 0.60	Confiable
0.61 a 0.80	Muy confiable
0.81 a 1.00	Excelente confiabilidad

En el presente trabajo de investigación la confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach desarrollado por J. L. Cronbach.

El coeficiente alfa de Cronbach se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones consistentes.

A continuación, se presente el estadístico de fiabilidad aplicando al presente trabajo de investigación:

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 1: estadístico de fiabilidad: costos por órdenes de trabajo y Rentabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.914	40

Interpretación:

Del programa SPSS se obtuvo un Alfa de Cronbach general de 0.914, esto quiere decir que representa una alta confiabilidad, por lo tanto, es aplicable el instrumento de medición. Además, nos permite afirmar que el cuestionario de 40 ítems tiene una alta confiabilidad.

Tabla 2: Tabla 2: estadístico de fiabilidad variable 1: Costos por órdenes de trabajo.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.900	21

Interpretación:

Como se observa en la Tabla N°2 tenemos un 0.900 de índice de fiabilidad en cuanto a la variable costos por órdenes de trabajo, lo cual quiere decir que se considera un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.904	19

Tabla 3: estadístico de fiabilidad variable 2: Rentabilidad.

Interpretación:

Como se observa en la Tabla N°3 tenemos un 0.904 de índice de fiabilidad en cuanto a la variable de Rentabilidad, lo cual quiere decir que se considera un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

## 2.6 Métodos de análisis de datos

La utilización del Software SPSS en el cual se obtendrá tablas de contingencia y gráficos de barras, de acuerdo con el resultado que estos muestren se podrá determinar si la hipótesis es positiva o negativa.



## 2.7 Aspectos éticos

Este estudio ha identificado los principios de ética aspectos que son recogidos con la plena prohibición del entrevistado, así mismo se resalta que las investigaciones para formar dicha y crear este proyecto son recogidos de fuentes fidedignas.

Tomamos en cuenta que se protegerá la identidad de las personas que hayan hecho posible este trabajo de investigación, mostrado un carácter de honestidad, responsabilidad y veracidad en los resultados dados.

### **III. RESULTADOS**

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE OPERACIONES BANCARIAS

Para la validez del instrumento se utilizó el alpha de cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

**Formula:**

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

**Donde:**

- $S_i^2$  es la varianza del ítem i,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 8 ítems, siendo el tamaño de muestra 54 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el alpha de cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 23.

## Resultados:

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
	Válidos	54	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100,0</b>

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,899	8

## Discusión:

El valor del alfa de cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de alfa de cronbach para nuestro instrumento es 0.899, por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Las operaciones bancarias es un eslabón de una serie de ejecuciones como depósitos a plazos que genera operaciones pasivas	26,6852	34,597	,686	,886
Las operaciones pasivas son las captaciones de recursos financieros para generar ganancia o rédito al cliente	27,8704	41,889	,144	,929
Las operaciones bancarias es una interrelación del cliente con la entidad bajo el propósito del pago de aquel interés tanto total como fraccionado	26,6667	32,491	,805	,875
La cuenta corriente es una suma efectiva que puede ser retirado en diversos canales	26,2407	32,111	,826	,872
Las CTS es un beneficio que alcanza a cada trabajador y le corresponde según por ley en una entidad	26,1481	32,506	,833	,872
Los créditos hipotecarios es un préstamo bajo garantías a mediano o corto plazo para la compra de un activo	26,4630	34,140	,698	,885
El leasing es una herramienta factible para adquirir más activos en beneficio de una entidad	26,7037	35,646	,789	,880
La tarjeta de crédito es un instrumento necesario para poderle permitir adquirir bienes en plazo de pago	26,5926	34,623	,739	,882

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE EL COSTO OPERATIVO

Para la validez del instrumento se utilizó el alpha de cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

**Fórmula:**

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

**Dónde:**

- $S_i^2$  es la varianza del ítem i,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 8 ítems, siendo el tamaño de muestra 54 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el alpha de cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 23.

## Resultados:

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
	Válidos	54	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total		54	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,837	8

## Discusión:

El valor del alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de alpha de cronbach para nuestro instrumento es 0.837, por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Las operaciones bancarias es un eslabón de una serie de ejecuciones como depósitos a plazos que genera operaciones pasivas	26,6852	34,597	,686	,886
Las operaciones pasivas son las captaciones de recursos financieros para generar ganancia o rédito al cliente	27,8704	41,889	,144	,929
Las operaciones bancarias es una interrelación del cliente con la entidad bajo el propósito del pago de aquel interés tanto total como fraccionado	26,6667	32,491	,805	,875
La cuenta corriente es una suma efectiva que puede ser retirado en diversos canales	26,2407	32,111	,826	,872
Las CTS es un beneficio que alcanza a cada trabajador y le corresponde según por ley en una entidad	26,1481	32,506	,833	,872
Los créditos hipotecarios es un préstamo bajo garantías a mediano o corto plazo para la compra de un activo	26,4630	34,140	,698	,885
El leasing es una herramienta factible para adquirir más activos en beneficio de una entidad	26,7037	35,646	,789	,880
La tarjeta de crédito es un instrumento necesario para poderle permitir adquirir bienes en plazo de pago	26,5926	34,623	,739	,882



### Prueba de hipótesis general:

**Ho:** Las operaciones bancarias no se relacionan significativamente con los costos operativos en la entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres – 2018.

**Ha:** Las operaciones bancarias se relacionan significativamente con los costos operativos en la entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres – 2018.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es Rho de Spearman por ser una prueba que permitió medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario para luego determinar el nivel de relación entre variables.

La correlación con Rho de Spearman, a una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05, tenemos:

Correlaciones			
		OPERACIONES BANCARIAS	COSTO OPERATIVO
Rho de Spearman	OPERACIONES	Coeficiente de correlación	1,000
	BANCARIAS	Sig. (bilateral)	,703**
		N	39
	COSTO OPERATIVO	Coeficiente de correlación	,703**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados anteriores comprobamos que entre operaciones bancarias y costo operativo existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.703; es decir a mejor operaciones bancarias mayor costo operativo. Así mismo comprobamos que existe una relación alta de 70.3% entre ambas variables.

Al obtener un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando que las operaciones bancarias si se relacionan significativamente con los costos operativos en la entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres – 2018.

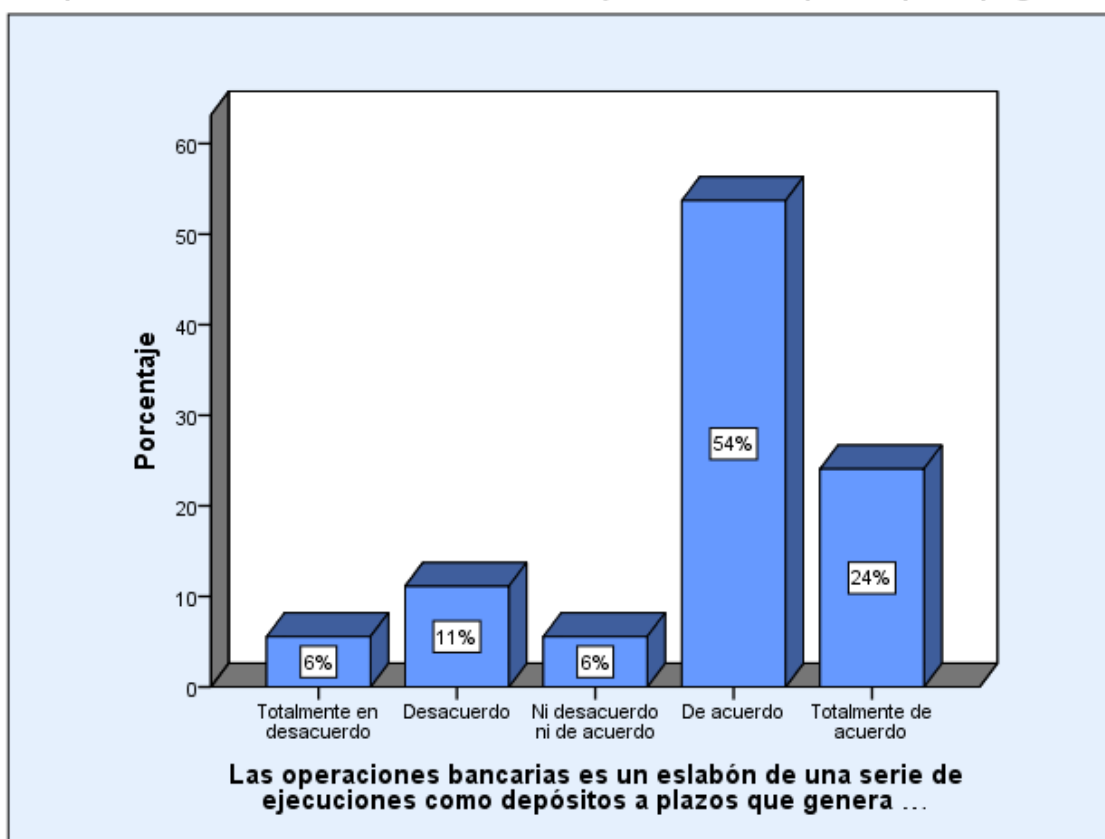
**TABLA N°1**

**Tabla No 01: Las operaciones bancarias es un eslabón de una serie de ejecuciones como depósitos a plazos que genera operaciones pasivas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	5,6	5,6	5,6
Desacuerdo	6	11,1	11,1	16,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	3	5,6	5,6	22,2
De acuerdo	29	53,7	53,7	75,9
Totalmente de acuerdo	13	24,1	24,1	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**Las operaciones bancarias es un eslabón de una serie de ejecuciones como depósitos a plazos que genera ...**



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 54% está de acuerdo en que siempre las operaciones bancarias es un eslabón de una serie de ejecuciones como depósitos a plazos que genera operaciones pasivas, el 24% está totalmente de acuerdo, el 11% está en desacuerdo, el 6% está totalmente en desacuerdo y el otro 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

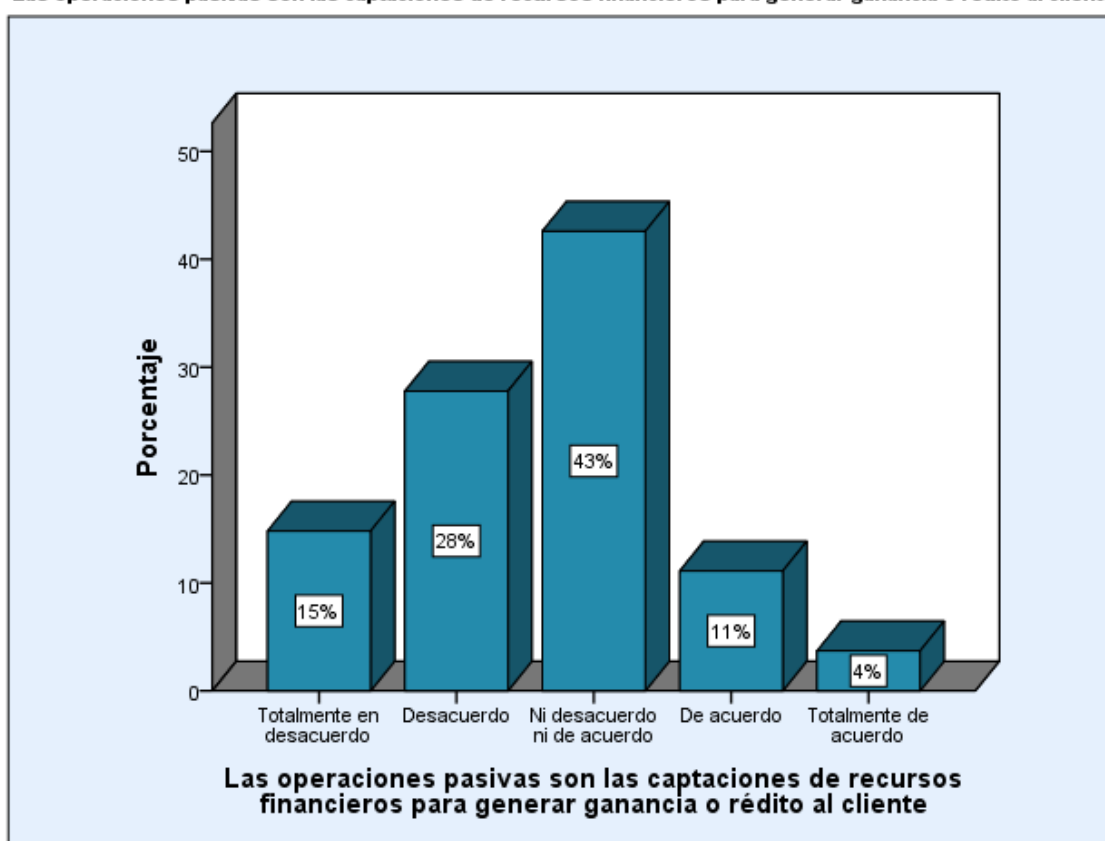
**TABLA N°2**

**Tabla No 02: Las operaciones pasivas son las captaciones de recursos financieros para generar ganancia o rédito al cliente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	14,8	14,8	14,8
Desacuerdo	15	27,8	27,8	42,6
Ni desacuerdo ni de acuerdo	23	42,6	42,6	85,2
De acuerdo	6	11,1	11,1	96,3
Totalmente de acuerdo	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**Las operaciones pasivas son las captaciones de recursos financieros para generar ganancia o rédito al cliente**



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 43% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las operaciones pasivas son las captaciones de recursos financieros para generar ganancia o rédito al cliente, el 28% está en desacuerdo, el 15% está totalmente en desacuerdo, el 11% está de acuerdo y el 4% está totalmente de acuerdo.

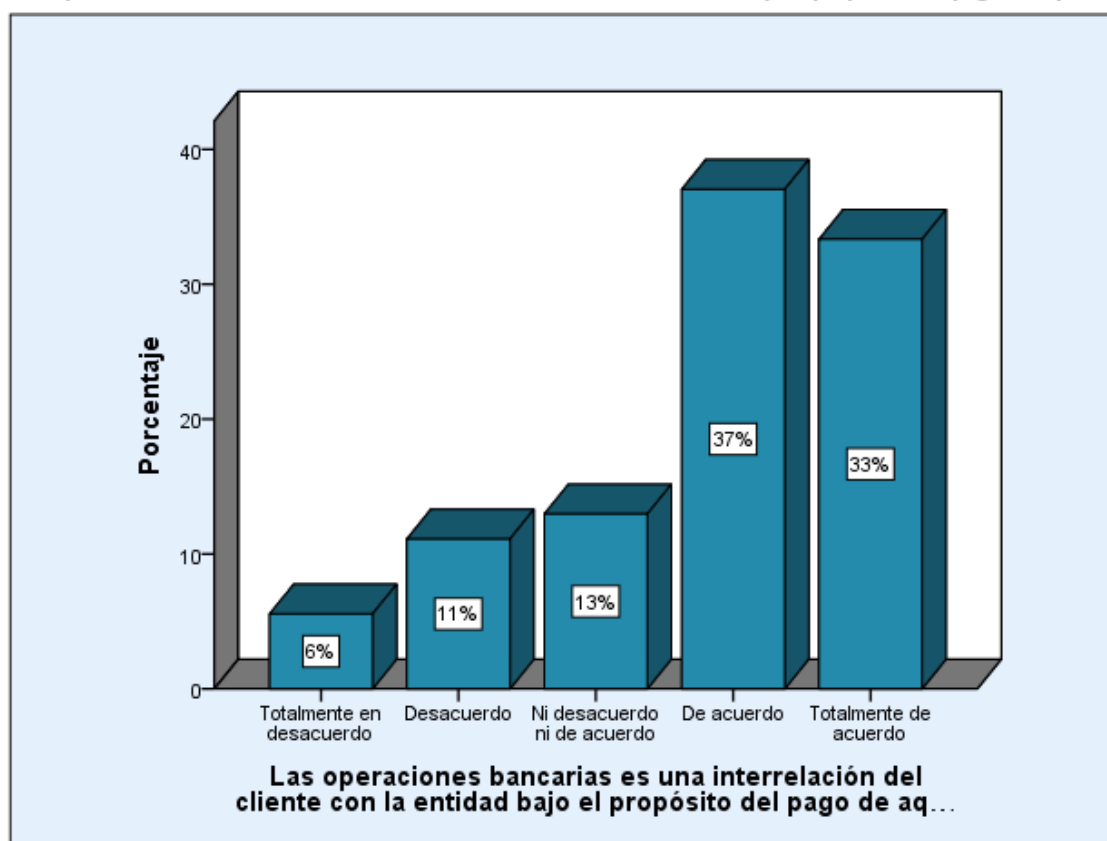
**TABLA N°3**

**Tabla No 03: Las operaciones bancarias es una interrelación del cliente con la entidad bajo el propósito del pago de aquel interés tanto total como fraccionado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	5,6	5,6	5,6
Desacuerdo	6	11,1	11,1	16,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	13,0	13,0	29,6
De acuerdo	20	37,0	37,0	66,7
Totalmente de acuerdo	18	33,3	33,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

Las operaciones bancarias es una interrelación del cliente con la entidad bajo el propósito del pago de aquel ...



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 37% está de acuerdo en que las operaciones bancarias es una interrelación del cliente con la entidad bajo el propósito del pago de aquel interés tanto total como fraccionado, 33% está totalmente de acuerdo, el 13% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 11% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

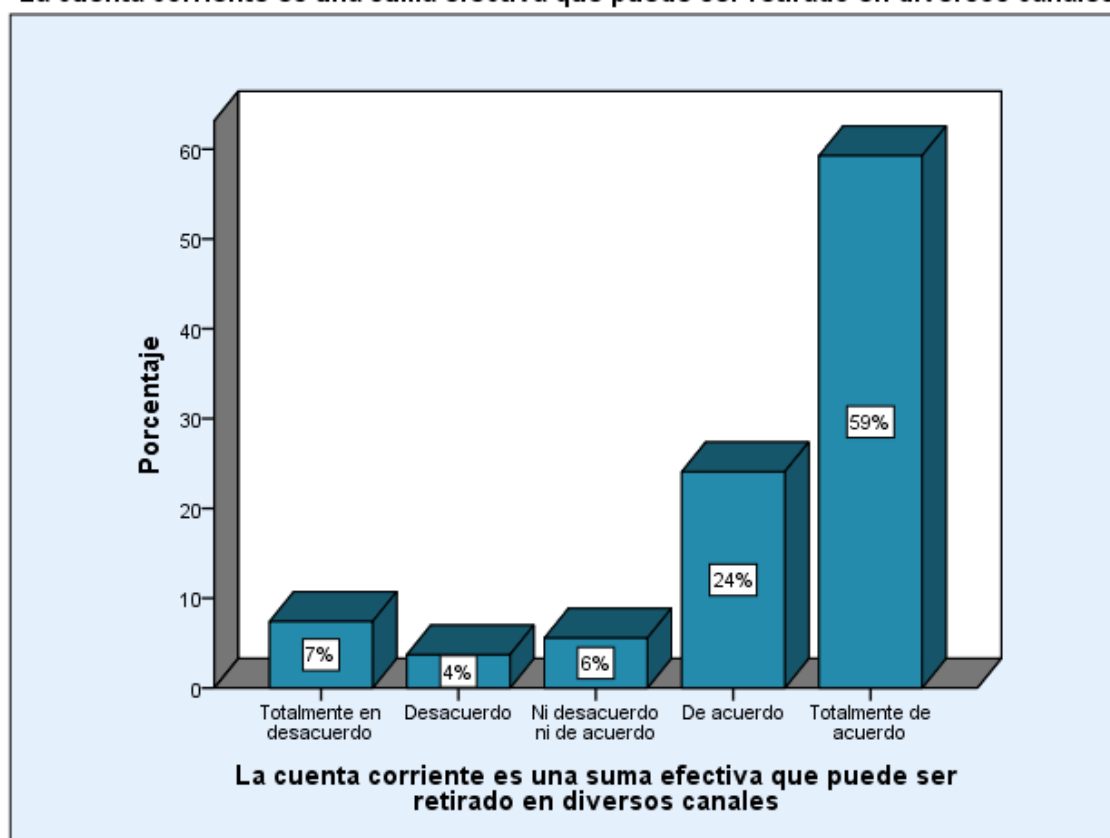
**TABLA N°4**

**Tabla No 04: La cuenta corriente es una suma efectiva que puede ser retirado en diversos canales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	7,4	7,4	7,4
Desacuerdo	2	3,7	3,7	11,1
Ni desacuerdo ni de acuerdo	3	5,6	5,6	16,7
De acuerdo	13	24,1	24,1	40,7
Totalmente de acuerdo	32	59,3	59,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**La cuenta corriente es una suma efectiva que puede ser retirado en diversos canales**



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 59% está totalmente de acuerdo en la cuenta corriente es una suma efectiva que puede ser retirado en diversos canales, el 24% está de acuerdo, el 7% está totalmente en desacuerdo, el 6% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 4% está en desacuerdo.

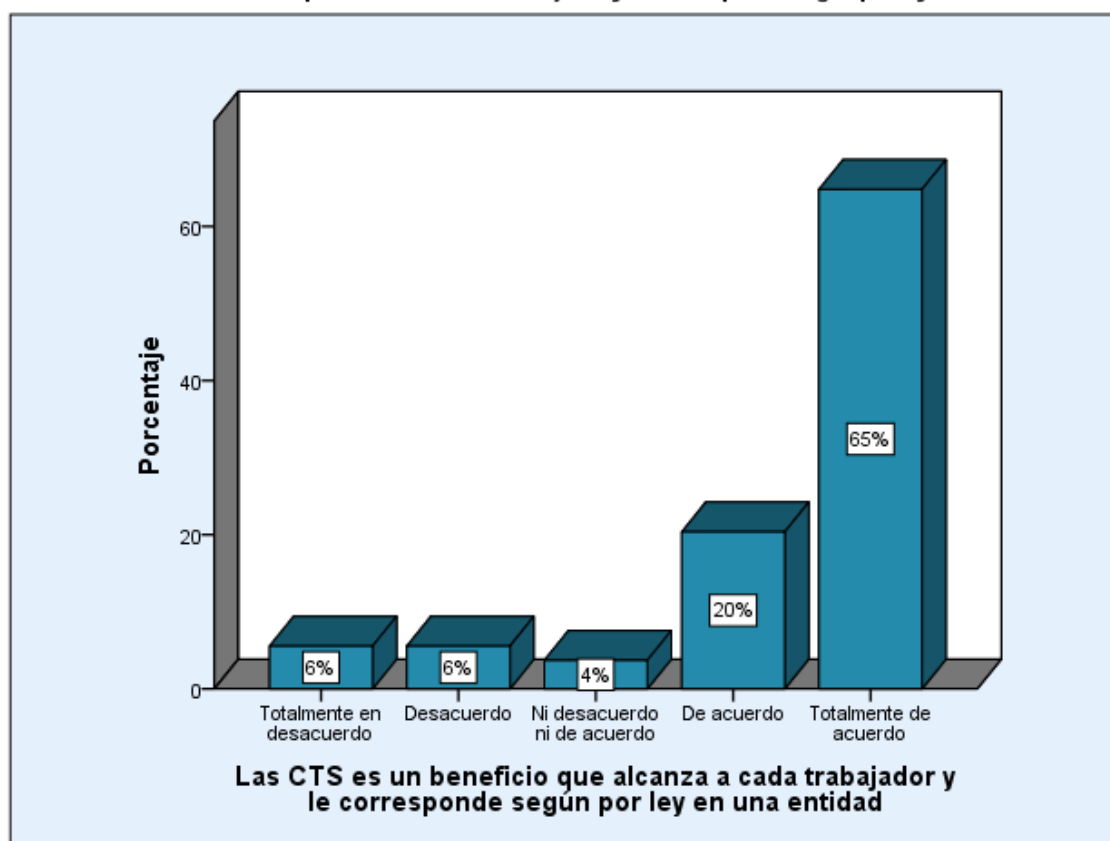
## TABLA N°5

**Tabla No 05: Las CTS es un beneficio que alcanza a cada trabajador y le corresponde según por ley en una entidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	5,6	5,6
	Desacuerdo	3	5,6	11,1
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	2	3,7	14,8
	De acuerdo	11	20,4	35,2
	Totalmente de acuerdo	35	64,8	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**Las CTS es un beneficio que alcanza a cada trabajador y le corresponde según por ley en una entidad**



### **Interpretación:**

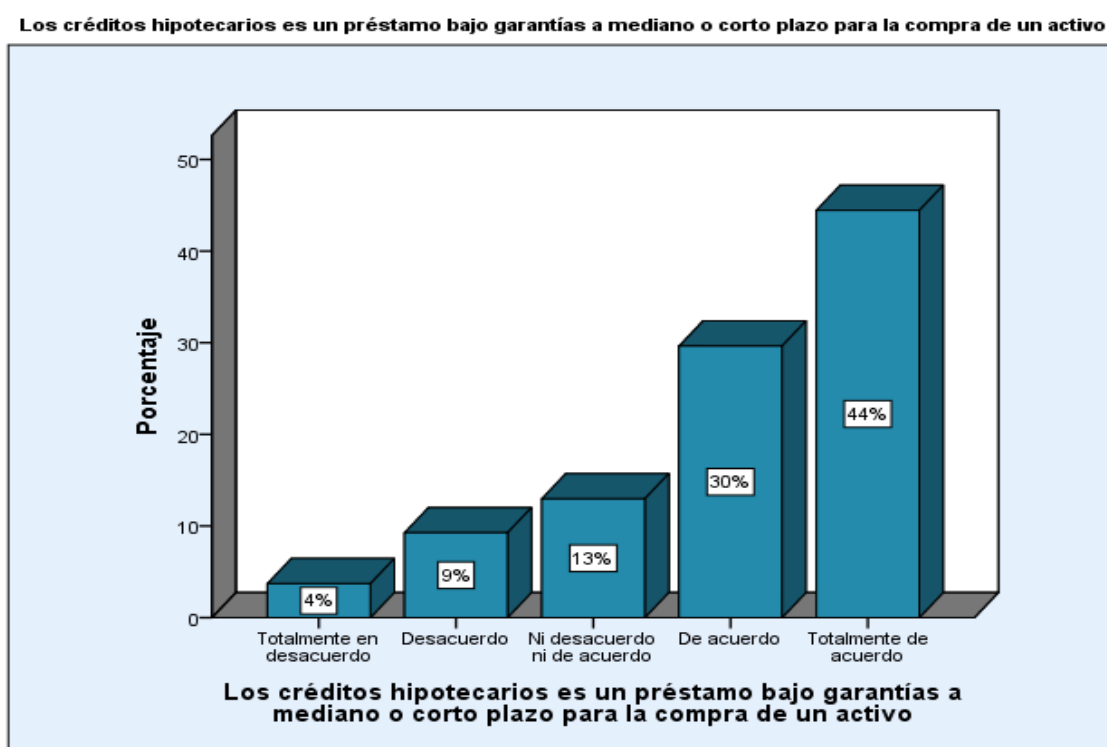
De la encuesta aplicada se tiene que el 65% está totalmente de acuerdo en que las CTS es un beneficio que alcanza a cada trabajador y le corresponde según por ley en una entidad, el 20% está de acuerdo, el 6% está totalmente en desacuerdo, el otro 6% está en desacuerdo y el 4% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo.

**TABLA N°6**

**Tabla No 06: Los créditos hipotecarios es un préstamo bajo garantías a mediano o corto plazo para la compra de un activo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3,7	3,7	3,7
Desacuerdo	5	9,3	9,3	13,0
Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	13,0	13,0	25,9
De acuerdo	16	29,6	29,6	55,6
Totalmente de acuerdo	24	44,4	44,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 44% está totalmente de acuerdo en que los créditos hipotecarios es un préstamo bajo garantías a mediano o corto plazo para la compra de un activo, el 30% está de acuerdo, el 13% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 9% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.



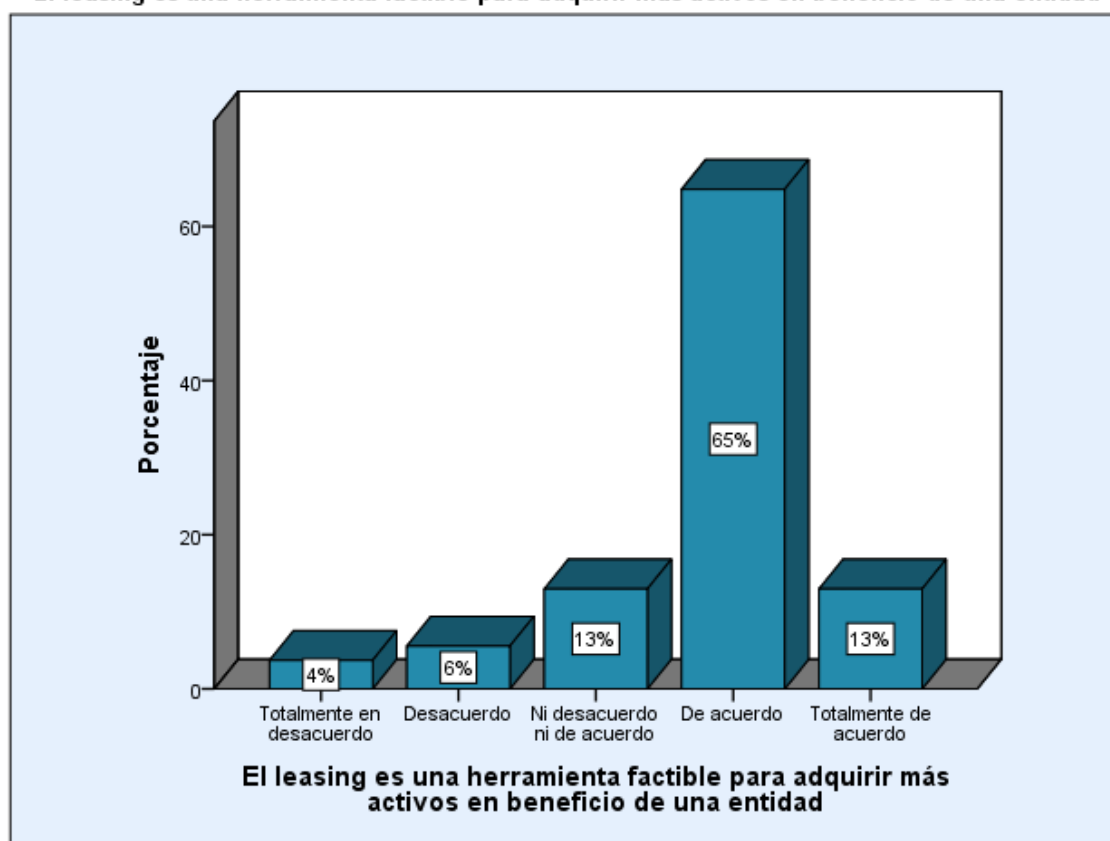
**TABLA N°7**

**Tabla No 07: El leasing es una herramienta factible para adquirir más activos en beneficio de una entidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3,7	3,7	3,7
Desacuerdo	3	5,6	5,6	9,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	13,0	13,0	22,2
De acuerdo	35	64,8	64,8	87,0
Totalmente de acuerdo	7	13,0	13,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**El leasing es una herramienta factible para adquirir más activos en beneficio de una entidad**



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 65% está de acuerdo en que el leasing es una herramienta factible para adquirir más activos en beneficio de una entidad, el 13% está totalmente de acuerdo, el otro 13% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 6% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

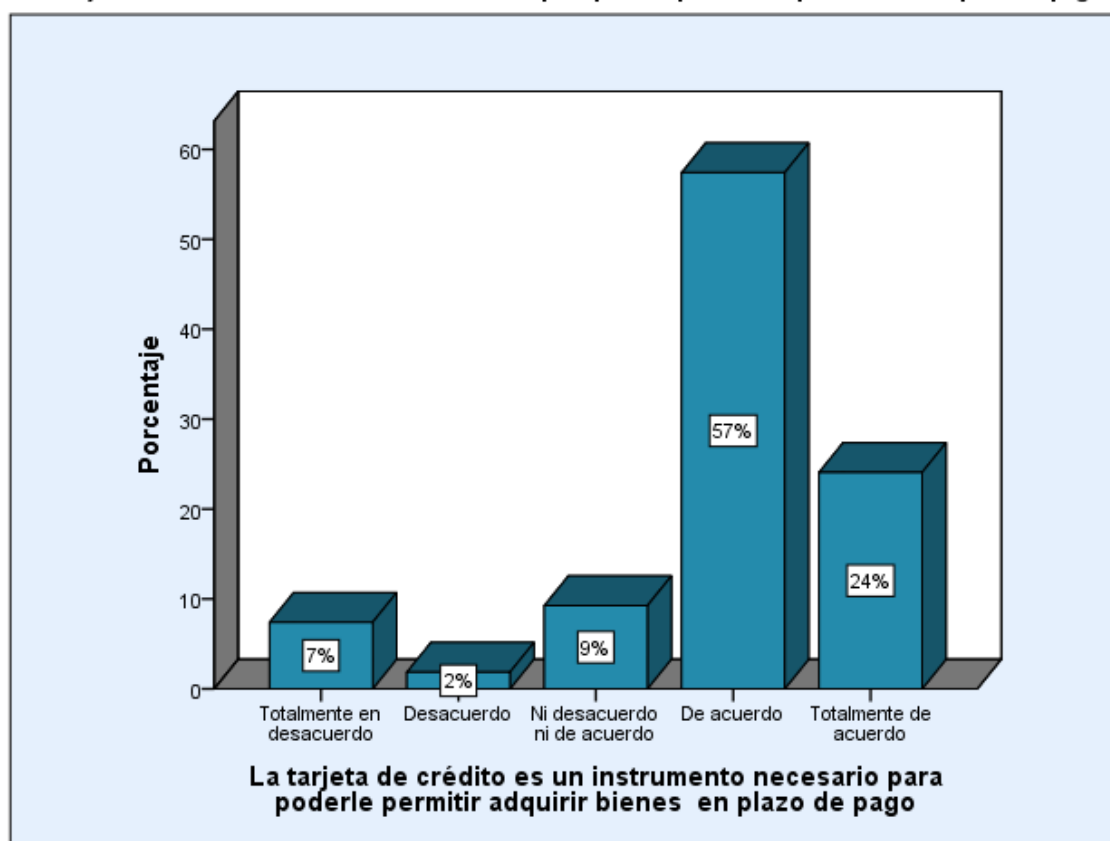
**TABLA N°8**

**Tabla No 08: La tarjeta de crédito es un instrumento necesario para poderle permitir adquirir bienes en plazo de pago**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	7,4	7,4	7,4
Desacuerdo	1	1,9	1,9	9,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	5	9,3	9,3	18,5
De acuerdo	31	57,4	57,4	75,9
Totalmente de acuerdo	13	24,1	24,1	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**La tarjeta de crédito es un instrumento necesario para poderle permitir adquirir bienes en plazo de pago**



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 57% está de acuerdo en que la tarjeta de crédito es un instrumento necesario para poderle permitir adquirir bienes en plazo de pago, el 24% está totalmente de acuerdo, el 9% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 7% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

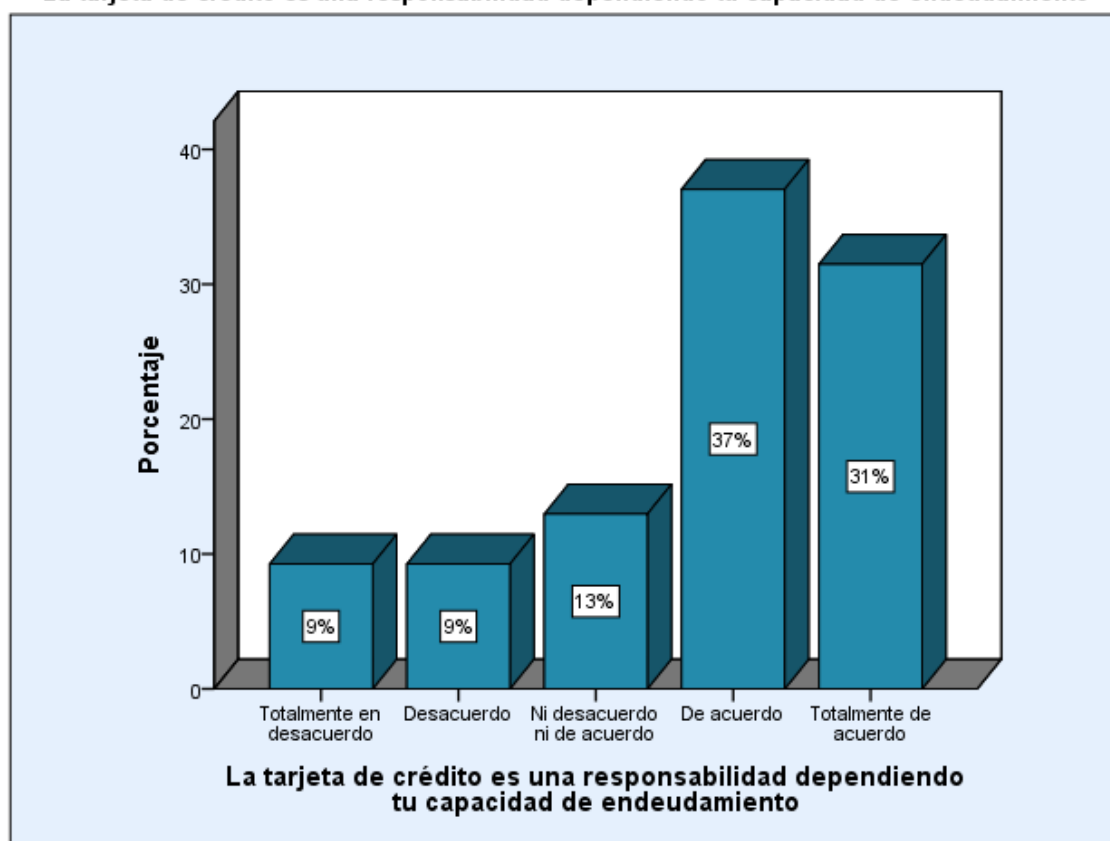
**TABLA N°9**

**Tabla No 09: La tarjeta de crédito es una responsabilidad dependiendo tu capacidad de endeudamiento**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	9,3	9,3	9,3
Desacuerdo	5	9,3	9,3	18,5
Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	13,0	13,0	31,5
De acuerdo	20	37,0	37,0	68,5
Totalmente de acuerdo	17	31,5	31,5	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**La tarjeta de crédito es una responsabilidad dependiendo tu capacidad de endeudamiento**



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 37% está de acuerdo en que la tarjeta de crédito es una responsabilidad dependiendo tu capacidad de endeudamiento, el 31% está totalmente de acuerdo, el 13% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 9% está en desacuerdo y el otro 9% está totalmente en desacuerdo.

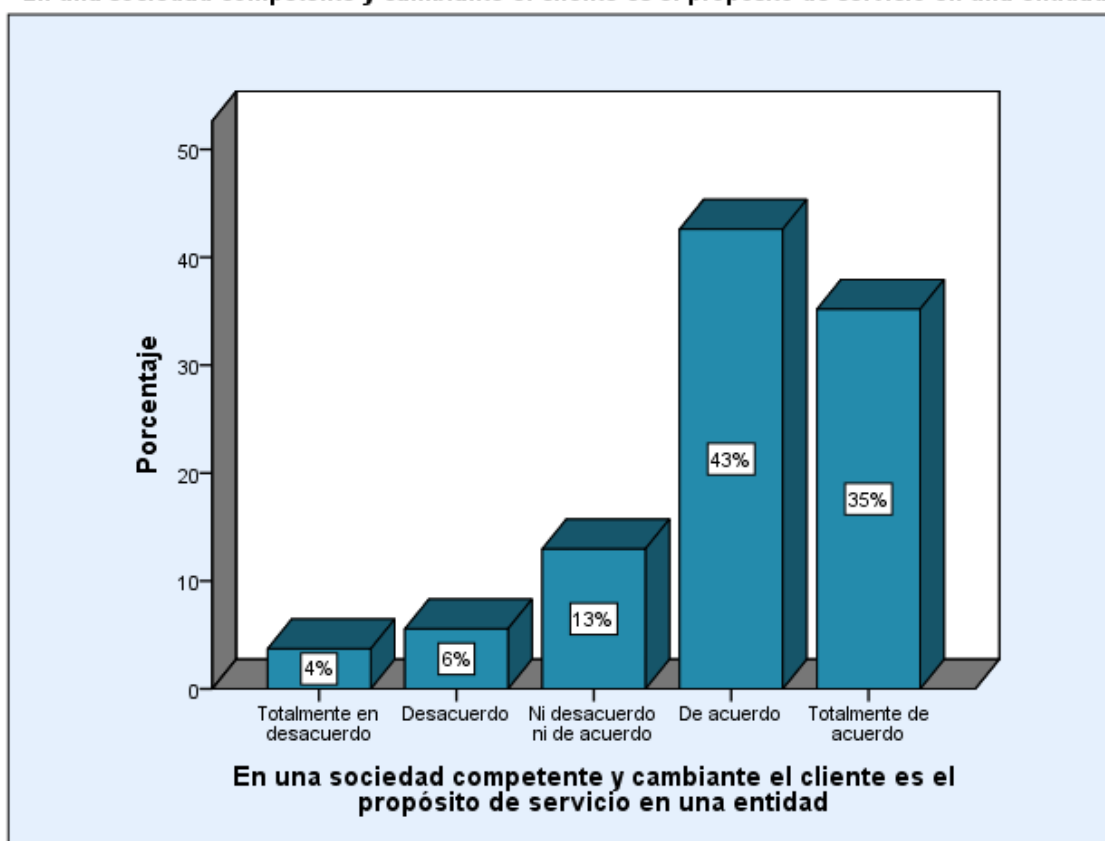
**TABLA N°10**

**Tabla No 10: En una sociedad competente y cambiante el cliente es el propósito de servicio en una entidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3,7	3,7	3,7
Desacuerdo	3	5,6	5,6	9,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	13,0	13,0	22,2
De acuerdo	23	42,6	42,6	64,8
Totalmente de acuerdo	19	35,2	35,2	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**En una sociedad competente y cambiante el cliente es el propósito de servicio en una entidad**



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 43% está de acuerdo en que en una sociedad competente y cambiante el cliente es el propósito de servicio en una entidad, el 35% está totalmente de acuerdo, el 13% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 6% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

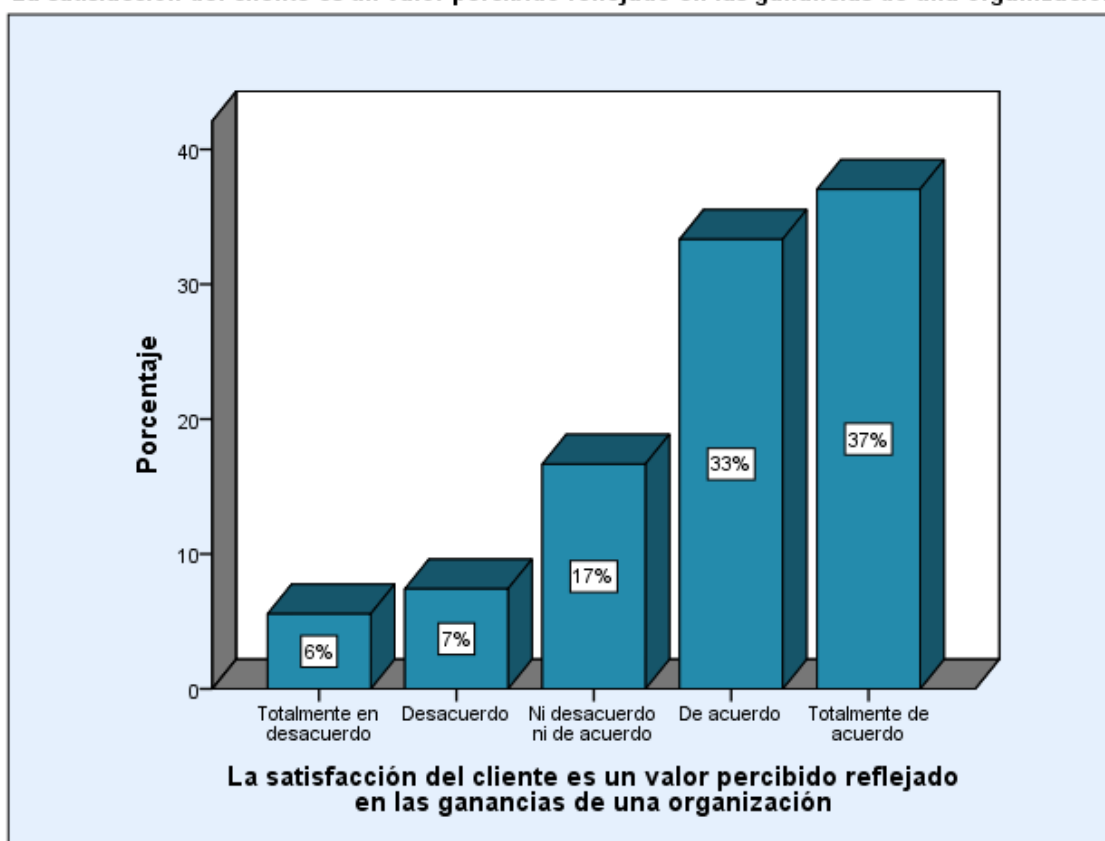
**TABLA N°11**

**Tabla No 11: La satisfacción del cliente es un valor percibido reflejado en las ganancias de una organización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	5,6	5,6	5,6
Desacuerdo	4	7,4	7,4	13,0
Ni desacuerdo ni de acuerdo	9	16,7	16,7	29,6
De acuerdo	18	33,3	33,3	63,0
Totalmente de acuerdo	20	37,0	37,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**La satisfacción del cliente es un valor percibido reflejado en las ganancias de una organización**



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 37% está totalmente de acuerdo en que la satisfacción del cliente es un valor percibido reflejado en las ganancias de una organización, el 33% está de acuerdo, el 17% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 7% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

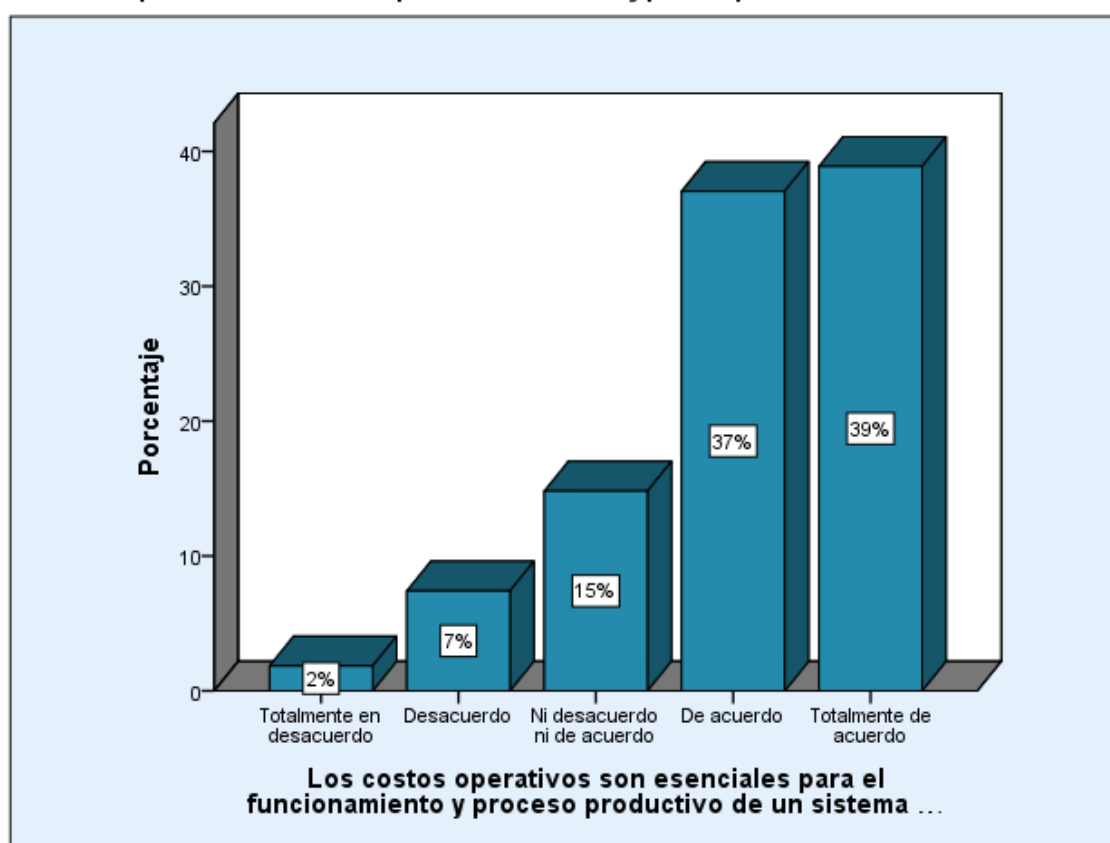
**TABLA N°12**

**Tabla No 12: Los costos operativos son esenciales para el funcionamiento y proceso productivo de un sistema destinado para los asociados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
Desacuerdo	4	7,4	7,4	9,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	8	14,8	14,8	24,1
De acuerdo	20	37,0	37,0	61,1
Totalmente de acuerdo	21	38,9	38,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

Los costos operativos son esenciales para el funcionamiento y proceso productivo de un sistema destinado ...



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 39% está totalmente de acuerdo en que los costos operativos son esenciales para el funcionamiento y proceso productivo de un sistema destinado para los asociados, el 37% está de acuerdo, el 15% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 7% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

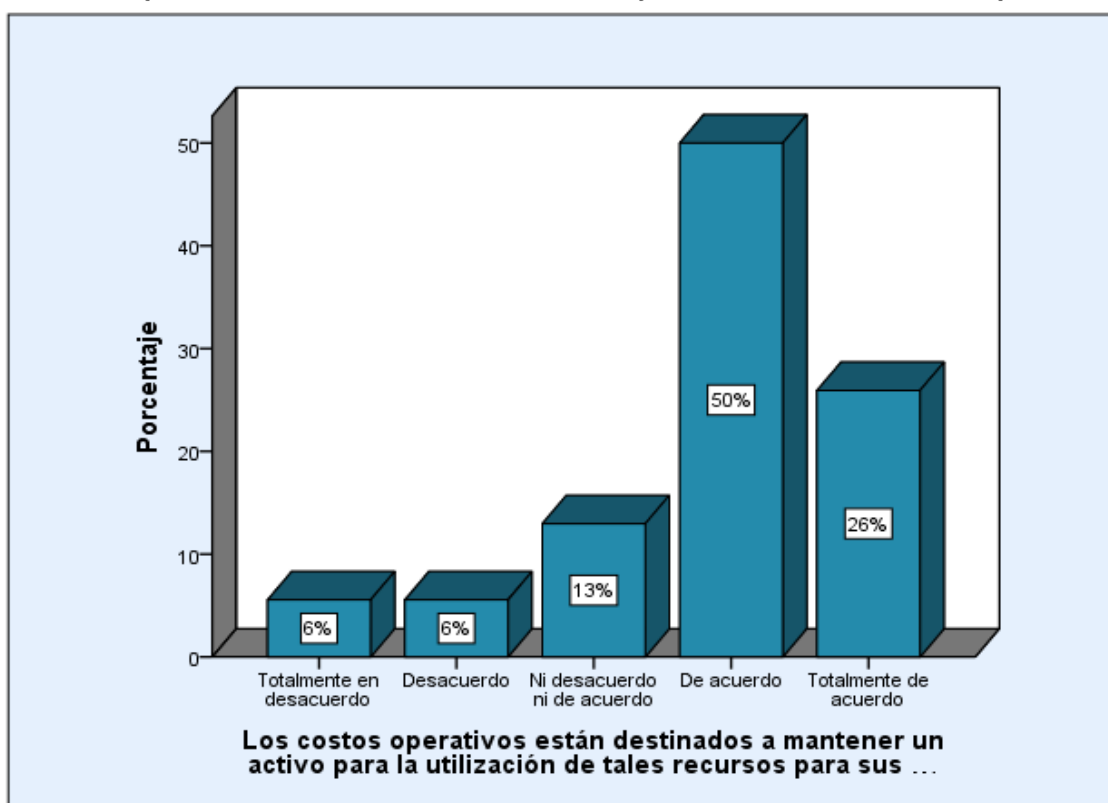
**TABLA N°13**

**Tabla No 13: Los costos operativos están destinados a mantener un activo para la utilización de tales recursos para sus actividades**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	5,6	5,6	5,6
Desacuerdo	3	5,6	5,6	11,1
Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	13,0	13,0	24,1
De acuerdo	27	50,0	50,0	74,1
Totalmente de acuerdo	14	25,9	25,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**Los costos operativos están destinados a mantener un activo para la utilización de tales recursos para sus ...**



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 50% está de acuerdo en que los costos operativos están destinados a mantener un activo para la utilización de tales recursos para sus actividades, el 26% está totalmente de acuerdo, el 13% está ni de acuerdo ni desacuerdo, el 6% está en desacuerdo y el 6% esta totalmente en desacuerdo.

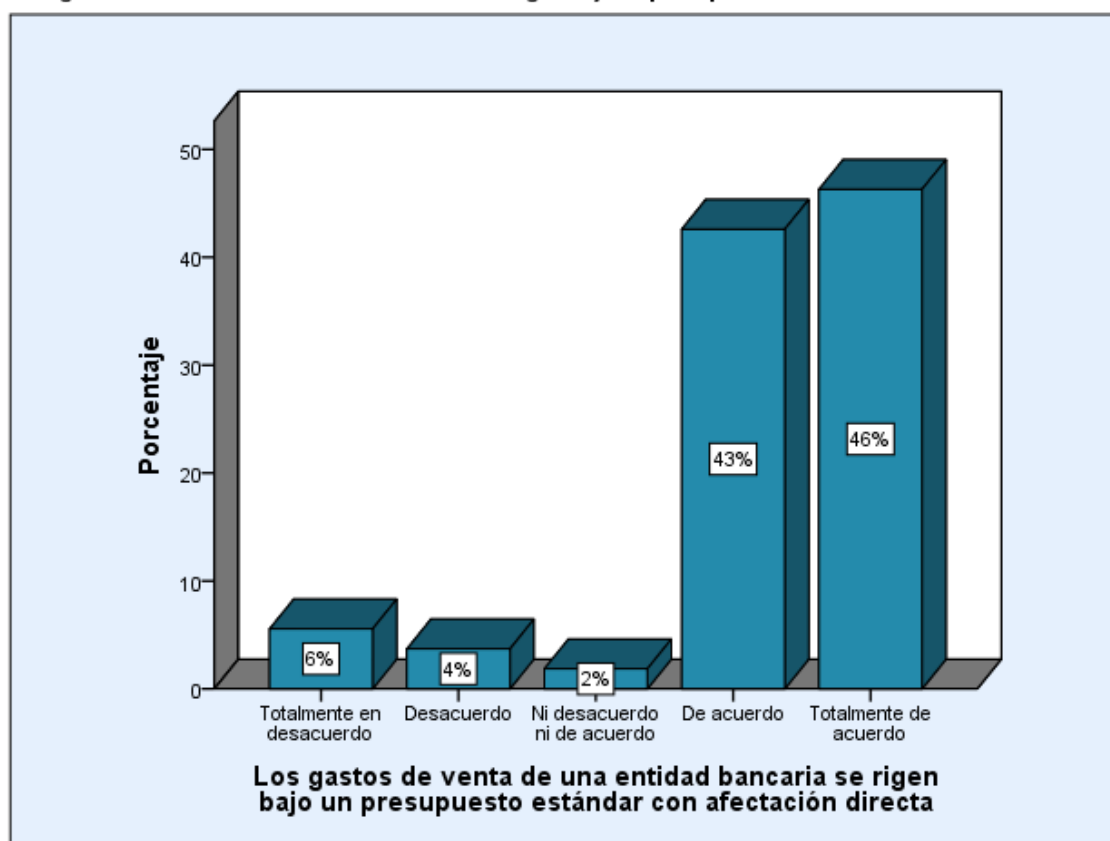
**TABLA N°14**

**Tabla No 14: Los gastos de venta de una entidad bancaria se rigen bajo un presupuesto estándar con afectación directa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	5,6	5,6	5,6
Desacuerdo	2	3,7	3,7	9,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	1	1,9	1,9	11,1
De acuerdo	23	42,6	42,6	53,7
Totalmente de acuerdo	25	46,3	46,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**Los gastos de venta de una entidad bancaria se rigen bajo un presupuesto estándar con afectación directa**



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 46% está totalmente de acuerdo en que los gastos de venta de una entidad bancaria se rigen bajo un presupuesto estándar con afectación directa, el 43% está de acuerdo, el 6% está totalmente en desacuerdo, el 4% está en desacuerdo y el 2% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo.



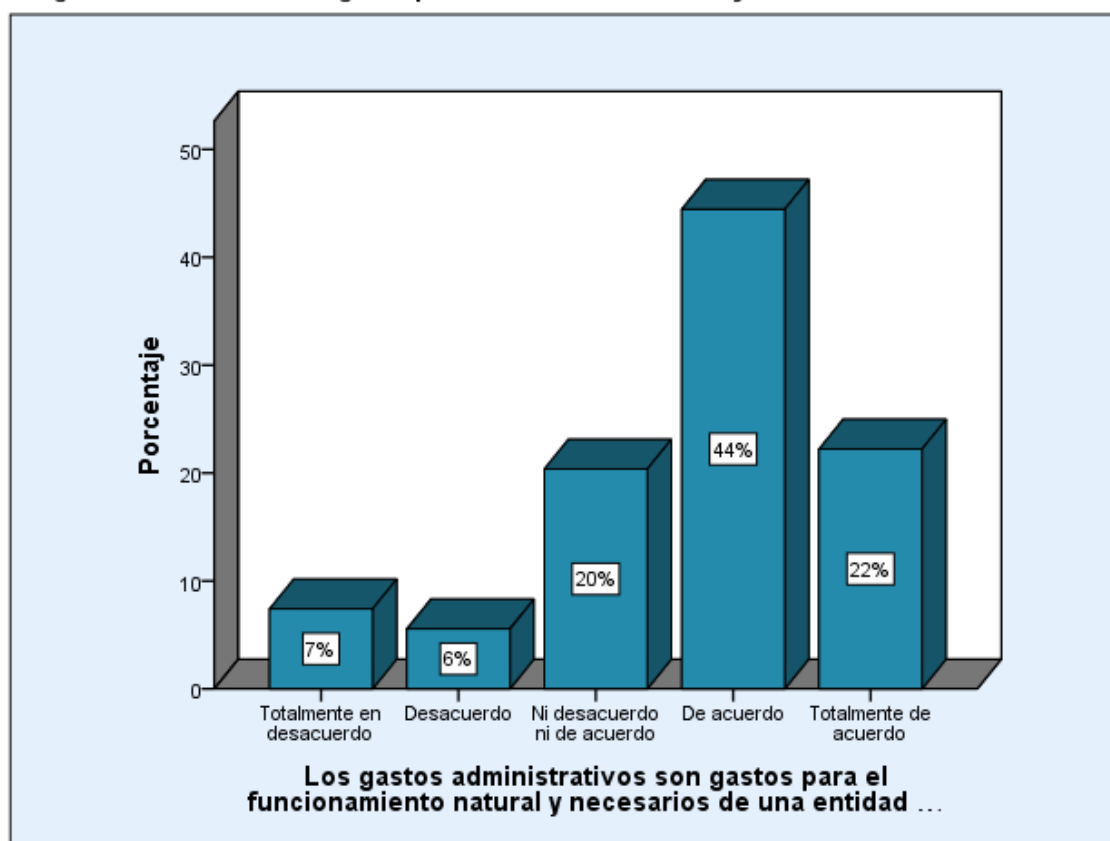
**TABLA N°15**

**Tabla No 15: Los gastos administrativos son gastos para el funcionamiento natural y necesarios de una entidad bancaria**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	7,4	7,4	7,4
Desacuerdo	3	5,6	5,6	13,0
Ni desacuerdo ni de acuerdo	11	20,4	20,4	33,3
De acuerdo	24	44,4	44,4	77,8
Totalmente de acuerdo	12	22,2	22,2	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**Los gastos administrativos son gastos para el funcionamiento natural y necesarios de una entidad bancaria**



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 44% está totalmente de acuerdo en que los gastos administrativos son gastos para el funcionamiento natural y necesario de una entidad bancaria, el 22% está de acuerdo, el 20% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 7% está totalmente en desacuerdo y el 6% está en desacuerdo.

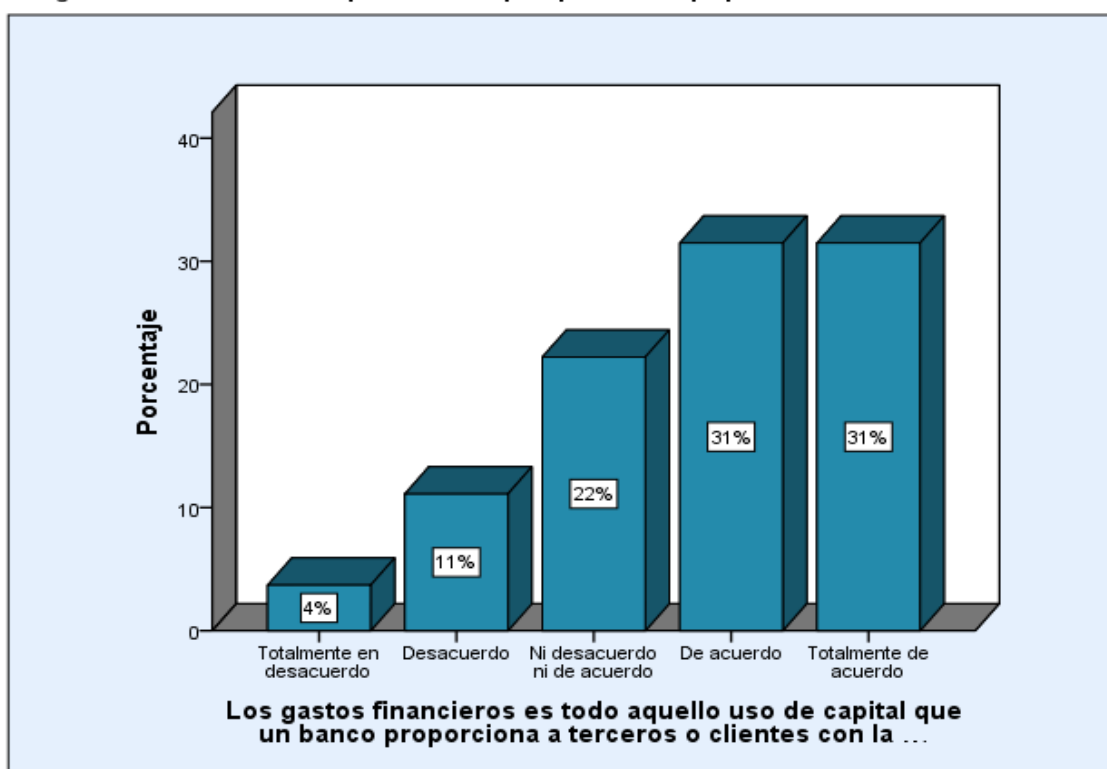
**TABLA N°16**

**Tabla No 16: Los gastos financieros es todo aquello uso de capital que un banco proporciona a terceros o clientes con la seguridad de retorno**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3,7	3,7	3,7
Desacuerdo	6	11,1	11,1	14,8
Ni desacuerdo ni de acuerdo	12	22,2	22,2	37,0
De acuerdo	17	31,5	31,5	68,5
Totalmente de acuerdo	17	31,5	31,5	100,0
Total	54	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

Los gastos financieros es todo aquello uso de capital que un banco proporciona a terceros o clientes con la ...



**Interpretación:**

De la encuesta aplicada se tiene que el 31% está totalmente de acuerdo en que los gastos financieros es todo aquello uso de capital que un banco proporciona a terceros o clientes con la seguridad de retorno, el 31% está de acuerdo, el 22% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 11% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La actual investigación que se está desarrollando tiene como objetivo principal determinar la relación que existes entre las operaciones bancarias y el costo operativo en una entidad bancaria del distrito de san Martin de porres,2018.

Con respecto de la validación de la hipótesis se aplicó el instrumento del Rho de Spearma, en el cual nos indica según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En una de las tablas como el 1, 5, 8 y 13 se hace hincapié a la importancia de poder analizar cambios que habrá en el sector bancaria de acuerdo al instrumento empleado, del sector bancario en su mayoría las personas respondieron que están de acuerdo con algunas preguntas , por ejemplo “Los costos operativos están destinados a mantener un activo para la utilización de tales recursos para sus actividades”, o “Las operaciones bancarias es un eslabón de una serie de ejecuciones como depósitos a plazos que genera operaciones pasivas”, no se tendrá cambio alguno ya que están son las principales razón de las operaciones.

Para cual es necesario que las entidades implementan accesos de gestión positiva en l entidad bancaria para mejorar acceder a implementa el cambio para que los costos operativos sean mínimos.

Alvarado (2018) concluye: proponer una mejora para reducir los costos operacionales cabe resaltar que implementar gestión de para reducir el costo es útil ya que en la actualidad es beneficioso que toda empresa ya sea financiera o comercial realice un minucioso análisis para comprobar los estados, mediante fórmulas y normas principios en la contabilización.

## **V. CONCLUSIONES**

Después de analizar en los métodos los resultados son obtenidos durante el proceso de discusión en el cual se llega a las conclusiones siguientes.

Los costos operativos y las operaciones bancarias en una entidad parte mucho de la relación que una y otra pueden tener en la determinación de los estados financieros, señalando que todas las entidades son afectadas al costo operativo; también toman el papel muy importante ya que esto incide a tener un mayor control y manejo de las operaciones de la entidad bancaria.

1. Al analizar los resultados da como conclusión que, los costos operativos en los informes del sector bancario del distrito de San Martín de Porres figuran como parte importante en el balance ya que esto repercute en el estado financiero de la empresa
2. Considerando los resultados obtenidos se concluye que, la situación económica y financiera del sector bancario en el distrito de San Martín de Porres ya que la aplicación de esta norma aportará la transparencia necesaria sobre los activos y pasivos de las empresas para las operaciones bancarias.
3. Los costos operativos y las operaciones bancarias en una entidad parte mucho de la relación que una y otra pueden tener en la determinación de los estados financieros, puesto que si bien es cierto todas las entidades bancarias son afectadas al costo operativo; también toman el papel muy importante ya que esto incide a tener un mayor control y manejo de las operaciones de la entidad bancaria.
4. Considerando los resultados obtenidos se concluye que, las operaciones bancarias el costo operativo incide en la situación económica y financiera del sector bancario en el distrito de San Martín de Porres , ya que la aplicación de esta norma aportará la transparencia necesaria sobre los activos y pasivos de las empresas para las operaciones.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a las entidades del sector bancario, implementar controles internos para analizar los impactos necesarios que este pueda suceder, exclusivamente los específicos ya que esto implica mayor enfoque para la realización de toma de decisiones.
2. Se da esta recomendación a las entidades del sector bancario, analizar los efectos de los costos operativos, los estados de resultados, la situación financiera y los flujos de efectivo, y tener en cuenta el efecto que pueda tener esta norma de acuerdo con la actividad y los costes que esta genere.
3. Se orienta a las entidades del sector bancario, destacar las áreas no contables que puedan ser posiblemente afectadas y las partes interesadas externas, y programar comunicaciones que cumplan con las expectativas.
4. Se recomienda a las entidades bancarias, tener en cuenta que en este tiempo de transición se debe considerar realizar los cambios requeridos en sus sistemas o procesos; para ingresar las operaciones de necesarios en la contabilización, así como para la captura de la información debida y para el registro de los asientos contables.



## REFERENCIAS

Vivanco, Manuel (2005). *Muestreo estadístico: “Diseño y aplicaciones en el sistema Bancario. “Santiago de Chile: Editorial Universitaria. p. 209.*

Pérez y Gardey. Publicado: (2009). Actualizado: 2009. *Definiciones: Definición de tarjeta de crédito, (<https://definicion.de/tarjeta-de-credito/>).*

Morales (2014). *En su tesis titulada “Comportamiento del sistema bancario y sus efectos en la economía en la provincia de Lima”.*

Dávila (2007). *“Satisfacción del cliente es un objetivo importante para ser alcanzado en las entidades bancarias y que una manera de conseguirla es hacerla mediante las operaciones”.*

Para Cantú (2006) *“La medición debe ser realizada para que los proveedores del servicio conozcan como sus clientes los evalúan y porque estos prefieren algunos proveedores de servicio antes que a otros”. (Denton, 1991), (Pride y Ferrell, 1997).*

Abanto M., (2011). *Normas Internacionales de Contabilidad 2012: NIC, IIF, SIC, CINIIF.*

Moquillaza,(2008), *en su tesis titulada: “Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria”.*

Hernández, (2009,) *“la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un*

*compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio". (p. 460).*

*Hernández, Fernández y Baptista (2007). "Estudio de la contabilidad General. Editorial Félix Varela, Habana 2006". (p. 124).*

*Cusco. R. (2015) "Los gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Luis Felipe Olmedo Arias de la ciudad de Riobamba en el primer semestre del año 2014". (Tesis pregrado) Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.*

*Duque O., E. J (2005). "Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales"*

*Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C. y Cárdenas, E. (2009). "Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 14, núm. 47, pp. 458-472".*

*Robert Johnson & Patricia Kuby (2007). Estadística elemental, lo esencial (3ª ed). Thomson. ISBN 970-686-287-0.*

*Varela, (2006), "Son todas aquellas operaciones de crédito practicadas por el banco de manera profesional, como eslabón de una serie de operación operaciones activas y similares".*

*Alvarado (2018) “Propuesta de mejora para reducir costos operacionales en el proceso de compras y el área de mantenimiento de la empresa Agrícola BGS S.A.C. – Lambayeque”.*

## **ANEXOS**

### ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Operaciones Pasivas	Depósitos a plazo	Las operaciones bancarias es un eslabón de una serie de ejecuciones como depósitos a plazos que genera operaciones pasivas	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
		Las operaciones pasivas son las captaciones de recursos financieros para generar ganancia o rédito al cliente	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
		Las operaciones bancarias es una interrelación del cliente con la entidad bajo el propósito del pago de aquel interés tanto total como fraccionado	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
	Ctas Ctes – Ahorros	La cuenta corriente es una suma efectiva que puede ser retirado en diversos canales	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
	CTS	Las CTS es un beneficio que alcanza a cada trabajador y le corresponde según por ley en una entidad	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
Operaciones activas	Leasing	Los créditos hipotecarios es un préstamo bajo garantías a mediano o corto plazo para la compra de un activo	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
		El leasing es una herramienta factible para adquirir más activos en beneficio de una entidad	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
	Tarjetas de créditos	La tarjeta de crédito es un instrumento necesario para poderle permitir adquirir bienes en plazo de pago	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
		La tarjeta de crédito es una responsabilidad dependiendo tu capacidad de endeudamiento	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
Calidad en el servicio del cliente	Calidad de atención	En una sociedad competente y cambiante el cliente es el propósito de servicio en una entidad	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
		La satisfacción del cliente es un valor percibido reflejado en las ganancias de una organización	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO

**VARIABLE: Operaciones bancarias por cajero automático**

**VARIABLE: El costo operativo**

Costos	Proceso de producción	Los costos operativos son esenciales para el funcionamiento y proceso productivo de un sistema destinado para los asociados	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE DE ACUERDO
	Utilización de recursos	Los costos operativos están destinados a mantener un activo para la utilización de tales recursos para sus actividades	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
Gastos operativos	Gastos de ventas	Los gastos de venta de una entidad bancaria se rigen bajo un presupuesto estándar con afectación directa	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
	Gasto de administración	Los gastos administrativos son gastos para el funcionamiento natural y necesarios de una entidad bancaria	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO
	Gastos financieros	Los gastos financieros es todo aquello uso de capital que un banco proporciona a terceros o clientes con la seguridad de retorno	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO 2.DESACUERDO 3.NI DESACUERDO NI DE ACUERDO 4.DE ACUERDO 5.TOTALMENTE DE ACUERDO

Elaboración: *Fuente propia*

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
“OPERACIONES BANCARIAS POR CAJERO AUTOMATICO Y EL COSTO  
OPERATIVO EN UNA ENTIDAD BANCARIA DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE  
PORRES, 2018”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: OPERACIONES BANCARIAS</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>1</b>	<b>Operaciones bancarias por cajero automático</b>							
<b>a</b>	Las operaciones bancarias es un eslabón de una serie de ejecuciones como depósitos a plazos que genera operaciones pasivas							
<b>b</b>	Las operaciones pasivas son las captaciones de recursos financieros para generar ganancia o rédito al cliente							
<b>c</b>	Las operaciones bancarias es una interrelación del cliente con la entidad bajo el propósito del pago de aquel interés tanto total como fraccionado							
<b>d</b>	La cuenta corriente es una suma efectiva que puede ser retirado en diversos canales							
<b>e</b>	Las CTS es un beneficio que alcanza a cada trabajador y le corresponde según por ley en una entidad							
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	<b>Operaciones activas</b>							
<b>a</b>	Los créditos hipotecarios es un préstamo bajo garantías a mediano o corto plazo para la compra de un activo							
<b>b</b>	El leasing es una herramienta factible para adquirir más activos en beneficio de una entidad							
<b>c</b>	La tarjeta de crédito es un instrumento necesario para poderle permitir adquirir bienes en plazo de pago							
<b>d</b>	La tarjeta de crédito es una responsabilidad dependiendo tu capacidad de endeudamiento							

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: COSTO OPERATIVO</b>								
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>3</b>	<b>Calidad en el servicio del cliente</b>							
<b>a</b>	En una sociedad competente y cambiante el cliente es el propósito de servicio en una entidad							
<b>b</b>	La satisfacción del cliente es un valor percibido reflejado en las ganancias de una organización							
<b>DIMENSIÓN 4</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>Costos</b>								
<b>a</b>	Los costos operativos son esenciales para el funcionamiento y proceso productivo de un sistema destinado para los asociados							
<b>b</b>	Los costos operativos están destinados a mantener un activo para la utilización de tales recursos para sus actividades							
<b>DIMENSIÓN 5</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>Gastos operativos</b>								
<b>a</b>	Los gastos de venta de una entidad bancaria se rigen bajo un presupuesto estándar con afectación directa							
<b>b</b>	Los gastos administrativos son gastos para el funcionamiento natural y necesarios de una entidad bancaria							
<b>c</b>	Los gastos financieros es todo aquello uso de capital que un banco proporciona a terceros o clientes con la seguridad de retorno							

**Observaciones (precisar si hay Suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:**

**DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

-----  
**Firma del Experto Informante.**



“Operaciones bancarias por Cajero automático y el Costo Operativo en una entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres – 2018”.

Hipótesis General	VARIABLES	Definición	Dimensiones	Indicadores
<p align="center"><b>Operaciones bancarias por Cajero automático y el Costo Operativo en una entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres - 2018.</b></p>	<p align="center">Operaciones Bancarias por cajero automático</p>	<p>Son por constante aquellas operaciones definidas y establecidas por el banco de manera profesional, como una serie de operaciones efectuadas para los clientes. Las operaciones pasivas bancarias son aquellas en las que los clientes se convierten en acreedores. Estudio de la contabilidad General. Editorial Félix Varela, Habana 2006. Maldonado, R.</p>	Operaciones Pasivas	Depósitos a Plazo Ctas Ctes – Ahorros CTS
			Operaciones Activas	Créditos Hipotecarios Leasing Tarjetas de Créditos
			Calidad en el Servicio al Cliente	Calidad de Atención Satisfacción Cliente
	<p align="center">El Costo Operativo</p>	<p>Son aquellos costos que nos ayuda a generar rentabilidad siempre y cuando nos mantengamos al margen y saber la distribución optimizando los gastos , con la finalidad de optimizar y mejorar las operaciones de las compañías en la producción.</p>	Costos	Proceso de Producción Utilización de Recursos
			Gastos Operativos	Gastos de Ventas Gastos de Administración Gastos Financieros

## Anexo 02: Matriz de Consistencia

“Operaciones bancarias por Cajero automático y el Costo Operativo en una entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres – 2018”.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p><b>Principal</b></p> <p>¿De qué manera las operaciones bancarias se relacionan con los costos operativos en una entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres -2018?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las operaciones bancarias y los costos operativos en una entidad bancaria, distrito de SMP-2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las operaciones bancarias y los gastos operativos en una entidad bancaria, distrito de SMP-2018?</p>	<p><b>General</b></p> <p>¿Determinar la relación que existe entre las operaciones bancarias y el costo operativo en una entidad bancaria en el distrito de SMP-2018?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Determinar la relación de los materiales directos con los costos operativos en una entidad bancaria en el distrito de SMP- 2018?</p> <p>¿Determinar la relación de la mano de obra con los costos operativos en una entidad bancaria en el distrito de SMP- 2018?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Las operaciones bancarias se relacionan significativamente con los costos operativos en la entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres – 2018.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Los materiales directos se relacionan significativamente con los costos operativos en la entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres – 2018.</p> <p>La mano de Obra se relaciona significativamente con los costos operativos en la entidad bancaria del distrito de San Martín de Porres – 2018.</p>	Operaciones Bancarias	Operaciones Pasivas	<p>1. TIPO DE ESTUDIO El tipo de Estudio es básico porque se limita al estudio de una teoría al estudio de una teoría previamente establecida, busca el progreso incrementar los conocimientos.</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO El diseño de investigación de este trabajo es No experimental, en cuestión de que las variables son serán modificadas o manipuladas. De esta manera podemos identificar que los resultados que analiza la empresa son los mismos.</p> <p>3. POBLACIÓN. Está conformada por 63 trabajadores del sector bancario.</p> <p>4. MUESTRA. Está conformada por 54 trabajadores del sector bancario.</p> <p>5. TECNICA. Para obtener la información se utilizará un análisis documental, entrevista y cuestionario.</p>
			Operaciones Bancarias	Operaciones Activas	
			Operaciones Bancarias	Calidad en el Servicio al Cliente	
			El costo operativo	Costos	
El costo operativo	El costo operativo	Gastos Operativos			



VALORI E DIMENSIONI (LARI) (LARI 2000)						
DIMENSIONE 1						
	14	16	18	20	22	24
1						
2						
3						
4						
DIMENSIONE 2						
LARI						
5						
6						
7						
DIMENSIONE 3						
LARI						
8						
9						
10						

Indirizzo (nome e via) \_\_\_\_\_  
 Numero di telefono \_\_\_\_\_  
 Indirizzo postale (c.a.p.) \_\_\_\_\_  
 Città \_\_\_\_\_

Indirizzo postale per corrispondenza \_\_\_\_\_  
 Città \_\_\_\_\_

Espresso in vendita \_\_\_\_\_

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Firma del Cliente intestatario

Indirizzo di consegna \_\_\_\_\_  
 Numero di telefono \_\_\_\_\_  
 Indirizzo postale \_\_\_\_\_  
 Città \_\_\_\_\_  
 Espresso in vendita \_\_\_\_\_

INDICADOR 1: EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE CALIDAD							
INDICADOR 1		SI	NO	SI	NO	SI	NO
3	Existencia de un sistema de calidad						
4	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
5	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
6	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
7	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
8	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
9	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
10	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
11	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
12	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
13	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
14	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
15	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
16	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
17	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
18	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
19	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
20	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
21	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
22	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
23	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
24	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
25	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
26	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
27	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
28	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
29	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						
30	El sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015						

Elaboración propia de los indicadores

Fecha de actualización: febrero 2023. Última revisión de versión 1.0

Elaboración y actualización de los indicadores: *[Firma]*

Responsable del indicador: *[Firma]*

Elaboración y actualización de los indicadores: *[Firma]*

*[Firma]*

CATEGORIE DE ÎNTRERĂSPUNSURI ÎNTRU CARE ÎNTRERĂSPUNDE							
CATEGORIA		SI	NU	SI	NU	SI	NU
1	Existența unui sistem de control și un sistem de raportare care să asigure un nivel ridicat de credibilitate și integritate în procesul de raportare						
2	Existența unui sistem de control și un sistem de raportare care să asigure un nivel ridicat de credibilitate și integritate în procesul de raportare						
3	Existența unui sistem de control și un sistem de raportare care să asigure un nivel ridicat de credibilitate și integritate în procesul de raportare						
4	Existența unui sistem de control și un sistem de raportare care să asigure un nivel ridicat de credibilitate și integritate în procesul de raportare						
5	Existența unui sistem de control și un sistem de raportare care să asigure un nivel ridicat de credibilitate și integritate în procesul de raportare						
6	Existența unui sistem de control și un sistem de raportare care să asigure un nivel ridicat de credibilitate și integritate în procesul de raportare						
7	Existența unui sistem de control și un sistem de raportare care să asigure un nivel ridicat de credibilitate și integritate în procesul de raportare						
8	Existența unui sistem de control și un sistem de raportare care să asigure un nivel ridicat de credibilitate și integritate în procesul de raportare						
9	Existența unui sistem de control și un sistem de raportare care să asigure un nivel ridicat de credibilitate și integritate în procesul de raportare						
10	Existența unui sistem de control și un sistem de raportare care să asigure un nivel ridicat de credibilitate și integritate în procesul de raportare						

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

2024.06.27. 14:00:00

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_

Numărul de răspunsuri corecte din totalul de 10 răspunsuri: \_\_\_\_\_