



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**INFLUENCIA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS EN
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE
OPERACIONES EN UNA EMPRESA BANCARIA DE
LIMA METROPOLITANA, 2021**

PRESENTADA POR
**NORMA MARGOT GOUDEY URIARTE
BENJAMIN ANDRES TICSE CUBA**

ASESOR
ALEXANDER FIGUEROA MALDONADO

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ
2022



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**INFLUENCIA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES EN UNA EMPRESA
BANCARIA DE LIMA METROPOLITANA, 2021**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

**NORMA MARGOT, GOUDEY URIARTE
BENJAMIN ANDRES, TICSE CUBA**

ASESOR

MG. ALEXANDER FIGUEROA MALDONADO

LIMA, PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedicamos a nuestras familias y a todas las personas que nos apoyaron de forma incondicional para seguir adelante, para no desfallecer en nuestra investigación y muy por el contrario motivarnos a continuar creciendo profesionalmente.

AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento a la escuela de Administración de Empresas, a nuestros profesores quienes aportaron a nuestra formación académica, a nuestro asesor de tesis quien nos dirigió a poder concretar la presente investigación y a nuestras familias por la motivación y apoyo en todo nuestro camino.

INDICE

RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.1.1. Antecedentes Nacionales	7
1.1.2. Antecedentes Internacionales:.....	9
1.2. BASES TEÓRICAS	9
1.2.1. Sistema Financiero	9
1.2.2. Sistema Informático	11
1.2.3. Sistema Operativo	13
1.2.4. Gestión Administrativa.....	15
1.2.5. Gestión de Tiempo	16
1.2.6. Cumplimiento de Procesos.....	18
1.2.7. Toma de Decisiones.....	18
1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	21
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	24
2.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS PRINCIPAL Y DERIVADAS	24
2.1.1. Formulación de Hipótesis Principal.....	24
2.1.2. Formulación de Hipótesis Derivadas	24
2.2. VARIABLES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL.....	25
2.2.1. Variable Independiente (1): Sistema Informático	25
2.2.2. Variable Dependiente (2): Gestión Administrativa	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	27
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO	27
3.2. DISEÑO MUESTRAL	28
3.2.1. Población.....	28
3.2.2. Muestra.....	28
3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	29
3.3.1. Técnicas de Recolección de Datos:.....	29
3.3.2. Validez del Instrumento	30
3.4. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	31
3.5. ASPECTOS ÉTICOS	31
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	32
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	32
4.1.1. Análisis Descriptivo de la Variable Dependiente: Gestión Administrativa	35

4.1.2. Análisis Descriptivo de las Dimensiones de la Variable Independiente: Sistema Informático	71
4.2. RESULTADOS INFERENCIALES	101
4.2.1. Pruebas de Normalidad	101
4.2.2. Prueba de Hipótesis	103
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	109
5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADO.....	109
5.1.1. Contrastación de Resultados.....	109
CONCLUSIONES.....	115
RECOMENDACIONES	117
FUENTES DE INFORMACIÓN	119
ANEXO.....	122

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: COMPONENTES DE UN SISTEMA INFORMÁTICO	12
FIGURA 2: ARQUITECTURA DE UN SISTEMA OPERATIVO	14
FIGURA 3: MATRIZ DE ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO.....	17
FIGURA 4: VISTA DE LA TOMA DE DECISIONES EN UNA EMPRESA.	19
FIGURA 5: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES EMPRESARIAL.....	21
FIGURA 6: GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS.....	32
FIGURA 7: TIEMPO DE EXPERIENCIA	33
FIGURA 8: CARGO QUE DESEMPEÑA.....	34
FIGURA 9: CONSIDERA USTED QUE ES ADECUADA LA DISTRIBUCIÓN DE LAS TAREAS REALIZADAS EN EL ÁREA DE OPERACIONES.....	35
FIGURA 10: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO UTILIZADO POR EL BANCO INFLUYE EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN EN SUS GESTIONES	36
FIGURA 11: CONSIDERA USTED QUE LOS PROGRAMAS UTILIZADOS POR EL ÁREA DE OPERACIONES DISMINUYEN EL TIEMPO DE ATENCIÓN EN LOS PROCESOS DIARIOS.	37
FIGURA 12: CONSIDERA USTED QUE EL TIEMPO DE ATENCIÓN UTILIZADA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SON ACORDES A LOS PROCEDIMIENTOS.....	38
FIGURA 13: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO INFLUYE EN LA TOMA DE DECISIONES DEL ÁREA DE OPERACIONES	39
FIGURA 14: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO ACTUAL DEL ÁREA DE OPERACIONES PERMITE TOMAR DECISIONES EFICIENTES EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	40
FIGURA 15: CONSIDERA USTED QUE LA TOMA DE DECISIONES REALIZADAS PARA LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DEL ÁREA DE OPERACIONES SON LAS MÁS ACERTADAS.....	41
FIGURA 16: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES TOMA DECISIONES CORRECTAS Y EFICIENTES	42
FIGURA 17: CONSIDERA USTED QUE LAS OPINIONES, IDEAS DEL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES, SON TOMADOS EN CUENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES.....	43
FIGURA 18: CONSIDERA USTED DE VITAL IMPORTANCIA CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE OPERACIONES.....	44
FIGURA 19: CONSIDERA USTED QUE EL CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS LO AYUDA A PODER IDENTIFICAR LAS FALLAS ADMINISTRATIVAS DEL ÁREA DE OPERACIONES	45
FIGURA 20: CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES A TENER CONOCIMIENTO DE SUS PROCEDIMIENTOS AYUDA A UNA MEJOR GESTIÓN ADMINISTRATIVA	46
FIGURA 21: CONSIDERA USTED QUE, AL CONTAR CON PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS, AYUDA EN SUS GESTIONES DIARIAS DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	47
FIGURA 22: CONSIDERA USTED QUE EL BANCO BRINDA UN ADECUADO MANEJO Y FÁCIL ACCESO PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN EL PORTAL WEB INTERNO	48

FIGURA 23: CONSIDERA USTED QUE PARA REALIZAR UN MEJOR DESEMPEÑO EL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES DEBE TENER UN AMPLIO CONOCIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS.....	49
FIGURA 24: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES TIENE LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS (SISTEMA INFORMÁTICO) PARA DESEMPEÑAR CORRECTAMENTE LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS.....	50
FIGURA 25: CONSIDERA USTED QUE EL DESEMPEÑO REALIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES SON LAS MÁS ADECUADAS.....	51
FIGURA 26: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES HA CONSEGUIDO ESTABLECER BUENA COMUNICACIÓN CON LAS DISTINTAS ÁREAS PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE SURGEN	52
FIGURA 27: CONSIDERA USTED QUE PARA ACELERAR LOS PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES ES NECESARIA LA COORDINACIÓN CON LAS DEMÁS ÁREAS	53
FIGURA 28: CONSIDERA USTED QUE LA COORDINACIÓN ENTRE LAS ÁREAS GENERA UNA MEJOR INTEGRACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES	54
FIGURA 29: CONSIDERA USTED QUE EL BANCO LE DA LOS RECURSOS INFORMÁTICOS NECESARIOS PARA PODER DESARROLLAR ADECUADAMENTE LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DEL ÁREA DE OPERACIONES	55
FIGURA 30: CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES TRABAJA EN EQUIPO PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS	56
FIGURA 31: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO INFLUYE EN EL TRABAJO EN EQUIPO DEL ÁREA DE OPERACIONES	57
FIGURA 32: CONSIDERA USTED QUE EL TRABAJO EN EQUIPO REALIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES INFLUYE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DIARIA	58
FIGURA 33: CONSIDERA USTED QUE TODO EL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES SE APOYA PARA TRABAJAR EN EQUIPO	59
FIGURA 34: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO QUE UTILIZA PARA LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS AYUDA A CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	60
FIGURA 35: CONSIDERA USTED QUE ES NECESARIO LAS CAPACITACIONES AL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES SOBRE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DADO QUE ESTOS AYUDAN A LOS CUMPLIMIENTOS DE LOS OBJETIVOS	61
FIGURA 36: CONSIDERA USTED QUE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE REALIZA EL ÁREA DE OPERACIONES AYUDA AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	62
FIGURA 37: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO DEL ÁREA DE OPERACIONES AYUDA AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE TODO EL PERSONAL	63
FIGURA 38: CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS ESTÁN ESTANDARIZADOS DE ACUERDO CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES PARA LOGRAR LA EFICIENCIA.....	64
FIGURA 39: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES ES EFICIENTE EN SU GESTIÓN ADMINISTRATIVA	65
FIGURA 40: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO UTILIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES ES EL MÁS EFICIENTE PARA LOGRAR UNA ADECUADA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	66
FIGURA 41: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO UTILIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES AYUDA A CUMPLIR CON LAS TAREAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL TIEMPO PREVISTO	67
FIGURA 42: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO UTILIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES INFLUYE EN LA PRODUCTIVIDAD	68
FIGURA 43: CONSIDERA USTED LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA REALIZADA POR EL ÁREA DE OPERACIONES AYUDA ALCANZAR LA MÁXIMA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL.....	69

FIGURA 44: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA INFLUYE EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	70
FIGURA 45: CONSIDERA USTED QUE LA DISPONIBILIDAD Y CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA QUE OFRECE EL BANCO ES ADECUADA PARA SUS LABORES	71
FIGURA 46: CONSIDERA USTED QUE LA INFRAESTRUCTURA ACTUAL QUE LE PROPORCIONA LA ENTIDAD INFLUYE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	72
FIGURA 47: CONSIDERA USTED EXISTE UNA INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA EL ÁREA DE OPERACIONES	73
FIGURA 48: CONSIDERA USTED NECESARIO EL USO DE LOS EQUIPOS Y DEL SOFTWARE INFORMÁTICO QUE LA ENTIDAD PROPORCIONA AL ÁREA DE OPERACIONES, PARA QUE EL TRABAJO SEA MÁS EFICIENTE.....	74
FIGURA 49: CONSIDERA USTED QUE LA INFRAESTRUCTURA QUE UTILIZA ES ACORDE A LAS NECESIDADES DE SU TRABAJO	75
FIGURA 50: CONSIDERA USTED QUE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS BRINDADOS SON EXCLUSIVOS DEL PERSONAL Y SUS FUNCIONES.....	76
FIGURA 51: DE ACUERDO CON LOS RECURSOS ACTUALES QUE PRESENTA LA ENTIDAD, CONSIDERA USTED QUÉ ES NECESARIO GENERAR NUEVOS RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA EL ÁREA DE OPERACIONES.....	77
FIGURA 52: CONSIDERA USTED QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO ACTUAL EN EL ÁREA DE OPERACIONES AYUDA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	78
FIGURA 53: CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS (PROGRAMAS) QUE OFRECE EL BANCO SON LOS MÁS EFICIENTES	79
FIGURA 54: CONSIDERA USTED QUE LOS SIGUIENTES SISTEMAS: SIAF, FITBANK, BACTRADER, BAC CAMBIOS, OTROS SON NECESARIOS PARA EL BANCO.....	80
FIGURA 55: CONSIDERA USTED QUE LOS PROGRAMAS UTILIZADOS SON HERRAMIENTAS SUFICIENTES PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES	81
FIGURA 56: CONSIDERA USTED QUE EL SOFTWARE QUE TIENE EL BANCO LO AYUDA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	82
FIGURA 57: CONSIDERA USTED QUE TIENE ALGÚN PROBLEMA CON RESPECTO A LOS PROGRAMAS UTILIZADOS PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL, DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	83
FIGURA 58: CONSIDERA USTED QUE CONOCE TODOS LOS PROGRAMAS QUE UTILIZA EL ÁREA DE OPERACIONES PARA REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS.....	84
FIGURA 59: CONSIDERA USTED QUE PUEDE ACCEDER A TODOS LOS PROGRAMAS NECESARIOS PARA SUS FUNCIONES EN EL ÁREA DE OPERACIONES	85
FIGURA 60: CONSIDERA USTED QUE LOS CONOCIMIENTOS TECNOLÓGICOS (SISTEMA) OBTENIDOS PARA SU GESTIÓN SON LOS MÁS RELEVANTES PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	86
FIGURA 61: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES LE PERMITE EL ACCESO Y USO DEL SISTEMA INFORMÁTICO (SISTEMA) PARA DESEMPEÑARSE CORRECTAMENTE EN SUS FUNCIONES	87
FIGURA 62: CONSIDERA USTED QUE EL BANCO BRINDA ADECUADAS CAPACITACIONES SOBRE LOS PROGRAMAS A UTILIZAR EN EL ÁREA DE OPERACIONES	88
FIGURA 63: CONSIDERA USTED QUE EL BANCO PROPORCIONA MANUALES OPERATIVOS DE LOS PROGRAMAS QUE REQUIERE EL PERSONAL PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES	89
FIGURA 64: CONSIDERA USTED QUE LOS ESPECIALISTAS EN TECNOLOGÍA DEBEN IMPLEMENTAR CAPACITACIONES PARA EL USO DE SUS SISTEMAS PARA EL ÁREA DE OPERACIONES	90

FIGURA 65: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES DEBE FOMENTAR LAS CAPACITACIONES AL PERSONAL PARA UN MEJOR DESEMPEÑO LABORAL	91
FIGURA 66: CONSIDERA USTED QUE LOS PROGRAMAS UTILIZADOS EN EL ÁREA DE OPERACIONES LE HAN PERMITIDO DESARROLLAR HABILIDADES TECNOLÓGICAS PARA SU EXPERIENCIA LABORAL.....	92
FIGURA 67: CONSIDERA USTED QUE LAS HABILIDADES TECNOLÓGICAS ADQUIRIDAS BENEFICIAN A LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS QUE REALIZA EN EL ÁREA DE OPERACIONES.....	93
FIGURA 68: CONSIDERA USTED QUE LAS HABILIDADES TECNOLÓGICAS ADQUIRIDAS, LE PERMITE DESARROLLAR NUEVOS MODELOS PARA SU GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE OPERACIONES	94
FIGURA 69: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES TIENE UN ADECUADO MANEJO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA SU DESEMPEÑO DE SUS GESTIONES ADMINISTRATIVAS	95
FIGURA 70: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO ACTUAL ES EL CORRECTO PARA CUMPLIR CON SUS FUNCIONES DIARIAS DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	96
FIGURA 71: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO QUE BRINDA EL ÁREA DE OPERACIONES ES DE ÚLTIMA GENERACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SU GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	97
FIGURA 72: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA ACTUAL LE BRINDA TODOS LOS REPORTES NECESARIOS PARA LA GESTIÓN DIARIA DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	98
FIGURA 73: CONSIDERA USTED QUE EL SOFTWARE INFORMÁTICO UTILIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES BRINDA INFORMACIÓN NECESARIA Y SUFICIENTE PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	99
FIGURA 74: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO UTILIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES ES OPORTUNO Y ADECUADO PARA LA ATENCIÓN A SUS CLIENTES INTERNOS	100

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA INFORMÁTICO	25
TABLA 2: VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	26
TABLA 3: ÁREA DE OPERACIONES DE UNA ENTIDAD BANCARIA.....	28
TABLA 4: POBLACIÓN DEL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA ENTIDAD BANCARIA.....	29
TABLA 5: CUADRO: TÉCNICA / INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
TABLA 6: GÉNERO DEL ENCUESTADO.....	32
TABLA 7: TIEMPO DE EXPERIENCIA	33
TABLA 8: CARGO QUE DESEMPEÑA.....	33
TABLA 9: CONSIDERA USTED QUE ES ADECUADA LA DISTRIBUCIÓN DE LAS TAREAS REALIZADAS EN EL ÁREA DE OPERACIONES.....	35
TABLA 10. CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO UTILIZADO POR EL BANCO INFLUYE EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN EN SUS GESTIONES	36
TABLA 11. CONSIDERA USTED QUE LOS PROGRAMAS UTILIZADOS POR EL ÁREA DE OPERACIONES DISMINUYEN EL TIEMPO DE ATENCIÓN EN LOS PROCESOS DIARIOS.	37
TABLA 12: CONSIDERA USTED QUE EL TIEMPO DE ATENCIÓN UTILIZADA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SON ACORDES A LOS PROCEDIMIENTOS.....	38
TABLA 13: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO INFLUYE EN LA TOMA DE DECISIONES DEL ÁREA DE OPERACIONES	39
TABLA 14: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO ACTUAL DEL ÁREA DE OPERACIONES PERMITE TOMAR DECISIONES EFICIENTES EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	40
TABLA 15: CONSIDERA USTED QUE LA TOMA DE DECISIONES REALIZADAS PARA LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DEL ÁREA DE OPERACIONES SON LAS MÁS ACERTADAS.....	41
TABLA 16: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES TOMA DECISIONES CORRECTAS Y EFICIENTES.....	42
TABLA 17: CONSIDERA USTED QUE LAS OPINIONES, IDEAS DEL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES, SON TOMADOS EN CUENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES.....	43
TABLA 18: CONSIDERA USTED DE VITAL IMPORTANCIA CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE OPERACIONES.....	44
TABLA 19: CONSIDERA USTED QUE EL CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS LO AYUDA A PODER IDENTIFICAR LAS FALLAS ADMINISTRATIVAS DEL ÁREA DE OPERACIONES	45
TABLA 20: CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES A TENER CONOCIMIENTO DE SUS PROCEDIMIENTOS AYUDA A UNA MEJOR GESTIÓN ADMINISTRATIVA	46
TABLA 21: CONSIDERA USTED QUE, AL CONTAR CON PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS, AYUDA EN SUS GESTIONES DIARIAS DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	47
TABLA 22: CONSIDERA USTED QUE EL BANCO BRINDA UN ADECUADO MANEJO Y FÁCIL ACCESO PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN EL PORTAL WEB INTERNO	48

TABLA 23: CONSIDERA USTED QUE PARA REALIZAR UN MEJOR DESEMPEÑO EL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES DEBE TENER UN AMPLIO CONOCIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS.....	49
TABLA 24: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES TIENE LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS (SISTEMA INFORMÁTICO) PARA DESEMPEÑAR CORRECTAMENTE LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS	50
TABLA 25: CONSIDERA USTED QUE EL DESEMPEÑO REALIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES SON LAS MÁS ADECUADAS.....	51
TABLA 26: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES HA CONSEGUIDO ESTABLECER BUENA COMUNICACIÓN CON LAS DISTINTAS ÁREAS PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE SURGEN	52
TABLA 27: CONSIDERA USTED QUE PARA ACELERAR LOS PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES ES NECESARIA LA COORDINACIÓN CON LAS DEMÁS ÁREAS	53
TABLA 28: CONSIDERA USTED QUE LA COORDINACIÓN ENTRE LAS ÁREAS GENERA UNA MEJOR INTEGRACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES	54
TABLA 29: CONSIDERA USTED QUE EL BANCO LE DA LOS RECURSOS INFORMÁTICOS NECESARIOS PARA PODER DESARROLLAR ADECUADAMENTE LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DEL ÁREA DE OPERACIONES	55
TABLA 30: CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES TRABAJA EN EQUIPO PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS	56
TABLA 31: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO INFLUYE EN EL TRABAJO EN EQUIPO DEL ÁREA DE OPERACIONES	57
TABLA 32: CONSIDERA USTED QUE EL TRABAJO EN EQUIPO REALIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES INFLUYE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DIARIA.....	58
TABLA 33: CONSIDERA USTED QUE TODO EL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES SE APOYA PARA TRABAJAR EN EQUIPO.....	59
TABLA 34: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO QUE UTILIZA PARA LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS AYUDA A CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	60
TABLA 35: CONSIDERA USTED QUE ES NECESARIO LAS CAPACITACIONES AL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES SOBRE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DADO QUE ESTOS AYUDAN A LOS CUMPLIMIENTOS DE LOS OBJETIVOS	61
TABLA 36: CONSIDERA USTED QUE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE REALIZA EL ÁREA DE OPERACIONES AYUDA AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	62
TABLA 37: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO DEL ÁREA DE OPERACIONES AYUDA AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE TODO EL PERSONAL	63
TABLA 38: CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS ESTÁN ESTANDARIZADOS DE ACUERDO CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES PARA LOGRAR LA EFICIENCIA.....	64
TABLA 39: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES ES EFICIENTE EN SU GESTIÓN ADMINISTRATIVA	65
TABLA 40: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO UTILIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES ES EL MÁS EFICIENTE PARA LOGRAR UNA ADECUADA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	66
TABLA 41: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO UTILIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES AYUDA A CUMPLIR CON LAS TAREAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL TIEMPO PREVISTO	67
TABLA 42: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO UTILIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES INFLUYE EN LA PRODUCTIVIDAD	68
TABLA 43: CONSIDERA USTED LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA REALIZADA POR EL ÁREA DE OPERACIONES AYUDA ALCANZAR LA MÁXIMA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL	69

TABLA 44: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA INFLUYE EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	70
TABLA 45: CONSIDERA USTED QUE LA DISPONIBILIDAD Y CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA QUE OFRECE EL BANCO ES ADECUADA PARA SUS LABORES.....	71
TABLA 46: CONSIDERA USTED QUE LA INFRAESTRUCTURA ACTUAL QUE LE PROPORCIONA LA ENTIDAD INFLUYE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	72
TABLA 47: CONSIDERA USTED EXISTE UNA INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA EL ÁREA DE OPERACIONES.....	73
TABLA 48: CONSIDERA USTED NECESARIO EL USO DE LOS EQUIPOS Y DEL SOFTWARE INFORMÁTICO QUE LA ENTIDAD PROPORCIONA AL ÁREA DE OPERACIONES, PARA QUE EL TRABAJO SEA MÁS EFICIENTE.....	74
TABLA 49: CONSIDERA USTED QUE LA INFRAESTRUCTURA QUE UTILIZA ES ACORDE A LAS NECESIDADES DE SU TRABAJO.....	75
TABLA 50: CONSIDERA USTED QUE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS BRINDADOS SON EXCLUSIVOS DEL PERSONAL Y SUS FUNCIONES.....	76
TABLA 51: DE ACUERDO CON LOS RECURSOS ACTUALES QUE PRESENTA LA ENTIDAD, CONSIDERA USTED QUÉ ES NECESARIO GENERAR NUEVOS RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA EL ÁREA DE OPERACIONES.....	77
TABLA 52: CONSIDERA USTED QUE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO ACTUAL EN EL ÁREA DE OPERACIONES AYUDA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	78
TABLA 53: CONSIDERA USTED QUE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS (PROGRAMAS) QUE OFRECE EL BANCO SON LOS MÁS EFICIENTES.....	79
TABLA 54: CONSIDERA USTED QUE LOS SIGUIENTES SISTEMAS: SIAF, FITBANK, BACTRADER, BAC CAMBIOS, OTROS SON NECESARIOS PARA EL BANCO.....	80
TABLA 55: CONSIDERA USTED QUE LOS PROGRAMAS UTILIZADOS SON HERRAMIENTAS SUFICIENTES PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	81
TABLA 56: CONSIDERA USTED QUE EL SOFTWARE QUE TIENE EL BANCO LO AYUDA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	82
TABLA 57: CONSIDERA USTED QUE TIENE ALGÚN PROBLEMA CON RESPECTO A LOS PROGRAMAS UTILIZADOS PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL, DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	83
TABLA 58: CONSIDERA USTED QUE CONOCE TODOS LOS PROGRAMAS QUE UTILIZA EL ÁREA DE OPERACIONES PARA REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS.....	84
TABLA 59: CONSIDERA USTED QUE PUEDE ACCEDER A TODOS LOS PROGRAMAS NECESARIOS PARA SUS FUNCIONES EN EL ÁREA DE OPERACIONES.....	85
TABLA 60: CONSIDERA USTED QUE LOS CONOCIMIENTOS TECNOLÓGICOS (SISTEMA) OBTENIDOS PARA SU GESTIÓN SON LOS MÁS RELEVANTES PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	86
TABLA 61: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES LE PERMITE EL ACCESO Y USO DEL SISTEMA INFORMÁTICO (SISTEMA) PARA DESEMPEÑARSE CORRECTAMENTE EN SUS FUNCIONES.....	87
TABLA 62: CONSIDERA USTED QUE EL BANCO BRINDA ADECUADAS CAPACITACIONES SOBRE LOS PROGRAMAS A UTILIZAR EN EL ÁREA DE OPERACIONES.....	88
TABLA 63: CONSIDERA USTED QUE EL BANCO PROPORCIONA MANUALES OPERATIVOS DE LOS PROGRAMAS QUE REQUIERE EL PERSONAL PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES.....	89
TABLA 64: CONSIDERA USTED QUE LOS ESPECIALISTAS EN TECNOLOGÍA DEBEN IMPLEMENTAR CAPACITACIONES PARA EL USO DE SUS SISTEMAS PARA EL ÁREA DE OPERACIONES.....	90
TABLA 65: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES DEBE FOMENTAR LAS CAPACITACIONES AL PERSONAL PARA UN MEJOR DESEMPEÑO LABORAL.....	91

TABLA 66: CONSIDERA USTED QUE LOS PROGRAMAS UTILIZADOS EN EL ÁREA DE OPERACIONES LE HAN PERMITIDO DESARROLLAR HABILIDADES TECNOLÓGICAS PARA SU EXPERIENCIA LABORAL.....	92
TABLA 67: CONSIDERA USTED QUE LAS HABILIDADES TECNOLÓGICAS ADQUIRIDAS BENEFICIAN A LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS QUE REALIZA EN EL ÁREA DE OPERACIONES.....	93
TABLA 68: CONSIDERA USTED QUE LAS HABILIDADES TECNOLÓGICAS ADQUIRIDAS, LE PERMITE DESARROLLAR NUEVOS MODELOS PARA SU GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE OPERACIONES	94
TABLA 69: CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE OPERACIONES TIENE UN ADECUADO MANEJO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA SU DESEMPEÑO DE SUS GESTIONES ADMINISTRATIVAS	95
TABLA 70: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO ACTUAL ES EL CORRECTO PARA CUMPLIR CON SUS FUNCIONES DIARIAS DEL ÁREA DE OPERACIONES.....	96
TABLA 71: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO QUE BRINDA EL ÁREA DE OPERACIONES ES DE ÚLTIMA GENERACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SU GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	97
TABLA 72: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA ACTUAL LE BRINDA TODOS LOS REPORTES NECESARIOS PARA LA GESTIÓN DIARIA DEL ÁREA DE OPERACIONES	98
TABLA 73: CONSIDERA USTED QUE EL SOFTWARE INFORMÁTICO QUE UTILIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES BRINDA INFORMACIÓN NECESARIA Y SUFICIENTE PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	99
TABLA 74: CONSIDERA USTED QUE EL SISTEMA INFORMÁTICO UTILIZADO POR EL ÁREA DE OPERACIONES ES OPORTUNO Y ADECUADO PARA LA ATENCIÓN A SUS CLIENTES INTERNOS	100
TABLA 75: PRUEBAS DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES DE ESTUDIOS Y SUS DIMENSIONES.....	102
TABLA 76: GRADO DE RELACIÓN SEGÚN COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	102
TABLA 77: GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN ENTRE SISTEMA INFORMÁTICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, LIMA 2021.....	104
TABLA 78: GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN ENTRE EL SISTEMA INFORMÁTICO Y LA ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, LIMA 2021.	105
TABLA 79: GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN ENTRE SISTEMA INFORMÁTICO Y EL TIEMPO DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, LIMA 2021.	106
TABLA 80: GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN ENTRE EL SISTEMA INFORMÁTICO Y EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE TRABAJO DEL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, LIMA 2021.....	107
TABLA 81: GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN ENTRE EL SISTEMA INFORMÁTICO Y LA TOMA DE DECISIONES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, LIMA 2021.	108
TABLA 82 HIPÓTESIS GENERAL: SUSTENTO TEÓRICO- SUSTENTO PERSONAL	110
TABLA 83: HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1: SUSTENTO TEÓRICO- SUSTENTO PERSONAL	111
TABLA 84: HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2: SUSTENTO TEÓRICO- SUSTENTO PERSONAL	112
TABLA 85: HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3: SUSTENTO TEÓRICO- SUSTENTO PERSONAL	113
TABLA 86: HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4: SUSTENTO TEÓRICO- SUSTENTO PERSONAL	114

RESUMEN

El contenido de esta investigación de tesis tiene como objetivo conocer la relación que existe entre un sistema informático y la gestión administrativa en el área de operaciones de una entidad bancaria, por ello se utilizara la metodología para la presente investigación es explicativo correlacional, donde el enfoque utilizado es cuantitativo con un análisis de diseño explicativo, teniendo también como recurso la recolección de datos y la experiencia laboral que se tiene en entidades bancarias y como parte final se concluye que los resultados de esta investigación nos muestran una relación directa de las variables estudiadas en la presente tesis. Dado que un sistema informático presenta alta correlación con la gestión administrativa tomando una importancia mayor en las organizaciones y que este debe estar actualizado de manera constante y adaptarse a las coyunturas tecnológicas para poder generar una mejor gestión administrativa.

Palabras claves: Sistema informático; gestión administrativa; colaboradores.

ABSTRACT

The content of this thesis research has objective of knowing the relationship that exists between a computer system and administrative management in the area of operations of the banking entity, for this reason the methodology for this research is descriptive correlational, where the approach used is quantitative with a cross-sectional non-experimental design analysis, also having data collection and work experience in banking entities as a resource and as a final part, it is concluded that the results of this research show us a direct relationship of the variables studied in this thesis. Since a computer system has a high correlation with administrative management, taking on greater importance in organizations and that it must be constantly updated and adapted to technological situations in order to generate better administrative management.

Keywords: Computer system; administrative management; collaborators.

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS DE Norma Goudey- Benjamin Tics
e -ASESOR FIGUEROA**

RECuento DE PALABRAS

27004 Words

RECuento DE CARACTERES

148258 Characters

RECuento DE PÁGINAS

157 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.4MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 16, 2022 8:31 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 16, 2022 8:41 PM GMT-5

● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
17/10/2022	MG. ALEXANDER FIGUEROA MALDONADO	AFIGUEROAM@USMP.PE

NOMBRE DE LA TESIS
INFLUENCIA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES EN UNA EMPRESA BANCARIA DE LIMA METROPOLITANA, 2021

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
1. NORMA MARGOT GOUDEY URIARTE	norma_goudey@usmp.pe/ norma.goudey@gmail.com 941395935	Administración de Empresa
2. BENJAMIN ANDRES TICSE CUBA	benjamin_ticse@usmp.pe/ tisechb@gmail.com - 971145317	

RESULTADO:

18% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)

CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

MG. ALEXANDER FIGUEROA MALDONADO
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR
DNI: 10862548


FIRMA

NORMA MARGOT GOUDEY URIARTE
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO
DNI 46276923



BENJAMIN ANDRES TICSE CUBA
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO
DNI 43054804



REVISADO POR: MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI



INTRODUCCIÓN

En la coyuntura actual, el sistema informático ha tomado mayor importancia en las organizaciones convirtiéndose en parte fundamental para el desarrollo de estas. Las empresas constantemente están actualizando su Know How, sus políticas, procedimientos, sistemas, etc. con el fin de poder adaptarse a los cambios.

Un banco es una entidad muy sensible e importante dentro de cada país; las personas que desean ahorrar se convierten en superavitarios y las personas que desean préstamos se convierten en deficitarios. Entre tantas funciones de un banco, está la intermediación entre ambas partes, generando así un flujo económico.

El banco gana cobrando los intereses al deficitario y posteriormente pagando los intereses al superavitario del dinero que fue depositado en el banco.

El banco para poder atender las gestiones de cada uno de sus clientes depende del sistema informático para llevar a cabo sus actividades, con el fin de realizar una adecuada gestión para la atención a sus clientes. Entre ellas tenemos las más conocidas:

- Sistema de Banca Telefónica
- Sistema de Banca Virtual
- Sistemas de registros y poderes
- Sistemas para operaciones bancarias
- Sistemas para transferencias al exterior.

-Sistema de Banca Celular.

De acuerdo con Llanas (2021). menciona lo siguiente "(...) un sistema informático debe estar compuesto por hardware y software para que pueda denominarse como tal". Por lo que debemos tener en cuenta que para poder hablar del sistema informático se requiere la parte física (computadora) y lógica (sistemas) que se utilizan en las entidades bancarias.

La gestión administrativa de acuerdo con Quiroa (2020), hace referencia a lo siguiente: "(...) la gestión administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente los recursos. Por ello todas las funciones se organizan de manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de éstos. Estas funciones son la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control."

Por lo que determinamos que la gestión administrativa es el uso eficiente de los recursos con el fin de poder optimizar y gestionar adecuadamente sus procesos en la organización siendo una de ellas el sistema informático.

Con ello Llanas (2021). Nos dice: "La función principal de un sistema informático es el procesamiento de datos almacenados. Gracias a la utilidad de los sistemas informáticos, son adaptables a casi cualquier sector o actividad económica, pueden ser utilizados casi sin restricciones."

Vemos en la actualidad que las entidades bancarias vienen explotando su tecnología y creando nuevas formas de atención a sus clientes internos y externos, dando como

resultado la optimización de sus gestiones, tiempos, procesos y recursos, ayudando así a la gestión administrativa de su organización.

En ese sentido, en las entidades bancarias hay un gran aumento de innovación tecnológica con el propósito de llevar a la digitalización el sistema financiero, es por ello que estamos en un entorno cambiante donde se requiere la asimilación de conocimiento de los sistemas para un mejor desarrollo.

Una de las áreas más sensibles de una entidad bancaria es el área de operaciones dado que ellos son el soporte principal a las áreas comerciales, Por ello se requiere que tenga un buen soporte informático y sobre todo una buena gestión administrativa de sus recursos.

Es necesario para las entidades bancarias contar con aplicaciones tecnológicas que ayuden a su personal de operaciones para sus funciones, evaluaciones y gestiones. Así mismo estas aplicaciones tecnológicas ayudan a la gestión administrativa con el propósito de realizar las actividades de manera más eficiente para alcanzar los objetivos.

Por lo expuesto, se plantea el siguiente problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema informático y la gestión administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria?, y como problema específicos: 1) ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema informático y la organización en el área de operaciones de una entidad bancaria? 2) ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema informático y el tiempo de atención en el área de operaciones de una entidad bancaria? 3) ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema informático y al cumplimiento del procedimiento

de trabajo en el área de operaciones de una entidad bancaria? 4) ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema informático y la toma de decisiones en el área operaciones de una entidad bancaria?

Por ellos se plantea el siguiente objetivo general: es determinar la relación que existe entre el sistema informático y la gestión administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria y Como objetivos específicos identificar los siguientes: 1) Determinar la relación que existe entre el sistema informático y la organización en el área de operaciones de una entidad bancaria. 2) Determinar la relación que existe entre el sistema informático y el tiempo de atención en el área de operaciones de una entidad bancaria. 3) Determinar la relación que existe entre el sistema informático y el cumplimiento del proceso de trabajo en el área de operaciones de una entidad bancaria. 4) Determinar la relación que existe entre el sistema informático y la toma de decisiones en el área de operaciones de una entidad bancaria.

El trabajo de investigación se justifica porque a través de este, se requiere determinar si existe o no una relación entre el sistema informático y la gestión administrativa en el área de operaciones de las organizaciones, ya que se considera de gran relevancia tener una buena gestión administrativa en una organización con la ayuda de un sistema informático, y de esa manera puede dar como resultado el maximizar el uso de los recursos y el incremento de la productividad.

Por tanto, esta investigación ayudará a poder entender el grado de la relación de las variables, con el propósito de maximizar la eficiencia y optimizar los procesos en la gestión administrativa con la ayuda del sistema informático.

Podemos decir que la investigación de nuestra tesis es de suma importancia, dado que todas las entidades bancarias requieren de un óptimo sistema informático, el cual comprende de la parte física (computadora) y lógica (sistemas) para poder desarrollarse.

Asimismo, para una entidad bancaria es relevante mantener una óptima gestión administrativa con el propósito de usar eficientemente los recursos con el fin de poder optimizar y gestionar adecuadamente sus procesos.

Queremos determinar la relación que tiene el sistema informático y la gestión administrativa en función al tiempo de atención, en el cumplimiento del proceso de trabajo, la toma de decisiones y la organización en el área de operaciones de una entidad bancaria.

Esta investigación de tesis se realizó gracias a los recursos que hemos tenido a lo largo de este tiempo como: el humano, financieros y sobre todo con la experiencia laboral de más de 5 años en el área de operaciones de una entidad bancaria para el desarrollo de la investigación.

Además, en cuanto al acceso de la información fue recopilado gracias a los colaboradores del área de operaciones de una entidad bancaria y que aún seguimos

trabajando en dicha área, lo cual ayuda tener una mejor perspectiva del enfoque del problema.

Durante la investigación por temas de tiempo se ha generado algunas limitaciones; sin embargo, ayuda el hecho que los investigadores trabajan en el área de operaciones de una entidad bancaria.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1. Antecedentes Nacionales

- Chumioque (2018). En la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A - Pachacamac”. Fue presentado a la Universidad Autónoma del Perú. Facultad de ciencias de gestión. Se concluye que existe relación moderadamente significativa determinada mediante Pearson entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur-Pachacamac. Las dimensiones de: planificación, dirección, organización y control presentan una relación moderada de 0.05 mediante una R de Pearson.

- Montoya (2019). “Implementación de un sistema informático web para mejorar la gestión de la ejecución de los gastos y remesas realizadas por la institución SALUDPOL-MININTER”. Se concluye que con la implementación de un sistema de caja y bancos se logra tener las medidas de seguridad idóneas y tener los permisos correspondientes para todos los usuarios del sistema informático. Con la implementación de un sistema informático y un módulo para registros, se logra que la documentación de toda la información, los datos relacionados a los gastos, transferencias y demás procedimientos, se

gestionen de una forma consolidada y consistente, teniendo como resultado mejorar el tiempo de respuesta de los trabajadores y reduciendo los márgenes de error.

- Valer (2018). En la tesis titulada “Sistemas de información para el apoyo de toma de decisiones de la fuerza de ventas en empresas del sector micro financiero”. Se concluye que el sistema cumple con la necesidad de apoyar a la toma de decisiones de la fuerza de ventas; informa sobre la cartera de créditos. Beneficia también al personal de dirección (Gerentes y Administradores). Este tipo de sistema puede ser adaptado por cualquier empresa sin mucho presupuesto, ya que el formato de descarga y trabajo es la hoja de cálculo (Excel) y el envío de la información por email mediante cuentas institucionales.
- Huacho (2020). En la tesis titulada “Relación de las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Angaraes- Lircay, 2020”. Donde se concluye que existe una correlación positiva alta entre las tecnologías de información y la gestión administrativa donde vemos que existe un coeficiente de correlación de $Rho= 0.978$, asimismo, existe la correlación significativa entre la dimensión instrumental y dimensión estratégica y la gestión administrativa donde en coeficiente de correlación es de $Rho= 0.852$ y 0.793 .

1.1.2. Antecedentes Internacionales:

- Sánchez y Muñoz (2015). En la tesis titulada “Propuesta mejoramiento de la gestión administrativa en el banco de la Loja sucursal el Panguí”. Se concluye que los altos jefes deben preocuparse por la calidad de su personal, ya que ellos son el Front Office el Banco y los representa. La gestión administrativa es muy importante para los bancos debido a que interviene en sus procesos.
- Alvarenga et al (2018). En la tesis titulada “Sistema informático para la gestión financiera de la secretaría ejecutiva trinacional del plan Trifinio (SIGEFI)”. Se concluye que una mejor comprensión de las necesidades de los usuarios contribuye a un correcto desarrollo del sistema informático para la optimización de los procesos. Esto se obtiene mediante reuniones con los diferentes tipos de usuarios para conocer sus necesidades y requerimientos, para la etapa de Análisis y diseño se ha presentado la metodología de cuadros e imágenes descriptivas, de manera entendible para los usuarios, siendo también un instrumento de ayuda para los desarrolladores y usuarios.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Sistema Financiero

Castelló (2007). Menciona que el sistema financiero cuenta con dos características claves, las cuales son la intangibilidad de los servicios que ofrece en el mercado y el contacto directo entre el personal interno de la entidad con el personal externo

(clientes), Teniendo en cuenta que años anteriores se centraba el sistema financieros en tres pilares: La red de sucursales, sus productos y el volumen de transacciones, pero hoy en día con la evolución del mercado y la competencia centra ahora al cliente como su pilar principal.

Parodi (2020). Entendemos que el sistema financiera es el conjunto de instituciones y mercados donde la función básica es la transferencia de fondos de ahorristas hacia los inversionistas, en el caso peruano, el mercado de intermediación financiero está supervisado por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP como organismo autónomo, el mercado financiero lo supervisa la Superintendencia del Mercado de Valores como organismo dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas, en ambas instancias es posible obtener fondos: en el caso del banco recibe la denominación de financiamiento indirecto, puesto que ellos están ubicados en el medio entre ahorristas e inversionistas.

Superintendencia de Banca, Seguro y AFP. (Sf). Señala que en la industria financiera están en proceso de rápidos cambios por el avance de la tecnología de información y las comunicaciones que ayuden al desarrollo de la transformación digital y las Fintech.

Hablamos de la transformación digital donde se incluye la digitalización de los productos y servicios en consecuencia de las nuevas tecnologías orientadas al cliente, en caso de Fintech es el desarrollo de nuevos modelos de negocios y operativos por parte de las entidades bancarias, en función al uso de la tecnología y cada vez más interconectada red de relaciones operativas, tecnológicas y de provisión de servicios.

Asimismo, menciona que se debe considerar como necesario el vigilar, evaluar, revisar, coordinar y cooperar con la transformación digital y Fintech.

1.2.2. Sistema Informático

Debons (1999) señala que el sistema de información es "un conjunto de personas, maquinaria y procedimientos que integrados hacen posible a los individuos trabajar con inputs y demandas que aparecen en el trabajo cotidiano".

De acuerdo con Raya et al. (2014). Nos dice: "Un sistema informático puede definirse como un conjunto de partes interrelacionadas. Un sistema informático típico emplea un ordenador que usa dispositivos programables para capturar, almacenar y procesar datos. (...)" (p.18). Entendiendo que sistema informático inicia desde un ordenador que utiliza el software y el hardware para poder desarrollar se requiere de un personal idóneo para poder realizar el trabajo.

Concepto ABC (s.f.). Expone que el sistema informático, para referimos a alojar, recuperar y procesar datos de forma lógica y automatizadas, pero para ello se requieren distintos componentes computacionales para llevar a cabo tareas concretas, de los cuales comprenden de piezas electrónicas como unidades de almacenamientos, circuitos, procesadores, etc. y en la actualidad este está vinculado con la tecnología, la seguridad y el sector laboral.

Raya et al. (2014). Menciona lo siguiente: que sistema informático está compuesto por tres elementos básicos: el primero es componente físico (hardware): el cual está

compuesto por las placas, circuitos integrados, conectores, cables y sistema de comunicaciones. El segundo es el componente lógico (software): el cual permite disponer de un lenguaje lógico para comunicarse con el hardware, por ello existen dos tipos: software de base: es el conjunto de programa que tenga la capacidad de trabajar, llamado también sistema operativo, y el software de aplicación que son programas que manejan los usuarios. Como último componente humano las cuales son representadas por las personas que participan en la dirección, diseño, desarrollo de la implementación y explotación del sistema informático.

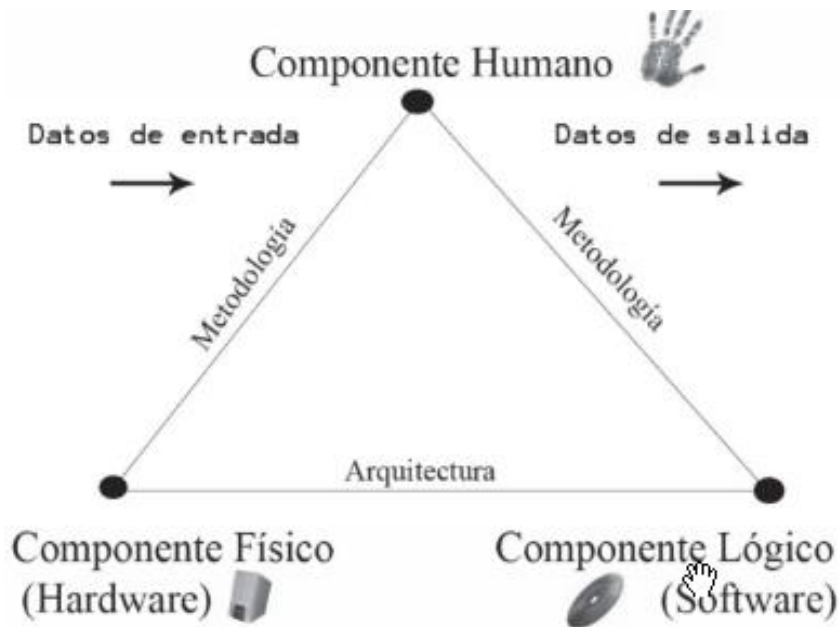


Figura 1 componentes de un sistema informático
 Fuente: Raya, J.L., Raya, L. y Zurdo, J. (2014).

Concepto ABC (s.f.). Menciona que hay una variedad de sistemas informáticos aplicado a casi todo lo que nos rodea como por ejemplo como la hoja de cálculo, el cual permite ingresar una variedad de datos para poder asignar parámetros o cuantificarlos con el propósito de obtener resultados, vemos siguiente ejemplo, es sistema bancario online , el cual es sistema que permite al usuario poder tener acceso

a sus cuentas e información bancaria, donde la entidad bancaria brinda los acceso a la información y funciones que este tendrán los usuarios, otro ejemplo es softwares de aplicación estos funcionan como sistemas informáticos, independientemente de cuales sean las tareas que estos cumplen, dado que este es utilizado por un usuario que le suministra la información de acuerdo a las instrucciones programadas para procesar estos datos con el fin de ofrecer resultados concretos.

Raya et al. (2014) exponen que: “la estructura de un sistema informático se podría definir como un conjunto determinado de reglas, normas y procedimientos que especifican las interrelaciones que deben existir entre los componentes de un sistema informático y las características que deben cumplir cada uno de esos componentes.” (p.78)

1.2.3. Sistema Operativo

Bigelow (2021): Menciona lo siguiente: que es sistema operativo es un programa que, después de ser cargado a una computadora con un programa de arranque y que administre todos los programas de aplicación en una computadora, de ese modo los usuarios pueden interactuar con el sistema operativo.

Raya et al. (2014) dice: el sistema operativo es uno o más programas que actúa como intermediario con el usuario y el hardware del ordenador, con el propósito de gestionar los recursos del sistema y optimizar su uso. Es por ello que el sistema informático presenta al usuario la máquina de una manera más fácil de manejar y programar el hardware que está debajo de este, como en la figura 2. (P.80).

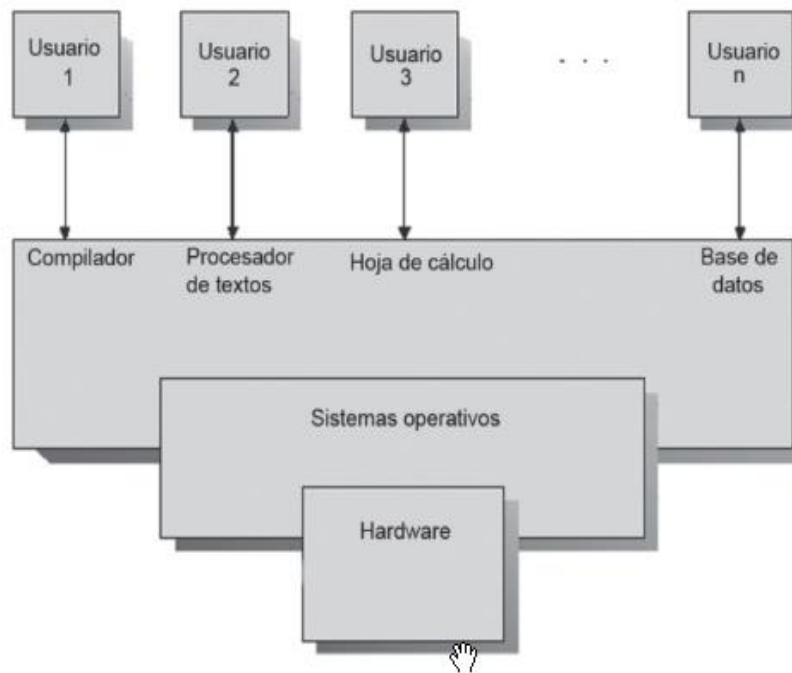


Figura 2: Arquitectura de un sistema operativo
 Fuente: Raya, J.L., Raya, L. y Zurdo, J. (2014).

Beekman (2005) Expone que el sistema informático, es cada computadora que el usuario mantenga, en la actualidad, y que este mantenga el hardware el funcionamiento de forma eficiente y facilite el proceso de comunicación con él. Este es un sistema de programas que llevan a cabo series de operaciones técnicas desde su comunicación básica con los periféricos a complejas tareas de comunicación y seguridad dentro de la red. (p.135).

Raya et al. (2014) A continuación, menciona que las funciones del sistema operativo son las siguientes: (I) control de la ejecución de los programas: se acepta los trabajos, administra la manera como se realizan y se asignan los recursos y su conservación hasta su finalización. (II) administración de periféricos: los cuales coordinan y manipulan los dispositivos conectados a la computadora. (III) control de concurrencia: es aquel que establece prioridad a los diferentes procesos que solicita el mismo

recurso. (IV) control de errores: gestiona los errores de hardware y la pérdida de datos. (V) administración de memoria: asigna la memoria a los procesos y gestiona el uso de este. (VI) control de seguridad: proporciona seguridad tanto a los usuarios como para el software y la información que posea almacenada en los sistemas. (P.83).

1.2.4. Gestión Administrativa

Chiavenato (2004) dice en referencia a los antecedentes históricos sobre la Administración. *“(...) En el curso de toda la historia de la humanidad, la administración se desarrolló con una lentitud impresionante. Sin embargo, a partir del siglo XX, es que surgió y estalló en un desarrollo de notable auge e innovación”* (p.28)

Se entiende que en los orígenes la Administración surge con gestiones lentas, organizaciones pequeñas y profesionales independientes. Luego a partir del siglo XX y las influencias sobre la Administración; generan una innovación en sus gestiones y funciones.

En referencia a los nuevos enfoques sobre la Administración, dice *“(...) La era de la información trajo un nuevo contexto y una avalancha de problemas para las organizaciones. Agarró a la mayor parte de las organizaciones totalmente por sorpresa para la nueva realidad. La velocidad y la intensidad de los cambios fueron más allá de lo que se esperaba”* (p.504)

Se entiende por lo citado que la Administración sufrió un cambio en sus gestiones con el paso de los años. Se inició como una administración lenta y de empresas pequeñas,

para convertirse en una administración rápida, cambiante y con grandes empresas que se tienen que adaptar a los cambios tecnológicos y su entorno.

Barreto et al. (2021) dice en referencia a la gestión administrativa. “(...) *La gestión administrativa parte de la administración en tanto proceso que se gesta fundamentalmente en el ejercicio pleno que combina una serie de lineamientos que van desde la administración como ciencia social y la gestión como acontecimiento que sucede*” (p.51)

Se entiende de lo citado que la gestión administrativa es una confluencia de la administración como ciencia y gestión; y ello basado en los diferentes enfoques que fue tomada la administración durante los años de estudio.

1.2.5. Gestión de Tiempo

Mengual (2012) expone que el tiempo es el recurso más importante que tienen las organizaciones, pero si se hace un uso inteligente de todos los recursos podría lograr el máximo provecho.

Pérez (2016) menciona que la gestión del tiempo se debe gestionar de manera eficiente, el cual no es fácil dado que las personas tienden a aplazar un sin número de actividades, para ello se requiere saber cómo controlar y utilizar la cantidad de tiempo que se dispone, cuando hay un control del uso del tiempo. (P.195).

Mengual (2012) Para utilizar eficientemente el tiempo se basa en la orientación de las tareas para ello se establece prioridades es importante a la hora de gestionar el tiempo. Para tener clara la prioridad de las actividades planificados se deben clasificar estas como tareas urgentes e importantes, urgentes y no importantes, tareas no urgentes e importantes y tareas no urgentes y no importantes, en el cuadro matriz de administración del tiempo como ejemplo figura 3 (P.11) :

	URGENTE		NO URGENTE	
IMPORTANTE	I	ACTIVIDADES:	II	ACTIVIDADES:
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crisis ▪ Problemas apremiantes ▪ Proyectos cuyas fechas vencen 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevención de crisis ▪ Preparación ▪ Construir relaciones ▪ Reconocer nuevas oportunidades ▪ Planificación 	
NO IMPORTANTE	III	ACTIVIDADES:	IV	ACTIVIDADES:
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrupciones, algunas llamadas ▪ Correo, algunos informes ▪ Algunas reuniones ▪ Cuestiones inmediatas, acuciantes 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trivialidades, ajetreo inútil ▪ Algunas cartas ▪ Algunas llamadas telefónicas ▪ Pérdidas de tiempo ▪ Actividades de escape 	

Figura 3 Matriz de administración del tiempo
Fuente: Mengual, A. (2012).

1.2.6. Cumplimiento de Procesos

Koontz (2017) dice en referencia al cumplimiento de procesos “(...) “En suma, controlar facilita el cumplimiento de los planes. Aun cuando planear debe preceder al control, los planes no se logran solos, sino que guían a los gerentes en el uso de los recursos para las metas específicas” (p.33)

Se entiende de lo citado que el proceso administrativo tiene muchas relevancias con las funciones administrativas; planeación, organización, dirección y control para el cumplimiento de los procesos.

Chiavenato (2001) señala en referencia al proceso administrativo. “(...) La planeación, organización, dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se consideran por separado, planeación, organización, dirección y control constituyen funciones administrativas” (p.131)

Se entiende por lo citado que las funciones administrativas en su conjunto constituyen el proceso administrativo para la administración. El cumplimiento de los procesos utiliza estas funciones para su desarrollo.

1.2.7. Toma de Decisiones

Barrutia et al. (2021) precisa que la toma de decisión *“Es la acción de elegir una cosa de un conjunto de opciones. Influye en reorganizar y determinar la naturaleza de una situación de decisión, identificar las opciones, elegir la mejor y ponerla en práctica.”* (p.59)

Arguello et al. (2020). de acuerdo a lo expuesto decimos que la toma de decisiones representa la responsabilidad que asumen los administradores sobre los resultados de una decisión tomada por estos, así mismo las decisiones son elementos que constantemente seleccionan las mejores alternativas con el propósito de garantizar el éxito de una organización, pero los administradores no son los únicos que toman decisiones en la organización, a continuación, se presenta un cuadro sobre la vista de toma de decisiones en las organizaciones, figura 4. (P.34)



Figura 4 Vista de la toma de decisiones en una empresa.
Fuente: Arguello, A.; Llumiguano, M.; Gavilánez, C. y Torres, L. (2020).

Begazo (2014) mencionan que “la toma de decisiones es un proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones (...)” por ello entendemos que para tomar decisiones se requiere identificar el problema existente y luego de ello pasamos a buscar alternativas con el fin de resolver dichas soluciones. (p.23).

Arguello et al. (2020) menciona que existen tipos de decisiones que son aplicadas en las organizaciones, como por ejemplo las decisiones individuales: donde se realizan de forma independiente y se solucionan con la experiencia, otro de ellas es la decisiones gerenciales donde se efectúan cuando el trabajador se enfrenta y busca un orientación, asesorías, etc., vemos también otro ejemplo las decisiones programables: donde se encuentran condiciones de incertidumbre y certidumbre, como las decisiones de riesgos, rutinarias y empresarial, y estas pueden variar de acuerdo a las condiciones pero cumplirán con 5 pasos esenciales para proceso de toma de decisiones, las cuales se detallan a continuación, en el figura 5 (P.35). :

1. Definir el problema: se requiere identificar el problema con el fin de determinar la obtención de una decisión que llegue a resolver el problema.
2. Analizar el problema: se requiere desglosar los componentes del entorno para dar mayores alternativas de solución.
3. Evaluar las alternativas: el cual nos da una mayor cantidad de alternativas, para estudiar las ventajas y desventajas, y a su vez ver la factibilidad y los recursos para su implementación.
4. Elegir entre las alternativas: luego de evaluadas, se debe elegir la más idónea para la necesidad y reducir los máximos beneficios.
5. Aplicar la decisión: es donde se pone en práctica las decisiones elegidas por ello debe contar con un plan de desarrollo de este.

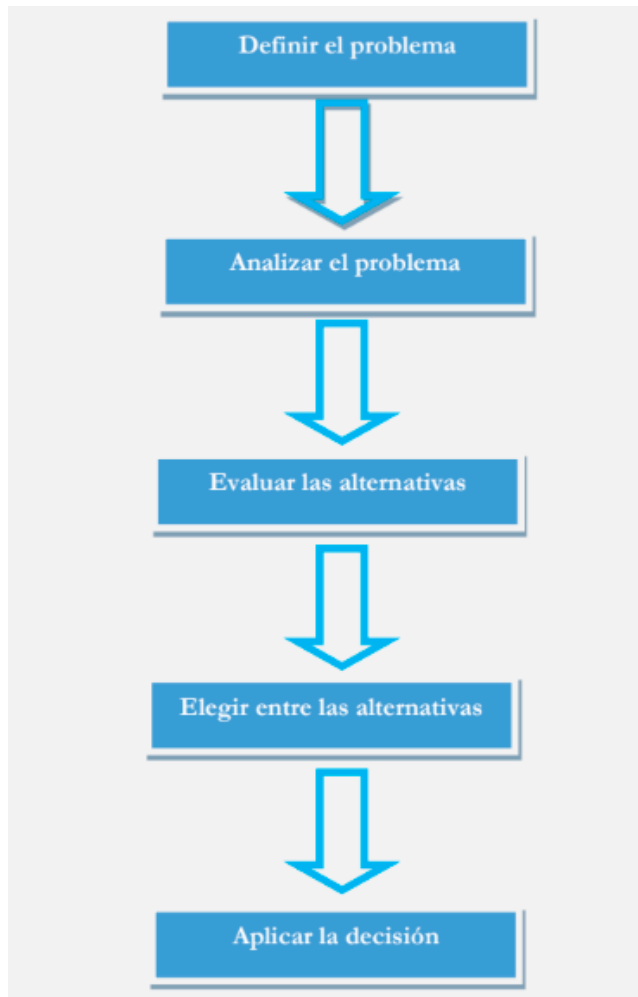


Figura 5 Proceso de toma de decisiones empresarial
Fuente: Arguello, A.; Llumiguano, M.; Gavilánez, C. y Torres, L. (2020).

1.3. Definición de Términos Básicos

Se investigará sobre la relación que existe entre el sistema informático y la gestión administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria

Entidad Bancaria:

Es una institución financiera que administra el dinero del superavitario y lo presta al deficitario generando intereses adicionales al préstamo. Entre las entidades

financieras se encuentran los: bancos, cooperativa de ahorros y créditos y cajas de ahorro.

Toma de Decisiones:

Es el proceso donde se realiza una elección entre diferentes alternativas o formas de resolver distintas situaciones de problemas actuales o potenciales, pero para la toma de decisiones a nivel individual se caracteriza dado que la persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una alternativa de solución.

Sistemas Informáticos:

Es el sistema que permite almacenar y procesar información donde son Inter seccionadas el hardware, software y el personal informático, para ello pasan por diferentes fases en su ciclo de vida, desde la captura de los requisitos hasta el mantenimiento.

Sistema Operativo

Conjunto de programas que permiten las funciones básicas de la computadora. El sistema operativo es cargado inicialmente para que pueda ejecutar los programas del sistema informático.

El sistema operativo presenta actualizaciones durante el tiempo.

Gestión Administrativa

Proceso en conjunto de planeación, organización dirección y control para la eficiencia de la gestión administrativa de una organización.

La gestión administrativa se encuentra en constante cambio, adaptándose a los cambios coyunturales.

Tiempo de Atención

El proceso de planear y ejercitar el control que se emplea en las actividades, con el propósito de aumentar la eficacia, eficiencia o la productividad, para utilizar el tiempo de manera eficiente para las diferentes actividades se requiere de buenos hábitos de trabajo y habilidades gerenciales

Gestión de Proceso

Nos referimos a los procesos productivos buscando constantemente la eficiencia en los procesos productivos de una organización, tiene como objetivo mejorar el desempeño de los procesos de una organización

Mejora Continua

El proceso de cambio, de desarrollo y mejorar, es un ciclo ininterrumpido del cual se identifica un aspecto que se debe mejorar, para ello requiere de planificación, implementación, verificación de los resultados.

Organización

Es la estructura donde las personas se interrelacionan entre sí para cumplir diferentes roles, cargos o responsabilidades con el objetivo de alcanzar sus metas con una adecuada administración.

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

De acuerdo con la problemática central, la cual detallamos: ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema informático y la gestión administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria?, por lo que procedemos a la formulación de la hipótesis principal y derivadas (ver anexo 1).

2.1.1. Formulación de Hipótesis Principal

- Existe una relación significativa entre el sistema informático y la gestión administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria.

2.1.2. Formulación de Hipótesis Derivadas

- H1: Existe relación significativa entre el sistema informático y la organización en el área de operaciones de una entidad bancaria.
- H2: Existe relación significativa entre el sistema informático y el tiempo de atención en el área de operaciones de una entidad bancaria.
- H3: Existe relación significativa entre el sistema informático y el cumplimiento del proceso de trabajo del área de operaciones de una entidad bancaria.

- H4: Existe relación significativa entre el sistema informático y la toma de decisiones del área de operaciones de una entidad bancaria.

2.2. Variables y Definición Operacional

2.2.1. Variable Independiente (1): Sistema Informático

El sistema informático se compone de 02 partes fundamentales para que funcione correctamente. La primera parte es el componente lógico o programa (software) y, por otro lado, el componente físico de los periféricos (Hardware).

Mostramos en tabla 1 las dimensiones e indicadores de la presente investigación para medir la variable el sistema informático:

Tabla 1 Variable Independiente: Sistema Informático

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
SISTEMA INFORMÁTICO	TECNOLOGÍA	Infraestructura
		Recursos Tecnológicos
		Herramientas de programas utilizadas
	CONOCIMIENTO	Conocimiento tecnológico
		Habilidades tecnológicas
		Capacitación tecnológica
		Manejo de los sistemas informáticos

Fuente: Elaboración Propia

2.2.2. Variable Dependiente (2): Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que cumple con el proceso administrativo de planear, organizar, dirigir y controlar para el logro de objetivos.

En la tabla 2 se presentan las dimensiones e indicadores de la investigación que medirá la variable de gestión administrativa:

Tabla 2 Variable Dependiente: Gestión Administrativa

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN ADMINISTRATIVO	ORGANIZACIÓN	Desempeño
		Trabajo en equipo
		Cumplimiento de Objetivos
	TIEMPO DE ATENCIÓN	Capacidad de Atención
		Productividad
	TOMA DE DECISIÓN	Calidad de Decisión
		Coordinación de Áreas
	PROCEDIMIENTOS	Conocimiento
		Eficiencia

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

De acuerdo a la problemática a estudiar en la investigación se procederá a aplicar una investigación se procedió a indagar en la relación entre el sistema informático y la gestión administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria, por lo que se utiliza una investigación de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, donde se podrá analizar los datos estadísticos del cuestionario realizado a la muestra con el propósito de argumentar la hipótesis elaborada, mostrando la relación que existe entre las variables(ver Anexo1).

Para un mejor resultado realizaremos una investigación de diseño explicativo correlacional, dado que se analiza dos variables con la finalidad de buscar la relación que existe entre sí, donde se ven las pruebas cuantitativas, se tendrá a los trabajadores del área de operaciones de una entidad bancaria con el fin de poder recopilar información que ayuda a identificar la relación que existe entre las variables. Dentro de nuestro análisis presenta un diseño explicativo, referente a las encuestas con preguntas cerradas al personal del área de una entidad bancaria para poder obtener información sobre la relación que existe entre el sistema informático y la gestión administrativa.

3.2. Diseño Muestral

3.2.1. Población

La población para esta investigación está comprendida por todo el personal del área de operaciones de una entidad bancaria en Lima metropolitana en la sede San Isidro del 2022.

Para nuestro estudio se consideran como población a los jefes, analistas y asistentes de las secciones de cartera, tarjeta de crédito, garantías, procesamiento de crédito, comercio exterior, convenios, Back Office, carta fianza y Swift, se detalla a continuación la población en tabla 3:

Tabla 3 Área de Operaciones de una Entidad Bancaria

Área de Operaciones	Jefes	Asistentes/ Analistas	Total
Sección de Cartera y Tarjeta	2	6	8
Sección de Convenio	1	8	9
Sección de Back Office	1	2	3
Sección de Garantías	1	3	4
Sección de Comercio Exterior	1	2	3
Sección Carta fianza y Swift	1	2	3
Sección de Procesamiento de crédito	1	3	4
Gerente y Subgerente área	2		2
TOTAL			36

Fuente: Elaboración Propia

3.2.2. Muestra

La muestra de estudio corresponde a las denominadas muestras probabilísticas, donde estudiaremos a toda la población del Área de Operaciones de una entidad bancaria en la sede de San Isidro del año 2022, por contar con un tamaño de población pequeña no es necesario calcular la muestra dado que la población a considerar es de 36 empleos del área de operaciones, siendo un muestro censal.

Para poder determinar el tamaño muestral de la población en el siguiente cuadro:

Tabla 4 Población del Área de Operaciones de una Entidad Bancaria

DESCRIPCIÓN	N°	%
ÁREA DE OPERACIONES	36	100%
POBLACIÓN OBJETIVA	36	100%
TOTAL	36	100%

Fuente: Elaboración Propia

3.3. Técnicas de Recolección de Datos:

3.3.1. Técnicas de Recolección de Datos:

Se realizaron encuestas dirigidas al personal del área de operaciones de una entidad bancaria en la sede de San Isidro con el propósito de poder medir la influencia que tienen las variables del sistema informático y gestión administrativa (ver Anexo2).

Para medir ambas variables se utiliza como instrumentos el cuestionario realizado en una estructura de preguntas cerradas en el google forms para que el proceso de llenado sea más fácil y accesible para el personal en el tiempo que ellos dispongan

para realizarlas; siendo las siguientes dimensiones: tecnología, conocimiento, organización, tiempo de atención, procedimiento y toma de decisiones.

Se utilizan las siguientes técnicas cuantitativas para el procesamiento de información de acuerdo a la tabla 5:

Tabla 5 Técnica / Instrumento de recolección de datos

Técnicas de Recolección de Datos	Instrumentos de Recolección de Datos
Excel:	Se utilizará con el fin de recolectar la información de primera mano para luego proceder a los análisis, donde se realizó la tabulación de datos y su codificación.
SPSS:	Es un sistema que ayuda al análisis estadístico donde se generan los estadísticos, tablas e informes sobre los datos.

Fuente: Elaboración Propia

3.3.2. Validez del Instrumento

Los instrumentos realizados para la investigación fueron consultados por el docente y expertos externos con la experiencia requerida como validadores en el juicio de expertos, para evaluar la relevancia de las preguntas del instrumento, por lo cual se procedió a aplicar la encuesta a personas en el área de operaciones de una entidad bancaria en la sede de San Isidro del 2022.

3.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

A continuación, se detallan las técnicas estadísticas que utilizamos para procesar la información de la forma más simple de recolectar, tabular y clasificar los datos obtenidos.

Realizar encuestas a cada una de las secciones del área de operaciones a evaluar, para su posterior evaluación. Si no hay respuesta se enviará a través de correo electrónico.

Utilizar el conteo de datos.

Elaboración de los análisis estadísticos de la información

Se depura la información para su análisis.

Realizar el análisis respectivo de la información.

Método de Estadística Descriptiva

En este método se interpretan fielmente los datos, ya sea que se presentan en gráficas, cuadros, resúmenes, etc. Aquí, los datos sólo se utilizan sin admitir que se modifique ninguno de ellos, se utilizan tal y como se obtuvieron en la realidad.

3.5. Aspectos Éticos

El presente trabajo se desarrolla bajo los aspectos éticos que se rigen, protegiendo la propiedad intelectual y originalidad, los cuestionarios y/o encuestas que se usarán serán de participación voluntaria. Asimismo, se tratará con el debido respeto a los participantes, debido a que se aplica la confiabilidad de la información, sin incurrir en engaños (honestidad, veracidad).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Para la descripción del análisis de los resultados de las encuestas, vamos a presentar las dimensiones de las variables, todo ello cuenta con la representación de tablas, figuras concluyendo con la interpretación de los datos de los resultados obtenidos.

Tabla 6: Género del Encuestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	20	55.6	55.6	55.6
Mujer	16	44.4	44.4	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

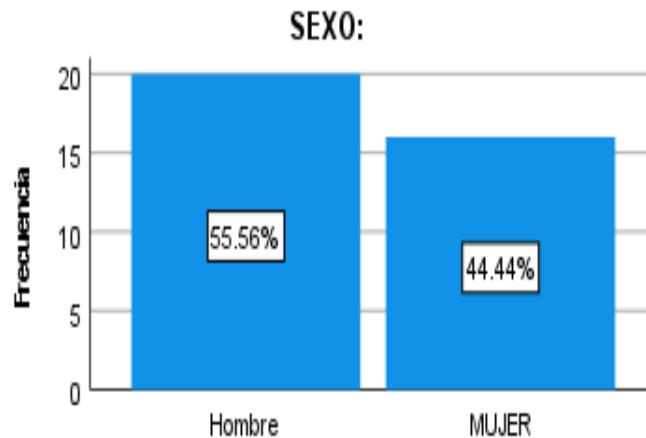


Figura 6: Género de los Encuestados

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados.

Interpretación: De acuerdo a la tabla 6 y la figura 6 de los 36 encuestados se puede ver que el 55.56% son del sexo masculino y el 44.44% son del sexo femenino, por lo que definimos que la mayor representación es del sexo masculino dentro de los encuestados del área de operaciones de una entidad bancaria.

Tabla 7. Tiempo de Experiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 0 a 5 años	18	50.0	50.0	50.0
De 10 a 15 años	3	8.3	8.3	58.3
De 15 a más	2	5.6	5.6	63.9
De 5 a 10 años	13	36.1	36.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

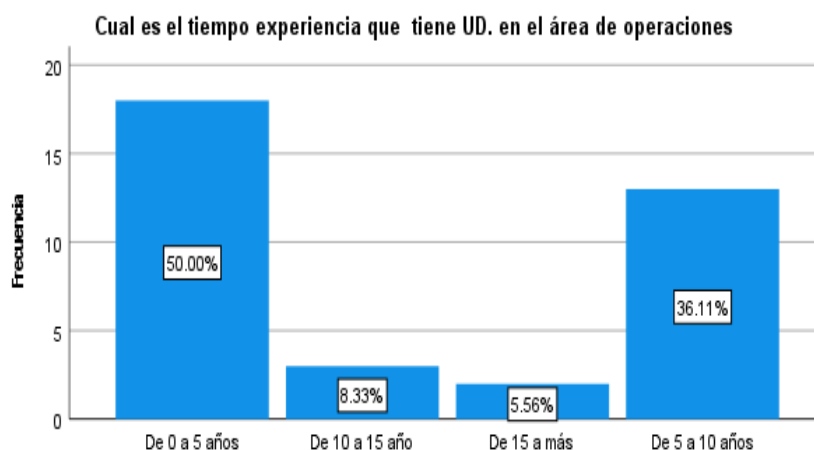


Figura 7. Tiempo de Experiencia

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: de acuerdo a la tabla 7 y figura 7 del total de encuestados el 50% representa una experiencia de 0 5 años, el 36.11% tiene una experiencia de 5 a 10 años, y con una representación mínima 8.33% una experiencia de 10 a 15 años, y el 5.56% representa una experiencia de 15 años a más del área de operaciones de la entidad bancaria.

Tabla 8. Cargo que Desempeña

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

	ANALISTA	7	19.4	19.4	19.4
	ASISTENTE	22	61.1	61.1	80.6
Válido	JEFATURA	5	13.9	13.9	94.4
	PRACTICANTE	2	5.6	5.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

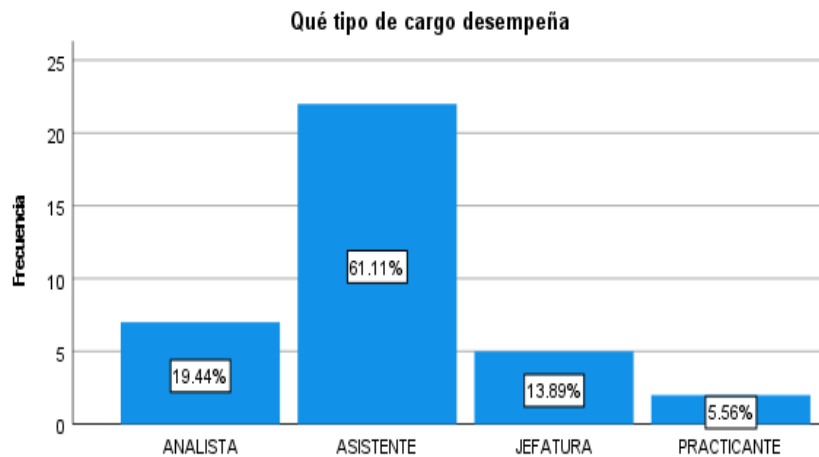


Figura 8. Cargo que Desempeña

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: de acuerdo a la tabla 8 y figura 8, el porcentaje mayor de encuestados es de 61.11% que representa a los asistentes, luego de ello 19.44% representa a los análisis, luego el 13.89% representa a la jefatura y el 5.56% representa a los practicantes del área de operaciones de la entidad bancaria.

4.1.1. Análisis Descriptivo de la Variable Dependiente: Gestión

Administrativa

Tabla 9. Considera Usted que es adecuada la distribución de las tareas realizadas en el área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	8	22.2	22.2	27.8
	Indeciso	3	8.3	8.3	36.1
	De acuerdo	19	52.8	52.8	88.9
	Totalmente de acuerdo	4	11.1	11.1	100.0
Total		36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

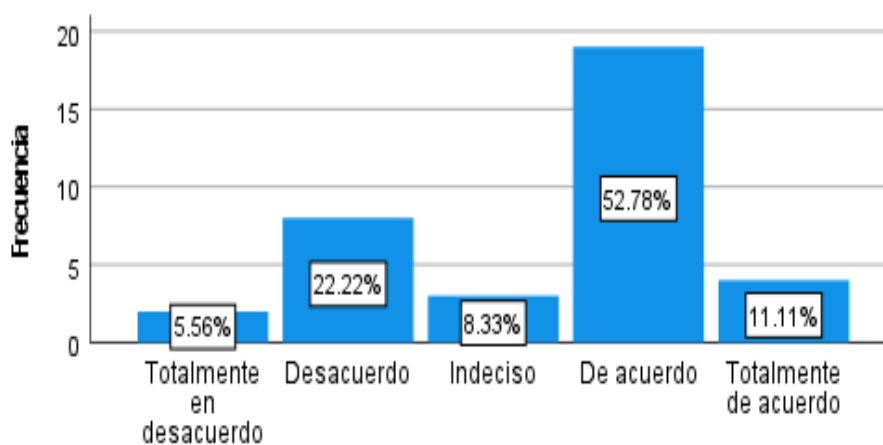


Figura 9. Considera Usted que es adecuada la distribución de las tareas realizadas en el área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 9 y figura 9, se observa que el 63.89% está conforme con sus funciones asignadas. Se interpreta también que el personal tiene un equilibrio laboral y familiar.

Tabla 10. Considera Usted que el sistema informático utilizado por el banco influye en el tiempo de atención en sus gestiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	3	8.3	8.3	11.1
	Indeciso	4	11.1	11.1	22.2
	De acuerdo	18	50.0	50.0	72.2
	Totalmente de acuerdo	10	27.8	27.8	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

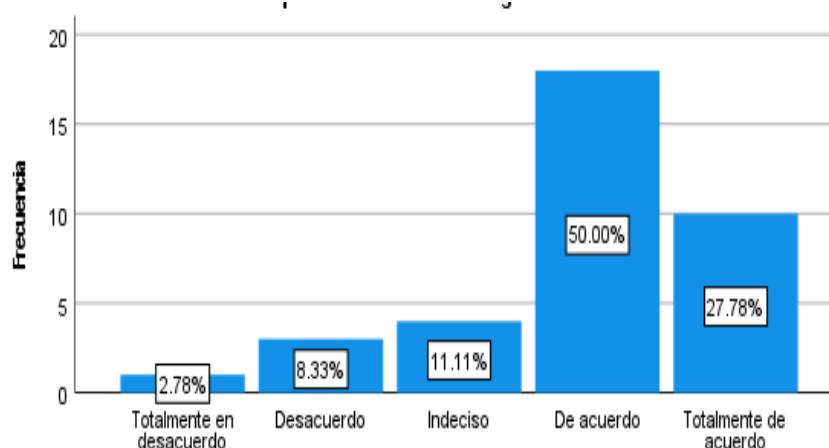


Figura 10. Considera Usted que el sistema informático utilizado por el banco influye en el tiempo de atención en sus gestiones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 10 y figura10, se interpreta que el 77.78.00% del personal encuestado considera que el banco tiene un correcto tiempo de respuesta en sus requerimientos, teniendo como fortalezas al personal capacitado y un sistema informático acorde.

Tabla 11. Considera Usted que los programas utilizados por el área de operaciones disminuyen el tiempo de atención en los procesos diarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	5	13.9	13.9	16.7
	Indeciso	8	22.2	22.2	38.9
	De acuerdo	19	52.8	52.8	91.7
	Totalmente de acuerdo	3	8.3	8.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

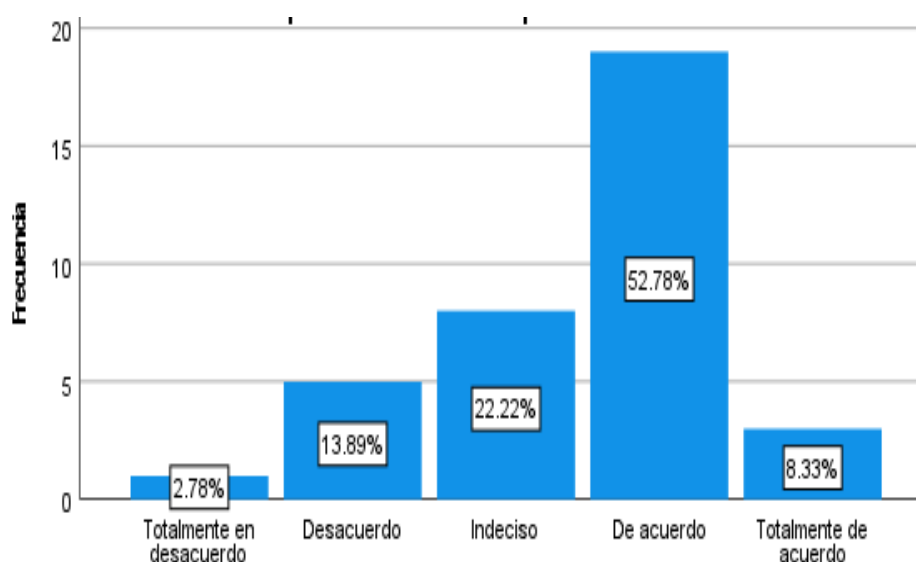


Figura 11. Considera Usted que los programas utilizados por el área de operaciones disminuyen el tiempo de atención en los procesos diarios.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 11 y figura 11, se observa que el 61.11% opina favorablemente sobre los programas utilizados y se interpreta que el personal está conforme y sabe utilizar los programas. Con ello los tiempos de respuesta son mejores.

Tabla 12. Considera Usted que el tiempo de atención utilizada en la gestión administrativa son acordes a los procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	10	27.8	27.8	33.3
	Indeciso	8	22.2	22.2	55.6
	De acuerdo	13	36.1	36.1	91.7
	Totalmente de acuerdo	3	8.3	8.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

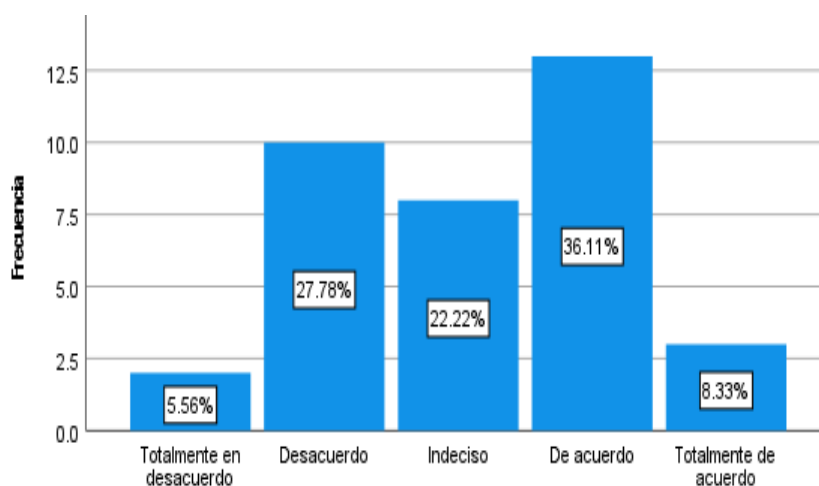


Figura 12. Considera Usted que el tiempo de atención utilizada en la gestión administrativa son acordes a los procedimientos

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 12 y figura 12, se observa que el 44.44 % del personal encuestado considera que su trabajo es el adecuado y se infiere que no debería tener algún reclamo y/o llamada de atención por parte de su jefatura en base a su trabajo realizado.

Tabla 13. Considera Usted que el sistema informático influye en la toma de decisiones del área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	3	8.3	8.3	11.1
	Indeciso	4	11.1	11.1	22.2
	De acuerdo	20	55.6	55.6	77.8
	Totalmente de acuerdo	8	22.2	22.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

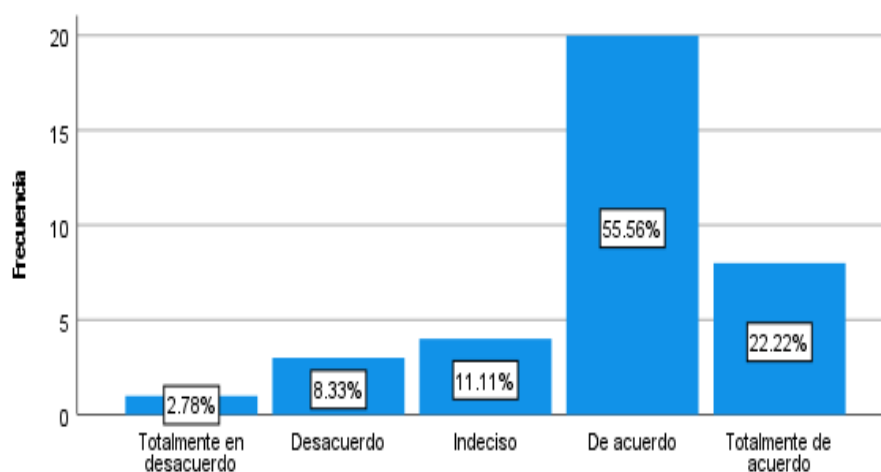


Figura 13. Considera Usted que el sistema informático influye en la toma de decisiones del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 13 y figura 13, se observa que el 77.78 % opina que las jefaturas están tomando buenas decisiones y los trabajadores están conforme con ello, se interpreta que el personal considera al sistema informático como un factor clave para la toma de decisiones.

Tabla 14: Considera Usted que el sistema informático actual del área de operaciones permite tomar decisiones eficientes en la gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	6	16.7	16.7	22.2
	Indeciso	11	30.6	30.6	52.8
	De acuerdo	15	41.7	41.7	94.4
	Totalmente de acuerdo	2	5.6	5.6	100.0
Total		36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

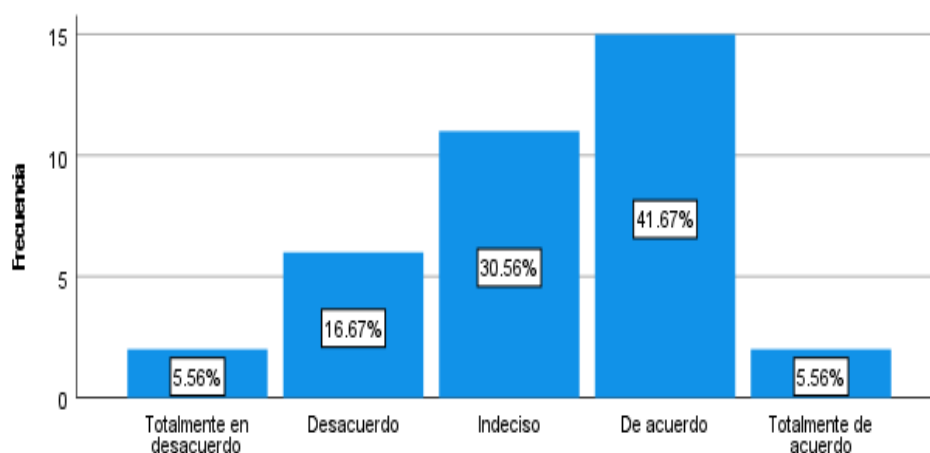


Figura N° 14: Considera Usted que el sistema informático actual del área de operaciones permite tomar decisiones eficientes en la gestión administrativa

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 14 y figura 14, se observa que el 47.23 % considera que el sistema informático es estable, no tiene problemas que generen un fuerte impacto en la gestión administrativa, se interpreta que las decisiones tomadas son acordes a los procedimientos de la gestión administrativa.

Tabla 15. Considera Usted que la toma de decisiones realizadas para las gestiones administrativas del área de operaciones son las más acertadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	7	19.4	19.4	25.0
	Indeciso	17	47.2	47.2	72.2
	De acuerdo	7	19.4	19.4	91.7
	Totalmente de acuerdo	3	8.3	8.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

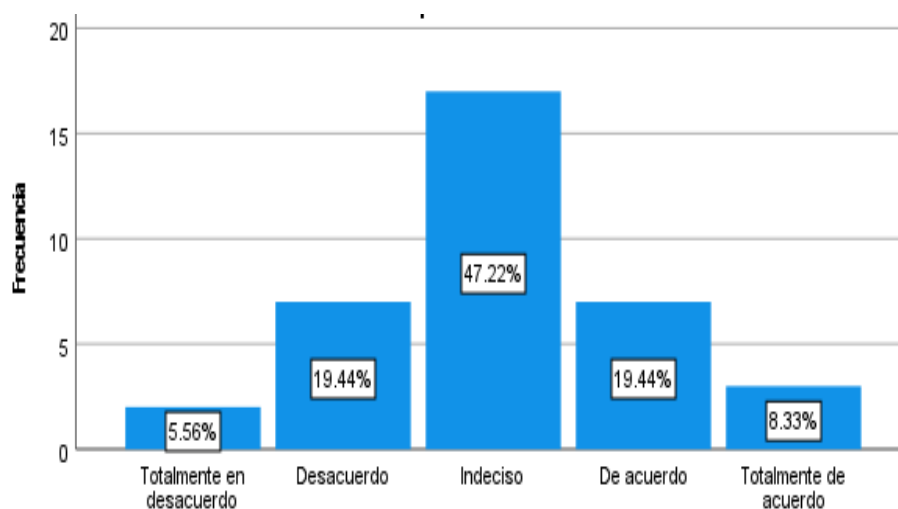


Figura 15. Considera Usted que la toma de decisiones realizadas para las gestiones administrativas del área de operaciones son las más acertadas

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 15 y figura 15, se interpreta que el 47.22 % no se encuentra conforme con las decisiones que se están tomando en el área de operaciones. Los jefes no están tomando en cuenta las opiniones del personal y ello podría generar problemas cercanos.

Tabla 16. Considera Usted que el área de operaciones toma decisiones correctas y eficientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	7	19.4	19.4	22.2
	Indeciso	14	38.9	38.9	61.1
	De acuerdo	14	38.9	38.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

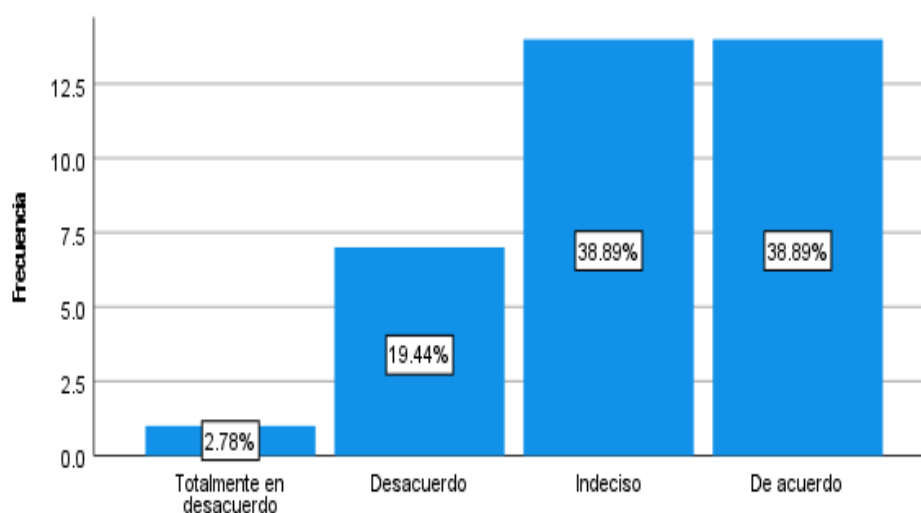


Figura 16. Considera Usted que el área de operaciones toma decisiones correctas y eficientes

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 16 y figura 16, se interpreta que el 38.89 % muestra su inconformidad con la toma de decisiones de las jefaturas, pero hay un sector que sí está conforme y apoya a las jefaturas, se está creando 02 opiniones laborales.

Tabla 17. Considera Usted que las opiniones, ideas del personal del área de operaciones, son tomados en cuenta para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
	Desacuerdo	7	19.4	19.4	27.8
	Indeciso	7	19.4	19.4	47.2
	De acuerdo	17	47.2	47.2	94.4
	Totalmente de acuerdo	2	5.6	5.6	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

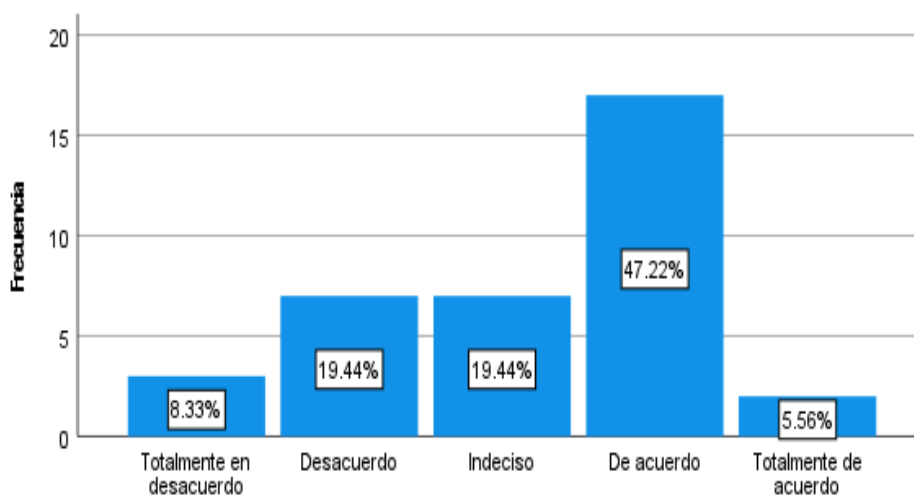


Figura 17. Considera Usted que las opiniones, ideas del personal del área de operaciones, son tomados en cuenta para la toma de decisiones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 17 y figura 17, se observa que el 52.78 % del personal encuestado, está siendo escuchada en base a sus opiniones frente a las jefaturas. Se infiere que se está manejando la política puertas abiertas frente al personal a cargo.

Tabla 18. Considera Usted de vital importancia conocer los procedimientos para el área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	1	2.8	2.8	8.3
	Indeciso	3	8.3	8.3	16.7
	De acuerdo	17	47.2	47.2	63.9
	Totalmente de acuerdo	13	36.1	36.1	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

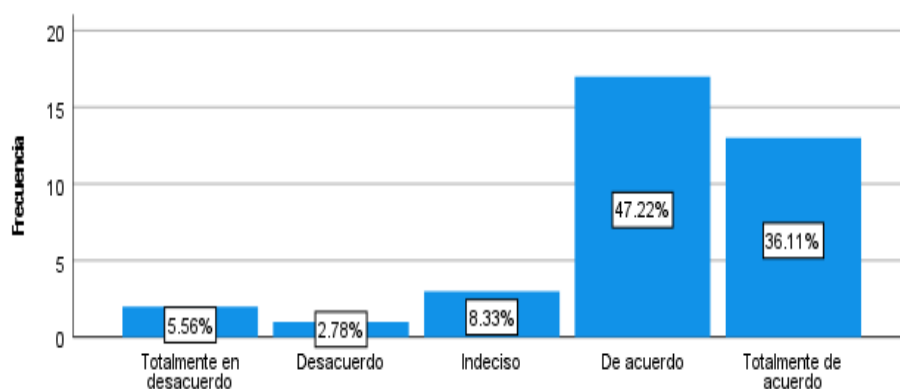


Figura 18. Considera Usted de vital importancia conocer los procedimientos para el área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 18 y figura 18, se observa que el 83.33 % del personal encuestado ha revisado sus manuales y políticas laborales. Se interpreta que es un factor clave conocer los procedimientos laborales.

Tabla 19. Considera Usted que el conocer los procedimientos lo ayuda a poder identificar las fallas administrativas del área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	2	5.6	5.6	8.3
	Indeciso	4	11.1	11.1	19.4
	De acuerdo	15	41.7	41.7	61.1
	Totalmente de acuerdo	14	38.9	38.9	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

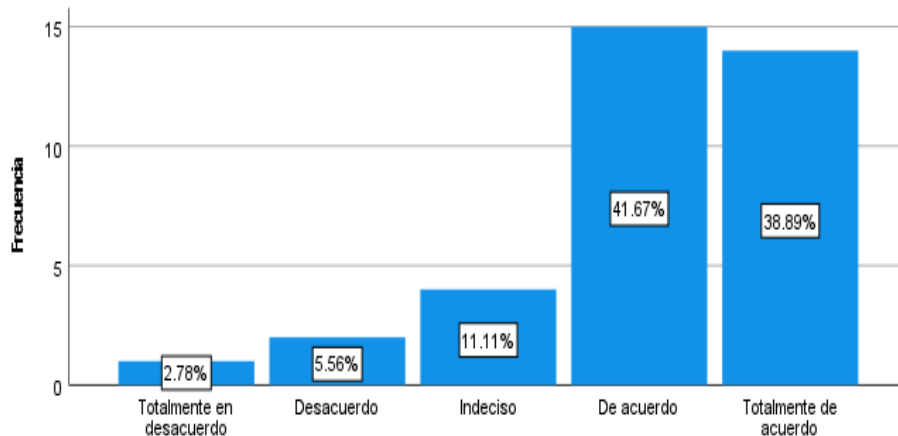


Figura 19. Considera Usted que el conocer los procedimientos lo ayuda a poder identificar las fallas administrativas del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 19 y figura 19, se interpreta que el 80.56 % tiene la capacidad de poder identificar las fallas administrativas en base a la experiencia adquirida. Ello es importante para la resolución de problemas administrativos.

Tabla 20. Considera Usted que el personal del área de operaciones a tener conocimiento de sus procedimientos ayuda a una mejor gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	1	2.8	2.8	8.3
	Indeciso	3	8.3	8.3	16.7
	De acuerdo	17	47.2	47.2	63.9
	Totalmente de acuerdo	13	36.1	36.1	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

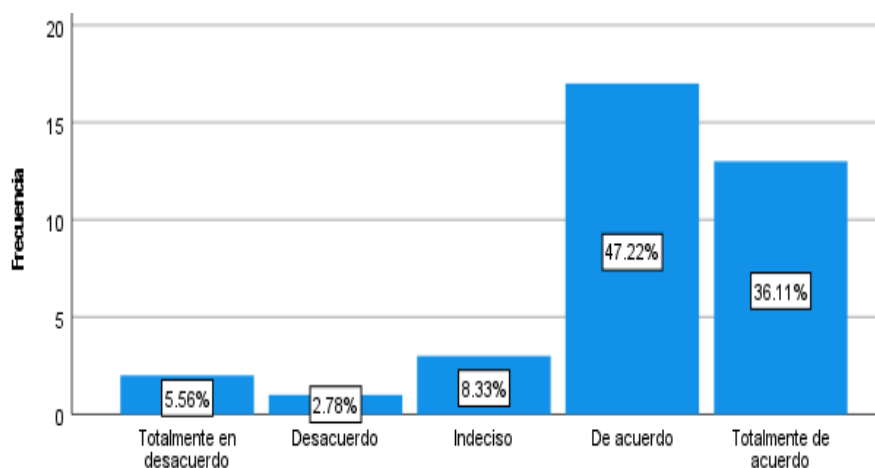


Figura 20. Considera Usted que el personal del área de operaciones a tener conocimiento de sus procedimientos ayuda a una mejor gestión administrativa

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 20 y figura 20, se infiere que el 83.33 % es personal con experiencia en banca, que ayudan a que la gestión administrativa sea ágil en sus procedimientos y tiempos de respuesta.

Tabla 21. Considera Usted que, al contar con procedimientos estandarizados, ayuda en sus gestiones diarias del área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	1	2.8	2.8	8.3
	Indeciso	4	11.1	11.1	19.4
	De acuerdo	21	58.3	58.3	77.8
	Totalmente de acuerdo	8	22.2	22.2	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

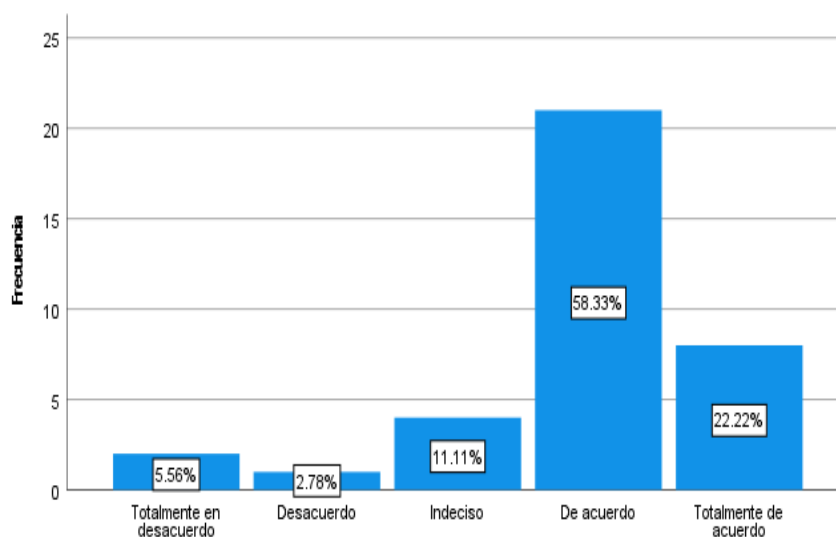


Figura 21. Considera Usted que, al contar con procedimientos estandarizados, ayuda en sus gestiones diarias del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 21 y figura 21, se observa que el 80.55 % de los encuestados aprueba el manual de sus funciones, podemos interpretar que la entidad bancaria ha homologado sus procedimientos en base a los procesos bancarios en general. En base a sus manuales (Puesto, área, etc.).

Tabla 22. Considera Usted que el banco brinda un adecuado manejo y fácil acceso para encontrar la información de los procedimientos en el portal web interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	6	16.7	16.7	19.4
	Indeciso	6	16.7	16.7	36.1
	De acuerdo	19	52.8	52.8	88.9
	Totalmente de acuerdo	4	11.1	11.1	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

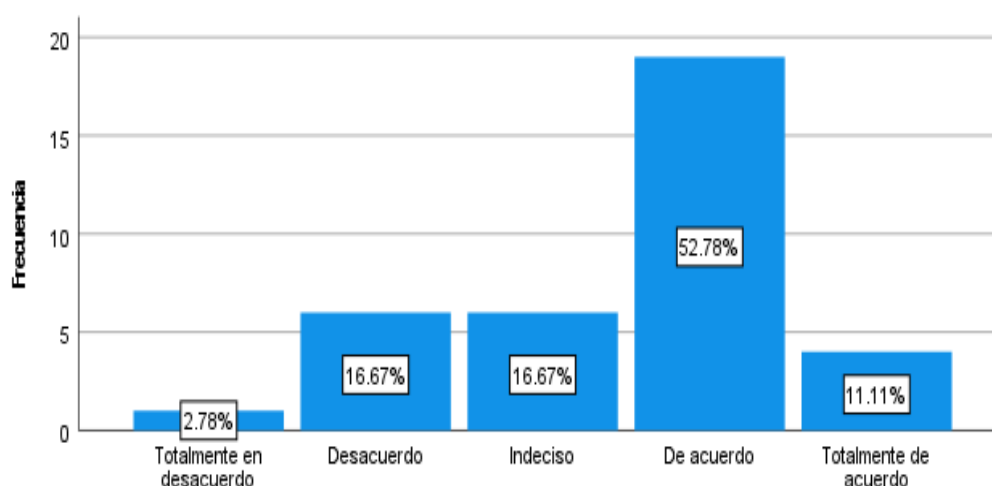


Figura 22. Considera Usted que el banco brinda un adecuado manejo y fácil acceso para encontrar la información de los procedimientos en el portal web interno

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 22 y figura 22, se observa que el 63.89 % considera que el portal web interno de la entidad bancaria, se interpreta que el portal está bien estructurado y con ello surge como apoyo para el personal nuevo que se encuentra en inducción.

Tabla 23. Considera Usted que para realizar un mejor desempeño el personal del área de operaciones debe tener un amplio conocimiento del sistema informático para realizar las gestiones administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	4	11.1	11.1	16.7
	Indeciso	7	19.4	19.4	36.1
	De acuerdo	16	44.4	44.4	80.6
	Totalmente de acuerdo	7	19.4	19.4	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

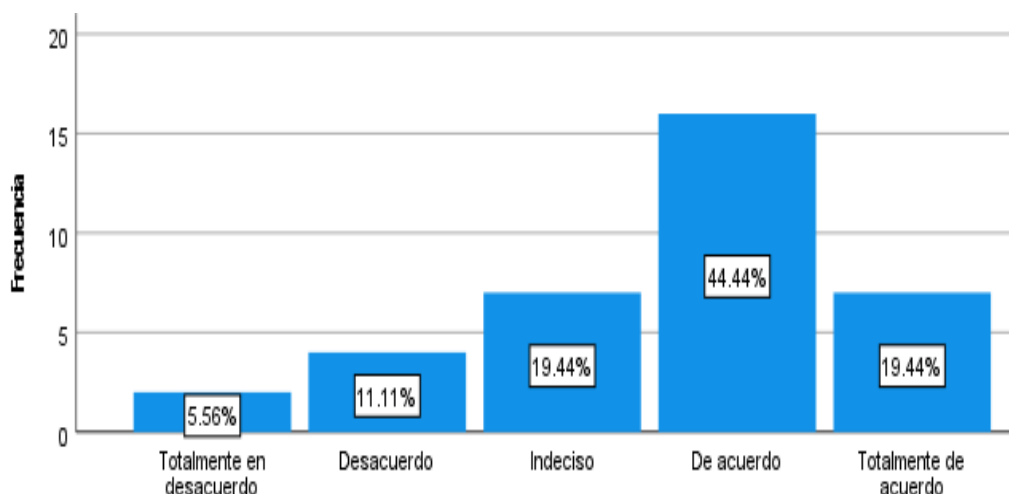


Figura 23.

Considera Usted que para realizar un mejor desempeño el personal del área de operaciones debe tener un amplio conocimiento del sistema informático para realizar las gestiones administrativas

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 23 y figura 23, se infiere que el 63.88 % de los encuestados considera que es necesario una mixtura entre personal con experiencia y personal joven para llevar una correcta gestión administrativa en nuestras tareas a desarrollar.

Tabla 24. Considera Usted que el área de operaciones tiene las herramientas necesarias (sistema informático) para desempeñar correctamente las gestiones admirativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
Desacuerdo	5	13.9	13.9	19.4
Válido Indeciso	14	38.9	38.9	58.3
De acuerdo	12	33.3	33.3	91.7
Totalmente de acuerdo	3	8.3	8.3	100.0
Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

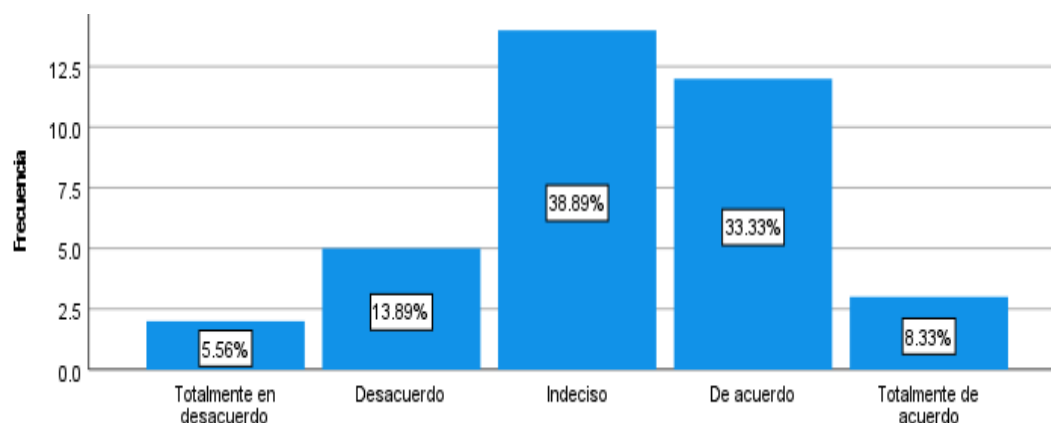


Figura 24. Considera Usted que el área de operaciones tiene las herramientas necesarias (sistema informático) para desempeñar correctamente las gestiones administrativas

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 24 y figura 24, se interpreta que el 41.66 % de los encuestados está conforme con el sistema informático para desempeñar sus funciones, tienen las herramientas tecnológicas y técnicas para desarrollarse ante cualquier contingencia en el ámbito laboral. Pero hay una parte 38.89 que se encuentra indeciso

Tabla 25. Considera Usted que el desempeño realizado por el área de operaciones son las más adecuadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	6	16.7	16.7	19.4
	Indeciso	12	33.3	33.3	52.8
	De acuerdo	16	44.4	44.4	97.2
	Totalmente de acuerdo	1	2.8	2.8	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

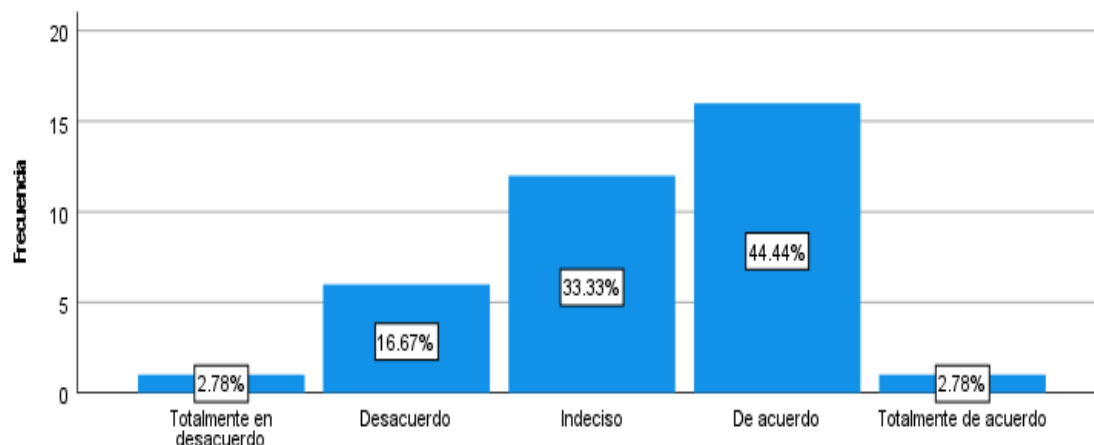


Figura 25. Considera Usted que el desempeño realizado por el área de operaciones son las más adecuadas

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 25 y figura 25, se observa que el 47.22 % de los encuestados está conforme con su desempeño en sus tareas diarias, se interpreta que tienen una buena capacidad de respuesta frente a las áreas de trabajo interna y externa.

Tabla 26. Considera Usted que el área de operaciones ha conseguido establecer buena comunicación con las distintas áreas para resolver los problemas que surgen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	5	13.9	13.9	19.4
	Indeciso	10	27.8	27.8	47.2
	De acuerdo	14	38.9	38.9	86.1
	Totalmente de acuerdo	5	13.9	13.9	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

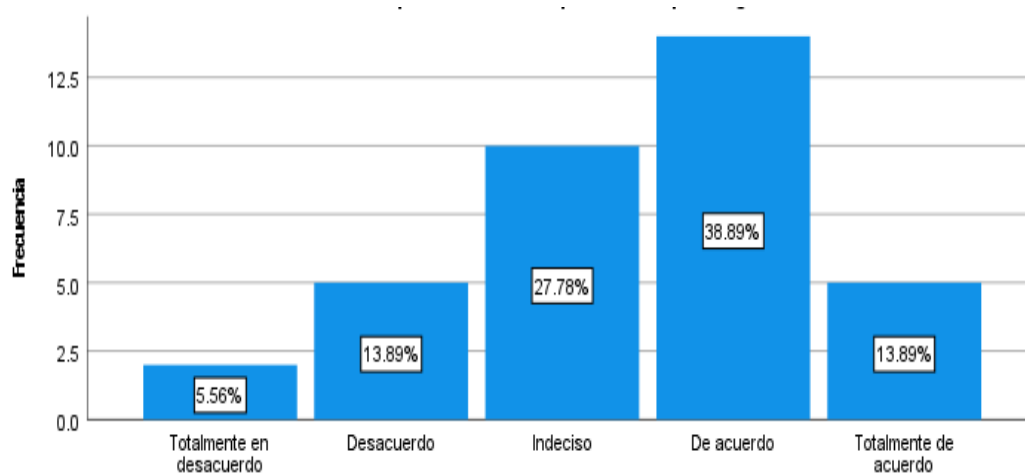


Figura 26: Considera Usted que el área de operaciones ha conseguido establecer buena comunicación con las distintas áreas para resolver los problemas que surgen

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 26 y figura 26, se interpreta que el 52.78 % de los encuestados tienen un buen clima laboral entre las áreas internas de banco, la comunicación es fluida y ágil para todo el personal.

Tabla 27. Considera Usted que para acelerar los procedimientos de la gestión administrativa del área de operaciones es necesaria la coordinación con las demás áreas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	2	5.6	5.6	8.3
	Indeciso	6	16.7	16.7	25.0
	De acuerdo	16	44.4	44.4	69.4
	Totalmente de acuerdo	11	30.6	30.6	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

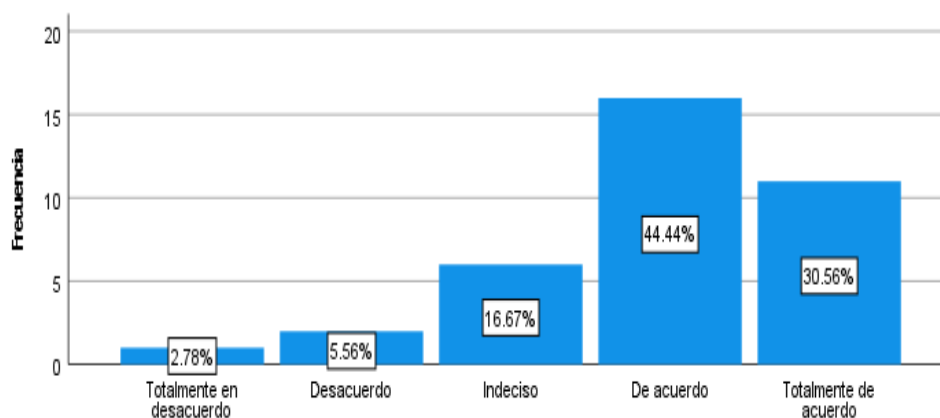


Figura 27. Considera Usted que para acelerar los procedimientos de la gestión administrativa del área de operaciones es necesaria la coordinación con las demás áreas

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 27 y figura 27, se observa que el 75.00 % de los encuestados consideran que la coordinación y comunicación son elementos esenciales en la organización. Se interpreta que la comunicación debe ser fluida en toda la organización.

Tabla 28. Considera Usted que la coordinación entre las áreas genera una mejor integración para el desempeño de la gestión administrativa del área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	1	2.8	2.8	8.3
	Indeciso	3	8.3	8.3	16.7
	De acuerdo	17	47.2	47.2	63.9
	Totalmente de acuerdo	13	36.1	36.1	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

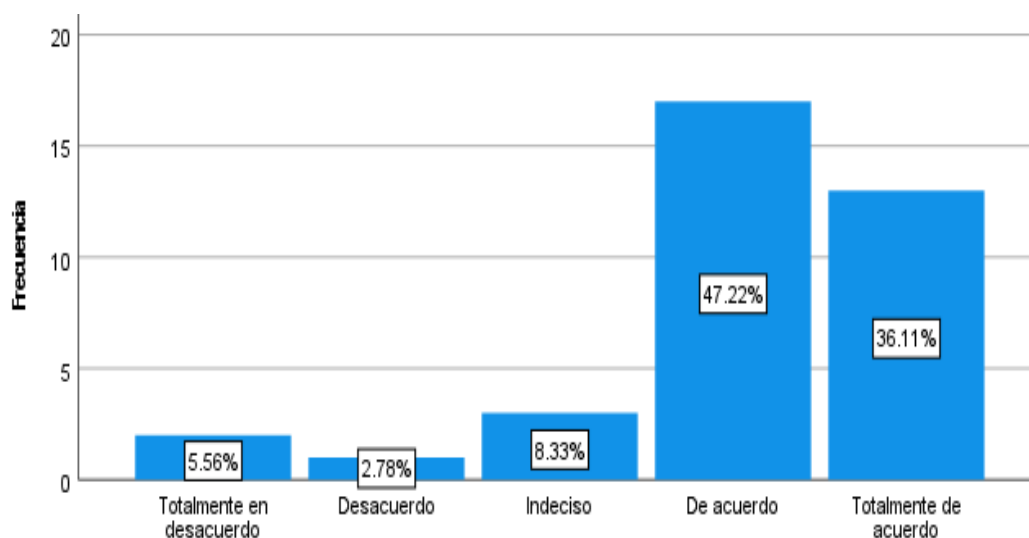


Figura 28. Considera Usted que la coordinación entre las áreas genera una mejor integración para el desempeño de la gestión administrativa del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 28 y figura 28 se interpreta que el 83.33 % de los encuestados opina que la coordinación ha generado un mejor desempeño del área, se está presentando el apoyo mutuo en todas las áreas de la entidad bancaria.

Tabla 29. Considera Usted que el banco le da los recursos informáticos necesarios para poder desarrollar adecuadamente las gestiones administrativas del área de operaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
Desacuerdo	7	19.4	19.4	27.8
Válido Indeciso	10	27.8	27.8	55.6
De acuerdo	13	36.1	36.1	91.7
Totalmente de acuerdo	3	8.3	8.3	100.0
Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

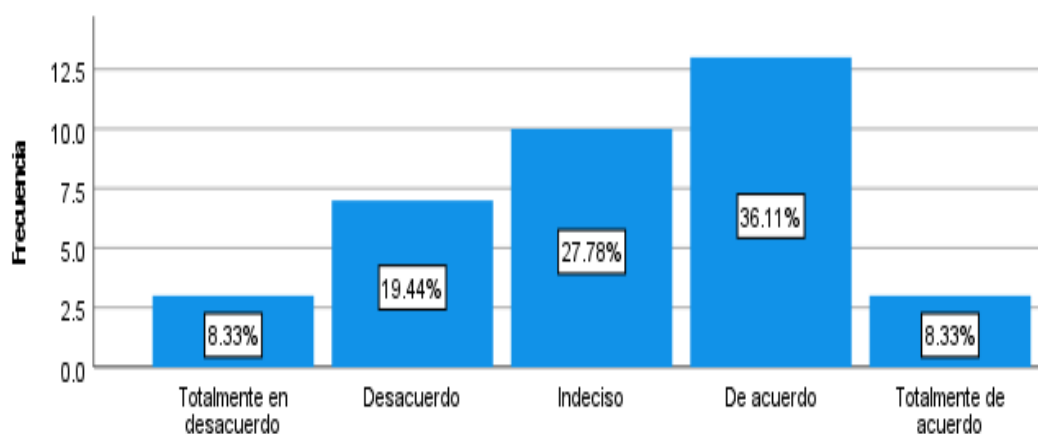


Figura 29. Considera Usted que el banco le da los recursos informáticos necesarios para poder desarrollar adecuadamente las gestiones administrativas del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 29 y figura 29, se observa que el 44.44 % de los encuestados está conforme con las aplicaciones bancarias en su trabajo, se infiere que el banco ha gestionado correctamente sus recursos informáticos con la gestión administrativa.

Tabla 30. Considera Usted que el personal del área de operaciones trabaja en equipo para alcanzar los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	4	11.1	11.1	13.9
	Indeciso	8	22.2	22.2	36.1
	De acuerdo	18	50.0	50.0	86.1
	Totalmente de acuerdo	5	13.9	13.9	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

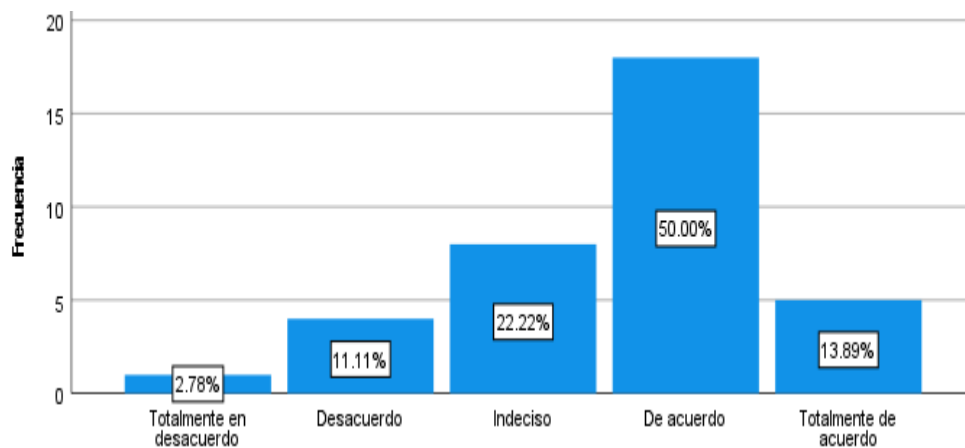


Figura 30. Considera Usted que el personal del área de operaciones trabaja en equipo para alcanzar los objetivos

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación:

En la tabla 30 y figura 30, se infiere que el 63.89 % de los encuestados practica la política de trabajo en equipo y tienen resultados aceptables en el desarrollo de sus funciones laborales.

Tabla 31. Considera Usted que el sistema informático influye en el trabajo en equipo del área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	1	2.8	2.8	8.3
	Indeciso	6	16.7	16.7	25.0
	De acuerdo	20	55.6	55.6	80.6
	Totalmente de acuerdo	7	19.4	19.4	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

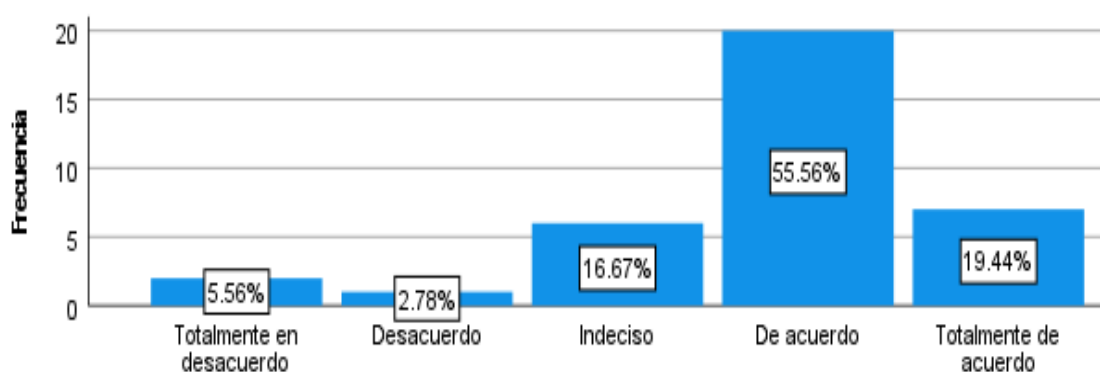


Figura 31. Considera Usted que el sistema informático influye en el trabajo en equipo del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 31 y figura 31, se interpreta que el 75.00 % de los encuestados considera que un factor clave para el trabajo en equipos, es el sistema informático que tiene la entidad bancaria

Tabla 32. Considera Usted que el trabajo en equipo realizado por el área de operaciones influye en la gestión administrativa diaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	4	11.1	11.1	11.1
	Indeciso	5	13.9	13.9	25.0
	De acuerdo	21	58.3	58.3	83.3
	Totalmente de acuerdo	6	16.7	16.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

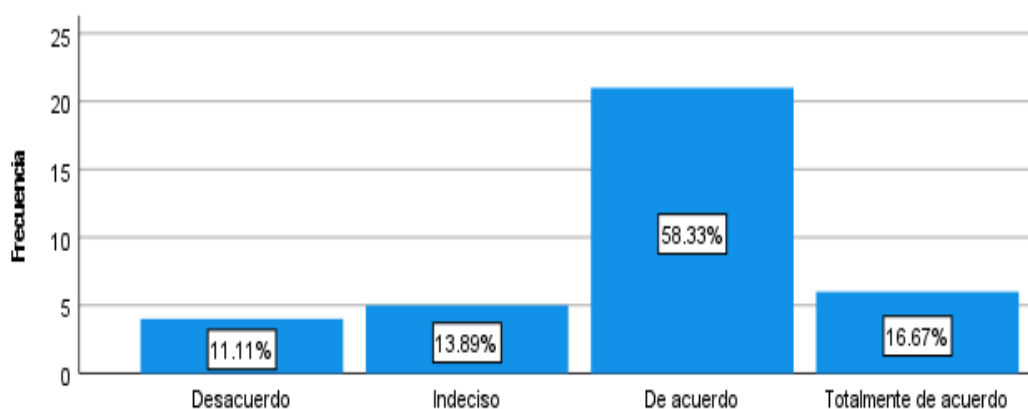


Figura 32.

Considera Usted que el trabajo en equipo realizado por el área de operaciones influye en la gestión administrativa diaria

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 32 y figura 32, se observa que el 75.00 % está de acuerdo en considerar que un factor clave para la gestión administrativa es el sistema informático y su soporte tecnológico. Se interpreta que el banco debe preocuparse por tener un sistema informático estable.

Tabla 33. Considera Usted que todo el personal del área de operaciones se apoya para trabajar en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	6	16.7	16.7	16.7
	Indeciso	8	22.2	22.2	38.9
	De acuerdo	15	41.7	41.7	80.6
	Totalmente de acuerdo	7	19.4	19.4	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

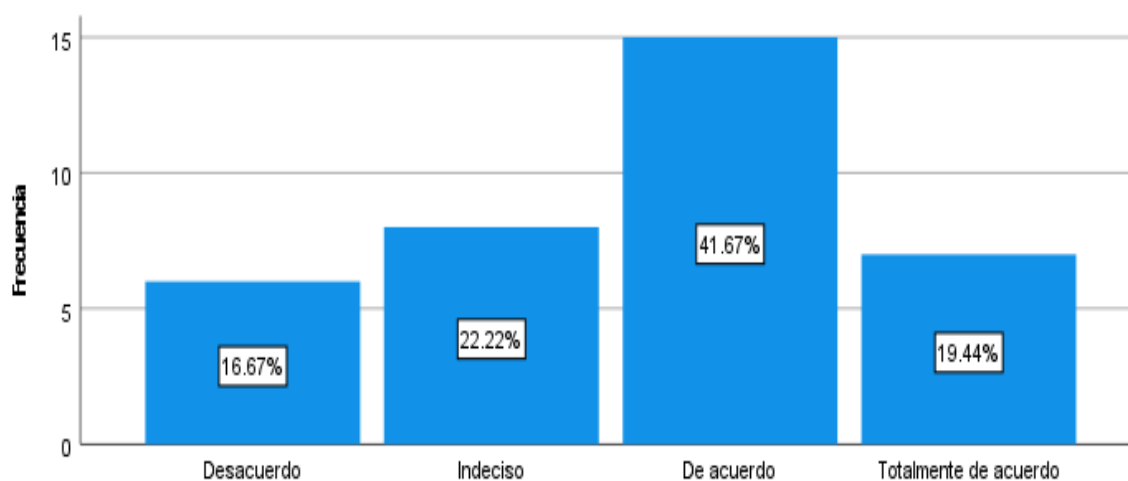


Figura 33. Considera Usted que todo el personal del área de operaciones se apoya para trabajar en equipo

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 33 y figura 33, se interpreta que el 61.11 % de los encuestados está de acuerdo en considerar que tiene un buen clima laboral en el área de operaciones y ello les ha ayudado a tener una correcta gestión administrativa.

Tabla 34. Considera Usted que el sistema informático que utiliza para las gestiones administrativas ayuda a cumplir con los objetivos del área de operaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
Desacuerdo	5	13.9	13.9	16.7
Válido Indeciso	6	16.7	16.7	33.3
De acuerdo	21	58.3	58.3	91.7
Totalmente de acuerdo	3	8.3	8.3	100.0
Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

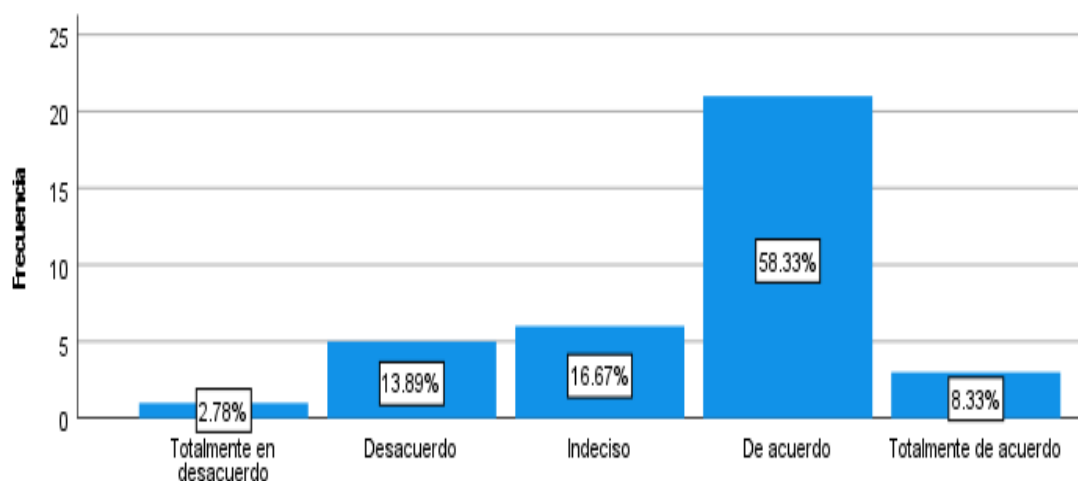


Figura 34. Considera Usted que el sistema informático que utiliza para las gestiones administrativas ayuda a cumplir con los objetivos del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 34 y figura 34, Se interpreta que el 66.66 % estuvo de acuerdo en considerar los objetivos desarrollados han sido cumplidas con el apoyo del sistema informático en las gestiones administrativas.

Tabla 35. Considera Usted que es necesario las capacitaciones al personal del área de operaciones sobre los sistemas informáticos dado que estos ayudan a los cumplimientos de los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	2	5.6	5.6	11.1
	Indeciso	6	16.7	16.7	27.8
	De acuerdo	15	41.7	41.7	69.4
	Totalmente de acuerdo	11	30.6	30.6	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

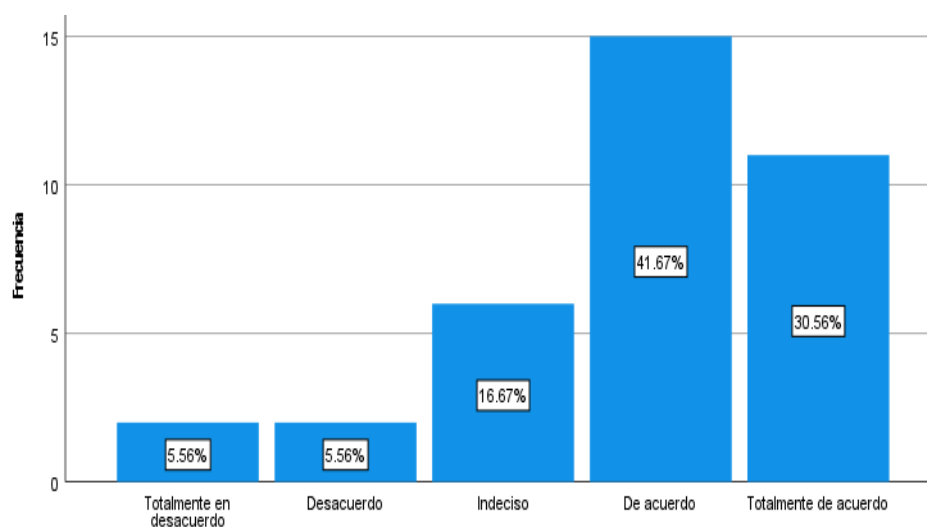


Figura 35. Considera Usted que es necesario las capacitaciones al personal del área de operaciones sobre los sistemas informáticos dado que estos ayudan a los cumplimientos de los objetivos

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 35 y figura 35, se observa que el 72.23 % estuvo de acuerdo en considerar que es necesario las inducciones al personal para un mejor entendimiento del puesto. Se interpreta como un requisito indispensable para el desarrollo de sus funciones.

Tabla 36. Considera Usted que la gestión administrativa que realiza el área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	3	8.3	8.3	11.1
	Indeciso	7	19.4	19.4	30.6
	De acuerdo	18	50.0	50.0	80.6
	Totalmente de acuerdo	7	19.4	19.4	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

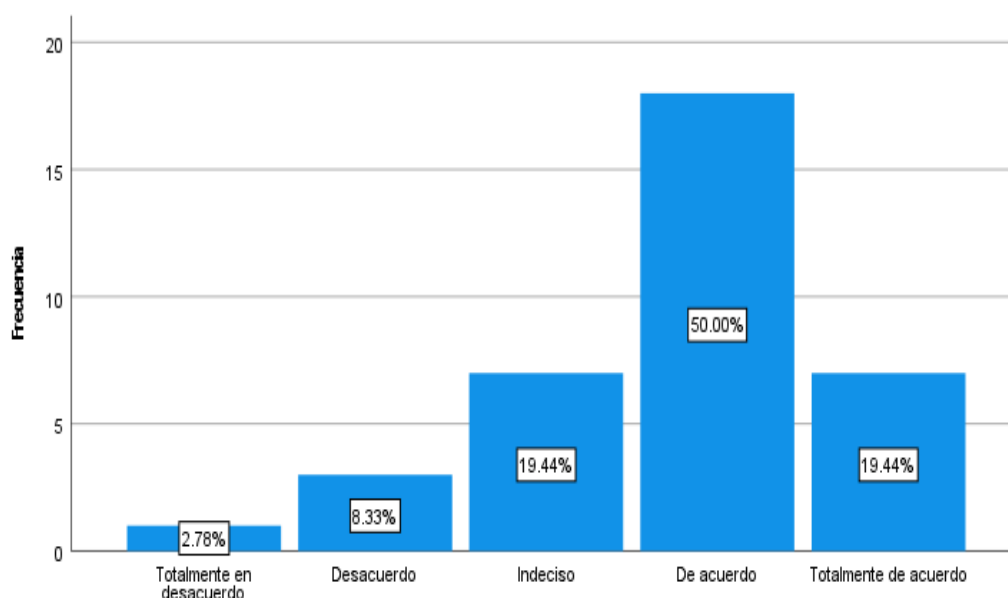


Figura 36. Considera Usted que la gestión administrativa que realiza el área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 36 y figura 36, se infiere que el 69.44 % estuvo de acuerdo en considerar que para el cumplimiento de los objetivos tiene como factor fundamental a la gestión administrativa y su correcto desempeño.

Tabla 37. Considera Usted que el sistema informático del área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos de todo el personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	5	13.9	13.9	13.9
	Indeciso	8	22.2	22.2	36.1
	De acuerdo	18	50.0	50.0	86.1
	Totalmente de acuerdo	5	13.9	13.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

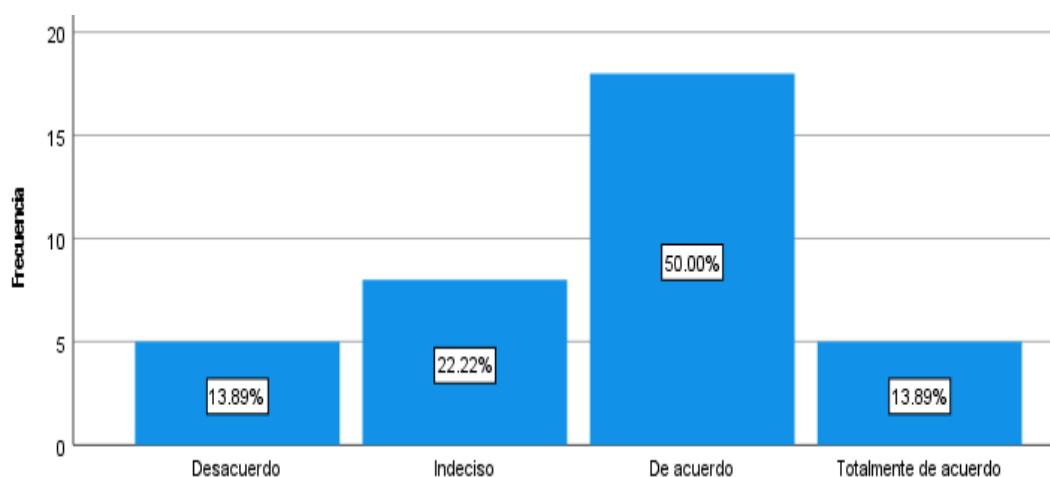


Figura 37.

Considera Usted que el sistema informático del área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos de todo el personal

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 37 y figura 37, se interpreta que el 63.89 % estuvo de acuerdo en considerar que otro de los factores importantes para el logro de los objetivos, es el sistema informático y su apoyo tecnológico.

Tabla 38. Considera Usted que los sistemas informáticos están estandarizados de acuerdo con la gestión administrativa del área de operaciones para lograr la eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	7	19.4	19.4	22.2
	Indeciso	7	19.4	19.4	41.7
	De acuerdo	17	47.2	47.2	88.9
	Totalmente de acuerdo	4	11.1	11.1	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

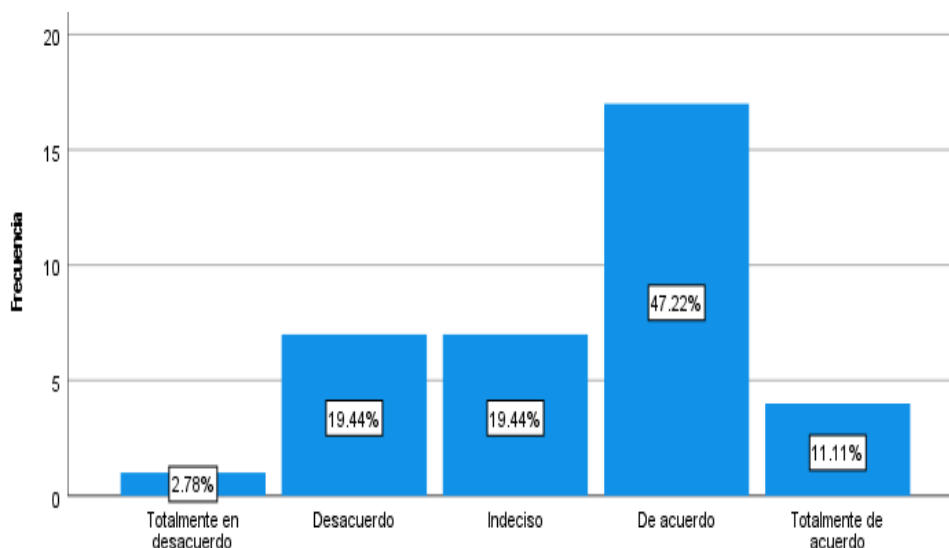


Figura 38. Considera Usted que los sistemas informáticos están estandarizados de acuerdo con la gestión administrativa del área de operaciones para lograr la eficiencia

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 38 y figura 38, se observa que el 58.33 % estuvo de acuerdo en considerar que la plataforma bancaria se encuentra estandarizada a las gestiones administrativas y es acorde al trabajo diario. Se interpreta que el personal conoce el sistema informático del banco.

Tabla 39. Considera Usted que el área de operaciones es eficiente en su gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	3	8.3	8.3	11.1
	Indeciso	14	38.9	38.9	50.0
	De acuerdo	14	38.9	38.9	88.9
	Totalmente de acuerdo	4	11.1	11.1	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

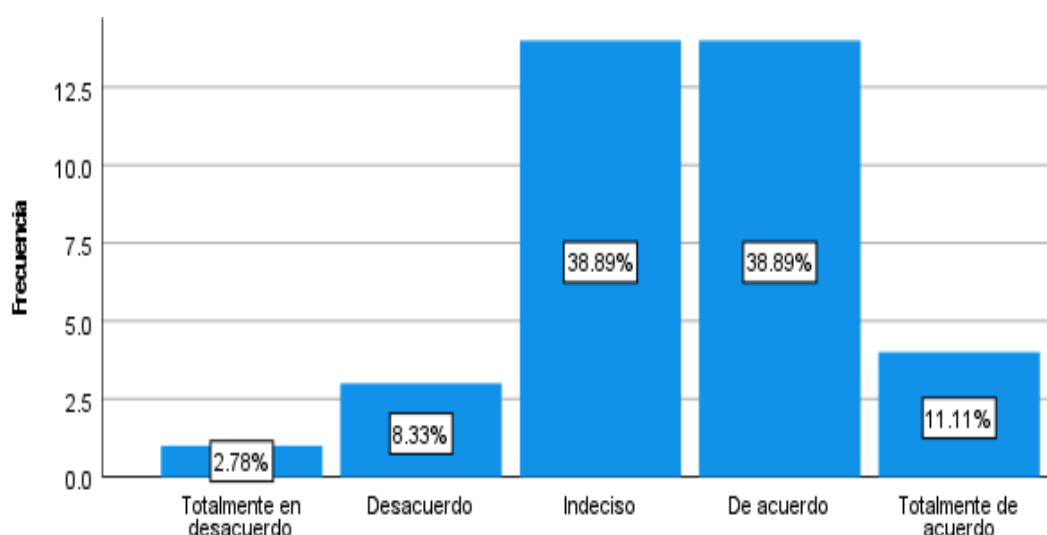


Figura 39. Considera Usted que el área de operaciones es eficiente en su gestión administrativa

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 39 y figura 39, se interpreta que el 38.89 % estuvo de acuerdo e indeciso en considerar que no están tan satisfechos con la eficiencia del área en referencia a su gestión administrativa.

Tabla 40. Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es el más eficiente para lograr una adecuada gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	5	13.9	13.9	13.9
	Indeciso	12	33.3	33.3	47.2
	De acuerdo	14	38.9	38.9	86.1
	Totalmente de acuerdo	5	13.9	13.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

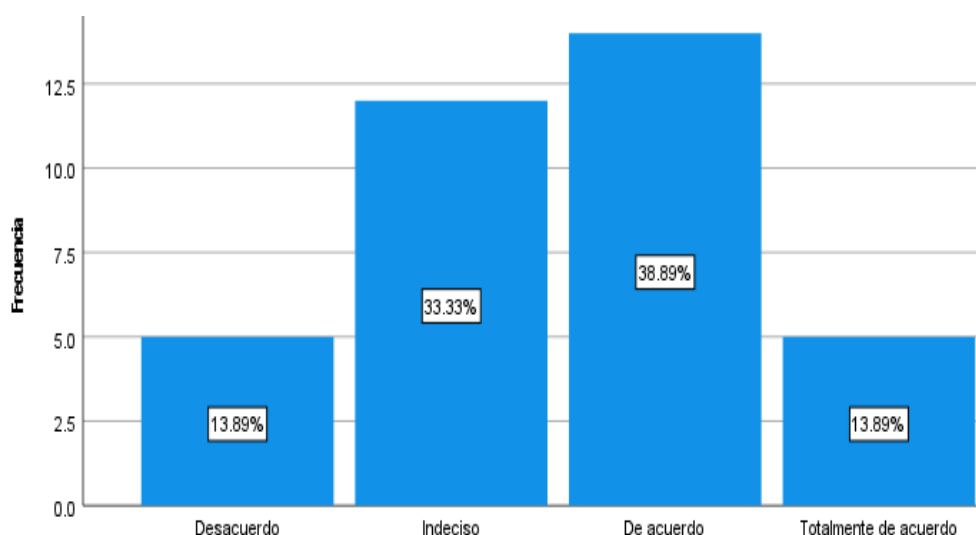


Figura N°40: Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es el más eficiente para lograr una adecuada gestión administrativa

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 40 y figura 40, se observa que el 38.89 % estuvo de acuerdo en considerar que está conforme con el sistema informático, se infiere que su gestión administrativa es la correcta. Pero también hay un sector considerable que piensa lo contrario 47.22%.

Tabla 41. Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones ayuda a cumplir con las tareas de la gestión administrativa en el tiempo previsto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	5	13.9	13.9	16.7
	Indeciso	12	33.3	33.3	50.0
	De acuerdo	14	38.9	38.9	88.9
	Totalmente de acuerdo	4	11.1	11.1	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

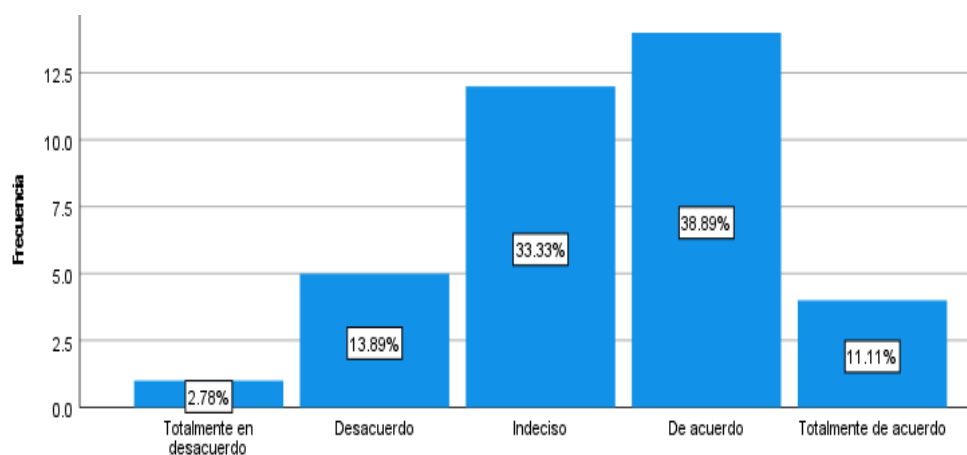


Figura 41. Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones ayuda a cumplir con las tareas de la gestión administrativa en el tiempo previsto

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 41 y figura 41, se interpreta que el 50.00 % estuvo de acuerdo en considerar que el tiempo de atención de los requerimientos a la demás área es el correcto y no deberían presentar reclamo alguno.

Tabla 42. Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones influye en la productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	2	5.6	5.6	8.3
	Indeciso	5	13.9	13.9	22.2
	De acuerdo	17	47.2	47.2	69.4
	Totalmente de acuerdo	11	30.6	30.6	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

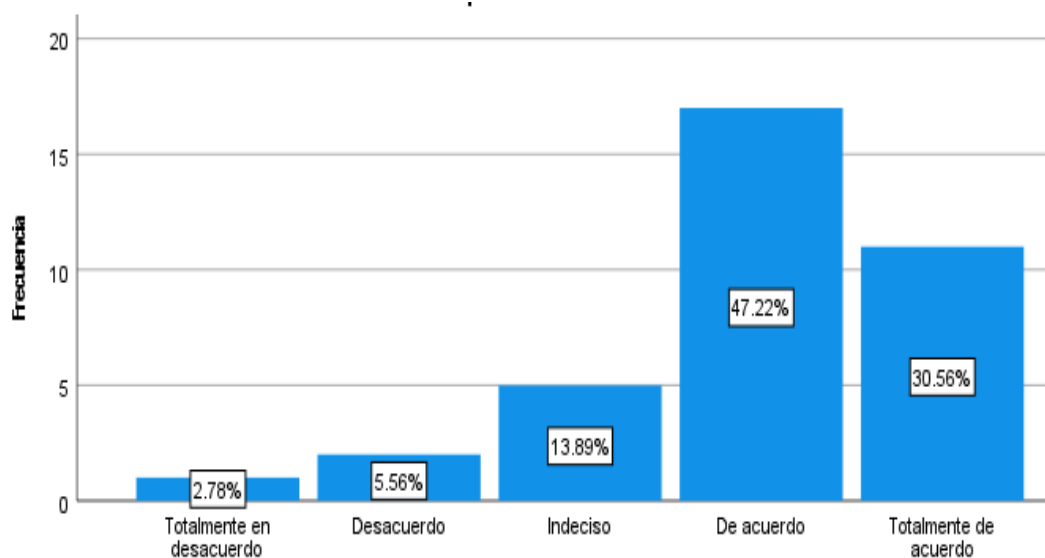


Figura 42.

Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones influye en la productividad

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 42 y figura 42, se interpreta que el 77.78 % estuvo de acuerdo en considerar que el sistema informático cumple un papel importante en la productividad personal y de la entidad bancaria.

Tabla 43. Considera Usted la gestión administrativa realizada por el área de operaciones ayuda alcanzar la máxima productividad del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	5	13.9	13.9	16.7
	Indeciso	10	27.8	27.8	44.4
	De acuerdo	15	41.7	41.7	86.1
	Totalmente de acuerdo	5	13.9	13.9	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

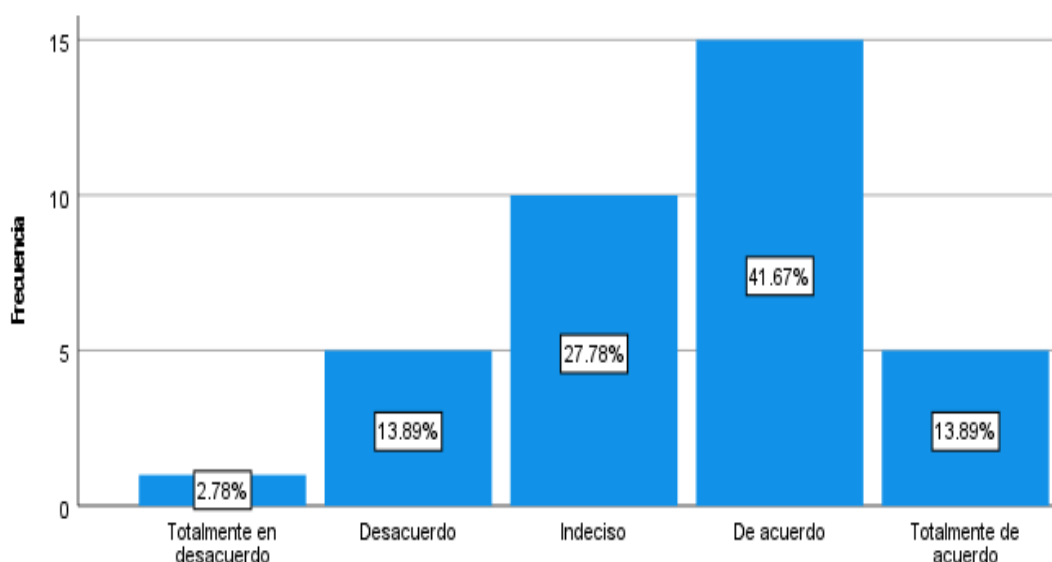


Figura 43. Considera Usted la gestión administrativa realizada por el área de operaciones ayuda alcanzar la máxima productividad del personal

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 43 y figura 43, se observa que el 55.56 % estuvo de acuerdo en considerar que la experiencia adquirida ayuda a mejorar la productividad individual de los colaboradores. Se infiere que la experiencia ayuda a la productividad laboral.

Tabla 44. Considera Usted que el sistema informático y la gestión administrativa influye en la productividad del área de operaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
Desacuerdo	2	5.6	5.6	11.1
Válido Indeciso	5	13.9	13.9	25.0
De acuerdo	20	55.6	55.6	80.6
Totalmente de acuerdo	7	19.4	19.4	100.0
Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

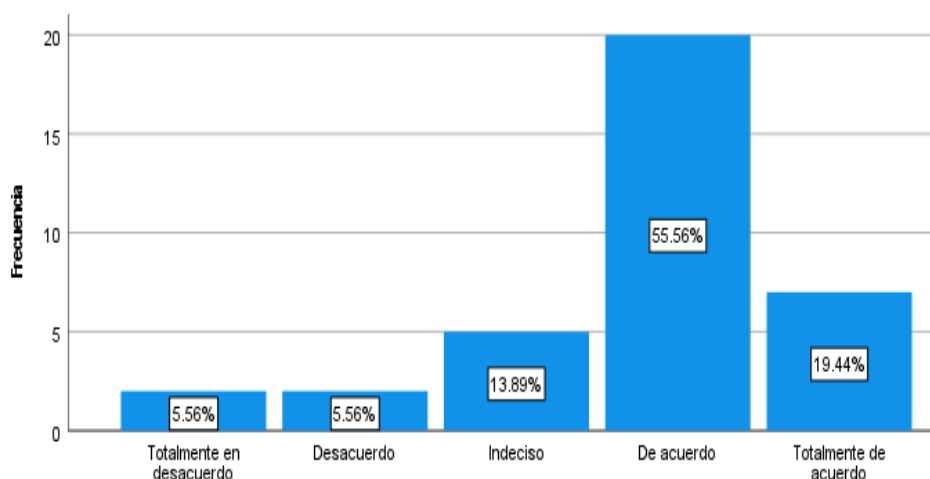


Figura 44. Considera Usted que el sistema informático y la gestión administrativa influye en la productividad del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 44 y figura 44, se infiere que el 75.00 % de los encuestados estuvo de acuerdo en considerar que los factores más importantes en el desarrollo de la productividad son la gestión administrativa y el sistema informático.

4.1.2. Análisis Descriptivo de las Dimensiones de la Variable

Independiente: Sistema Informático

Tabla 45. Considera Usted que la disponibilidad y condiciones de infraestructura que ofrece el banco es adecuada para sus labores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	5	13.9	13.9	16.7
	Indeciso	5	13.9	13.9	30.6
	De acuerdo	21	58.3	58.3	88.9
	Totalmente de acuerdo	4	11.1	11.1	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

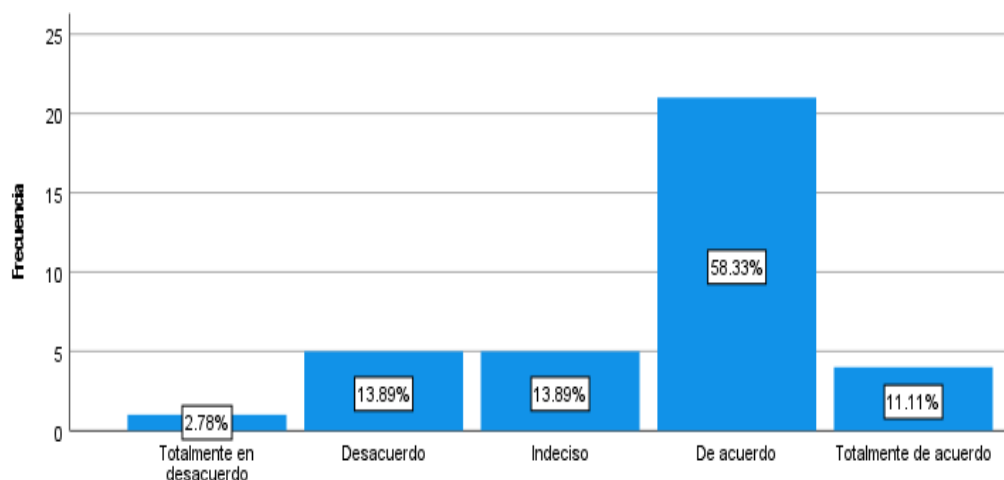


Figura 45.

Considera Usted que la disponibilidad y condiciones de infraestructura que ofrece el banco es adecuada para sus labores

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 45 y figura 45, se observa que el 69.44 % estuvo de acuerdo en considerar que el banco tiene una infraestructura que le permite desarrollar sus funciones laborales. Se interpreta que el problema no es la infraestructura.

Tabla 46: Considera Usted que la infraestructura actual que le proporciona la entidad influye en la gestión administrativa del área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	4	11.1	11.1	13.9
	Indeciso	6	16.7	16.7	30.6
	De acuerdo	23	63.9	63.9	94.4
	Totalmente de acuerdo	2	5.6	5.6	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

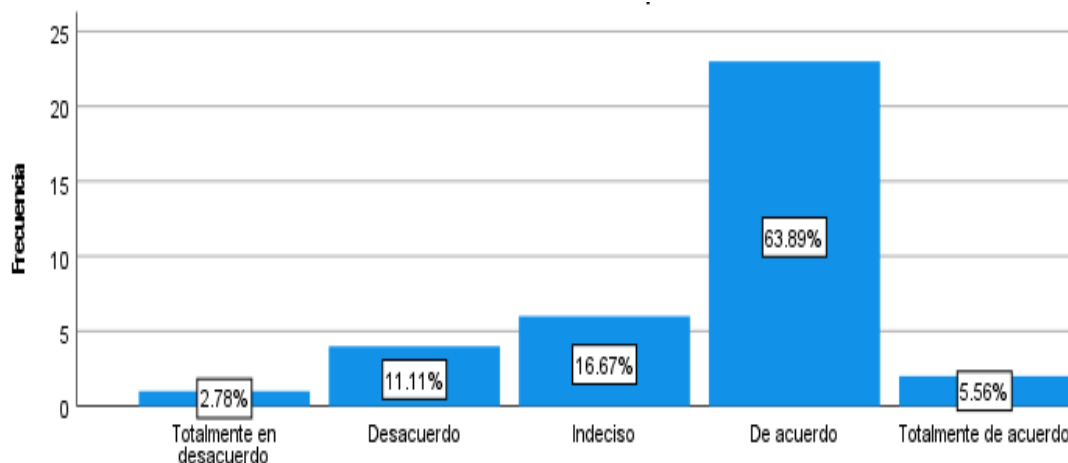


Figura 46: Considera Usted que la infraestructura actual que le proporciona la entidad influye en la gestión administrativa del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 46 y figura 46, se observa que el 69.45 % estuvo de acuerdo en considerar que los espacios físicos son acordes para el desarrollo de la gestión administrativa de los colaboradores. Se infiere que la empresa tiene presente los espacios físicos para los colaboradores.

Tabla 47. Considera Usted existe una infraestructura adecuada para el área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	4	11.1	11.1	16.7
	Indeciso	9	25.0	25.0	41.7
	De acuerdo	19	52.8	52.8	94.4
	Totalmente de acuerdo	2	5.6	5.6	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

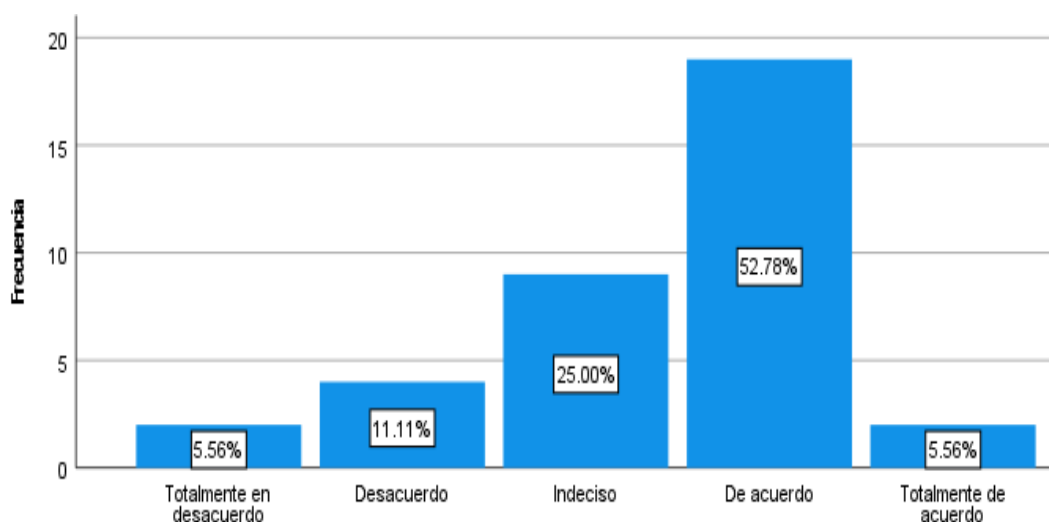


Figura 47. Considera Usted existe una infraestructura adecuada para el área de operaciones

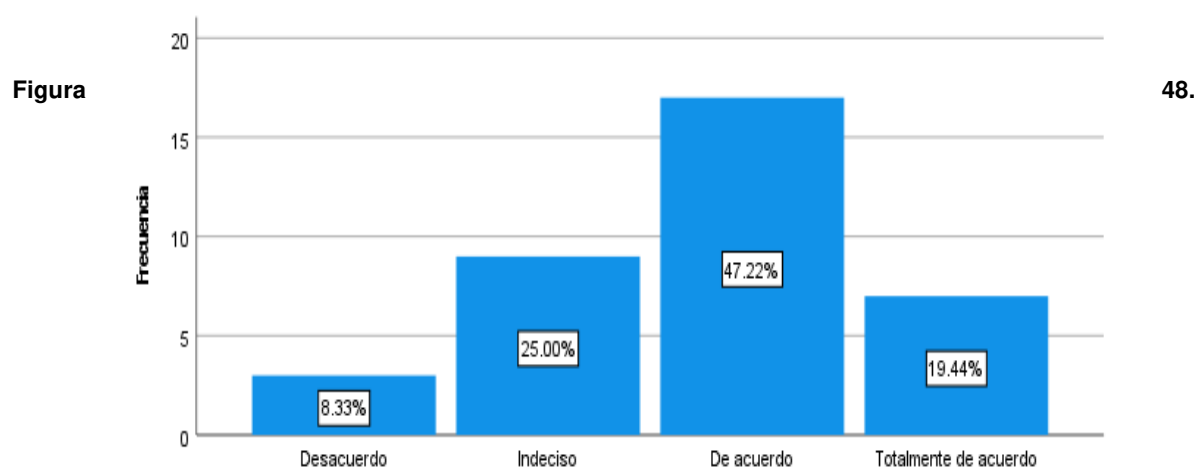
Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 47 y figura 47, se interpreta que el 58.34 % estuvo de acuerdo en considerar que el área de operaciones está conforme con los espacios físicos brindados por la entidad bancaria para los colaboradores.

Tabla 48. Considera Usted necesario el uso de los equipos y del software informático que la entidad proporciona al área de operaciones, para que el trabajo sea más eficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
	Indeciso	9	25.0	25.0	33.3
	De acuerdo	17	47.2	47.2	80.6
	Totalmente de acuerdo	7	19.4	19.4	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados



Considera Usted necesario el uso de los equipos y del software informático que la entidad proporciona al área de operaciones, para que el trabajo sea más eficiente

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 48 y figura 48, se observa que el 66.66 % estuvo de acuerdo en considerar que el banco debe adquirir equipos tecnológicos de buen soporte para el desarrollo de las tareas laborales. Se infiere que el banco se preocupa por adquirir equipos modernos.

Tabla 49. Considera Usted que la infraestructura que utiliza es acorde a las necesidades de su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	9	25.0	25.0	25.0
	Indeciso	4	11.1	11.1	36.1
	De acuerdo	19	52.8	52.8	88.9
	Totalmente de acuerdo	4	11.1	11.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

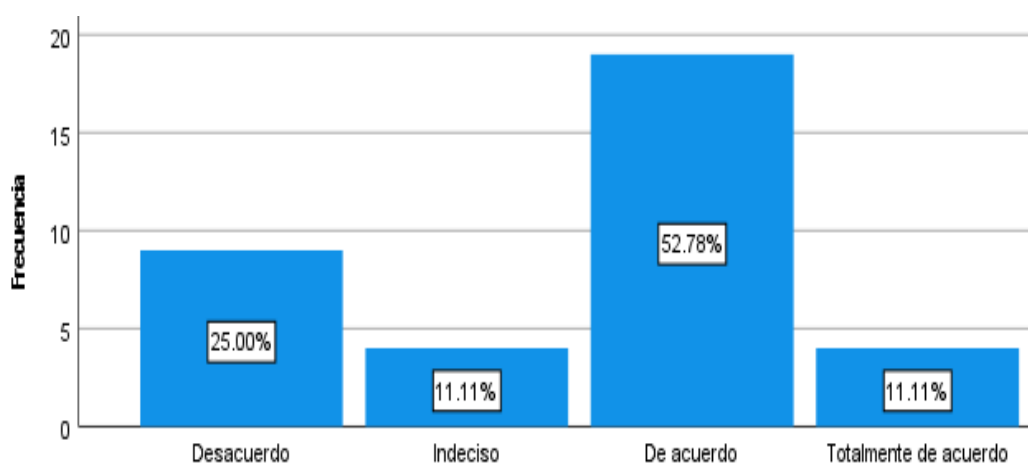


Figura 49.

Considera Usted que la infraestructura que utiliza es acorde a las necesidades de su trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 49 y figura 49, se interpreta que el 63.89 % estuvo de acuerdo en considerar que los colaboradores aceptan los espacios físicos en los cuales desempeñan sus labores diarias.

Tabla 50. Considera Usted que los recursos tecnológicos brindados son exclusivos del personal y sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	6	16.7	16.7	22.2
	Indeciso	2	5.6	5.6	27.8
	De acuerdo	20	55.6	55.6	83.3
	Totalmente de acuerdo	6	16.7	16.7	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

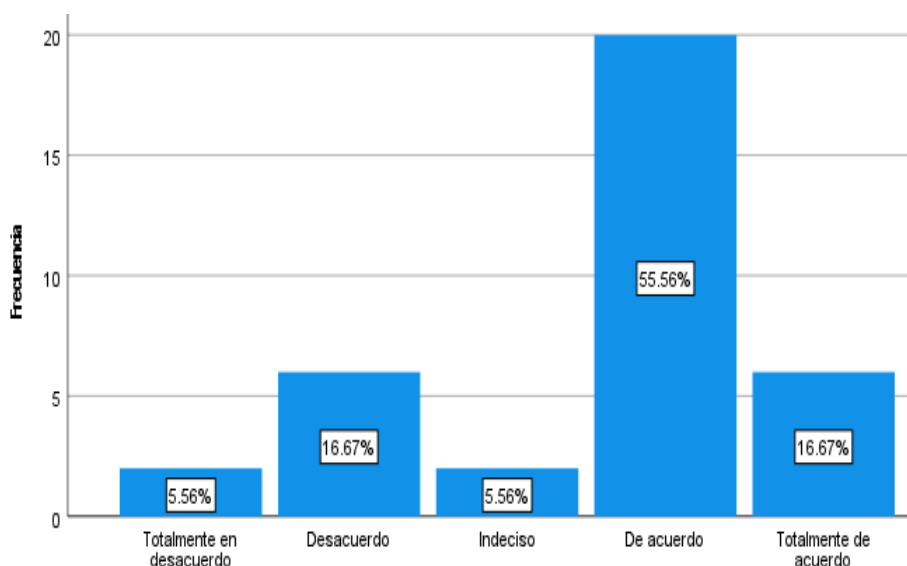


Figura 50. Considera Usted que los recursos tecnológicos brindados son exclusivos del personal y sus funciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 50 y figura 50, se observa que el 72.23 % estuvo de acuerdo en considerar que los recursos tecnológicos sean solo utilizados para las funciones laborales y no para fines personales. Se interpreta que la entidad bancaria sancionará su uso incorrecto.

Tabla 51. De acuerdo con los recursos actuales que presenta la entidad, considera Usted Qué es necesario generar nuevos recursos tecnológicos para el área de operaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
Desacuerdo	2	5.6	5.6	8.3
Válido Indeciso	7	19.4	19.4	27.8
De acuerdo	19	52.8	52.8	80.6
Totalmente de acuerdo	7	19.4	19.4	100.0
Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

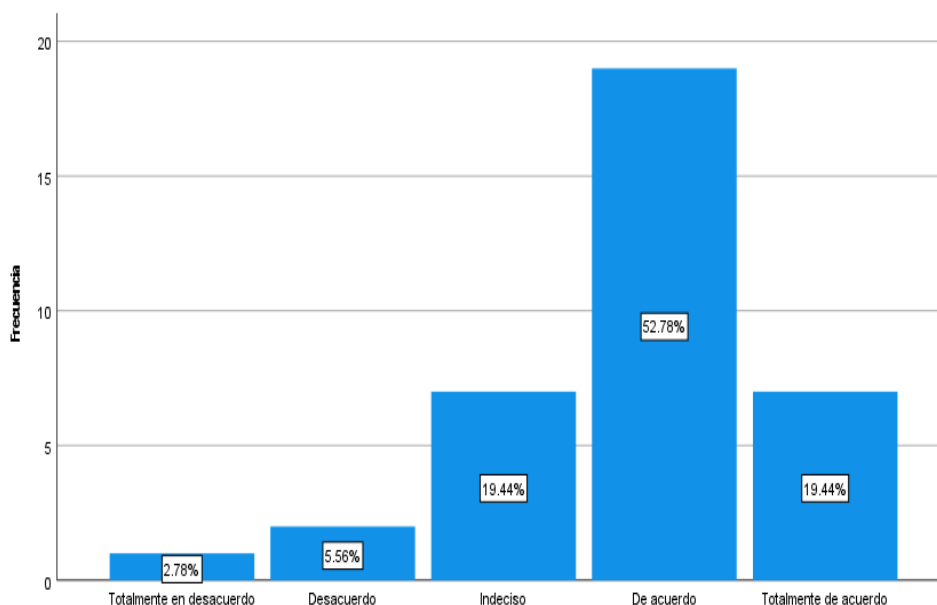


Figura 51. De acuerdo con los recursos actuales que presenta la entidad, considera Usted Qué es necesario generar nuevos recursos tecnológicos para el área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 51 y figura 51, se observa que el 72.22 % estuvo de acuerdo en considerar que sería importante el cambio de los equipos para continuar mejorando el desarrollo de las tareas laborales, ya que la tecnología cambia constantemente. Se interpreta que la entidad bancaria para ser eficiente en su gestión debe tener una política de actualización de sus periféricos.

Tabla 52. Considera Usted que la implementación del sistema informático actual en el área de operaciones ayuda a la gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
Desacuerdo	7	19.4	19.4	22.2
Válido Indeciso	4	11.1	11.1	33.3
De acuerdo	19	52.8	52.8	86.1
Totalmente de acuerdo	5	13.9	13.9	100.0
Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia

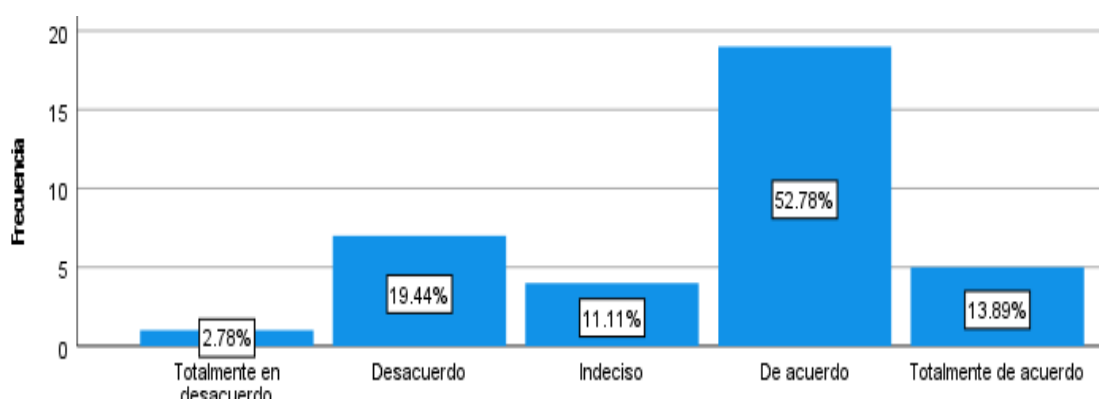


Figura 52. Considera Usted que la implementación del sistema informático actual en el área de operaciones ayuda a la gestión administrativa

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 52 y figura 52, se interpreta que el 66.67 % estuvo de acuerdo en considerar que el sistema tecnológico se encuentra actualizado con las medidas de seguridad correctas, para el desarrollo de sus gestiones administrativas.

Tabla 53. Considera Usted que los sistemas informáticos (programas) que ofrece el Banco son los más eficientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	10	27.8	27.8	30.6
	Indeciso	9	25.0	25.0	55.6
	De acuerdo	14	38.9	38.9	94.4
	Totalmente de acuerdo	2	5.6	5.6	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

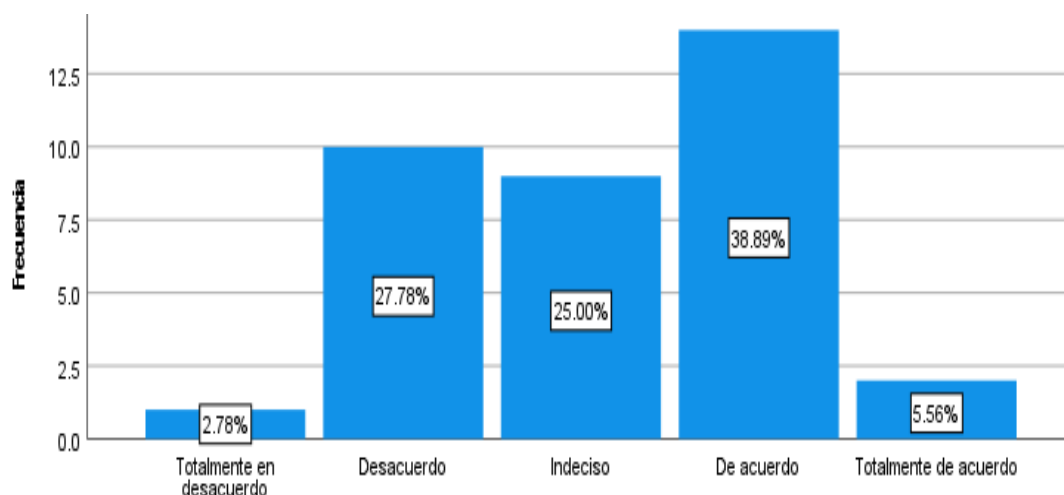


Figura 53. Considera Usted que los sistemas informáticos (programas) que ofrece el Banco son los más eficientes

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 53 y figura 53, se interpreta que el 55.56 % no se encuentra conforme con los sistemas informáticos que la entidad bancaria proporciona para el desarrollo de las gestiones administrativas, es necesario un cambio programado.

Tabla 54. Considera Usted que los siguientes sistemas: Siaf, Fitbank, Bactrader, Bac Cambios, otros son necesarios para el banco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
	Indeciso	8	22.2	22.2	30.6
	De acuerdo	20	55.6	55.6	86.1
	Totalmente de acuerdo	5	13.9	13.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

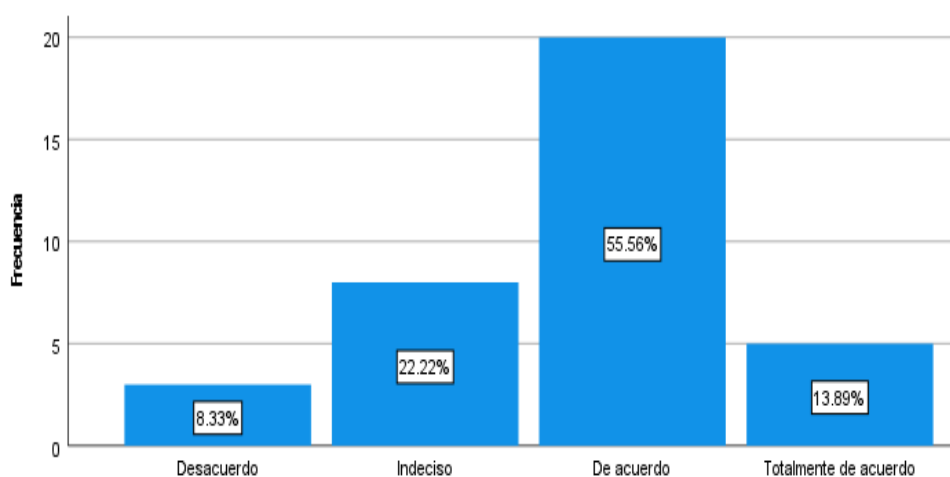


Figura 54. Considera Usted que los siguientes sistemas: Siaf, Fitbank, Bactrader, Bac Cambios, otros son necesarios para el Banco

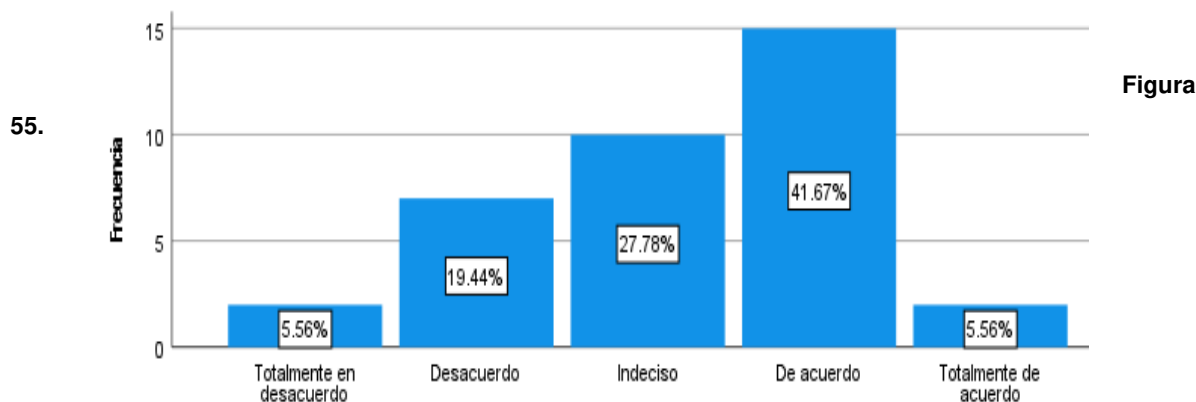
Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 54 y figura 54, se observa que el 69.45 % estuvo de acuerdo en considerar que conocen los aplicativos del banco y que son necesarios para la gestión administrativa en el desarrollo de sus labores diarias. Se infiere que son importantes el proceso de inducción y capacitación.

Tabla 55. Considera Usted que los programas utilizados son herramientas suficientes para la gestión administrativa del área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	7	19.4	19.4	25.0
	Indeciso	10	27.8	27.8	52.8
	De acuerdo	15	41.7	41.7	94.4
	Totalmente de acuerdo	2	5.6	5.6	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados



Considera Usted que los programas utilizados son herramientas suficientes para la gestión administrativa del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 55 y figura 55, se interpreta que el 52.78 % no considera que las herramientas que manejan son acordes y no se encuentran conforme a la gestión que realizan en la entidad bancaria. Una parte considerable de este grupo, también se encuentra indecisa.

Tabla 56. Considera Usted que el software que tiene el banco lo ayuda a la gestión administrativa del área de operaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
Desacuerdo	8	22.2	22.2	25.0
Válido Indeciso	13	36.1	36.1	61.1
De acuerdo	12	33.3	33.3	94.4
Totalmente de acuerdo	2	5.6	5.6	100.0
Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

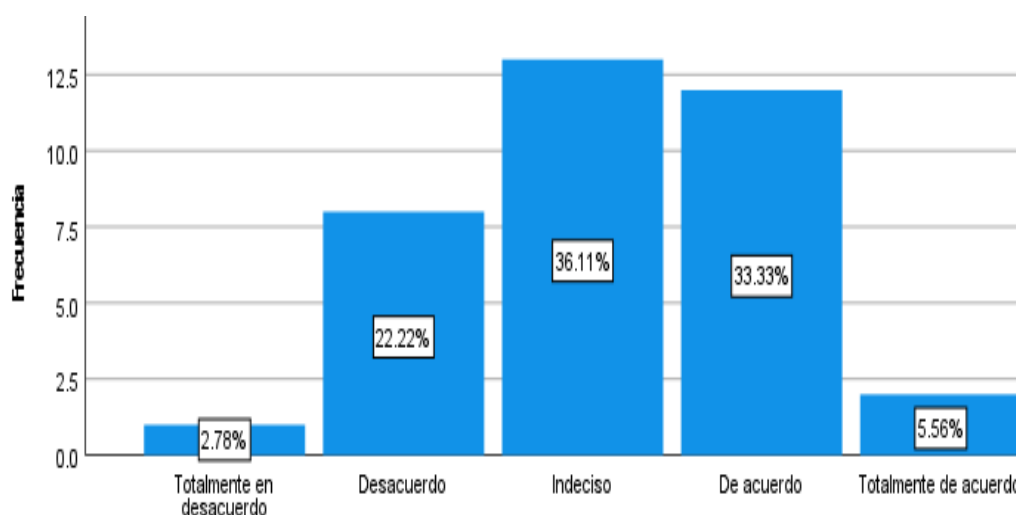


Figura 56.

Considera Usted que el software que tiene el banco lo ayuda a la gestión administrativa del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 56 y figura 56, se infiere que el 61.11 % estuvo indeciso y en desacuerdo en considerar que el software los ayuda, pero el 38.89 si está conforme. Este resultado puede tener un punto de inflexión sobre los cambios tecnológicos en la institución bancaria.

Tabla 57. Considera Usted que tiene algún problema con respecto a los programas utilizados para el desarrollo de las funciones del personal, del área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	5	13.9	13.9	13.9
	Indeciso	13	36.1	36.1	50.0
	De acuerdo	15	41.7	41.7	91.7
	Totalmente de acuerdo	3	8.3	8.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

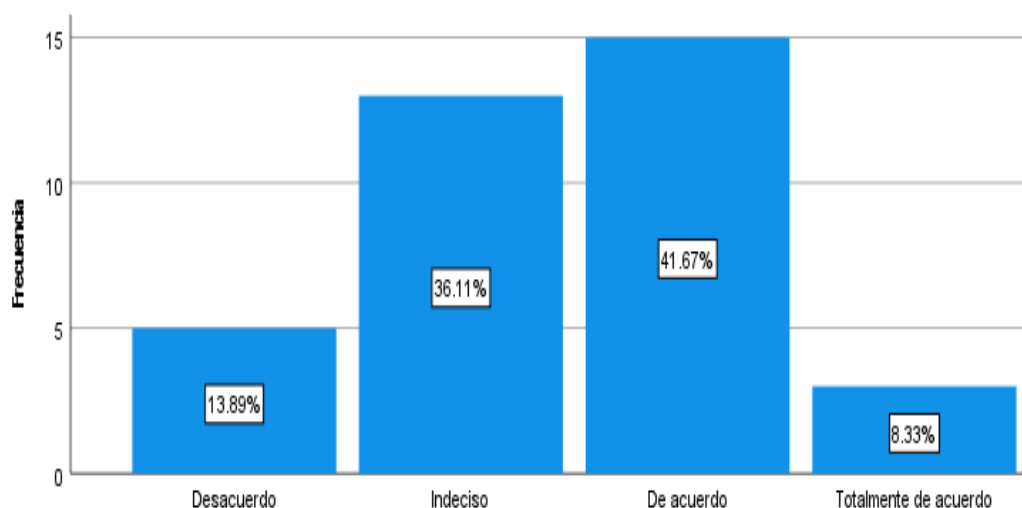


Figura 57.

Considera Usted que tiene algún problema con respecto a los programas utilizados para el desarrollo de las funciones del personal, del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 57 y figura 57, se interpreta que el 50.00 % estuvo de acuerdo en considerar que en algún momento han tenido problemas con los aplicativos del banco para desarrollar sus funciones laborales, esto demuestra que el programa ha tenido algunas incidencias. Pero la otra mitad considera que el sistema es estable.

Tabla 58. Considera Usted que conoce todos los programas que utiliza el área de operaciones para realizar las gestiones administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	6	16.7	16.7	16.7
	Indeciso	10	27.8	27.8	44.4
	De acuerdo	16	44.4	44.4	88.9
	Totalmente de acuerdo	4	11.1	11.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

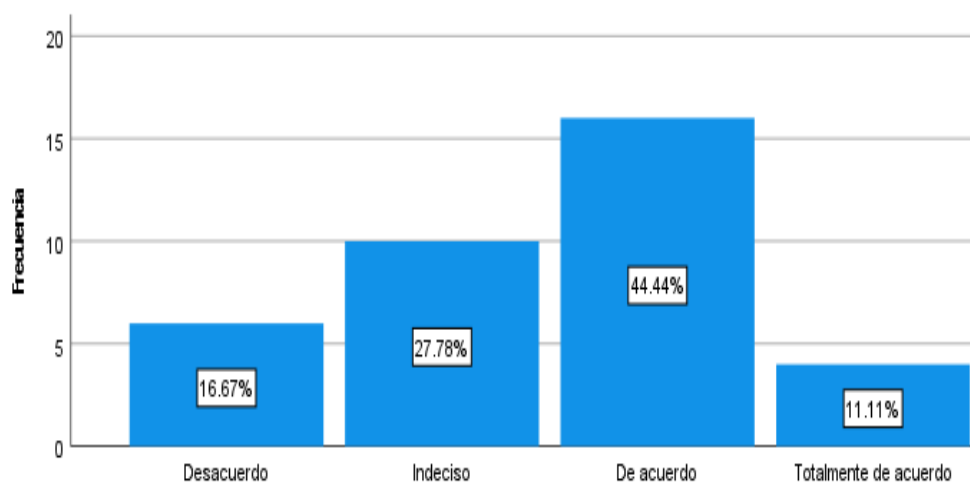


Figura 58. Considera Usted que conoce todos los programas que utiliza el área de operaciones para realizar las gestiones administrativas

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 58 y figura 58, se observa que el 55.55 % conoce el funcionamiento de los aplicativos del banco, también conoce sus responsabilidades y funciones. Se infiere que la experiencia es importante para la ejecución de las tareas.

Tabla 59. Considera Usted que puede acceder a todos los programas necesarios para sus funciones en el área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	7	19.4	19.4	19.4
	Indeciso	12	33.3	33.3	52.8
	De acuerdo	16	44.4	44.4	97.2
	Totalmente de acuerdo	1	2.8	2.8	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

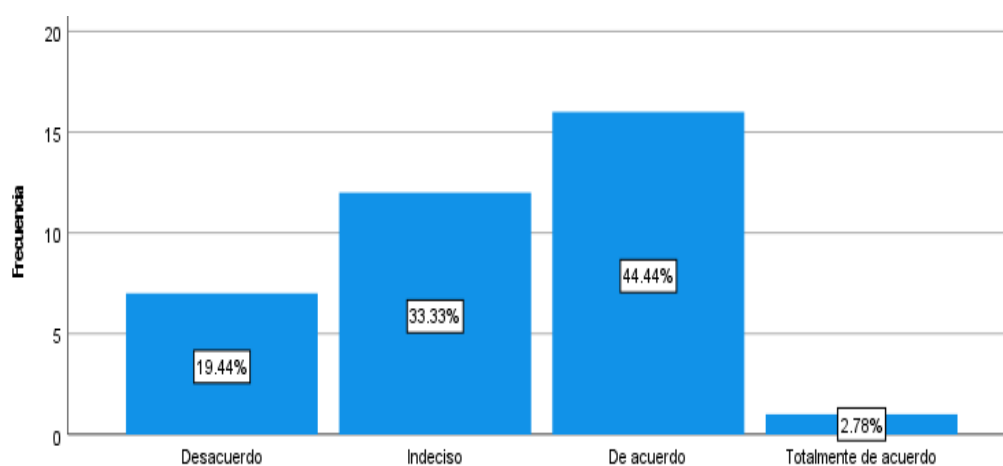


Figura 59.

Considera Usted que puede acceder a todos los programas necesarios para sus funciones en el área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 59 y figura 59, se interpreta que el 52.77% no tiene el acceso a todos los aplicativos necesarios lo cual no le permite desarrollar correctamente sus gestiones administrativas en la entidad bancaria.

Tabla 60. Considera Usted que los conocimientos tecnológicos (sistema) obtenidos para su gestión son los más relevantes para la gestión administrativa del área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	4	11.1	11.1	11.1
	Indeciso	10	27.8	27.8	38.9
	De acuerdo	19	52.8	52.8	91.7
	Totalmente de acuerdo	3	8.3	8.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

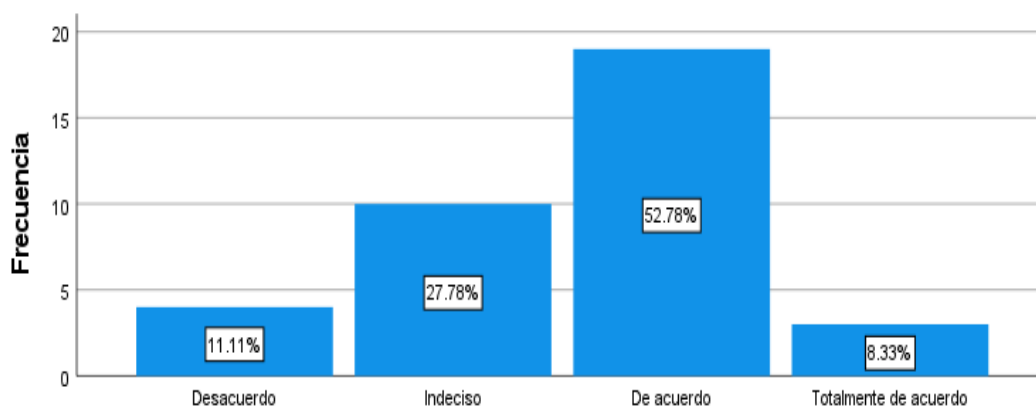


Figura 60. Considera Usted que los conocimientos tecnológicos (sistema) obtenidos para su gestión son los más relevantes para la gestión administrativa del área de operaciones.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 60 y figura 60, se observa que el 61.11% de los encuestados opina que tiene los aplicativos más importantes para el desarrollo de sus funciones. Se interpreta que el personal está potenciado y conoce los procedimientos.

Tabla 61. Considera Usted que el área de operaciones le permite el acceso y uso del sistema informático (sistema) para desempeñarse correctamente en sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	5	13.9	13.9	16.7
	Indeciso	8	22.2	22.2	38.9
	De acuerdo	19	52.8	52.8	91.7
	Totalmente de acuerdo	3	8.3	8.3	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

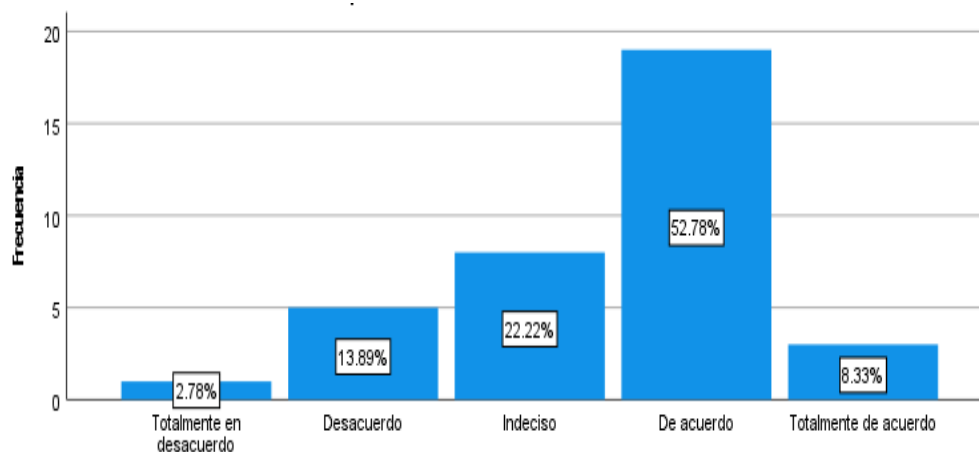


Figura 61.

Considera Usted que el área de operaciones le permite el acceso y uso del sistema informático (sistema) para desempeñarse correctamente en sus funciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 61 y figura 61, se observa que el 61.11% estuvo de acuerdo en considerar que tiene acceso correcto en los aplicativos a utilizarse. Por ejemplo, los usuarios, módulos y perfiles. Se interpreta que los sistemas informáticos están separados por roles de trabajo.

Tabla 62. Considera Usted que el Banco brinda adecuadas capacitaciones sobre los programas a utilizar en el área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
	Desacuerdo	7	19.4	19.4	27.8
	Indeciso	6	16.7	16.7	44.4
	De acuerdo	19	52.8	52.8	97.2
	Totalmente de acuerdo	1	2.8	2.8	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

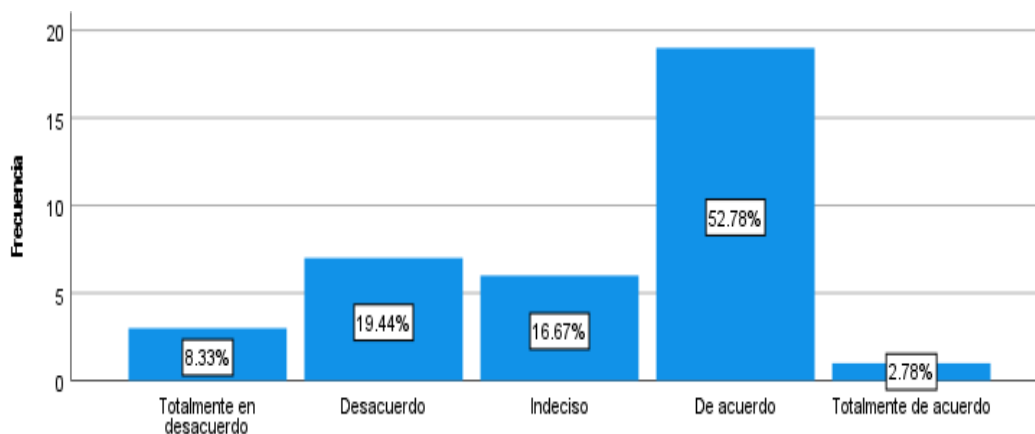


Figura 62. Considera Usted que el Banco brinda adecuadas capacitaciones sobre los programas a utilizar en el área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 62 y figura 62, se interpreta que el 55.56% estuvo de acuerdo en considerar que el personal ha tenido, tiene y tendrá capacitaciones constantes por parte de la entidad bancaria, para el desarrollo de sus funciones.

Tabla 63. Considera Usted que el banco proporciona manuales operativos de los programas que requiere el personal para el desarrollo de sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
	Desacuerdo	9	25.0	25.0	27.8
	Indeciso	6	16.7	16.7	44.4
	De acuerdo	17	47.2	47.2	91.7
	Totalmente de acuerdo	3	8.3	8.3	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

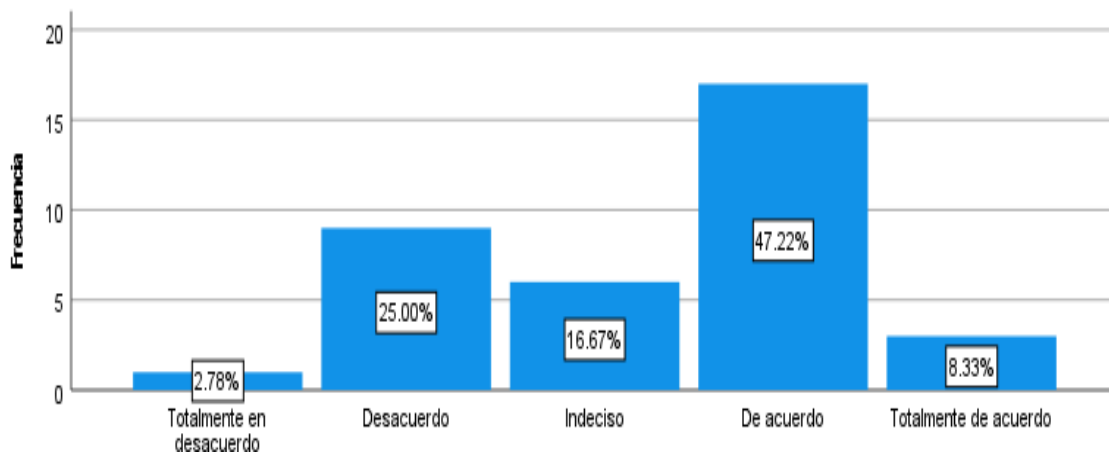


Figura 63. Considera Usted que el banco proporciona manuales operativos de los programas que requiere el personal para el desarrollo de sus funciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 63 y figura 63, se interpreta que el 55.55% de los encuestados han leído los manuales de capacitación laboral, para empezar a desarrollar sus conocimientos sobre el puesto a desempeñar en la entidad bancaria.

Tabla 64. Considera Usted que los especialistas en tecnología deben implementar capacitaciones para el uso de sus sistemas para el área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
	Indeciso	8	22.2	22.2	30.6
	De acuerdo	17	47.2	47.2	77.8
	Totalmente de acuerdo	8	22.2	22.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

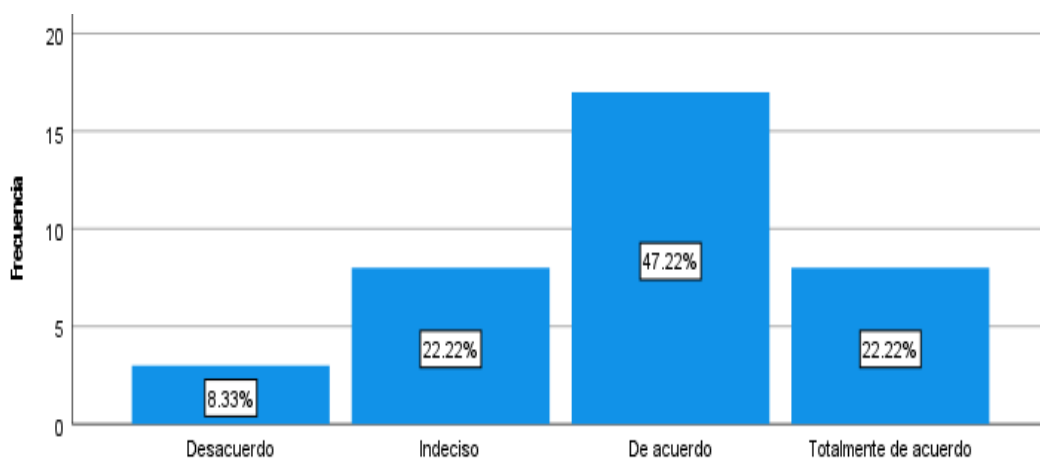


Figura 64.

Considera Usted que los especialistas en tecnología deben implementar capacitaciones para el uso de sus sistemas para el área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 64 y figura 64, se infiere que el 69.44 % considera que los sistemas tecnológicos deben ser dictados por especialistas en la materia. Para un mejor entendimiento de los programas. Es importante la experiencia de los capacitadores.

Tabla 65. Considera Usted que el área de operaciones debe fomentar las capacitaciones al personal para un mejor desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	8.3	8.3
	Indeciso	5	13.9	22.2
	De acuerdo	19	52.8	75.0
	Totalmente de acuerdo	9	25.0	100.0
	Total	36	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

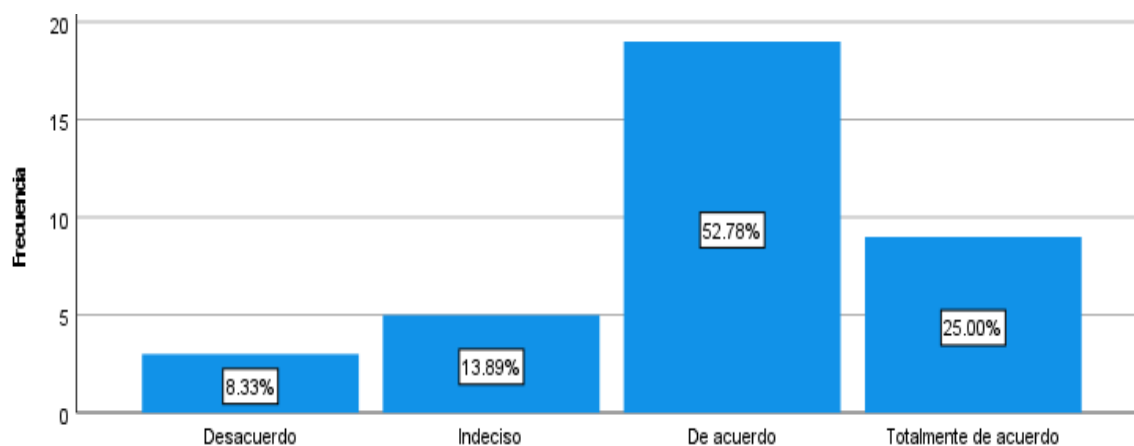


Figura 65. Considera Usted que el área de operaciones debe fomentar las capacitaciones al personal para un mejor desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 65 y figura 65, se interpreta que el 77.78% estuvo de acuerdo en considerar que tiene que haber retroalimentación entre todas las áreas internas de la entidad bancaria, para un mejor entendimiento de los procesos de cada área.

Tabla 66. Considera Usted que los programas utilizados en el área de operaciones le han permitido desarrollar habilidades tecnológicas para su experiencia laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
	Desacuerdo	3	8.3	8.3	13.9
	Indeciso	7	19.4	19.4	33.3
	De acuerdo	19	52.8	52.8	86.1
	Totalmente de acuerdo	5	13.9	13.9	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

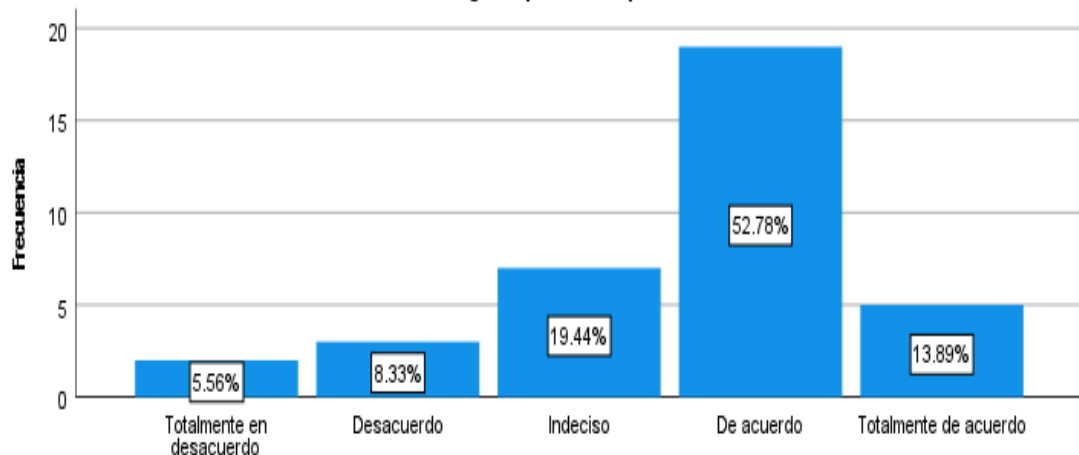


Figura 66.

Considera Usted que los programas utilizados en el área de operaciones le han permitido desarrollar habilidades tecnológicas para su experiencia laboral

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 66 y figura 66, se observa que el 66.67% estuvo de acuerdo en considerar que el personal ha obtenido un plus adicional con los conocimientos tecnológicos adquiridos. Se infiere que el personal ya ha adquirido la experiencia en el puesto que desempeña.

Tabla 67. Considera Usted que las habilidades tecnológicas adquiridas benefician a las gestiones administrativas que realiza en el área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
	Indeciso	9	25.0	25.0	33.3
	De acuerdo	18	50.0	50.0	83.3
	Totalmente de acuerdo	6	16.7	16.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

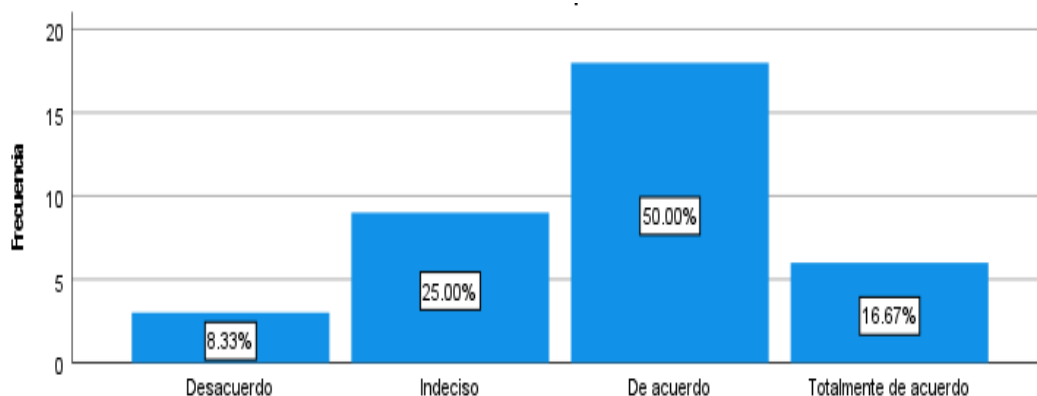


Figura 67. Considera Usted que las habilidades tecnológicas adquiridas benefician a las gestiones administrativas que realiza en el área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 67 y figura 67, se infiere que el 66.67 % del personal encuestado ha sido empoderada en sus funciones, con el conocimiento adquirido y les ha permitido desarrollarse correctamente.

Tabla 68. Considera Usted que las habilidades tecnológicas adquiridas, le permite desarrollar nuevos modelos para su gestión administrativa en el área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	4	11.1	11.1	11.1
	Indeciso	7	19.4	19.4	30.6
	De acuerdo	21	58.3	58.3	88.9
	Totalmente de acuerdo	4	11.1	11.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

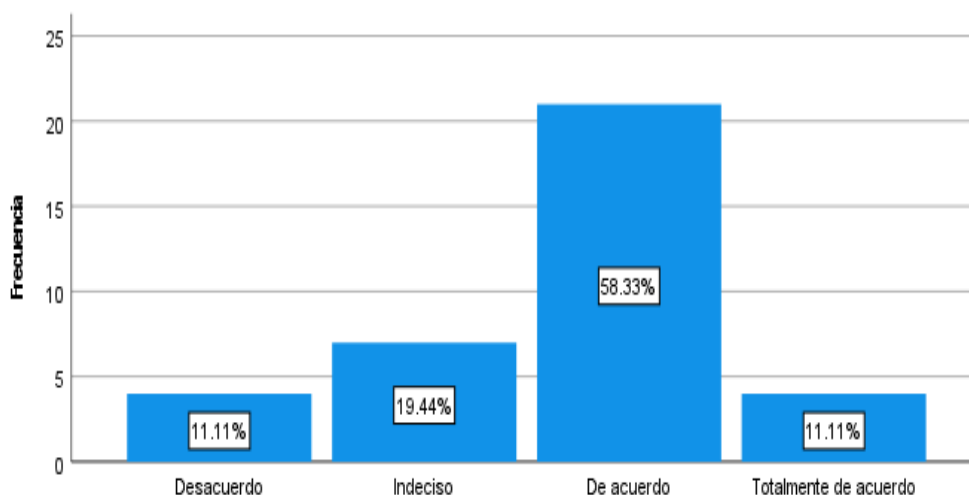


Figura 68. Considera Usted que las habilidades tecnológicas adquiridas, le permite desarrollar nuevos modelos para su gestión administrativa en el área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 68 y figura 68, se observa que el 69.44% consideran que se encuentran capacitados para desarrollar nuevos modelos de gestiones con el apoyo del soporte tecnológico. Se interpreta que es factible que con la experiencia adquirida puedan mejorar los procesos de sus labores.

Tabla 69. Considera Usted que el área de operaciones tiene un adecuado manejo de los sistemas informáticos para su desempeño de sus gestiones administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	7	19.4	19.4	19.4
	Indeciso	7	19.4	19.4	38.9
	De acuerdo	20	55.6	55.6	94.4
	Totalmente de acuerdo	2	5.6	5.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

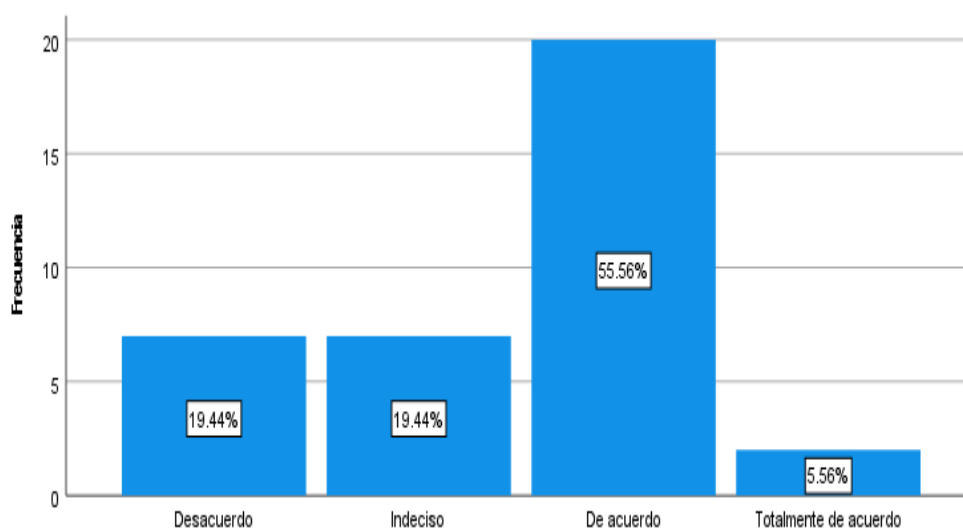


Figura 69. Considera Usted que el área de operaciones tiene un adecuado manejo de los sistemas informáticos para su desempeño de sus gestiones administrativas

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 69 y figura 69, se observa que el 61.12 % estuvo de acuerdo en considerar que se está utilizando correctamente los aplicativos del banco para su correcta gestión. Se infiere que el banco utiliza los recursos tecnológicos de manera eficiente.

Tabla 70. Considera Usted que el sistema informático actual es el correcto para cumplir con sus funciones diarias del área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
	Desacuerdo	6	16.7	16.7	25.0
	Indeciso	10	27.8	27.8	52.8
	De acuerdo	17	47.2	47.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

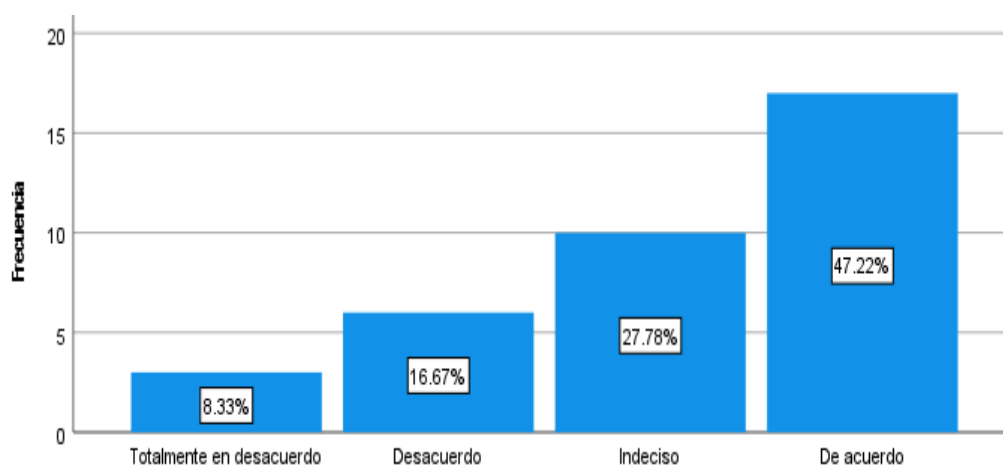


Figura 70. Considera Usted que el sistema informático actual es el correcto para cumplir con sus funciones diarias del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 70 y figura 70, Se interpreta que el 52.78% no considera que el sistema informativo actual es acorde a los requerimientos con el área de operaciones y logra un buen desempeño. Es necesario un planteamiento sobre el cambio de los recursos tecnológicos.

Tabla 71. Considera Usted que el sistema informático que brinda el área de operaciones es de última generación para el desarrollo de su gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11.1	11.1	11.1
	Desacuerdo	10	27.8	27.8	38.9
	Indeciso	7	19.4	19.4	58.3
	De acuerdo	10	27.8	27.8	86.1
	Totalmente de acuerdo	5	13.9	13.9	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

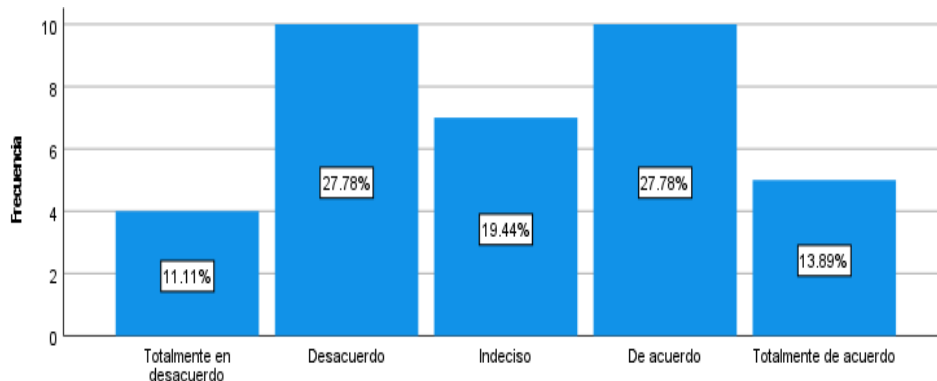


Figura 71. Considera Usted que el sistema informático que brinda el área de operaciones es de última generación para el desarrollo de su gestión administrativa

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 71 y figura 71, se infiere que el 58.33 % estuvo en desacuerdo en considerar que tienen un sistema actualizado para el desarrollo de sus funciones. Se presenta una controversia para la variable del sistema informático pues hay un sector que si está de acuerdo con los recursos brindados.

Tabla 72. Considera Usted que el sistema actual le brinda todos los reportes necesarios para la gestión diaria del área de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
	Desacuerdo	9	25.0	25.0	33.3
	Indeciso	7	19.4	19.4	52.8
	De acuerdo	15	41.7	41.7	94.4
	Totalmente de acuerdo	2	5.6	5.6	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

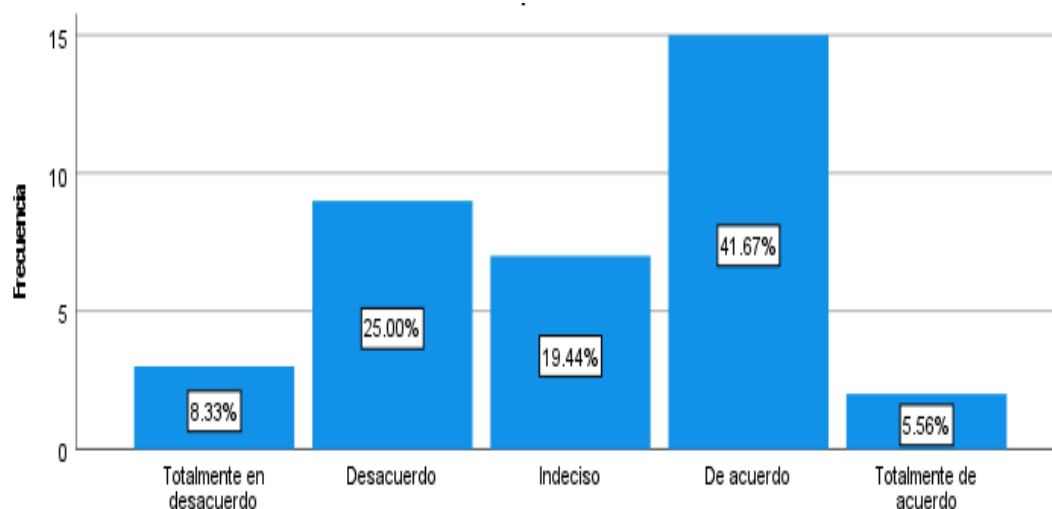


Figura 72. Considera Usted que el sistema actual le brinda todos los reportes necesarios para la gestión diaria del área de operaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 72 y figura 72, Se interpreta que el 52.77 % no considera que el sistema de reportaría interna es acorde a los requerimientos del área de operaciones para sus requerimientos. No brinda todos los reportes necesarios para el trabajo.

Tabla 73. Considera Usted que el software informático que utilizado por el área de operaciones brinda información necesaria y suficiente para la gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
	Desacuerdo	7	19.4	19.4	27.8
	Indeciso	10	27.8	27.8	55.6
	De acuerdo	11	30.6	30.6	86.1
	Totalmente de acuerdo	5	13.9	13.9	100.0
	Total	36	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

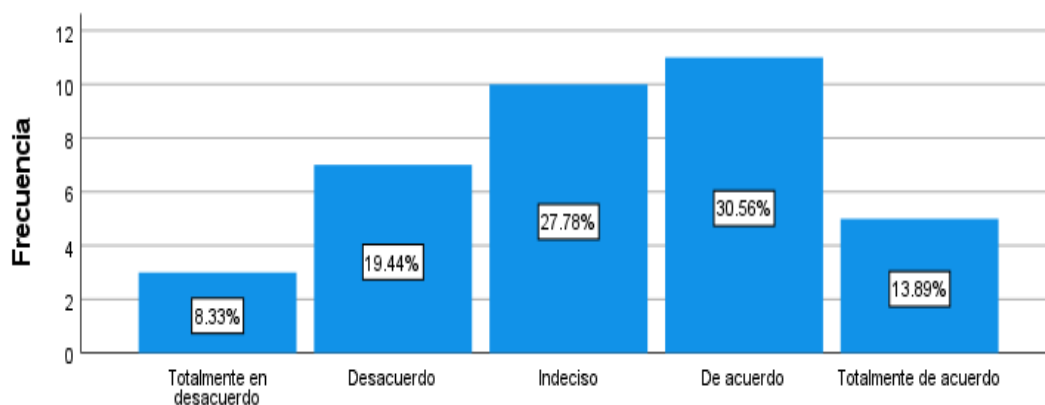


Figura 73. Considera Usted que el software informático utilizado por el área de operaciones brinda información necesaria y suficiente para la gestión administrativa

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Interpretación: En la tabla 73 y figura 73, se observa que el 44.45 % estuvo de acuerdo en considerar que el software informático tiene resultados acordes a los requerimientos que hayan sido consultados. Se interpreta también que hay un sector que no está de acuerdo con la información brindada por los sistemas.

Tabla 74. Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es oportuno y adecuado para la atención a sus clientes internos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
	Desacuerdo	5	13.9	13.9	22.2
	Indeciso	14	38.9	38.9	61.1
	De acuerdo	12	33.3	33.3	94.4
	Totalmente de acuerdo	2	5.6	5.6	100.0
Total		36	100	100	

Fuente: Elaboración propia

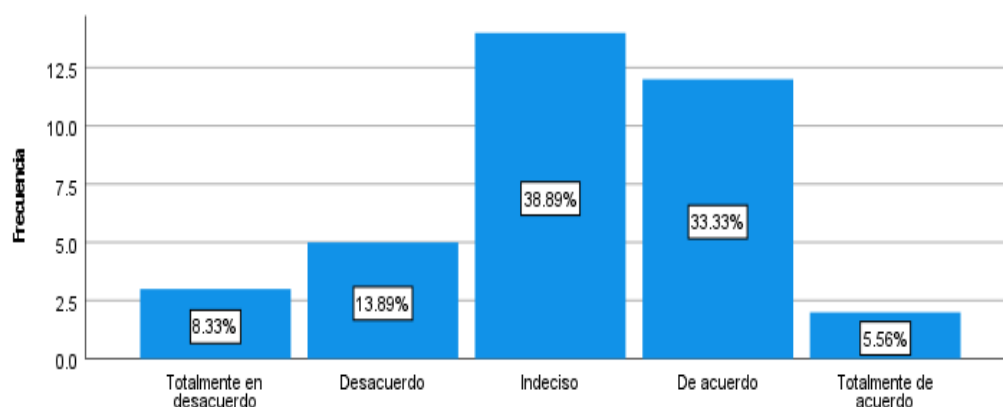


Figura 74.

Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es oportuno y adecuado para la atención a sus clientes internos

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 74 y figura 74, se interpreta que el 61.11 % considera que el sistema informático utilizado no es tan ágil y oportuno para el desempeño de sus funciones en el área operativa. También hay un sector que se encuentra conforme.

4.2. Resultados Inferenciales

4.2.1. Pruebas de Normalidad

Existen dos pruebas más utilizadas para determinar la normalidad de las variables, la prueba de Kolmogorov Smirnov y la prueba de Shapiro Wilk, Según Rigalli et al. (2019), explica se puede utilizar la prueba de Shapiro Wilk para determinar la prueba de normalidad permitiendo al investigador llegar a una decisión respecto a su distribución de probabilidad, teniendo en cuenta siempre y cuando la cantidad de datos sea menor a cincuenta (p. 36).

Para comprobar si las variables provienen o no de una distribución normal, se realizó la prueba de Shapiro - Wilk, Para las dimensiones se plantearon las siguientes hipótesis para demostrar su normalidad:

Ho: La variable tiene distribución normal.

H1: La variable no tiene distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

Si $p < 0.05$, se rechaza la Ho.

Si $p > 0.05$, no se rechaza la Ho.

Los resultados se realizaron mediante el software SPSS, mostrando los siguientes valores:

Tabla 75. Pruebas de Normalidad de las Variables de Estudios y sus Dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Sistema Informático	0.847	36	0.000
Tecnología	0.808	36	0.000
Conocimiento	0.875	36	0.001
Gestión Administrativo	0.802	36	0.000
Organización	0.808	36	0.000
Tiempo de Atención	0.732	36	0.000
Toma de Decisiones	0.872	36	0.001
Procedimiento	0.813	36	0.000

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba de Shapiro - Wilk, se observa en la tabla 75, tanto las variables sistema informático como gestión administrativa y sus respectivas dimensiones tienen un valor p. (Sig.) menor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Por lo tanto, se aplicarán pruebas no paramétricas para poder medir la correlación de las variables, debido a que las variables y dimensiones no presentan normalidad en sus resultados.

Asimismo, la prueba estadística a utilizar es la Correlación Rho de Spearman, el cual es un coeficiente de correlación no lineal, que mide el grado de relación entre dos variables.

Tabla 76. Grado de Relación Según Coeficiente de Correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente. Adaptado de Mondragón (2014, p. 100).

4.2.2. Prueba de Hipótesis

La correlación o asociación que existe entre dos o más variables se expresa a través de un cálculo estadístico de coeficiente de correlación, (Santabárbara, 2019, pp. 4, 5 y 10). Existen dos formas para calcular el coeficiente de correlación, el coeficiente de correlación de Pearson no lineal y coeficiente de correlación Spearman, siendo este último un estimador no paramétrico que se maneja cuando las variables son ordinales o no presentan distribuciones normales.

Hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre Sistema Informático y la Gestión Administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

H1: Existe relación significativa entre Sistema Informático y la Gestión Administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

Tabla 77. Grado de Correlación y Nivel de Significación entre Sistema Informático y la Gestión Administrativa del área de Operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

			Sistema Informático	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Sistema Informático	Coeficiente de correlación	1.000	.565**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	36	36
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	.565**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	36	36

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en la tabla 77, que el sistema informático está relacionado directamente con la gestión administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021, esto según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,565 representando ésta una correlación positiva considerable entre las variables, y valor $p=0,000$ menor que 0.05 siendo significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre sistema informático y la gestión administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

Hipótesis Especifica 1

H0: No existe relación significativa entre el sistema informático y la organización del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

H1: Existe relación significativa entre el sistema informático y la organización del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

Tabla 78. Grado de correlación y nivel de significación entre el sistema informático y la organización del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

		Sistema Informático	Organización
Rho de Spearman	Sistema Informático	1.000	0.563**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	36
	Organización	0.563**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	36

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en la tabla 78, que la variable organización, está relacionado directamente con el sistema informático del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021, esto según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,563 representando ésta una correlación positiva considerable entre las variables, y valor $p=0,000$ menor que 0.05 siendo significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, se concluye que Existe relación significativa entre sistema informático y la organización del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

Hipótesis Especifica 2

H0: No existe relación significativa entre Sistema Informático y el Tiempo de Atención del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

H1: Existe relación significativa entre sistema informático y el tiempo de atención del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

Tabla 79. Grado de correlación y nivel de significación entre Sistema Informático y el Tiempo de Atención del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

			Sistema Informático	Tiempo de Atención
Rho de Spearman	Sistema Informático	Coeficiente de correlación	1.000	0.677**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	36	36
	Tiempo de Atención	Coeficiente de correlación	0.677**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	36	36

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en la tabla 79, que la dimensión tiempo de atención, está relacionado directamente con el sistema informático del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021; esto según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,677 representando ésta una correlación positiva considerable entre las variables, y valor $p=0,000$ menor que 0.05 siendo significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, se concluye que Existe relación significativa entre tiempo de atención y el sistema informático del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

Hipótesis Específica 3

H0: No existe relación significativa entre el sistema informático y el cumplimiento del proceso de trabajo del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

H1: Existe relación significativa entre el sistema informático y el cumplimiento del proceso de trabajo del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

Tabla 80. Grado de correlación y nivel de significación entre el sistema informático y el cumplimiento del proceso de trabajo del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

			Sistema Informático	Cumplimiento de Proceso
Rho de Spearman	Sistema Informático	Coeficiente de correlación	1.000	0.705**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	36	36
	Cumplimiento de Proceso	Coeficiente de correlación	0.705**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	36	36

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en la tabla 80, que la dimensión cumplimiento de proceso, está relacionado directamente con el sistema informático del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021; esto según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,705 representando ésta una correlación positiva considerable entre las variables, y valor $p.=0,000$ menor que 0.05 siendo significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, se concluye que Existe relación significativa entre el sistema informático y el cumplimiento del proceso de trabajo del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

Hipótesis Específica 4

H0: No existe relación significativa entre el sistema informático y la toma de decisiones del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

H1: Existe relación significativa entre el sistema informático y la toma de decisiones del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

Tabla 81. Grado de correlación y nivel de significación entre el sistema informático y la toma de decisiones del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

			Sistema Informático	Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Sistema Informático	Coeficiente de correlación	1.000	0.393*
		Sig. (bilateral)		0.018
		N	36	36
	Toma de Decisiones	Coeficiente de correlación	0.393*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.018	
		N	36	36

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en la tabla 81, que la variable toma de decisiones, está relacionado directamente con el sistema informático del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021; esto según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,393 representando ésta una correlación positiva considerable entre las variables, y valor $p.=0,000$ menor que 0.05 siendo significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, se concluye que Existe relación significativa entre el sistema informático y la toma de decisiones del área de operaciones de una entidad bancaria, Lima 2021.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de Resultado

Dentro de lo investigado en la presente tesis: “Influencia del sistema informáticos en la gestión administrativa del área de operaciones en una entidad bancaria, Lima Metropolitana 2021”, se requirió analizar la relación significativa que tiene el sistema informático entra la gestión administrativa, y como este influye en el área de operaciones de una entidad bancaria, para ello se realizó las 36 encuestas a los trabajadores de una entidad bancaria.

5.1.1. Contrastación de Resultados

Hipótesis General: Existe relación significativa entre sistema informático y la gestión administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria.

Tabla 82: Hipótesis General: Sustento Teórico- Sustento Personal

SUSTENTACIÓN TEÓRICO	SUSTENTO PERSONAL
<p>Chiavenato (2016) Nos dice que la gestión administrativa tiene como finalidad obtener resultados de manera más eficiente y eficaz, donde se requiere escoger las acciones en función de los resultados con la utilización óptima de los recursos.</p> <p>Arguello (2020) tiene como objetivo de los procesos de la gestión administrativa nos dice que las actividades se interrelacionan con la finalidad de alcanzar las metas de la organización, para ello necesitamos una interacción de los diferentes procesos administrativos como el planificar, la organización, el control y la dirección.</p>	<p>De acuerdo a los resultados obtenidos nos ayudaron a encontrar la relación significativa que existe entre las variables Sistema informático y gestión administrativa como pieza fundamental para el desarrollo del área de operaciones en una organización, es por ello que al contar con un sistema informático tanto el software y hardware genera un buen recurso para desarrollo de la gestión administrativa con la ayuda de la capacitación y conocimiento del personal, nos lleva a la eficiencia de los procedimientos como pieza clave en la gestión administrativa del área de operaciones en una entidad bancaria.</p>

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla 82, se aprecia que los autores respaldan la hipótesis planteada, donde se observa que existe una relación significativa entre el sistema informático y la gestión administrativa, ya que estos afirman que la gestión administrativa que es el proceso de actividades que se interrelacionan utilizando los recursos con eficiencia y eficacias para llegar a sus objetivos. Dando un respaldo a la hipótesis comprobada de la investigación.

Hipótesis Específica 1: Existe relación significativa entre el sistema informático y la organización en el área de operaciones de una entidad bancaria.

Tabla 83. Hipótesis Específica 1: Sustento Teórico- Sustento Personal

SUSTENTACIÓN TEÓRICO	SUSTENTO PERSONAL
<p>Arguello (2020) nos hace referencia que la organización está conformada por el conjunto de reglas, estructuras, cargos y comportamientos que ayudan a las organizaciones. Donde la función principal de la organización es disponer y coordinar los recursos como por ejemplo los recursos humanos, materiales y financieros. Esto ayuda a facilitar el manejo de las funciones para los trabajadores de la organización con la finalidad de aumentar la productividad y eficiencia de la organización.</p>	<p>Existe un relación significativa entre el sistema informático y la organización, donde el sistema informático es el recurso más esencial para hacer que la organización funcione de manera adecuada, es por ello que para organización se requiere disponer y coordinar los recursos con finalidad de desarrollar sus actividades de manera eficiente y con ello desprendemos que las organizaciones requieren tener una adecuada tecnología con el objetivo de optimizar todos sus recursos para poder aumentar su productividad y desarrollo de operaciones.</p>

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la tabla 83, se aprecia que el autor respalda la hipótesis planteada, donde vemos que existe una relación significativa entre el sistema informático y la organización, ya que este afirma que la organización donde la función principal es disponer y coordinar los recursos como recursos humanos, materiales y financieros que ayuden al personal aumentar su productividad y eficiencia, es por ello que el sistema informático como recurso para una organización es primordial para su desarrollo de sus funciones. Dando un respaldo a la hipótesis comprobada de la investigación.

Hipótesis Específica 2: Existe relación significativa entre el sistema informático y el tiempo de atención en el área de operaciones de una entidad bancaria.

Tabla 84. Hipótesis Específica 2: Sustento Teórico- Sustento Personal

SUSTENTACIÓN TEÓRICO	SUSTENTO PERSONAL
<p>Pérez (2016). Nos menciona que la gestión del tiempo se debe ser gestionada de manera eficiente, el cual no es fácil dado que las personas tienden a aplazar un sin número de actividades, para ello se requiere saber cómo controlar y utilizar la cantidad de tiempo que se dispone, y con ello se debe planear y ejercita el control del uso del tiempo para realizar actividades concretas con el propósito de aumentar la eficiencia o la productividad, para poder utilizar eficientemente el tiempo se requiere gestionar el tiempo con habilidades, herramientas y técnicas que ayuden a cumplir con las tareas, proyectos u objetivos. (P.195).</p>	<p>Existe una relación significativa entre el sistema informático y el tiempo de atención, donde el sistema informático es esencial para hacer que el tiempo de atención del área de operaciones de una entidad bancaria con el propósito de planear y controlar el tiempo de atención en cada una de las actividades que realiza, con objetivo de aumentar la eficiencia, eficacia y productividad del área al momento de atender cada gestión.</p> <p>Es por ello que el personal del área necesita conocer el sistema informático y sus procedimientos para optimizar sus actividades o se necesita cambiar los procesos, herramientas, técnicas y metodología para poder determinar el tiempo de atención.</p>

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla 84, se aprecia que los autores respaldan la hipótesis planteada, donde existe una relación significativa entre el sistema informático y el tiempo de atención, ya que estos afirman que se requiere controlar y utilizar la cantidad de tiempo de manera más eficiente con la ayuda de herramientas y técnicas que proporciona la organización para realizar las actividades. Dando un respaldo a la hipótesis comprobada de la investigación.

Hipótesis Específica 3: Existe relación significativa entre el sistema informático y el cumplimiento del proceso de trabajo del área de operaciones de una entidad bancaria.

Tabla 85. Hipótesis Específica 3: Sustento Teórico- Sustento Personal

SUSTENTACIÓN TEÓRICO	SUSTENTO PERSONAL
<p>Cohen y Asin (2009) argumenta que, la tecnología de información es importante en los procesos con la finalidad de mejorar la calidad y acelerar el proceso.</p> <p>Hernández (2014) Nos menciona que los procedimientos son guías que describen los pasos que se deben seguir para desempeñar las actividades de manera secuencial, cronológicamente ordenada para el desarrollo de las actividades de una organización, mientras que la política son guías para conocer y decidir los procedimientos para actuar en las actividades.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el sistema informático y el cumplimiento del proceso, donde el sistema informático es esencial para hacer que los procesos tengan una mejor calidad y alcance la optimización de los procesos, ya que para eso se quiere de guías que describen los procedimientos a seguir para poder desempeñar las funciones y sus actividades de una manera secuencial.</p> <p>Por ello se requiere mantener un sistema informático actualizable que ayude a tener una eficiente gestión, pero también se requiere contar con el conocimiento óptimo de los procesos con el objetivo de tener una calidad de atención.</p>

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla 85, se aprecia que los autores respaldan la hipótesis planteada, donde existe una relación significativa entre el sistema informático y el cumplimiento de los procesos, estos afirman que los procedimientos son la guía de pasos que se requieren para desempeñar las actividades de una organización y que el sistema informático es una herramienta primordial para el desarrollo del proceso para mejorar la calidad y optimizar los recursos. Dando un respaldo a la hipótesis comprobada de la investigación.

Hipótesis Específica 4: Existe relación significativa entre el sistema informático y la toma de decisiones del área de operaciones de una entidad bancaria.

Tabla 86. Hipótesis Específica 4: Sustento Teórico- Sustento Personal

SUSTENTACIÓN TEÓRICO	SUSTENTO PERSONAL
<p>Cohen y Asin (2009) argumenta que el proceso de la toma de decisiones en una organización requiere de modelos diferentes y tipos de sistemas que apoyen al proceso de toma de decisiones, pero estos deben reunir características como la interactividad, tipo de decisiones, su frecuencia de uso, flexibilidad, comunicación organizacional, acceso a bases de datos y simplicidad.</p> <p>Es por ello que debe comprender el alcance de los sistemas para que apoyen a la toma de decisiones.</p>	<p>Existe un relación significativa entre el sistema informático y la toma de decisiones, donde el sistema informático es esencial para poder contar con varias posibilidades a la hora de escoger una opción entre todas las alternativas y este nos pueda ayudar a resolver un problema o determinar cuál es la causa que generan las acciones que afectan al área de operaciones, en el entorno que se mueve el sistema bancario que es tan cambiante sobre todo en sus tecnología, y la toma de decisiones tienen que ser flexibles y capaz de abarcar diferentes enfoques, sin perder su visión.</p>

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla 86, se aprecia que el autor respalda la hipótesis planteada, donde existe una relación significativa entre el sistema informático y la toma de decisiones, ya que estos afirman que la toma de decisión debe comprender el alcance de los sistemas que apoye a la toma de decisiones, manteniendo claro sus opciones para elegir correctamente la alternativa más adecuada. Dando un respaldo a la hipótesis comprobada de la investigación.

CONCLUSIONES

1. El sistema informático presenta una relación directa con la gestión administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria. Dado que la tecnología que proporciona la entidad bancaria es la adecuada y así mismo el conocimiento de la tecnología es indispensable para poder desarrollar una adecuada gestión administrativa, por ello el coeficiente de correlación de Spearman de 0,565 representando una correlación positiva considerable entre ambas variables.
2. Sobre la relación entre el sistema informático y la organización se establece que el sistema informático, ya que este impacta en el desempeño, el trabajo en equipo, el cumplimiento de los objetivos, entre otros, pues sin esta variable no podrían llegar a los objetivos que establece la organización, asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman de 0,563, lo cual representa una correlación positiva considerable entre ambas variables.
3. Sobre la relación entre sistema informático y el tiempo de atención se establece que impacta de gran manera, es por ello que el conocimiento del sistema informático que debe tener el personal debe ser óptimo, ya que este influye en el tiempo de atención. El coeficiente de correlación de Spearman de 0,677 demostrando una correlación positiva considerable entre ambas variables, donde los entrevistados ven dicha relación en sus labores diariamente.

4. Sobre la relación entre el sistema informático y el cumplimiento del trabajo: se establece que de acuerdo los resultados de las encuestas; es relevante la relación, es por ello por lo que se requiere del conocimiento del sistema informático y del desarrollo de cada proceso que se realiza en el área de operaciones para con ello lograr la eficiencia de los procedimientos. El coeficiente de correlación de Spearman de 0,705 representando una correlación positiva considerable entre ambas variables.

5. Sobre la relación entre el sistema informático y la toma de decisiones: se establece que el sistema informático utilizado por el área de operaciones influye en la toma de decisiones y son el soporte del personal de área de operaciones para poder tomar decisiones de forma eficiente y eficaz al momento de realizar sus procesos con el fin de tener una mejor comunicación, el coeficiente de correlación de Spearman de 0,393 representando ésta una correlación positiva considerable entre ambas variables.

RECOMENDACIONES

Generalmente, las variables en el sector bancario están direccionadas a indicadores económicos, ventas, etc. Sin embargo, para esta investigación se busca determinar la influencia de las variables de estudio. En ese sentido, se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Continuar manteniendo un sistema informático actualizable, estable y seguro, que pueda soportar todas las gestiones administrativas del banco. Esto, debido a que es el principal pilar para el desarrollo de las operaciones. Asimismo, se sugiere continuar con una correcta gestión administrativa para los procesos bancarios, buscando la seguridad y agilidad.
2. En ese sentido, también se recomienda fortalecer el soporte para el sistema tecnológico de la entidad bancaria. La implementación de un backup virtual ante alguna caída del sistema. El costo de un día que no pueda trabajar el sistema informático en los sistemas bancarios tiene un impacto muy alto.
3. De igual modo para la variable gestión administrativa se recomienda establecer procesos y lineamientos de fácil entendimiento que puedan apoyar a los actuales y futuros colaboradores del sistema bancario y con ello puedan estar preparados para el desarrollo de sus funciones.

4. Se sugiere también generar empoderamiento hacia los colaboradores y sus funciones laborales. Constantes capacitaciones y reforzamiento en los diferentes procesos bancarios. Con ello generamos el sentido de pertenencia entre los bancos y sus colaboradores.

5. Finalmente, generar programas de motivación y superación hacia las jefaturas del área de operaciones, con la finalidad de poder lograr una correcta dirección y eficiencia de los procesos, dando así una mejor calidad de atención y poder comprender y alcanzar los objetivos que tiene el área de operaciones de una organización.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Arguello, A.; Llumiguano, M.; Gavilánez, C. y Torres, L.(2020). Administración de empresas: elementos básicos. Ecuador: Pons Publishing House / Pons Asbl
- Barrutia, I., Villavicencio, P. y Chávez, J. (2021). Gestión integrada de administración y la toma de decisiones en empresas consultoras. Instituto Latinoamericano de Altos Estudios. Recuperado de <https://www.ilae.edu.co/libros/720>
- Barrutia, I. Villavicencio, y P. Chávez, J. (2021). Gestión Integrada de Administración y a la toma de decisiones en empresas. Bogotá: Editorial Milla Ltda.
- Beekman, G. (2005). Introducción a la informática (6ta ed.). Madrid: Pearson Educación; S.A.
- Begazo, J. (septiembre del 2014). La Toma de Decisiones y La Gestión por Objetivos en la Empresa Peruana. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11690/10481>
- Bigelow, S. (2021). Sistema Operativo. Computerweekly.es Recuperado de <https://www.computerweekly.com/es/definicion/Sistema-operativo>
- Castelló, E. (2007). Gestión Comercial de Servicios Financieros. Madrid: Esic Editorial.
- Chiavenato, I. (2016). Introducción a la teoría general de la administración (8va ed.). México: McGrawHill.
- Concepto ABC (s.f.). Sistema informático. Recuperado de <https://conceptoabc.com/sistema-informatico/>
- Cohen, D y Asin, E. (2009). Tecnológicas de información en los negocios (5ta. ed.). México DF: McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. DE C.V
- Cohen, K. (2009). Tecnología de información en los negocios (5ta ed.) México - México DF: McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. DE C.V
- De pablos, C., López, J., Martin-romo, S. y Medina, S. (2019). Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa (4ta. ed.). Madrid-ESIC editorial.
- Gil, F. (2010). Administración avanzada de sistemas informáticos. México D.F: alfa omega.
- Gimeno, V. (2010). La Influencia De Las Nuevas Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones Y Su Repercusión En Las Estrategias Empresariales. La Banca Online Y Su Aplicación En Las Cooperativas De Crédito.

- Hernández, M. (2014). Administración de Empresas (2da ed.). España: Ediciones Pirámide.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México: McGraw-Hill
- Koontz, I. (2017) Administración de una perspectiva global (5ta. Ed.) México DF: McGraw-Hill Interamericana editores
- Lamas.J. (2021). Sistema Informático. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/sistema-informatico.html>
- Mengual, A., Juárez, D., Sempere, F., Rodríguez, A. (2012). La Gestión del Tiempo como Habilidad Directa. 3ciencias.
- Molero, X. (2004). Evaluación y modelo del rendimiento de los sistemas informáticos. Madrid: Pearson Educación
- Oriondo, C. (2004). Las implicancias de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones de la eficacia de la gestión de actividades de capacitación. Caso entidad pública de telecomunicaciones.
- Parodi, C. (21 de febrero del 2020). ¿Qué es un Sistema Financiero? Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2020/02/que-es-un-sistema-financiero-2.html/>.
- Pérez, A. (2016). (P.195). La administración del tiempo: una prioridad en la vida. Bogotá: Revista de la Universidad de la Salle. Recuperado de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1481&context=ruls>
- Quiroa, M (2020). Gestión administrativa. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Raya, J. L., Raya, L. y Zurdo, J. (2014). Sistemas Informáticos. España: Ra-Ma Editorial.
- Rigalli, A., Lupo, M., Chulibert, M., Lomparte, M., y Lupión, P. (2019). Uso de herramientas informáticas para la recopilación, análisis e interpretación de datos de interés en las ciencias biomédicas. Análisis multivariado de datos numéricos. Web. Recuperado de: <https://1library.co/document/y4w6095q-herramientas-informaticas-recopilacion-analisis-interpretacion-interesbiomedicas-estadistica.htm>
- Superintendencia de Banca, Seguro y AFP. (Sf). La transformación de la industria financiera. Recuperado de <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Innovaci%C3%B3n%20financiera/1-Transformaci%C3%B3n-industria-financiera.pdf>

ANEXO

Anexo I: Matriz de Consistencia

Anexo II Matriz de Operacionalización de Variables

Anexo III: Instrumento de Recopilación de Datos

Anexo IV: Resultados de la Encuesta

Anexo V: Validación de Expertos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema Informático		METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la relación que existe entre el sistema informático y la gestión administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria?	Determinar la relación que existe entre el sistema informático y la gestión administrativa del área de Operaciones de una entidad bancaria.	Existe relación significativa entre sistema informático y la gestión administrativa del área de operaciones de una entidad bancaria.	1.Tecnología	1.1. Infraestructura 1.2. Recursos Tecnológicos 1.3. Herramientas de programas utilizadas	Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo correlacional Tipo: Investigación Aplicada
			2. Conocimiento	2.1. Conocimiento tecnológico 2.2. Capacitación tecnológica 2.3. Manejo de los sistemas informáticos	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión Administrativa		Diseño: Explicativo
			DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la relación que existe entre el sistema informático y la organización en el área de operaciones de una entidad bancaria?	Determinar la relación que existe entre el sistema informático y la organización en el área de operaciones de una entidad bancaria.	Existe relación significativa entre el sistema informático y la organización en el área de operaciones de una entidad bancaria.	1.Organizacion	1.1. Desempeño 1.2. Coordinación de áreas 1.3. Trabajo en equipo 1.4. Cumplimiento de objetivos	Unidad de análisis: Colaboradores del área de operaciones Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿Cuál es la relación que existe entre el sistema informático y el tiempo de atención en el área de operaciones de una entidad bancaria?	Determinar la relación que existe entre el sistema informático y el tiempo de atención en el área de operaciones de una entidad bancaria.	Existe relación significativa entre el sistema informático y el tiempo de atención en el área de operaciones de una entidad bancaria.	2.Tiempo de atención	2.1. Capacidad de respuesta 2.2. Atención rápida	Questionarios
¿Cuál es la relación que existe entre el sistema informático y al cumplimiento del procedimiento de trabajo en el área de Operaciones de	Determinar la relación que existe entre el sistema informático y al cumplimiento del proceso de trabajo en	Existe relación significativa entre el sistema informático y al cumplimiento del proceso de trabajo del área de operaciones de	3.Procedimientos	3.1. Conocimiento 3.2. Eficiencia 3.3. Productividad	

una entidad bancaria?	el área de operaciones de una entidad bancaria.	una entidad bancaria			
¿Cuál es la relación que existe entre el sistema informático y la toma de decisiones en el área Operaciones de una entidad bancaria?	Determinar la relación que existe entre el sistema informático y la toma de decisiones en el área de operaciones de una entidad bancaria.	Existe relación significativa el sistema informático y la toma de decisiones del área de operaciones de una entidad bancaria	4.Toma decisión	4.1. Confianza 4.2. Calidad de decisión	

ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N° 1 Operacionalización de la variable 1

Variable Independiente: Sistema Informático		
Autor del Instrumento: Goudey Uriarte, Norma / Ticse Cuba, Benjamín Andrés		
Dimensiones	Indicadores	Preguntas
TECNOLOGÍA	Indicador 1: Infraestructura	¿Considera Usted que la disponibilidad y condiciones de infraestructura que ofrece el banco es adecuada para sus labores?
		¿Considera Usted que la infraestructura actual que le proporciona la entidad influye en la gestión administrativa del área de operaciones?
		¿Considera Usted existe una infraestructura adecuada para el área de operaciones?
		¿Considera Usted necesario el uso de los equipos y del software informático que la entidad proporciona al área de operaciones, para que el trabajo sea más eficiente?
		¿Considera Usted que la infraestructura que utiliza es acorde a las necesidades de su trabajo?
	Indicador 2: Recursos tecnológicos	¿Considera Usted que los recursos tecnológicos brindados son exclusivos del personal y sus funciones?
		De acuerdo con los recursos actuales que presenta la entidad, considera Usted ¿Qué es necesario generar nuevos recursos tecnológicos para el área de operaciones?
		¿Considera Usted que la implementación del sistema informático actual en el área de operaciones ayuda a la gestión administrativa?
	Indicador 3: Herramientas de programas utilizadas	¿Considera Usted que los sistemas informáticos (programas) que ofrece el Banco son los más eficientes?
		¿Considera Usted que los siguientes sistemas: Siaf, Fitbank, Bactrader, Bac Cambios, ¿otros son necesarios para el Banco?
		¿Considera Usted que los programas utilizados son herramientas suficientes para la gestión administrativa del área de operaciones?
		¿Considera Usted que el software que tiene el banco lo ayuda a la gestión administrativa del área de operaciones?
		¿Considera Usted que tiene algún problema con respecto a los programas utilizados para el desarrollo de las funciones del personal, del área de operaciones?

CONOCIMIENTO	Indicador 1: Conocimiento tecnológico	¿Considera Usted que conoce todos los programas que utiliza el área de operaciones para realizar las gestiones administrativas?
		¿Considera Usted que puede acceder a todos los programas necesarios para sus funciones en el área de operaciones?
		¿Considera Usted que los conocimientos tecnológicos (sistema) obtenidos para su gestión son los más relevantes para la gestión administrativa del área de operaciones?
		¿Considera Usted que el área de operaciones le permite el acceso y uso del sistema informático (sistema) para desempeñarse correctamente en sus funciones?
	Indicador 2: Capacitación tecnológica	¿Considera Usted que el Banco brinda adecuadas capacitaciones sobre los programas a utilizar en el área de operaciones?
		¿Considera Usted que el banco proporciona manuales operativos de los programas que requiere el personal para el desarrollo de sus funciones?
		¿Considera Usted que los especialistas en tecnología deben implementar capacitaciones para el uso de sus sistemas para el área de operaciones?
		¿Considera Usted que el área de operaciones debe fomentar las capacitaciones al personal para un mejor desempeño laboral?
	Indicador 3: Habilidades tecnológica	¿Considera Usted que los programas utilizados en el área de operaciones le han permitido desarrollar habilidades tecnológicas para su experiencia laboral?
		¿Considera Usted que las habilidades tecnológicas adquiridas benefician a las gestiones administrativas que realiza en el área de operaciones?
		¿Considera Usted que las habilidades tecnológicas adquiridas, le permite desarrollar nuevos modelos para su gestión administrativa en el área de operaciones?
	Indicador 4: Manejo de los sistemas informáticos	¿Considera Usted que el área de operaciones tiene un adecuado manejo de los sistemas informáticos para su desempeño de sus gestiones admirativas?
		¿Considera Usted que el sistema informático actual es el correcto para cumplir con sus funciones diarias del área de operaciones?
		¿Considera Usted que el sistema informático que brinda el área de operaciones es de última generación para el desarrollo de su gestión administrativa?
		¿Considera Usted que el sistema actual le brinda todos los reportes necesarios para la gestión diaria del área de operaciones?
		¿Considera Usted que el software informático que utilizado por el área de operaciones brinda información necesaria y suficiente para la gestión administrativa?
		¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es oportuno y adecuado para la atención a sus clientes internos?

Tabla Nº 2 Operacionalización de la variable 2

Variable Dependiente: Gestión Administrativa			
Autor del Instrumento: Goudey Uriarte, Norma / Ticse Cuba, Benjamín Andrés			
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	
Organización	Indicador 1 Desempeño	¿Considera Usted que para realizar un mejor desempeño el personal del área de operaciones debe tener un amplio conocimiento del sistema informático para realizar las gestiones administrativas?	
		¿Considera Usted que el área de operaciones tiene las herramientas necesarias (sistema informático) para desempeñar correctamente las gestiones admirativas?	
		¿Considera Usted que el desempeño realizado por el área de operaciones son los más adecuadas?	
	Indicador 2: Trabajo en equipo	¿Considera Usted que el banco le da los recursos informáticos necesarios para poder desarrollar adecuadamente las gestiones administrativas del área de operaciones?	
		¿Considera Usted que el personal del área de operaciones trabaja en equipo para alcanzar los objetivos?	
		¿Considera Usted que el sistema informático influye en el trabajo en equipo del área de operaciones?	
		¿Considera Usted que el trabajo en equipo realizado por el área de operaciones influye en la gestión administrativa diaria?	
		¿Considera Usted que todo el personal del área de operaciones se apoya para trabajar en equipo?	
	Indicador 3: Cumplimiento de Objetivos	¿Considera Usted que el sistema informático que utiliza para las gestiones administrativas ayuda a cumplir con los objetivos del área de operaciones?	
		¿Considera Usted que es necesario las capacitaciones al personal del área de operaciones sobre los sistemas informáticos dado que estos ayudan a los cumplimientos de los objetivos?	
		¿Considera Usted que la gestión administrativa que realiza el área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos?	
		¿Considera Usted que el sistema informático del área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos de todo el personal?	
	Tiempo de Atención	Indicador 1: Capacidad de Atención	¿Considera Usted que es adecuada la distribución de las tareas realizadas en el área de operaciones?
			¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el banco influye en el tiempo de atención en sus gestiones?
			¿Considera Usted los programas utilizados por el área de operaciones disminuyen el tiempo de atención en los procesos diarios?

		¿Considera Usted que el tiempo de atención utilizada en la gestión administrativa son acordes a los procedimientos?	
	Indicador 2: Productividad	¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones influye en la productividad?	
		¿Considera Usted la gestión administrativa realizada por el área de operaciones ayuda alcanzar la máxima productividad del personal?	
		¿Considera Usted que el sistema informático y la gestión administrativa influye en la productividad del área de operaciones?	
Toma de decisión	Indicador 1: Calidad de Decisión	¿Considera Usted que el sistema informático influye en la toma de decisiones del área de operaciones?	
		¿Considera Usted que el sistema informático actual del área de operaciones permite tomar decisiones eficientes en la gestión administrativas?	
		¿Considera Usted que la toma de decisiones realizadas para las gestiones administrativas del área de operaciones son las más acertadas?	
		¿Considera Usted que el área de operaciones toma decisiones correctas y eficientes?	
		¿Considera Usted que las opiniones, ideas del personal del área de operaciones, son tomados en cuenta para la toma de decisiones?	
	Indicador 2: Coordinación de Areas	¿Considera Usted que el área de operaciones ha conseguido establecer buena comunicación con las distintas áreas para resolver los problemas que surgen?	
		¿Considera Usted que para acelerar los procedimientos de la gestión administrativa del área de operaciones es necesaria la coordinación con las demás áreas?	
		¿Considera Usted que la coordinación entre las áreas genera una mejor integración para el desempeño de la gestión administrativa del área de operaciones?	
	Procedimientos	Indicador 1: Conocimiento	¿Considera Usted de vital importancia conocer los procedimientos para el área de operaciones?
			¿Considera Usted que el conocer los procedimientos lo ayuda a poder identificar las fallas administrativas del área de operaciones?
¿Considera Usted que el personal del área de operaciones al tener conocimiento de sus procedimientos ayuda a una mejor gestión administrativa?			
¿Considera Usted que, al contar con procedimientos estandarizados, ayuda en sus gestiones diarias del área de operaciones?			
¿Considera Usted que el banco brinda un adecuado manejo y fácil acceso para encontrar la información de los procedimientos en el portal web interno?			
Indicador 2: Eficiencia		¿Considera Usted que los sistemas informáticos están estandarizados de acuerdo a la gestión administrativa del área de operaciones para lograr la eficiencia?	
		¿Considera Usted que el área de operaciones es eficiente en su gestión administrativa?	
		¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es el más eficiente para lograr una adecuada gestión administrativa?	
		¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones ayuda a cumplir con las tareas de la gestión administrativa en el tiempo previsto?	

ANEXO III: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO: "INFLUENCIA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD BANCARIA"

Buenos días (tardes/noches), estoy realizando una investigación para obtener el grado de Licenciado en Administración de la Universidad San Martín de Porres.

El objetivo de esta investigación es: "Determinar la Influencia de los sistemas informáticos en la gestión administrativa de una entidad bancaria".

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de la presente investigación. Esta encuesta dura aproximadamente 5 minutos. De antemano se le agradece su participación y apoyo en sus respuestas.

INSTRUCCIONES:

Leer con atención las preguntas y contestar con sinceridad de acuerdo con sus criterios.

Consultar con la persona que le entrega el cuestionario alguna duda que pueda tener.

No se sienta presionado al contestar alguna pregunta.

INFORMACIÓN GENERAL:

SECCIÓN/ UNIDAD/ AÉREA DONDE LABOR: (si es necesario) _____

SEXO: MUJER () HOMBRE ()

EDAD: ____ AÑOS

FORMACIÓN LABORAL:

¿Qué tiempo tiene experiencia UD. en el área de operaciones?

a.	De 0 a 5 años	
b.	De 5 a 10 años	
c.	De 10 a 15 años	
d.	De 15 a más	

¿Qué tipo de cargo desempeña?

a.	Jefe	
b.	Asistente	
c.	Analista	
d.	Otros	

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Questionario
Autor del Instrumento	Goudey Uriarte, Norma Ticse Cuba, Benjamín Andrés
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable Independiente: Sistemas Informáticos
Dimensión	Relación con Clientes internos.
Población:	Todo el personal (jefes, asistentes, analistas u otros). Área operaciones.

Por favor marcar con un aspa en la casilla que califique mejor su opinión, tomando en cuenta la siguiente leyenda:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Preguntas	Escalas				
	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
1.- ¿Considera Usted que la disponibilidad y condiciones de infraestructura que ofrece el banco es adecuada para sus labores?					
2.- ¿Considera Usted que la infraestructura actual que le proporciona la entidad influye en la gestión administrativa del área de operaciones?					
3.- ¿Considera Usted existe una infraestructura adecuada para el área de operaciones?					
4.- ¿Considera Usted necesario el uso de los equipos y del software informático que la entidad proporciona al área de operaciones, para que el trabajo sea más eficiente?					
5.- ¿Considera Usted que la infraestructura que utiliza es acorde a las necesidades de su trabajo?					
6.- ¿Considera Usted que los recursos tecnológicos brindados son exclusivos del personal y sus funciones?					

7.- De acuerdo a los recursos actuales que presenta la entidad, considera Usted ¿Qué es necesario generar nuevos recursos tecnológicos para el área de operaciones?					
8.- ¿Considera Usted que la implementación del sistema informático actual en el área de operaciones ayuda a la gestión administrativa?					
9.- ¿Considera Usted que los sistemas informáticos (programas) que ofrece el Banco son los más eficientes?					
10.- ¿Considera Usted que los siguientes sistemas: Siaf, Fitbank, Bactrader, Bac Cambios, ¿otros son necesarios para el Banco?					
11.- ¿Considera Usted que los programas utilizados son herramientas suficientes para la gestión administrativa del área de operaciones?					
12.- ¿Considera Usted que el software que tiene el banco lo ayuda a la gestión administrativa del área de operaciones?					
13.- ¿Considera Usted que tiene algún problema con respecto a los programas utilizados para el desarrollo de las funciones del personal, del área de operaciones?					
14.- ¿Considera Usted que conoce todos los programas que utiliza el área de operaciones para realizar las gestiones administrativas?					
15.- ¿Considera Usted que puede acceder a todos los programas necesarios para sus funciones en el área de operaciones?					
16.- ¿Considera Usted que los conocimientos tecnológicos (sistema) obtenidos para su gestión son los más relevantes para la gestión administrativa del área de operaciones?					
17.- ¿Considera Usted que el área de operaciones le permite el acceso y uso del sistema informático (sistema) para desempeñarse correctamente en sus funciones?					
18.- ¿Considera Usted que el Banco brinda adecuadas capacitaciones sobre los programas a utilizar en el área de operaciones?					
19.- ¿Considera Usted que el banco proporciona manuales operativos de los programas que requiere el					

personal para el desarrollo de sus funciones?					
20.- ¿Considera Usted que los especialistas en tecnología deben implementar capacitaciones para el uso de sus sistemas para el área de operaciones?					
21.- ¿Considera Usted que el área de operaciones debe fomentar las capacitaciones al personal para un mejor desempeño laboral?					
22.- ¿Considera Usted que los programas utilizados en el área de operaciones le han permitido desarrollar habilidades tecnológicas para su experiencia laboral?					
23.- ¿Considera Usted que las habilidades tecnológicas adquiridas benefician a las gestiones administrativas que realiza en el área de operaciones?					
24.- ¿Considera Usted que las habilidades tecnológicas adquiridas, le permiten desarrollar nuevos modelos para su gestión administrativa en el área de operaciones?					
25.- ¿Considera Usted que el área de operaciones tiene un adecuado manejo de los sistemas informáticos para su desempeño de sus gestiones administrativas?					
26.- ¿Considera Usted que el sistema informático actual es el correcto para cumplir con sus funciones diarias del área de operaciones?					
27.- ¿Considera Usted que el sistema informático que brinda el área de operaciones es de última generación para el desarrollo de su gestión administrativa?					
28.- ¿Considera Usted que el sistema actual le brinda todos los reportes necesarios para la gestión diaria del área de operaciones?					
29.- ¿Considera Usted que el software informático utilizado por el área de operaciones brinda información necesaria y suficiente para la gestión administrativa?					
30.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es oportuno y adecuado para la atención a sus clientes internos?					

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Questionario
Autor del Instrumento	Goudey Uriarte, Norma Ticse Cuba, Benjamín Andrés
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable Dependiente: Gestión Administrativa
Dimensión	Relación con Clientes internos.
Población:	Todo el personal (jefes, asistentes, analistas u otros). Área operaciones.

Por favor marcar con un aspa en la casilla que califique mejor su opinión, tomando en cuenta la siguiente leyenda:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Preguntas	Escala				
	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
31.- ¿Considera Usted que es adecuada la distribución de las tareas realizadas en el área de operaciones?					
32.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el banco influye en el tiempo de atención en sus gestiones?					
33.- ¿Considera Usted que los programas utilizados por el área de operaciones disminuyen el tiempo de atención en los procesos diarios?					
34.- ¿Considera Usted que el tiempo de atención utilizada en la gestión administrativa son acordes a los procedimientos?					
35.- ¿Considera Usted que el sistema informático influye en la toma de decisiones del área de operaciones?					
36.- ¿Considera Usted que el sistema informático actual del área de operaciones permite tomar					

decisiones eficientes en la gestión administrativas?					
37.- ¿Considera Usted que la toma de decisiones realizadas para las gestiones administrativas del área de operaciones son las más acertadas?					
38.- ¿Considera Usted que el área de operaciones toma decisiones correctas y eficientes?					
39.- ¿Considera Usted que las opiniones, ideas del personal del área de operaciones, son tomados en cuenta para la toma de decisiones?					
40.- ¿Considera Usted de vital importancia conocer los procedimientos para el área de operaciones?					
41.- ¿Considera Usted que el conocer los procedimientos lo ayuda a poder identificar las fallas administrativas del área de operaciones?					
42.- ¿Considera Usted que el personal del área de operaciones al tener conocimiento de sus procedimientos ayuda a una mejor gestión administrativa?					
43.- ¿Considera Usted que al contar con procedimientos estandarizados, ayuda en sus gestiones diarias del área de operaciones?					
44.- ¿Considera Usted que el banco brinda un adecuado manejo y fácil acceso para encontrar la información de los procedimientos en el portal web interno?					
45.- ¿Considera Usted que para realizar un mejor desempeño el personal del área de operaciones tiene que tener un amplio conocimiento del sistema informático para realizar las gestiones administrativas?					
46.- ¿Considera Usted que el área de operaciones tiene las herramientas necesarias (sistema informático) para desempeñar correctamente las gestiones administrativas?					
47.- ¿Considera Usted que el desempeño realizado por el área de operaciones son los más adecuados?					
48.- ¿Considera Usted que el área de operaciones ha conseguido establecer buena comunicación con las distintas áreas para resolver los problemas que surgen?					

49.- ¿Considera Usted que para acelerar los procedimientos de la gestión administrativa del área de operaciones es necesaria la coordinación con las demás áreas?					
50.- ¿Considera Usted que la coordinación entre las áreas genera una mejor integración para el desempeño de la gestión administrativa del área de operaciones?					
51.- ¿Considera Usted que el banco le da los recursos informáticos necesarios para poder desarrollar adecuadamente las gestiones administrativas del área de operaciones?					
52.- ¿Considera Usted que el personal del área de operaciones trabaja en equipo para alcanzar los objetivos?					
53.- ¿Considera Usted que el sistema informático influye en el trabajo en equipo del área de operaciones?					
54.- ¿Considera Usted que el trabajo en equipo realizado por el área de operaciones influye en la gestión administrativa diaria?					
55.- ¿Considera Usted que todo el personal del área de operaciones se apoya para trabajar en equipo?					
56.- ¿Considera Usted que el sistema informático que utiliza para las gestiones administrativas ayuda a cumplir con los objetivos del área de operaciones?					
57.- ¿Considera Usted que es necesario las capacitaciones al personal del área de operaciones sobre los sistemas informáticos dado que estos ayudan a los cumplimientos de los objetivos?					
58.- ¿Considera Usted que la gestión administrativa que realiza el área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos?					
59.- ¿Considera Usted que el sistema informático del área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos de todo el personal?					
60.- ¿Considera Usted que los sistemas informáticos están estandarizados de acuerdo a la gestión administrativa del área de operaciones para lograr la eficiencia?					

61.- ¿Considera Usted que el área de operaciones es eficiente en su gestión administrativa?					
62.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es el más eficiente para lograr una adecuada gestión administrativa?					
63.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones ayuda a cumplir con las tareas de la gestión administrativa en el tiempo previsto?					
64.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones influye en la productividad?					
65.- ¿Considera Usted que la gestión administrativa realizada por el área de operaciones ayuda alcanzar la máxima productividad del personal?					
66.- ¿Considera Usted que el sistema informático y la gestión administrativa influye en la productividad del área de operaciones?					

ANEXO IV: RESULTADOS DE LA ENCUESTA

SECCIÓN/ UNIDAD DEL ÁREA DE OPERACIONES DONDE LABORA, (si es necesario)	Cuál es el tiempo experiencia EDAD: que tiene UD. en el área de operaciones	Qué tipo de cargo desempeña	pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6	pregunta 7	pregunta 8	pregunta 9	pregunta 10	pregunta 11	pregunta 12	pregunta 13	pregunta 14	pregunta 15	pregunta 16	pregunta 17	pregunta 18	pregunta 19	pregunta 20	pregunta 21	pregunta 22	pregunta 23	pregunta 24	pregunta 25	pregunta 26	pregunta 27	pregunta 28	pregunta 29	pregunta 30							
Sección de gestión de garantía	F 32 B	B	4	5	1	5	2	5	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5							
Back Office de Tesorería	M 29 A	B	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
Cartera	M 29 A	B	2	3	2	3	2	1	3	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
Valores y custodia	M 23 A	D	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
Operaciones	M 36 C	C	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
Procesamiento de Créditos	M 29 A	C	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
B swift y carta lanz	F 44 D	B	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
Operación tarjetas	F 57 D	A	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	1	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
Convenios	F 38 B	B	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
Operativo	M 28 A	B	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
Sección de asuntos financieros, garantías y poderes	M 36 C	A	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
Operaciones Banco de comercio	M 35 B	B	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
COMERCIO EXTERIOR	F 37 C	A	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
Unidad Valores y Custodia	M 35 B	B	3	2	3	4	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Operaciones	F 38 B	B	4	4	4	4	4	5	5	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Operaciones Banca Empresa	F 27 B	B	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Banca Empresa	M 21 A	B	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Banca Empresa	M 32 A	B	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Operaciones	F 36 A	B	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Sección cartera	F 28 A	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Unidad Fideicomisos	F 30 A	B	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NI	M 25 A	B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Back Office Operaciones	M 30 B	B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
CONVENIOS	M 21 A	D	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Banca empresa	M 25 A	B	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Operaciones	F 35 B	A	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Recurtos humanos	F 27 B	C	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	
Banca empresa	F 27 A	B	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Banca Empresa	M 30 A	A	2	2	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Back Office	F 41 A	C	4	4	4	5	4	4	4	5	2	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Recurtos humanos	F 29 B	C	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Comercial	M 35 B	C	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pagos	F 32 A	B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Servicios varios	M 31 B	B	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Convenios	M 30 B	C	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Banca Empresa	M 26 A	B	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

SECCIÓN/ UNIDAD DEL ÁREA DE OPERACIONES DONDE LABORA (si es necesario)	SECO: EDAD: ID en el área de operaciones	Cual es el tiempo experiencia que tiene en el área de operaciones	Cual tipo de cargo desempeña	31	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66								
Sección de gestión de garantía	F 32B	B		1	5	4	2	5	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
Back Office de Tesorería	M 29A	B		4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
Cartera	M 29A	B		3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1						
Vales y cobro	M 23A	D		4	5	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4					
Operaciones	M 36C	C		4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4				
Procesamiento de Créditos	M 29A	C		4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4			
B swap y carta finza	F 44D	B		2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
Operación lejetas	F 57D	A		4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5		
Comercio	F 38B	B		2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Operativo	M 28A	B		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
sección de asuntos financieros, garantías y poderes	M 36C	A		3	4	4	3	4	4	3	2	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Operaciones	M 35B	B		2	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Banco de comercio	F 37C	A		4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Unidad Valores y Cobro	M 35B	B		4	3	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3		
Operaciones	F 38B	B		4	5	3	2	5	2	3	2	3	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
Operaciones	F 27B	B		4	5	4	2	4	2	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
Banca Empresa	M 21A	B		4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
Banca Empresa	M 32A	B		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Banca Empresa	F 36A	B		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Operaciones	F 28A	B		5	2	5	1	5	2	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sección cartera	F 30A	B		4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Unidad Fideicomiso	M 25A	B		4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Back Office Operaciones	M 30B	B		4	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
CONVENIOS	M 21A	D		4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Banca Empresa	M 25A	B		5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Banca Empresa	F 35B	A		2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Operaciones	F 27B	C		5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
Recursos humanos	F 27A	B		3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Banca Empresa	M 30A	A		2	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Banca Empresa	F 41A	C		2	5	4	2	4	3	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Back Office	F 29B	C		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Requisitos humanos	M 35B	C		4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Comercio	F 32A	B		4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pagos	M 31B	B		2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Servicios varios	M 30B	C		2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Comercio	M 26A	B		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO V: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Validación de Expertos 1



Lima, 04 de Agosto de 2022

Alexander Figueroa Maldonado
PRESENTE:

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE EXPERTO

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Ud., para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis de LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: "INFLUENCIA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE OPERACIONES EN UNA EMPRESA BANCARIA DE LIMA METROPOLITANA, 2021", motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de Ud., no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente:

Bach. Goudey Uriarte Norma Margot / Ticse Cuba Benjamin Andrés

DNI 46276923 / 43054804

Adjunto:

- Anexo 1: Rúbrica para Validación de los Instrumentos**
- Anexo 2: Formato de Validación de Juicio de Expertos (para ser llenado)**
- Anexo 3: Información del Validador Experto (para ser llenado)**
- Anexo 4: Matriz de Consistencia**
- Anexo 5: Matriz de Operacionalización de Variables**
- Anexo 6: Instrumento de Recopilación de Datos**

ANEXO 1: RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIONES:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo con la rúbrica.

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.


ANEXO 2: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: Sistemas Informáticos

Nombre del Instrumento:		Cuestionario estructurado				
Autor del Instrumento		Goudey Norma / Ticse Benjamin				
Población:		Personal del Área de Operaciones de un banco local				
Dimensión	Ítem	Eficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
TECNOLOGÍA	1.- ¿Considera Usted que la disponibilidad y condiciones de infraestructura que ofrece el banco es adecuada para sus labores?	4	4	4	4	
	2.- ¿Considera Usted que la infraestructura actual que le proporciona la entidad influye en la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
	3.- ¿Considera Usted existe una infraestructura adecuada para el área de operaciones?	4	4	4	4	
	4.- ¿Considera Usted necesario el uso de los equipos y del software informático que la entidad proporciona al área de operaciones, para que el trabajo sea más eficiente?	4	4	4	4	
	5.- ¿Considera Usted que la infraestructura que utiliza es acorde a las necesidades de su trabajo?	4	4	4	4	
	6.- ¿Considera Usted que los recursos tecnológicos brindados son exclusivo del personal y sus funciones?	4	4	4	4	
	7.- De acuerdo a los recursos actuales que presenta la entidad, considera Usted ¿Qué es necesario generar nuevos recursos tecnológicos para el área de operaciones?	4	4	4	4	
	8.- ¿Considera Usted que la implementación del sistema informático actual en el área de operaciones ayuda a la gestión administrativa?	4	4	4	4	
	9.- ¿Considera Usted que los sistemas informáticos (programas) que ofrece el Banco son los más eficientes?	4	4	4	4	
	10.- ¿Considera Usted que los siguientes sistemas: Sial, Fitbank, Bectradar, Bac Cambios, otros son necesarios para el Banco?	4	4	4	4	
	11.- ¿Considera Usted que los programas utilizados son herramientas suficientes para la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
	12.- ¿Considera Usted que el software que tiene el banco lo ayuda a la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
	13.- ¿Considera Usted que tiene algún problema con respecto a los programas utilizados para el desarrollo de las funciones del personal, del área de operaciones?	4	4	4	4	
CONOCIMIENTO	14.- ¿Considera Usted que conoce todos los programas que utiliza el área de operaciones para realizar las gestiones administrativas?	4	4	4	4	
	15.- ¿Considera Usted que puede acceder a todos los programas necesarios para sus funciones en el área de operaciones?	4	4	4	4	
	16.- ¿Considera Usted que los conocimientos tecnológicos (sistema) obtenidos para su gestión son los más relevantes para la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
	17.- ¿Considera Usted que el área de operaciones le permite el acceso y uso del sistema informático (sistema) para desempeñarse correctamente en sus funciones?	4	4	4	4	
	18.- ¿Considera Usted que el Banco brinda adecuadas capacitaciones sobre los programas a utilizar en el área de operaciones?	4	4	4	4	
	19.- ¿Considera Usted que el banco proporciona manuales operativos de los programas que requiere el personal para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	4	

20.- ¿Considera Usted que los especialistas en tecnología deben implementar capacitaciones para el uso de sus sistemas para el área de operaciones?	4	4	4	4	
21.- ¿Considera Usted que el área de operaciones debe fomentar las capacitaciones al personal para un mejor desempeño laboral?	4	4	4	4	
22.- ¿Considera Usted que los programas utilizados en el área de operaciones le han permitido desarrollar habilidades tecnológicas para su experiencia laboral?	4	4	4	4	
23.- ¿Considera Usted que las habilidades tecnológicas adquiridas benefician a las gestiones administrativas que realiza en el área de operaciones?	4	4	4	4	
24.- ¿Considera Usted que las habilidades tecnológicas adquiridas, le permite desarrollar nuevos modelos para su gestión administrativa en el área de operaciones?	4	4	4	4	
25.- ¿Considera Usted que el área de operaciones tiene un adecuado manejo de los sistemas informáticos para su desempeño de sus gestiones administrativas?	4	4	4	4	
26.- ¿Considera Usted que el sistema informático actual es el correcto para cumplir con sus funciones diarias del área de operaciones?	4	4	4	4	
27.- ¿Considera Usted que el sistema informático que brinda el área de operaciones es de última generación para el desarrollo de su gestión administrativa?	4	4	4	4	
28.- ¿Considera Usted que el sistema actual le brinda todos los reportes necesarios para la gestión diaria del área de operaciones?	4	4	4	4	
29.- ¿Considera Usted que el software informático que utilizado por el área de operaciones brinda información necesaria y suficiente para la gestión administrativa?	4	4	4	4	
30.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es oportuno y adecuado para la atención a sus clientes internos?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
FIGUEROA MALDONADO, ALEXANDER	
Fecha: 10 de julio de 2022	


FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 2: Gestión Administrativa

Nombre del Instrumento:		Cuestionario estructurado				
Autor del Instrumento		Goudley Norma / Tisse Benjamin				
Población:		Personal del Área de Operaciones de un banco local				
Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Calidad de Atención	31.- ¿Considera Usted que es adecuada la distribución de las tareas realizadas en el área de operaciones?	4	4	4	4	
	32.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el banco influye en el tiempo de atención en sus gestiones?	4	4	4	4	
	33.- ¿Considera Usted los programas utilizados por el área de operaciones disminuyen el tiempo de atención en los procesos diarios?	4	4	4	4	
	34.- ¿Considera Usted que el tiempo de atención utilizada en la gestión administrativa son acordes a los procedimientos?	4	4	4	4	
	35.- ¿Considera Usted que el sistema informático influye en la toma de decisiones del área de operaciones?	4	4	4	4	
	36.- ¿Considera Usted que el sistema informático actual del área de operaciones permite tomar decisiones eficientes en la gestión administrativa?	4	4	4	4	
	37.- ¿Considera Usted que la toma de decisiones realizadas para las gestiones administrativas del área de operaciones son las más acertadas?	4	4	4	4	
	38.- ¿Considera Usted que el área de operaciones toma decisiones correctas y eficientes?	4	4	4	4	
	39.- ¿Considera Usted que las opiniones, ideas del personal del área de operaciones, son tomados en cuenta para la toma de decisiones?	4	4	4	4	
	40.- ¿Considera Usted de vital importancia conocer los procedimientos para el área de operaciones?	4	4	4	4	
	41.- ¿Considera Usted que al conocer los procedimientos lo ayuda a poder identificar las fallas administrativas del área de operaciones?	4	4	4	4	
	42.- ¿Considera Usted que el personal del área de operaciones al tener conocimiento de sus procedimientos ayuda a una mejor gestión administrativa?	4	4	4	4	
	43.- ¿Considera Usted que al contar con procedimientos estandarizados, ayuda en sus gestiones diarias del área de operaciones?	4	4	4	4	
	44.- ¿Considera Usted que el banco brinda un adecuado manejo y fácil acceso para encontrar la información de los procedimientos en el portal web interno?	4	4	4	4	
	45.- ¿Considera Usted que para realizar un mejor desempeño el personal del área de operaciones tiene que tener un amplio conocimiento del sistema informático para realizar las gestiones administrativas?	4	4	4	4	
	46.- ¿Considera Usted que el área de operaciones tiene las herramientas necesarias (sistema informático) para desempeñar correctamente las gestiones administrativas?	4	4	4	4	
	47.- ¿Considera Usted que el desempeño realizado por el área de operaciones son los más adecuadas?	4	4	4	4	
	48.- ¿Considera Usted que el área de operaciones ha conseguido establecer buena comunicación con las distintas áreas para resolver los problemas que surgen?	4	4	4	4	
	49.- ¿Considera Usted que para acelerar los procedimientos de la gestión administrativa del área de operaciones es necesaria la coordinación con las demás áreas?	4	4	4	4	

	50.- ¿Considera Usted que la coordinación entre las áreas generará una mejor integración para el desempeño de la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
Organización	51.- ¿Considera Usted que el banco le da los recursos informáticos necesarios para poder desarrollar adecuadamente las gestiones administrativas del área de operaciones?	4	4	4	4	
	52.- ¿Considera Usted que el personal del área de operaciones trabaja en equipo para alcanzar los objetivos?	4	4	4	4	
	53.- ¿Considera Usted que el sistema informático influye en el trabajo en equipo del área de operaciones?	4	4	4	4	
	54.- ¿Considera Usted que el trabajo en equipo realizado por el área de operaciones influye en la gestión administrativa diaria?	4	4	4	4	
	55.- ¿Considera Usted que todo el personal del área de operaciones se apoya para trabajar en equipo?	4	4	4	4	
	56.- ¿Considera Usted que el sistema informático que utiliza para las gestiones administrativas ayuda a cumplir con los objetivos del área de operaciones?	4	4	4	4	
	57.- ¿Considera Usted que es necesario las capacitaciones al personal del área de operaciones sobre los sistemas informáticos dado que estos ayudan a los cumplimientos de los objetivos?	4	4	4	4	
	58.- ¿Considera Usted que la gestión administrativa que realiza el área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	4	
	59.- ¿Considera Usted que el sistema informático del área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos de todo el personal?	4	4	4	4	
	60.- ¿Considera Usted que los sistemas informáticos están estandarizados de acuerdo a la gestión administrativa del área de operaciones para lograr la eficiencia?	4	4	4	4	
	61.- ¿Considera Usted que el área de operaciones es eficiente en su gestión administrativa?	4	4	4	4	
	62.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es el más eficiente para lograr una adecuada gestión administrativa?	4	4	4	4	
	63.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones ayuda a cumplir con las tareas de la gestión administrativa en el tiempo previsto?	4	4	4	4	
	64.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones influye en la productividad?	4	4	4	4	
	65.- ¿Considera Usted la gestión administrativa realizada por el área de operaciones ayuda alcanzar la máxima productividad del personal?	4	4	4	4	
	68.- ¿Considera Usted que el sistema informático y la gestión administrativa influye en la productividad del área de operaciones?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
FIGUEROA MALDONADO, ALEXANDER	
Fecha: 10 de julio de 2022	

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	FIGUEROA MALDONADO, ALEXANDER
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	ING. ELECTRÓNICO, MBA
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



Firma Validador Experto

Validación de Expertos 2


ANEXO 2: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: Sistemas Informáticos

Nombre del Instrumento:		Cuestionario estructurado				
Autor del Instrumento		Goudey Norma / Tisse Benjamin				
Población:		Personal del Área de Operaciones de un banco local				
Dimensión	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
TECNOLOGIA	1.- ¿Considera Usted que la disponibilidad y condiciones de infraestructura que ofrece el banco es adecuada para sus labores?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	2.- ¿Considera Usted que la infraestructura actual que le proporciona la entidad influye en la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	3.- ¿Considera Usted existe una infraestructura adecuada para el área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	4.- ¿Considera Usted necesario el uso de los equipos y del software informático que la entidad proporciona al área de operaciones, para que el trabajo sea más eficiente?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	5.- ¿Considera Usted que la infraestructura que utiliza es acorde a las necesidades de su trabajo?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	6.- ¿Considera Usted que los recursos tecnológicos brindados son exclusivo del personal y sus funciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	7.- De acuerdo a los recursos actuales que presenta la entidad, considera Usted ¿Qué es necesario generar nuevos recursos tecnológicos para el área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	8.- ¿Considera Usted que la implementación del sistema informático actual en el área de operaciones ayuda a la gestión administrativa?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	9.- ¿Considera Usted que los sistemas informáticos (programas) que ofrece el Banco son los más eficientes?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	10.- ¿Considera Usted que los siguientes sistemas: Sial, Filbank, Bactrader, Bae Cambios, otros son necesarios para el Banco?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	11.- ¿Considera Usted que los programas utilizados son herramientas suficientes para la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	12.- ¿Considera Usted que el software que tiene el banco lo ayuda a la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	13.- ¿Considera Usted que tiene algún problema con respecto a los programas utilizados para el desarrollo de las funciones del personal, del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
CONOCIMIENTO	14.- ¿Considera Usted que conoce todos los programas que utiliza el área de operaciones para realizar las gestiones administrativas?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	15.- ¿Considera Usted que puede acceder a todos los programas necesarios para sus funciones en el área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	16.- ¿Considera Usted que los conocimientos tecnológicos (sistema) obtenidos para su gestión son los más relevantes para la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	17.- ¿Considera Usted que el área de operaciones le permite el acceso y uso del sistema informático (sistema) para desempeñarse correctamente en sus funciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	18.- ¿Considera Usted que el banco brinda adecuadas capacitaciones sobre los programas a utilizar en el área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes

19.- ¿Considera Usted que el banco proporciona manuales operativos de los programas que requiere el personal para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
20.- ¿Considera Usted que los especialistas en tecnología deben implementar capacitaciones para el uso de sus sistemas para el área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
21.- ¿Considera Usted que el área de operaciones debe fomentar las capacitaciones al personal para un mejor desempeño laboral?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
22.- ¿Considera Usted que los programas utilizados en el área de operaciones le han permitido desarrollar habilidades tecnológicas para su experiencia laboral?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
23.- ¿Considera Usted que las habilidades tecnológica adquiridas benefician a las gestiones administrativas que realiza en el área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
24.- ¿Considera Usted que las habilidades tecnológica adquiridas, le permite desarrollar nuevos modelos para su gestión administrativa en el área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
25.- ¿Considera Usted que el área de operaciones tiene un adecuado manejo de los sistemas informáticos para su desempeño de sus gestiones administrativas?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
26.- ¿Considera Usted que el sistema informático actual es el correcto para cumplir con sus funciones diarias del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
27.- ¿Considera Usted que el sistema informático que brinda el área de operaciones es de última generación para el desarrollo de su gestión administrativa?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
28.- ¿Considera Usted que el sistema actual le brinda todos los reportes necesarios para la gestión diaria del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
29.- ¿Considera Usted que el software informático que utilizado por el área de operaciones brinda información necesaria y suficiente para la gestión administrativa?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
30.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es oportuno y adecuado para la atención a sus clientes internos?	4	4	4	4	Los Items son suficientes

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Haris Manuel Vargas Mora	
Fecha: 10 de julio de 2022	


FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 2: Gestión Administrativa

Nombre del Instrumento:		Cuestionario estructurado				
Autor del Instrumento		Goudey Norma / Ticse Benjamin				
Población:		Personal del Área de Operaciones de un banco local				
Dimensione	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Calidad de Atención	31.- ¿Considera Usted que es adecuada la distribución de las tareas realizadas en el área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	32.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el banco influye en el tiempo de atención en sus gestiones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	33.- ¿Considera Usted los programas utilizados por el área de operaciones disminuyen el tiempo de atención en los procesos diarios?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	34.- ¿Considera Usted que el tiempo de atención utilizada en la gestión administrativa son acordes a los procedimientos?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	35.- ¿Considera Usted que el sistema informático influye en la toma de decisiones del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	36.- ¿Considera Usted que el sistema informático actual del área de operaciones permite tomar decisiones eficientes en la gestión administrativa?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	37.- ¿Considera Usted que la toma de decisiones realizadas para las gestiones administrativas del área de operaciones son las más acertadas?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	38.- ¿Considera Usted que el área de operaciones toma decisiones correctas y eficientes?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	39.- ¿Considera Usted que las opiniones, ideas del personal del área de operaciones, son tomados en cuenta para la toma de decisiones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	40.- ¿Considera Usted de vital importancia conocer los procedimientos para el área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	41.- ¿Considera Usted que el conocer los procedimientos lo ayuda a poder identificar las fallas administrativas del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	42.- ¿Considera Usted que el personal del área de operaciones a tener conocimiento de sus procedimientos ayuda a una mejor gestión administrativa?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	43.- ¿Considera Usted que al contar con procedimientos estandarizados, ayuda en sus gestiones diarias del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	44.- ¿Considera Usted que el banco brinda un adecuado manejo y fácil acceso para encontrar la información de los procedimientos en el portal web interno?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	45.- ¿Considera Usted que para realizar un mejor desempeño el personal del área de operaciones tiene que tener un amplio conocimientos del sistema informático para realizar las gestiones administrativas?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	46.- ¿Considera Usted que el área de operaciones tiene las herramientas necesarias (sistema informático) para desempeñar correctamente las gestiones administrativas?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	47.- ¿Considera Usted que el desempeño realizado por el área de operaciones son las más adecuadas?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	48.- ¿Considera Usted que el área de operaciones ha conseguido establecer buena comunicación con las distintas áreas para resolver los problemas que surgen?	4	4	4	4	Los Items son suficientes

Organización	49.- ¿Considera Usted que para acelerar los procedimientos de la gestión administrativa del área de operaciones es necesaria la coordinación con las demás áreas?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	50.- ¿Considera Usted que la coordinación entre las áreas genera una mejor integración para el desempeño de la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	51.- ¿Considera Usted que el banco le da los recursos informáticos necesarios para poder desarrollar adecuadamente las gestiones administrativas del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	52.- ¿Considera Usted que el personal del área de operaciones trabaja en equipo para alcanzar los objetivos?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	53.- ¿Considera Usted que el sistema informático influye en el trabajo en equipo del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	54.- ¿Considera Usted que el trabajo en equipo realizado por el área de operaciones influye en la gestión administrativa diaria?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	55.- ¿Considera Usted que todo el personal del área de operaciones se apoya para trabajar en equipo?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	56.- ¿Considera Usted que el sistema informático que utiliza para las gestiones administrativas ayuda a cumplir con los objetivos del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	57.- ¿Considera Usted que es necesario las capacitaciones al personal del área de operaciones sobre los sistemas informáticos dado que estos ayudan a los cumplimientos de los objetivos?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	58.- ¿Considera Usted que la gestión administrativa que realiza el área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	59.- ¿Considera Usted que el sistema informático del área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos de todo el personal?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	60.- ¿Considera Usted que los sistemas informáticos están estandarizados de acuerdo a la gestión administrativa del área de operaciones para lograr la eficiencia?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	61.- ¿Considera Usted que el área de operaciones es eficiente en su gestión administrativa?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	62.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es el más eficiente para lograr una adecuada gestión administrativa?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	63.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones ayuda a cumplir con las tareas de la gestión administrativa en el tiempo previsto?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
	64.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones influye en la productividad?	4	4	4	4	Los Items son suficientes
65.- ¿Considera Usted la gestión administrativa realizada por el área de operaciones ayuda alcanzar la máxima productividad del personal?	4	4	4	4	Los Items son suficientes	
66.- ¿Considera Usted que el sistema informático y la gestión administrativa influye en la productividad del área de operaciones?	4	4	4	4	Los Items son suficientes	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Maris Manuel Vargas Horea	
Fecha: 10 de julio de 2022	

ANEXO 3: INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (x) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Haris Manuel Vargas Mora
Sexo:	Hombre (x) Mujer ()
Profesión:	Ing. De Sistemas e Informática
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (x) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 (x) De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Scotiabank Peru
Cargo actual:	Jefe de Metrics y Analítica
Área de especialización	Planeamiento y estrategia
N° telefónico de contacto	940357416
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: Haris.vargas@scotiabank.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (x) Por correo electrónico (x)



Firma Validador Experto

Validación de Expertos 3


ANEXO 2: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: Sistemas Informáticos

Nombre del Instrumento:		Cuestionario estructurado				
Autor del Instrumento		Goudey Norma / Ticse Benjamin				
Población:		Personal del Área de Operaciones de un banco local				
Dimensiones	Items	Siuficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
TECNOLOGÍA	1.- ¿Considera Usted que la disponibilidad y condiciones de infraestructura que ofrece el banco es adecuada para sus labores?	4	4	4	4	
	2.- ¿Considera Usted que la infraestructura actual que le proporciona la entidad influye en la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
	3.- ¿Considera Usted existe una infraestructura adecuada para el área de operaciones?	4	4	4	4	
	4.- ¿Considera Usted necesario el uso de los equipos y del software informático que la entidad proporciona al área de operaciones, para que el trabajo sea más eficiente?	4	4	4	4	
	5.- ¿Considera Usted que la infraestructura que utiliza es acorde a las necesidades de su trabajo?	4	4	4	4	
	6.- ¿Considera Usted que los recursos tecnológicos brindados son exclusivo del personal y sus funciones?	4	4	4	4	
	7.- De acuerdo a los recursos actuales que presenta la entidad, considera Usted ¿Qué es necesario generar nuevos recursos tecnológicos para el área de operaciones?	4	4	4	4	
	8.- ¿Considera Usted que la implementación del sistema informático actual en el área de operaciones ayuda a la gestión administrativa?	4	4	4	4	
	9.- ¿Considera Usted que los sistemas informáticos (programas) que ofrece el Banco son los más eficientes?	4	4	4	4	
	10.- ¿Considera Usted que los siguientes sistemas: Siat, Filbank, Bactrader, Bac Cambios, otros son necesarios para el Banco?	4	4	4	4	
	11.- ¿Considera Usted que los programas utilizados son herramientas suficientes para la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
	12.- ¿Considera Usted que el software que tiene el banco lo ayuda a la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
	13.- ¿Considera Usted que tiene algún problema con respecto a los programas utilizados para el desarrollo de las funciones del personal, del área de operaciones?	4	4	4	4	
CONOCIMIENTO	14.- ¿Considera Usted que conoce todos los programas que utiliza el área de operaciones para realizar las gestiones administrativas?	4	4	4	4	
	15.- ¿Considera Usted que puede acceder a todos los programas necesarios para sus funciones en el área de operaciones?	4	4	4	4	
	16.- ¿Considera Usted que los conocimientos tecnológicos (sistema) obtenidos para su gestión son los más relevantes para la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
	17.- ¿Considera Usted que el área de operaciones le permite el acceso y uso del sistema informático (sistema) para desempeñarse correctamente en sus funciones?	4	4	4	4	
	18.- ¿Considera Usted que el Banco brinda adecuadas capacitaciones sobre los programas a utilizar en el área de operaciones?	4	4	4	4	
	19.- ¿Considera Usted que el banco proporciona manuales operativos de los programas que requiere el personal para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	4	

20.- ¿Considera Usted que los especialistas en tecnología deben implementar capacitaciones para el uso de sus sistemas para el área de operaciones?	4	4	4	4	
21.- ¿Considera Usted que el área de operaciones debe fomentar las capacitaciones al personal para un mejor desempeño laboral?	4	4	4	4	
22.- ¿Considera Usted que los programas utilizados en el área de operaciones le han permitido desarrollar habilidades tecnológicas para su experiencia laboral?	3	3	3	3	
23.- ¿Considera Usted que las habilidades tecnológica adquiridas benefician a las gestiones administrativas que realiza en el área de operaciones?	3	3	3	3	
24.- ¿Considera Usted que las habilidades tecnológica adquiridas, le permite desarrollar nuevos modelos para su gestión administrativa en el área de operaciones?	4	4	4	4	
25.- ¿Considera Usted que el área de operaciones tiene un adecuado manejo de los sistemas informáticos para su desempeño de sus gestiones administrativas?	4	4	4	4	
26.- ¿Considera Usted que el sistema informático actual es el correcto para cumplir con sus funciones diarias del área de operaciones?	4	4	4	4	
27.- ¿Considera Usted que el sistema informático que brinda el área de operaciones es de última generación para el desarrollo de su gestión administrativa?	4	4	4	4	
28.- ¿Considera Usted que el sistema actual le brinda todos los reportes necesarios para la gestión diaria del área de operaciones?	4	4	4	4	
29.- ¿Considera Usted que el software informático que utilizado por el área de operaciones brinda información necesaria y suficiente para la gestión administrativa?	4	4	4	4	
30.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es oportuno y adecuado para la atención a sus clientes internos?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
García Espinoza Carlos Eleodoro	
Fecha: 10 de julio de 2022	


FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 2: Gestión Administrativa

Nombre del Instrumento:		Cuestionario estructurado				
Autor del Instrumento		Goudey Norma / Ticse Benjamín				
Población:		Personal del Área de Operaciones de un banco local				
Dimensiones	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Calidad de Atención	31.- ¿Considera Usted que es adecuada la distribución de las tareas realizadas en el área de operaciones?	4	4	4	4	
	32.- ¿Considera Usted que el sistema Informático utilizado por el banco influye en el tiempo de atención en sus gestiones?	4	4	4	4	
	33.- ¿Considera Usted los programas utilizados por el área de operaciones disminuyen el tiempo de atención en los procesos diarios?	4	4	4	4	
	34.- ¿Considera Usted que el tiempo de atención utilizada en la gestión administrativa son acordes a los procedimientos?	4	4	4	4	
	35.- ¿Considera Usted que el sistema informático influye en la toma de decisiones del área de operaciones?	4	4	4	4	
	36.- ¿Considera Usted que el sistema informático actual del área de operaciones permite tomar decisiones eficientes en la gestión administrativas?	4	4	4	4	
	37.- ¿Considera Usted que la toma de decisiones realizadas para las gestiones administrativas del área de operaciones son las más acertadas?	4	4	4	4	
	38.- ¿Considera Usted que el área de operaciones toma decisiones correctas y eficientes?	4	4	4	4	
	39.- ¿Considera Usted que las opiniones, ideas del personal del área de operaciones, son tomados en cuenta para la toma de decisiones?	4	4	4	4	
	40.- ¿Considera Usted de vital importancia conocer los procedimientos para el área de operaciones?	4	4	4	4	
	41.- ¿Considera Usted que el conocer los procedimientos lo ayuda a poder identificar las fallas administrativas del área de operaciones?	4	4	4	4	
	42.- ¿Considera Usted que el personal del área de operaciones al tener conocimiento de sus procedimientos ayuda a una mejor gestión administrativa?	4	4	4	4	
	43.- ¿Considera Usted que al contar con procedimientos estandarizados, ayuda en sus gestiones diarias del área de operaciones?	4	4	4	4	
	44.- ¿Considera Usted que el banco brinda un adecuado manejo y fácil acceso para encontrar la información de los procedimientos en el portal web interno?	4	4	4	4	
	45.- ¿Considera Usted que para realizar un mejor desempeño el personal del área de operaciones tiene que tener un amplio conocimientos del sistema informático para realizar las gestiones administrativas?	4	4	4	4	
	46.- ¿Considera Usted que el área de operaciones tiene las herramientas necesarias (sistema informático) para desempeñar correctamente las gestiones administrativas?	4	4	4	4	
	47.- ¿Considera Usted que el desempeño realizado por el área de operaciones son los más adecuadas?	4	4	4	4	
	48.- ¿Considera Usted que el área de operaciones ha conseguido establecer buena comunicación con las distintas áreas para resolver los problemas que surgen?	3	3	3	3	
	49.- ¿Considera Usted que para acelerar los procedimiento de la gestión administrativa del área de operaciones es necesaria la coordinación con las demás áreas?	4	4	4	4	

	50.- ¿Considera Usted que la coordinación entre las áreas genera una mejor integración para el desempeño de la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4
Organización	51.- ¿Considera Usted que el banco le da los recursos informáticos necesarios para poder desarrollar adecuadamente las gestiones administrativas del área de operaciones?	4	4	4	4
	52.- ¿Considera Usted que el personal del área de operaciones trabaja en equipo para alcanzar los objetivos?	4	4	4	4
	53.- ¿Considera Usted que el sistema informático influye en el trabajo en equipo del área de operaciones?	4	4	4	4
	54.- ¿Considera Usted que el trabajo en equipo realizado por el área de operaciones influye en la gestión administrativa diaria?	4	4	4	4
	55.- ¿Considera Usted que todo el personal del área de operaciones se apoya para trabajar en equipo?	3	3	3	3
	56.- ¿Considera Usted que el sistema informático que utiliza para las gestiones administrativas ayuda a cumplir con los objetivos del área de operaciones?	3	3	3	3
	57.- ¿Considera Usted que es necesario las capacitaciones al personal del área de operaciones sobre los sistemas informáticos dado que estos ayudan a los cumplimientos de los objetivos?	4	4	4	4
	58.- ¿Considera Usted que la gestión administrativa que realiza el área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	4
	59.- ¿Considera Usted que el sistema informático del área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos de todo el personal?	4	4	4	4
	60.- ¿Considera Usted que los sistemas informáticos están estandarizados de acuerdo a la gestión administrativa del área de operaciones para lograr la eficiencia?	4	4	4	4
	61.- ¿Considera Usted que el área de operaciones es eficiente en su gestión administrativa?	4	4	4	4
	62.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es el más eficiente para lograr una adecuada gestión administrativa?	3	3	3	3
	63.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones ayuda a cumplir con las tareas de la gestión administrativa en el tiempo previsto?	4	4	4	4
	64.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones influye en la productividad?	4	4	4	4
	65.- ¿Considera Usted la gestión administrativa realizada por el área de operaciones ayuda alcanzar la máxima productividad del personal?	3	3	3	3
	66.- ¿Considera Usted que el sistema informático y la gestión administrativa influye en la productividad del área de operaciones?	4	4	4	4

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
García Espinoza Carlos Eleodoro	
Fecha: 10 de julio de 2022	

ANEXO 3: INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input type="checkbox"/>) Externo (<input checked="" type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	García Espinoza Carlos Eleodoro
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	Abogado
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input checked="" type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	BANCO DE COMERCIO
Cargo actual:	Abogado / Jefe de Sección – Asuntos Financieros, Garantías y Poderes
Área de especialización	Derecho Empresarial Derecho Notarial y Registral Derecho Civil y Comercial
N° telefónico de contacto	959615111
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: cegarcia@bancomercio.com.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input checked="" type="checkbox"/>)



Firma Validador Experto

Validación de Expertos 4


ANEXO 2: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: Sistemas Informáticos

Nombre del instrumento:		Cuestionario estructurado				
Autor del instrumento		Goudey Norma / Ticsa Benjamin				
Población:		Personal del Área de Operaciones de un banco local				
Dimensión	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relatividad	Observaciones y/o recomendaciones
TECNOLOGÍA	1.- ¿Considera Usted que la disponibilidad y condiciones de infraestructura que ofrece el banco es adecuada para sus labores?	4	4	4	4	
	2.- ¿Considera Usted que la infraestructura actual que le proporciona la entidad influye en la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
	3.- ¿Considera Usted existe una infraestructura adecuada para el área de operaciones?	4	4	4	4	
	4.- ¿Considera Usted necesario el uso de los equipos y del software informático que la entidad proporciona al área de operaciones, para que el trabajo sea más eficiente?	4	4	4	4	
	5.- ¿Considera Usted que la infraestructura que utiliza es acorde a las necesidades de su trabajo?	4	4	4	4	
	6.- ¿Considera Usted que los recursos tecnológicos brindados son exclusivo del personal y sus funciones?	4	4	4	4	
	7.- De acuerdo a los recursos actuales que presenta la entidad, considere Usted ¿Qué es necesario generar nuevos recursos tecnológicos para el área de operaciones?	4	4	4	4	
	8.- ¿Considera Usted que la implementación del sistema informático actual en el área de operaciones ayuda a la gestión administrativa?	4	4	4	4	
	9.- ¿Considera Usted que los sistemas informáticos (programas) que ofrece el Banco son los más eficientes?	4	4	4	4	
	10.- ¿Considera Usted que los siguientes sistemas: Siat, Fitbank, Bactradar, Bac Cambios, otros son necesarios para el Banco?	4	4	4	4	
	11.- ¿Considera Usted que los programas utilizados son herramientas suficientes para la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
	12.- ¿Considera Usted que el software que tiene el banco lo ayuda a la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
	13.- ¿Considera Usted que tiene algún problema con respecto a los programas utilizados para el desarrollo de las funciones del personal, del área de operaciones?	4	4	4	4	
CONOCIMIENTO	14.- ¿Considera Usted que conoce todos los programas que utiliza el área de operaciones para realizar las gestiones administrativas?	4	4	4	4	
	15.- ¿Considera Usted que puede acceder a todos los programas necesarios para sus funciones en el área de operaciones?	4	4	4	4	
	16.- ¿Considera Usted que los conocimientos tecnológicos (sistema) obtenidos para su gestión son los más relevantes para la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4	
	17.- ¿Considera Usted que el área de operaciones le permite el acceso y uso del sistema informático (sistema) para desempeñarse correctamente en sus funciones?	4	4	4	4	
	18.- ¿Considera Usted que el Banco brinda adecuadas capacitaciones sobre los programas a utilizar en el área de operaciones?	4	4	4	4	
	19.- ¿Considera Usted que el banco proporciona manuales operativos de los programas que requiere el personal para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	4	

20.- ¿Considera Usted que los especialistas en tecnología deben implementar capacitaciones para el uso de sus sistemas para el área de operaciones?	4	4	4	4	
21.- ¿Considera Usted que el área de operaciones debe fomentar las capacitaciones al personal para un mejor desempeño laboral?	4	4	3	4	
22.- ¿Considera Usted que los programas utilizados en el área de operaciones le han permitido desarrollar habilidades tecnológicas para su experiencia laboral?	4	4	3	3	
23.- ¿Considera Usted que las habilidades tecnológicas adquiridas benefician a las gestiones administrativas que realiza en el área de operaciones?	4	4	3	3	
24.- ¿Considera Usted que las habilidades tecnológicas adquiridas, le permite desarrollar nuevos modelos para su gestión administrativa en el área de operaciones?	4	4	4	4	
25.- ¿Considera Usted que el área de operaciones tiene un adecuado manejo de los sistemas informáticos para su desempeño de sus gestiones administrativas?	4	4	4	4	
26.- ¿Considera Usted que el sistema informático actual es el correcto para cumplir con sus funciones diarias del área de operaciones?	4	4	4	4	
27.- ¿Considera Usted que el sistema informático que brinda el área de operaciones es de última generación para el desarrollo de su gestión administrativa?	4	4	4	4	
28.- ¿Considera Usted que el sistema actual le brinda todos los reportes necesarios para la gestión diaria del área de operaciones?	4	4	4	4	
29.- ¿Considera Usted que el software informático que utilizado por el área de operaciones brinda información necesaria y suficiente para la gestión administrativa?	4	4	4	4	
30.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es oportuno y adecuado para la atención a sus clientes internos?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Evelyn Magaly Armaque Mina	
Fecha: 10 de agosto de 2022	

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 2: Gestión Administrativa

Nombre del Instrumento:		Cuestionario estructurado				
Autor del Instrumento		Goudey Norma / Tiose Benjamín				
Población:		Personal del Área de Operaciones de un banco local				
Dimensiones	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Calidad de Atención	31.- ¿Considera Usted que es adecuada la distribución de las tareas realizadas en el área de operaciones?	4	4	4	4	
	32.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el banco influye en el tiempo de atención en sus gestiones?	4	4	4	4	
	33.- ¿Considera Usted los programas utilizados por el área de operaciones disminuyen el tiempo de atención en los procesos diarios?	4	4	4	4	
	34.- ¿Considera Usted que el tiempo de atención utilizada en la gestión administrativa son acordes a los procedimientos?	4	4	4	4	
	35.- ¿Considera Usted que el sistema informático influye en la toma de decisiones del área de operaciones?	4	4	4	4	
	36.- ¿Considera Usted que el sistema informático actual del área de operaciones permite tomar decisiones eficientes en la gestión administrativa?	4	4	4	4	
	37.- ¿Considera Usted que la toma de decisiones realizadas para las gestiones administrativas del área de operaciones son las más acertadas?	4	4	4	4	
	38.- ¿Considera Usted que el área de operaciones toma decisiones correctas y eficientes?	4	4	4	4	
	39.- ¿Considera Usted que las opiniones, ideas del personal del área de operaciones, son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?	4	4	4	4	
	40.- ¿Considera Usted de vital importancia conocer los procedimientos para el área de operaciones?	4	4	4	4	
	41.- ¿Considera Usted que el conocer los procedimientos lo ayuda a poder identificar las fallas administrativas del área de operaciones?	4	4	4	4	
	42.- ¿Considera Usted que el personal del área de operaciones a tener conocimiento de sus procedimientos ayuda a una mejor gestión administrativa?	4	4	4	4	
	43.- ¿Considera Usted que al contar con procedimientos estandarizados, ayuda en sus gestiones diarias del área de operaciones?	4	4	4	4	
	44.- ¿Considera Usted que el banco brinda un adecuado manejo y fácil acceso para encontrar la información de los procedimientos en el portal web interno?	4	4	4	4	
	45.- ¿Considera Usted que para realizar un mejor desempeño el personal del área de operaciones tiene que tener un amplio conocimientos del sistema informático para realizar las gestiones administrativas?	4	4	4	4	
	46.- ¿Considera Usted que el área de operaciones tiene las herramientas necesarias (sistema informático) para desempeñar correctamente las gestiones administrativas?	4	4	4	4	
	47.- ¿Considera Usted que el desempeño realizado por el área de operaciones son los más adecuadas?	4	4	4	4	
	48.- ¿Considera Usted que el área de operaciones ha conseguido establecer buena comunicación con las distintas áreas para resolver los problemas que surgen?	4	4	4	4	
	49.- ¿Considera Usted que para agilizar los procedimientos de la gestión administrativa del área de operaciones es necesaria la coordinación con las demás áreas?	4	4	4	4	

	50.- ¿Considera Usted que la coordinación entre las áreas genera una mejor integración para el desempeño de la gestión administrativa del área de operaciones?	4	4	4	4
Organización	51.- ¿Considera Usted que el banco le da los recursos informáticos necesarios para poder desarrollar adecuadamente las gestiones administrativas del área de operaciones?	4	4	4	4
	52.- ¿Considera Usted que el personal del área de operaciones trabaja en equipo para alcanzar los objetivos?	4	4	4	4
	53.- ¿Considera Usted que todo el sistema informático influye en el trabajo en equipo del área de operaciones?	4	4	4	4
	54.- ¿Considera Usted que el trabajo en equipo realizado por el área de operaciones influye en la gestión administrativa diaria?	4	4	4	4
	55.- ¿Considera Usted que todo el personal del área de operaciones se apoya para trabajar en equipo?	4	4	4	4
	56.- ¿Considera Usted que el sistema informático que utiliza para las gestiones administrativas ayuda a cumplir con los objetivos del área de operaciones?	4	4	4	4
	57.- ¿Considera Usted que es necesario las capacitaciones al personal del área de operaciones sobre los sistemas informáticos dado que estos ayudan a los cumplimientos de los objetivos?	4	4	4	4
	58.- ¿Considera Usted que la gestión administrativa que realiza el área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	4
	59.- ¿Considera Usted que el sistema informático del área de operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos de todo el personal?	4	4	4	4
	60.- ¿Considera Usted que los sistemas informáticos están estandarizados de acuerdo a la gestión administrativa del área de operaciones para lograr la eficiencia?	4	4	4	4
	61.- ¿Considera Usted que el área de operaciones es eficiente en su gestión administrativa?	4	4	4	4
	62.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones es el más eficiente para lograr una adecuada gestión administrativa?	4	4	4	4
	63.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones ayuda a cumplir con las tareas de la gestión administrativa en el tiempo previsto?	4	4	4	4
	64.- ¿Considera Usted que el sistema informático utilizado por el área de operaciones influye en la productividad?	4	4	4	4
	65.- ¿Considera Usted la gestión administrativa realizada por el área de operaciones ayuda alcanzar la máxima productividad del personal?	4	4	4	4
	66.- ¿Considera Usted que el sistema informático y la gestión administrativa influye en la productividad del área de operaciones?	4	4	4	4

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Evelyn Magaly Arrascaue Mina	
Fecha: 10 de agosto de 2022	

ANEXO 3: INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input type="checkbox"/>) Externo (X <input checked="" type="checkbox"/>) []
Apellidos y nombres:	Arascue Mina Evelyn Magaly
Sexo:	Hombre (<input type="checkbox"/>) Mujer (X <input checked="" type="checkbox"/>)
Profesión:	Administración de Negocios Internacionales
Grado académico	Licenciado ¹ (X <input checked="" type="checkbox"/>) Maestro (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (X <input checked="" type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Banco de Comercio Peru
Cargo actual:	Especialista de Comercio Exterior
Área de especialización	Comercio Exterior
N° telefónico de contacto	991731822
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: earascue@bancomercio.com.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X <input checked="" type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



Firma Validador Experto