

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



**“LOOKER STUDIO PARA LA OPTIMIZACION DEL CONTROL DE
OPERACIONES BANCARIAS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA
2023”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTORES:

ESPINOZA TIPIAN GUSTAVO JOSEPH

MAGALLANES CABRERA MARTIN ELEAZAR

YACTAYO QUISPE YOSMEL SEBASTIAN

ASESOR:

DR. OSMART RAUL MORALES CHALCO

LINEA DE INVESTIGACION: INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA

Callao, 2024

PERÚ



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA

N° 026-2023-UI-FIIS

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, que suscribe:

HACE CONSTAR:

Que, los señores **ESPINOZA TIPIAN Gustavo Joseph; MAGALLANES CABRERA Martin Eleazar y YACTAYO QUISPE Yosmel Sebastian;** bachilleres de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas respectivamente, han presentado su Tesis titulada: **“LOOKER STUDIO PARA LA OPTIMIZACION DEL CONTROL DE OPERACIONES BANCARIAS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA 2023”**, la cual al ser revisada con el sistema **OURIGINAL**, se encontró un 00% de similitud (se adjunta informe N° (D181869920), por lo que la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, expide la presente **CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD** a solicitud de los interesados para los fines que estimen conveniente.

Bellavista, 14 de diciembre de 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
UNIDAD DE INVESTIGACION FIIS

Dr. MORALES CHALCO OSMART RAÚL
DIRECTOR(e) UI-FIIS-UNAC

Document Information

Analyzed document	TESIS - ESPINOZA_MAGALLANES_YACTAYO.docx (D181869920)
Submitted	2023-12-14 22:01:00 UTC+01:00
Submitted by	Unidad FIIS
Submitter email	fiis.investigacion@unac.edu.pe
Similarity	0%
Analysis address	fiis.investigacion.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

Entire Document

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y SISTEMAS ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

“LOOKER STUDIO PARA LA OPTIMIZACION DEL CONTROL DE OPERACIONES BANCARIAS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA 2023” TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS AUTORES: ESPINOZA TIPIAN GUSTAVO JOSEPH MAGALLANES CABRERA MARTIN ELEAZAR YACTAYO QUISPE YOSMEL SEBASTIAN ASESOR: DR. OSMART RAUL MORALES CHALCO LINEA DE INVESTIGACION: INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA Callao ,2023 PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS UNIDAD DE INVESTIGACIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS TÍTULO LOOKER STUDIO PARA LA OPTIMIZACION DEL CONTROL DE OPERACIONES BANCARIAS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA 2023 AUTORES / CODIGO ORCID / DNI Espinoza Tipian Gustavo Joseph/ 0000-0003-4297-1238/ 73175102 Magallanes Cabrera Martin Eleazar/0000-0002-3890-3462/ 70460209 Yactayo Quispe Yosmel Sebastian/0000-0003-0286-7719/ 75713725 ASESOR MG. Chalco Morales, Osmart Raúl /0000-0002-5850-4899/ 09900421 LUGAR DE EJECUCIÓN AREA DE OPERACIONES BANCARIAS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA UNIDAD DE ANÁLISIS ADMINISTRATIVOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA TIPO / ENFOQUE / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: APLICADA/ CUANTITATIVO/PRE EXPERIMENTAL TEMA OCDE: INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEDICATORIA

Dedicamos nuestra tesis principalmente a Dios, por darnos la fuerza necesaria para culminar esta meta. A nuestros padres, por todo su amor y por motivarnos a seguir hacia adelante. También a nuestros docentes asesores, por brindarnos su apoyo moral en esas noches que tocaba investigar.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestra Alma Mater Universidad Nacional del Callao por las enseñanzas y el aprendizaje obtenido.

RESUMEN En la presente investigación titulada “Looker Studio para la optimización del control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023” se tuvo como objetivo general Conocer como la implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023 y para ello se tuvo que sostener la tesis en una población basándonos en una investigación pre experimental, de corte transeccional causal, además el método de investigación a usar fue deductivo, obteniendo como resultados R de Pearson 0.811 es positivo se interpreta que las variables son directamente proporcionales, es decir, si implementa Looker Studio también mejora el control de operaciones bancarias y como el R de Pearson calculado 0.811 se aproxima a 1 quiere decir que la relación entre las variables es fuerte, se concluyó que la implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera, además que influye con el riesgo crediticio, gestión de capital y con las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Palabras claves: Looker Studio, control de operaciones bancarias, riesgos crediticios, gestión de capital.

ABSTRACT

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

TÍTULO

LOOKER STUDIO PARA LA OPTIMIZACION DEL CONTROL DE OPERACIONES BANCARIAS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA 2023

AUTORES / CODIGO ORCID / DNI

Espinoza Tipian Gustavo Joseph/ 0000-0003-4297-1238/ 73175102

Magallanes Cabrera Martin Eleazar/0000-0002-3890-3462/ 70460209

Yactayo Quispe Yosmel Sebastian/0000-0003-0286-7719/ 75713725

ASESOR

MG. Chalco Morales, Osmart Raúl /0000-0002-5850-4899/ 09900421

LUGAR DE EJECUCIÓN

AREA DE OPERACIONES BANCARIAS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA

UNIDAD DE ANÁLISIS

ADMINISTRATIVOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA

TIPO / ENFOQUE / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

APLICADA/ CUANTITATIVO/PRE EXPERIMENTAL

TEMA OCDE: INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACION

La presente tesis fue sustentada por los bachilleres Espinoza Tipian Gustavo Joseph , Yactayo Quispe Yosmel Sebastian y Magallanes Cabrera Martin Eleazar .

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACION

MG. MANUEL ABELARDO ALCANTARA RAMIREZ	PRESIDENTE
MG. ANGELINO ABAD RAMOS CHOQUEHUANCA	SECRETARIO
MG. JESÚS JOSÉ BRINGAS ZUÑIGA	VOCAL
MG. YESMI KATIA ORTEGA ROJAS	SUPLENTE

ASESOR:

MG. OSMART RAUL CHALCO MORALES

Nro de Libro: 001

Nº de Folio: 015

Nº de Acta: 009-2024

Fecha de aprobacion de la tesis:

06 de Enero del 2024

Resolucion de la sustentacion:

Nº 002-2024-CF-FIIS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE SUSTENTACION POR MODALIDAD DE CICLO TALLER DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

ACTA N° 009-2024-I-CTT-IS

Siendo las 13.05 horas del día 06 de Enero del año 2024, encontrándose reunidos en el Auditorium de la FIIS, el **Dr. ENRIQUE GARCÍA TALLEDO**, en representación de la Rectora de la UNAC; el **JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS** (designado por resolución **002-2024-CF-FIIS**) de la Facultad Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, para la evaluación de las Tesis que conllevan a la obtención del Título Profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS**, el que se encuentra conformado por los siguientes docentes ordinarios:

PRESIDENTE	MG. MANUEL ABELARDO ALCÁNTARA RAMÍREZ
SECRETARIO	MG. ANGELINO ABAD RAMOS CHOQUEHUANCA
VOCAL	MG. JESÚS JOSÉ BRINGAS ZÚÑIGA
SUPLENTE	MG. YESMI KATIA ORTEGA ROJAS

Con el quórum reglamentario de ley y de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos vigente se dio inicio al Acto de Sustentación de la Tesis de los Bachilleres: **ESPINOZA TIPIAN GUSTAVO JOSEPH, YACTAYO QUISPE YOSMEL SEBASTIAN, MAGALLANES CABRERA MARTIN ELEAZAR** quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar el Título Profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS**, sustentan la tesis titulada "**LOOKER STUDIO PARA LA OPTIMIZACION DEL CONTROL DE OPERACIONES BANCARIAS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA 2023**", cumpliendo con la sustentación en acto público, de manera presencial.

Luego de la exposición, y de la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado de Sustentación y efectuadas las deliberaciones pertinentes, **SE ACORDÓ**: Dar por **APROBADO** con la escala de calificación cuantitativa (**16**) y calificación cualitativa (**Muy Bueno**) a la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 24 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU del 15 de junio del 2023.

Se dio por concluida la Sesión a las 13.35 horas del día 06 de enero del 2024.

MG. MANUEL ABELARDO ALCANTARA RAMÍREZ
Presidente

MG. ANGELINO ABAD RAMOS CHOQUEHUANCA
Secretario

MG. JESÚS JOSÉ BRINGAS ZÚÑIGA
Vocal

MG. YESMI KATIA ORTEGA ROJAS
Suplente



INFORME N° 009-2024 – JS ICTTS

**PARA : DR. PAUL GREGORIO PAUCAR LLANOS
DECANO FIIS**

DE : JURADO DE SUSTENTACIÓN DEL I CICLO TALLER DE TESIS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ASUNTO : INFORME FAVORABLE DEL JURADO DE SUSTENTACION

FECHA : Callao, 06 de enero del 2024

Los miembros del Jurado de Sustentación designados por **Resolución N° 002-2024-CF-FIIS** y de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, aprobado por Resolución 150-2023-CU del 15 de junio de 2023 Art. 71, visto el Acta de Sustentación **N° 009-2024 – JS ICTTS** de Tesis Titulada: **“LOOKER STUDIO PARA LA OPTIMIZACION DEL CONTROL DE OPERACIONES BANCARIAS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA 2023”**

**Presentado por:
ESPINOZA TIPIAN GUSTAVO JOSEPH
YACTAYO QUISPE YOSMEL SEBASTIAN
MAGALLANES CABRERA MARTIN ELEAZAR**

Para obtener Título de Profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS**, por modalidad de Tesis con Ciclo Taller de Tesis, habiendo obtenido nota aprobatoria de (16) dieciséis, Muy Bueno.

En tal sentido, los miembros del Jurado de Sustentación informan que no existe observación alguna a dicha Tesis por lo que se da la **CONFORMIDAD**, lo cual se debe comunicar a los interesados.

Sin otro particular reiteramos los sentimientos y estima personal.

.....
MG. MANUEL ABELARDO ALCÁNTARA RAMÍREZ
Presidente

.....
MG. ANGELINO ABAD RAMOS CHOQUEHUANCA
Secretario

.....
MG. JESÚS JOSÉ BRINJAS ZÚÑIGA
Vocal

.....
MG. YESMI KATHA ORTEGA ROJAS
Suplente

DEDICATORIA

Dedicamos nuestra tesis principalmente a Dios, por darnos la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A nuestros padres, por todo su amor y por motivarnos a seguir hacia adelante.

También a nuestros docentes asesores, por brindarnos su apoyo moral en esas noches que tocaba investigar.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestra Alma Mater Universidad Nacional del Callao por las enseñanzas y el aprendizaje obtenido.

INDICE

RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos	15
1.4. Justificación	15
1.5. Delimitantes de la investigación	15
II. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes:	16
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1 . Base Epistémica	21
2.2.2 . Base Legal	21
2.3. Marco conceptual	22
2.3.1. Looker Studio	22
2.3.2. Control de Operaciones Bancarias:	25
2.4. Definición de términos básicos	30
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
3.1. Hipótesis	32
3.1.1. Operacionalización de variable	33
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	35
4.1. Diseño metodológico	35
4.2. Método de investigación	35
4.3. Población y muestra	36
4.4. Lugar de estudio	37
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	38
4.6. Análisis y procesamiento de datos	38
4.7. Aspectos Éticos en Investigación	39
V. RESULTADOS	40
5.1. Resultados descriptivos	40
5.1.1. PRE TEST	40

5.1.2. POST TEST	44
5.2. Resultados inferenciales.	48
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	51
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.	51
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.	54
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	56
VII. CONCLUSIONES	57
VIII. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	59
VIII. ANEXOS:.....	64
Anexo 01: Matriz de consistencia	65
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	66
Anexo 03: Base de Datos	67
Anexo 04: Validez de juicios de expertos	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización de Variables	32
Tabla N° 2 Créditos Obtenidos anteriormente	39
Tabla N° 3 créditos Obtenidos durante el último año	40
Tabla N° 4 Situación Laboral	41
Tabla N° 5 Monto Solicitado	42
Tabla N° 6 Créditos Obtenidos anteriormente_POST	43
Tabla N° 7 créditos Obtenidos durante el último año_POST	44
Tabla N° 8 Situación Laboral_POST	45
Tabla N° 9 Monto Solicitado_POST	46
Tabla N° 10 HIPOTESIS GENERAL	48
Tabla N° 11 HIPOTESIS ESPECIFICA 1	48
Tabla N° 12 HIPOTESIS ESPECIFICA 2	49
TABLA N° 13 Prueba de muestras emparejadas HG	50
TABLA N° 14 Prueba de muestras emparejadas HE1	51
TABLA N° 15 Prueba de muestras emparejadas HE2	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Créditos Obtenidos anteriormente	39
Figura N° 2 Créditos Obtenidos durante el último año	40
Figura N° 3 Situación Laboral	41
Figura N° 4 Monto solicitado	42
Figura N° 5 Créditos Obtenidos anteriormente_POST	43
Figura N° 6 Créditos Obtenidos durante el último año_POST	44
Figura N° 7 Situación Laboral_POST	45
Figura N° 8 Monto solicitado_POST	46

RESUMEN

En la presente investigación titulada “Looker Studio para la optimización del control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023” se tuvo como objetivo general Conocer como la implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023 y para ello se tuvo que sostener la tesis en una población basándonos en una investigación pre experimental, de corte transeccional causal, además el método de investigación a usar fue deductivo, obteniendo como resultados R de Pearson 0.811 es positivo se interpreta que las variables son directamente proporcionales, es decir, si implementa Looker Studio también mejora el control de operaciones bancarias y como el R de Pearson calculado 0.811 se aproxima a 1 quiere decir que la relación entre las variables es fuerte, se concluyó que la implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera, además que influye con el riesgo crediticio, gestión de capital y con las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Palabras claves: Looker Studio, control de operaciones bancarias, riesgos crediticios, gestión de capital.

ABSTRACT

In the present research entitled "Looker Studio for the optimization of the control of banking operations of a financial institution 2023" the general objective was to know how the implementation of Looker Studio is related to the control of banking operations of a financial institution 2023 and for this we had to sustain the thesis in a population based on a pre-experimental research, causal transectional cut, also the research method to use was deductive, obtaining as results Pearson's R 0.811 is positive it is interpreted that the variables are directly proportional, that is, if datastudio is implemented it also improves the control of banking operations and as the Pearson's R calculated 0.811 is close to 1 it means that the relationship between the variables is strong, it was concluded that the implementation of Looker Studio is related to the control of banking operations of a financial institution, in addition it is related to credit risk, capital management and banking operations of a financial institution 2023.

Keywords: Looker Studio, banking operations control, credit risk, capital management.

INTRODUCCIÓN

En el acelerado entorno bancario actual, la capacidad de acceder, analizar y comprender de inmediato datos críticos se ha vuelto fundamental. Como plataforma avanzada de analítica e inteligencia de negocios, Looker Studio se convierte en un aliado estratégico en la optimización y control de las operaciones bancarias. Al proporcionar potentes herramientas de visualización y análisis, Looker Studio no solo permite a las instituciones financieras tomar decisiones informadas, sino que también desempeña un papel fundamental en la gestión del riesgo, la mejora de la eficiencia operativa y la adaptación proactiva a los cambios del mercado.

Con esto en mente, exploramos cómo Looker Studio impacta y mejora los controles operativos del banco, brindando una visión integral y dinámica que impulsa la toma de decisiones estratégicas y la excelencia operativa.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

El control de operaciones bancarias es fundamental para asegurar la estabilidad y la confiabilidad del sistema financiero en cualquier región del mundo. Sin embargo, los desafíos y problemas pueden variar según la región. Aquí tienes una visión general de los problemas relacionados con el control de operaciones bancarias en Europa, América Latina y específicamente en el Perú (1).

Europa cuenta con una serie de regulaciones financieras complejas y exigentes, como las establecidas por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y el Banco Central Europeo (BCE). Los bancos deben cumplir con estas regulaciones para garantizar la estabilidad financiera, además el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo son preocupaciones importantes en Europa, los bancos están obligados a implementar medidas rigurosas de prevención y detección de actividades ilícitas; los bancos europeos son objetivo de ataques cibernéticos, y deben invertir en tecnología y capacitación para proteger los datos y las operaciones de sus clientes (2).

En muchas partes de América Latina, el acceso a servicios bancarios es limitado, lo que dificulta el control de operaciones. La falta de inclusión financiera puede dar lugar a actividades no reguladas; en algunos países de la región, la corrupción es un problema persistente que puede afectar la supervisión y el control de las operaciones bancarias. La falta de transparencia puede socavar la confianza en el sistema financiero, juntamente con la volatilidad económica en la región puede generar desafíos en la gestión de riesgos por parte de los bancos y puede afectar la estabilidad de las operaciones bancarias (3).

El sistema bancario peruano está regulado y supervisado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Uno de los desafíos es mantener una regulación efectiva para prevenir riesgos sistémicos, aunque ha habido avances significativos en la inclusión

financiera en Perú, todavía existen desafíos en la llegada de servicios financieros a áreas rurales y poblaciones desfavorecidas. La prevención del lavado de dinero es un foco importante de control de operaciones bancarias en Perú, y las instituciones financieras deben cumplir con las regulaciones en este aspecto; la seguridad cibernética es un problema creciente en Perú, y los bancos deben invertir en medidas de protección y educación para sus empleados y clientes (4). Cada región y país tiene sus propias particularidades y desafíos en el control de operaciones bancarias, pero en todos los casos, la regulación, la supervisión efectiva y la inversión en tecnología y capacitación son esenciales para mantener la confianza en el sistema financiero (5).

La entidad financiera en donde se labora no establece límites de crédito razonables basados en la capacidad financiera de los clientes y su historial crediticio. Se ha verificado incluso que no cuentan con sistemas de monitoreo continuo para evaluar el comportamiento financiero de los clientes a lo largo del tiempo, o alguna herramienta que brinde datos concisos para una toma de decisiones con el fin de optimizar el control de operaciones bancarias y la identificación de posibles riesgos de lavado de activos.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera la implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023?

Problemas específicos

¿De qué manera la implementación de Looker Studio influye en el riesgo crediticio de las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023?

¿De qué manera la implementación de Looker Studio influye en la gestión de capital de las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Conocer como la implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023

Objetivos específicos

Determinar como la implementación de Looker Studio influye en el riesgo crediticio de las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023

Identificar como la implementación de Looker Studio influye en la gestión de capital en las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023

1.4. Justificación

El presente estudio de investigación pretende conocer cómo influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera con la implementación de Looker Studio. El control de las variables resulta ser fundamental en el proceso de averiguar el comportamiento financiero de los usuarios mediante la tecnología de la información.

1.5. Delimitantes de la investigación

Con el propósito de hacer factible el proyecto de investigación se establecen criterios que limiten el alcance del proyecto, estableciendo las restricciones teóricas, espaciales y temporales.

Limitante teórica

Como limitaciones teóricas establecemos que de la totalidad de las referencias bibliográficas fueron encontradas en su mayoría en fuentes de Internet debido a que fue insuficiente buscar fuentes de información por ejemplo en las bibliotecas de la universidad. Y así poder continuar con el desarrollo de la investigación.

Limitante temporal

El tiempo en el cual se llevará esta investigación lleva 4 meses, para que nos facilite los datos para el desarrollo de la investigación

Limitante espacial

Este trabajo se viene realizando en la entidad financiera privada, solicitando que nos brinde la aprobación y facilidad en realizar la investigación.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes:

Internacional:

En la investigación de Rodríguez, Byron en el año 2021 presentó como objetivo el crear reportes automáticos por medio de Google Datastudio para agilizar la toma de decisiones, cumpliendo las leyes Antifraude y Controles SOX, organizando la información de manera eficiente reduciendo los controles y actividades necesarias para la correcta ejecución de los procesos de la Vicepresidencia de Infraestructura Tecnológica, trabajando con una muestra de 300 clientes, utilizando como tipo de investigación aplicada; obteniendo como resultado se ejecuta la gestión desde los usuarios encargados de los procesos y encontramos que aplicaciones y procesos son los que tienen más fallas actualmente y acumuladas por periodos, podemos ver también que periodos de tiempo son los que presentan más incidentes y encontrar la razón de estos. esto aumenta en 65% la eficiencia en los procesos bancarios llegando a las siguientes conclusiones DataStudio es una herramienta que puede ser utilizada como método para la toma de decisiones, la seguridad de la información puede compartirse de manera interna para la ejecución de los procesos sin vulnerabilidades a través de herramientas de visualización.

En la investigación de Chilibuquina-Jerez, J. L., Yautibug-Caiza, J. M., y Medina-Chicaiza, en el año 2020 presentaron como objetivo

plantear una estrategia de medición para el manejo de la fanpage de Facebook de las cooperativas indígenas de Tungurahua-Ecuador., trabajando con una muestra de 8 entidades financieras, utilizando como tipo de investigación aplicada obteniendo como resultado Los resultados obtenidos demuestran un bajo nivel de adopción digital, especialmente en los segmentos bajos de las cooperativas, ya que no poseen o manejan inapropiadamente el área de Marketing digital, sin embargo, los segmentos 1 y 2 tienen un mejor rendimiento en cuanto al uso de la analítica digital. Llegando a las siguientes conclusiones, la utilización de esta herramienta contribuye a la interpretación y exposición de datos de la red social para ayudar al cumplimiento de los objetivos empresariales.

En la investigación de Fernández Gómez-Monche, Gonzalo en el año 2021 presentó como objetivo analizar el impacto que llegara a ejercer el Big Data en las aseguradas., trabajando con una muestra de 15 entidades financieras, utilizando como tipo de investigación aplicada obteniendo como resultado de poder realizar todas estas nuevas funciones las aseguradoras pueden ofrecer productos y servicios personalizados para los clientes. La tecnología, acompañada del uso de datos llegando a las siguientes conclusiones La preservación de la privacidad de los datos y la entrada en vigor de nuevas leyes que limitan el trato y transferencia de la información privada ponen en serias dudas el desarrollo de herramientas analíticas en el futuro. Las ventajas son varias, pero ante la posibilidad de poder estar dando un mal uso a los datos o afectar negativamente a los individuos, los gobiernos y sistemas regulatorios se han visto obligados a exigir a las empresas a cumplir con una normativa cada vez más estricta.

En la investigación de Jaramillo, Andrés en el año 2022 presentó como objetivo desarrollar en una plataforma digital una herramienta tipo dashboard para la presentación de información financiera de las pymes del Valle de Aburrá basándose en la información suministrada por la Superintendencia de Sociedades., trabajando con una muestra

de 20 pymes, utilizando como tipo de investigación aplicada obteniendo como resultado El resultado final de la herramienta desarrollada nos permite dar un vistazo a la mejor aproximación de cómo se están comportando financieramente las pymes del país, y nos permite indagar más a fondo que simplemente ver un vistazo global donde no sabemos quienes generan el peso importante en los datos presentados. Llegando a las siguientes conclusiones que los principales sectores económicos de las pymes en el Valle de Aburrá tienen una buena capacidad financiera con respecto a las pymes de la capital, esto puede ser debido a que como en la capital hay una cantidad aun mayor de pymes que en el Valle de Aburrá, la competencia entre estas sea más agresiva, reflejándose en sus rentabilidades.

En la investigación de Zuluaga Ramírez, Manuela en el año 2021 presentó como objetivo Se plantea un objetivo donde se elabore un modelo tecnológico financiero que permita a las agencias de la cooperativa, tener una constante alerta para su gestión, directamente relacionada con los indicadores y variables financieras, por falta de una herramienta que monitoree y proyecte los resultados operativos, se percibe que los directores de las agencias no tienen un seguimiento tan constante debido a las tareas operativas que tienen en el día a día, a lo que esta herramienta facilitaría el monitoreo constante de los resultados que se van obteniendo., trabajando con una muestra de 41 oficinas de la empresa, utilizando como tipo de investigación aplicada obteniendo como resultado Con la creación del tablero de alertas se espera que logre optimizar los procesos gracias a la automatización del mismo, y así reduzca considerablemente el tiempo empleado a esta actividad. Llegando a las siguientes conclusiones Es importante evaluar y visualizar periódicamente el comportamiento de las variables claves y la gestión general de las distintas áreas de la cooperativa con respecto al cumplimiento de las respectivas metas.

Nacional:

En la investigación de Gonzales Rojas, Jose Antonio en el año 2021 presentó como objetivo Desarrollar un sistema de inteligencia de negocios para identificar las ventas improductivas realizadas en un periodo de tiempo determinado., trabajando con una muestra de 200 ventas mensuales, utilizando como tipo de investigación aplicada obteniendo como resultado. Se logró implementar una solución datamart alineada a las funcionalidades que reflejan necesidades de usuarios de ventas improductivas. Llegando a las siguientes conclusiones. El esquema estrella contribuye a tener una conceptualización de la solución y actualización rápida de los datos, esto debido a su fácil entendimiento, simplifica el proceso de atender cambios futuros.

En la investigación de Vizcardo Salinas, Gerson Ricardo en el año 2022 presentó como objetivo El objetivo principal es realizar la implementación de una herramienta que incluye tecnología RPA (Robotics Process Automation) para la optimización de los procesos de Facturación y Saldos de servicios en una entidad financiera., trabajando con una muestra de 250 clientes, utilizando como tipo de investigación aplicada obteniendo como resultado , que la TIR 30% tiene un valor superior a la tasa de descuento, la inversión en este proyecto traerá más beneficios a la empresa llegando a las siguientes conclusiones Se pudo reducir la carga operativa asociada con la generación de los diversos motores y fuentes de información involucradas en el proceso, aumentando la eficiencia de nuestro Supervisor de Datos Financieros. Esto equivale a aproximadamente 16.000 soles por mes de ingresos a la empresa por el tiempo recursos humanos ahorrado en este proceso.

2.2. Bases teóricas.

A continuación, se muestra las bases teóricas sobre la cual se desarrolla la presente investigación:

2.2.1. Base Epistémica

Según (Parra,2018), afirma: Se define la Epistemología como la disciplina que examina críticamente los fundamentos de una disciplina en particular, siendo considerada “la ciencia de la ciencia”. No obstante, se ha planteado la posibilidad de que la Epistemología carezca de grados de incertidumbre en relación con los fundamentos de una disciplina científica particular. Se sugiere que la validación en los límites de esa ciencia podría ser un proceso posterior, similar a lo que sucede en las ciencias positivas. Este enfoque ha llevado a la epistemología a postular que todo conocimiento científico es a priori, lo que respalda la legitimidad de sus principios más que la de sus resultados.

En consecuencia, este trabajo de investigación puede ser validado por el conocimiento científico que se ha utilizado para su desarrollo.

2.2.2. Base Legal

En el proceso de elaboración de la tesis se ha evaluado el marco normativo de la regulación del control de operaciones bancarias y la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo se rige principalmente por la Ley N° 27693, Ley de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (Ley Anti Lavado de Activos).

Esta ley establece las disposiciones generales para prevenir y combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo en el sistema financiero peruano.

Define las obligaciones de las entidades financieras, incluyendo los bancos, para implementar medidas de prevención y debida diligencia. Por lo que implementar esta tecnología nos permitirá conocer el comportamiento crediticio de los clientes.

2.3. Marco conceptual.

2.3.1. Looker Studio

Looker Studio es una herramienta de Google Analytics que genera informes de solución de datos personalizados de las plataformas online, igualmente permite vincularse con diferentes herramientas externas, también puede crear informes interactivos con documentos de Google así lo argumenta Chardonneau, Coutant, y Soulier (2017). En efecto, esto ayudará a las empresas en los diferentes temas como: analítica web, métrica, encuestas (Surveys), entre otras herramientas para llevar a cabo un completo análisis de esta.

De la investigación de Snipes (2018) y Shivakumar (2019), se define que Data Studio, forma parte de Google Analytics 360 desde el año 2016, posee una amplia biblioteca de información, por lo cual maneja datos en 37 idiomas y 59 monedas internacionales, esta herramienta permite la visualización clara y atractiva de datos, además es gratuita y de fácil acceso, adecuado para consumidores y pequeñas empresas, solo es necesario tener una cuenta en Google, tiene el propósito de brindar a los usuarios la facilidad de crear informes de manera dinámicas, comprensibles y de fácil interpretación a su vez permite la colaboración de terceros los cuales pueden visualizar y modificar la hoja de dato.

Data Studio utiliza métricas (edad, ciudad, total de likes, compartir entre otros) para tener un mejor rendimiento de las plataformas de social media. Por esta razón Data Studio, permite un óptimo manejo de datos, edición de informes personalizados

en plataformas online, en efecto, esto ayudará especialmente a las entidades financieras en los diferentes temas como: analítica web, métrica, encuestas (Surveys), entre otras herramientas para llevar a cabo un completo análisis de la misma.

Google Data Studio constituye una plataforma dedicada a la creación de informes y paneles, destinada a convertir datos en representaciones visuales significativas y de fácil comprensión. Su principal objetivo es ofrecer a los usuarios la capacidad de generar informes interactivos y personalizados, facilitando la toma de decisiones informadas.

Dimensiones de Looker Studio

Conectividad de Datos.

Fuentes de Datos: Google Data Studio permite conectar y extraer datos de diversas fuentes, incluyendo Google Analytics, Google Ads, Google Sheets, bases de datos SQL, fuentes en la nube y muchas otras.

Transformación de Datos: Los usuarios pueden realizar transformaciones de datos, como filtros, agregaciones y cálculos personalizados, para preparar los datos para su visualización.

Diseño y Visualización.

Personalización Visual: Google Data Studio proporciona diversas posibilidades de personalización para crear informes y paneles visualmente atractivos. Los usuarios tienen la capacidad de ajustar los colores, fuentes, estilos y disposición de los elementos visuales según sus preferencias.

Visualizaciones Interactivas: Facilita la generación de gráficos interactivos, como barras, líneas, mapas y tablas dinámicas, entre otros, para representar los datos de forma eficiente.

Colaboración y Compartición.

Colaboración en Tiempo Real: Varios usuarios pueden colaborar en la creación y edición de informes en tiempo real, lo que facilita el trabajo en equipo.

Compartición de Informes: La distribución de informes y paneles se simplifica al permitir compartirlos con otros usuarios mediante enlaces o estableciendo la programación para el envío automático de informes por correo electrónico.

Seguridad y Acceso.

Gestión de Permisos: Permite controlar quién tiene acceso a los informes y qué nivel de permisos tienen, garantizando la seguridad de los datos sensibles.

Autenticación: Se integra con la autenticación de Google, lo que facilita el acceso y la gestión de cuentas.

Automatización y Programación.

Actualizaciones Automáticas: La información en los informes se actualiza de manera automática, asegurando así la presentación constante de los datos más recientes.

Programación de Informes: Los usuarios pueden programar el envío automático de informes en intervalos específicos.

Integración con el Ecosistema de Google.

Integración con Otras Herramientas de Google: Google Data Studio se integra fácilmente con otras herramientas de Google, como Google Sheets, Google Analytics y Google Ads.

Optimización de Rendimiento.

Rendimiento y Velocidad: Google Data Studio está diseñado para proporcionar informes de alto rendimiento y carga rápida de visualizaciones, incluso con grandes conjuntos de datos.

Aplicaciones Personalizadas.

Desarrollo de Conectores Personalizados: Usuarios con conocimientos avanzados tienen la capacidad de crear sus propios conectores personalizados para obtener acceso a fuentes de datos específicas.

2.3.2. Control de Operaciones Bancarias:

El control de operaciones bancarias es un componente fundamental de la gestión y supervisión de las actividades de un banco. Se refiere al conjunto de procesos, procedimientos y mecanismos utilizados para garantizar que las operaciones bancarias se lleven a cabo de manera eficiente, segura y cumpliendo con las regulaciones y estándares establecidos. Esta teoría se basa en la premisa de que la gestión adecuada de las operaciones bancarias es esencial para mantener la confianza de los clientes, asegurar la solidez financiera del banco y cumplir con los requisitos legales y regulatorios.

Dimensiones del Control de Operaciones Bancarias:

Gestión de Riesgos.

Riesgo Crediticio: Controlar y mitigar el riesgo asociado con la concesión de préstamos y créditos, incluyendo la evaluación de la calidad crediticia de los prestatarios y la gestión de la cartera de créditos.

Riesgo de Mercado: Supervisar y gestionar los riesgos relacionados con las fluctuaciones en los mercados financieros,

como los riesgos de tasas de interés, riesgos cambiarios y riesgos de precios de activos.

Riesgo Operativo: Identificar, evaluar y mitigar los riesgos operativos que pueden surgir de procesos, sistemas, errores humanos, fraudes y eventos externos.

Cumplimiento Normativo y Legal.

Normativas y Regulaciones: Asegurarse de que todas las operaciones bancarias cumplan con las leyes y regulaciones financieras, incluyendo las relacionadas con la prevención del lavado de dinero y la privacidad de los datos.

Cumplimiento de Normas Internas: Garantizar que las políticas y procedimientos internos del banco estén alineados con las mejores prácticas y los estándares éticos.

Procesos y Controles Internos.

Diseño de Procesos: Definir y documentar procesos operativos claros y eficientes para todas las actividades bancarias.

Controles Internos: Implementar sistemas de control interno para supervisar y garantizar que los procesos se sigan adecuadamente, incluyendo medidas para la prevención de fraudes y la detección de errores.

Gestión de la Liquidez:

Flujo de Efectivo: Supervisar y gestionar los flujos de efectivo para asegurarse de que el banco tenga suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras.

Gestión de Activos y Pasivos (ALM): Equilibrar adecuadamente los activos y pasivos del banco para gestionar los riesgos de tasa de interés y asegurar una estructura de vencimientos adecuada.

Seguridad y Tecnología:

Seguridad Cibernética: Proteger los sistemas y datos bancarios de amenazas cibernéticas mediante medidas de seguridad tecnológica y educación en ciberseguridad.

Gestión de Tecnología: Supervisar la implementación y el mantenimiento de sistemas tecnológicos para garantizar que estén actualizados y funcionando de manera eficiente.

Gobierno Corporativo:

Estructura de Gobierno: Establecer una estructura de gobierno sólida que incluya la supervisión de la alta dirección y la junta directiva, así como la gestión de conflictos de interés.

Transparencia y Responsabilidad: Promover la transparencia en la toma de decisiones y la rendición de cuentas a los accionistas y reguladores.

Calidad de Servicio y Reputación:

Gestión de la Calidad: Asegurarse de que los productos y servicios bancarios cumplan con altos estándares de calidad y satisfagan las necesidades de los clientes.

Reputación y Relación con Clientes: Mantener y mejorar la reputación del banco mediante una relación positiva con los clientes y la resolución eficiente de problemas.

Estas dimensiones son esenciales para garantizar que las operaciones bancarias se realicen de manera efectiva y segura, y que el banco cumpla con sus responsabilidades hacia los clientes, los accionistas y las autoridades reguladoras.

El control de operaciones bancarias se refiere a la gestión y supervisión de todas las actividades y transacciones que realizan los bancos en su funcionamiento diario. Este control es

esencial para garantizar la eficiencia, la transparencia, la seguridad y el cumplimiento normativo en las operaciones bancarias. Aquí hay una descripción más detallada de lo que implica el control de operaciones bancarias:

Gestión de Riesgos: Los bancos están expuestos a varios tipos de riesgos, como riesgos crediticios, riesgos de mercado, riesgos operativos y riesgos de cumplimiento normativo. El control de operaciones bancarias implica la identificación, la evaluación y la gestión de estos riesgos para minimizar pérdidas financieras y proteger la estabilidad del banco.

Cumplimiento Normativo: Los bancos están sujetos a regulaciones y leyes financieras y bancarias. El control de operaciones bancarias implica asegurarse de que el banco cumpla con todas las normativas relevantes, incluyendo la prevención del lavado de dinero, la privacidad de los datos del cliente y otros requisitos legales.

Supervisión de Transacciones: Los bancos procesan una gran cantidad de transacciones diariamente, como depósitos, retiros, transferencias, préstamos y más. El control de operaciones bancarias implica supervisar estas transacciones para detectar posibles actividades sospechosas o fraudulentas.

Auditoría Interna: Los bancos suelen contar con departamentos de auditoría interna que revisan y evalúan regularmente los procesos y las operaciones del banco para garantizar que se sigan políticas y procedimientos adecuados y para identificar áreas de mejora.

Control de Calidad: Asegurar la calidad de los servicios y productos bancarios es esencial para mantener la confianza de los clientes. El control de operaciones bancarias implica la implementación de prácticas de control de calidad para

garantizar que los servicios sean consistentes y cumplan con los estándares establecidos.

Seguridad de la Información: La protección de la información confidencial del cliente y de la propia institución bancaria es fundamental. El control de operaciones bancarias incluye medidas de seguridad de la información, como la protección contra ciberataques y la gestión de la seguridad de los datos.

Gestión de Liquidez: Los bancos deben asegurarse de que tienen suficiente liquidez para cubrir las demandas de los clientes y para enfrentar situaciones de crisis. El control de operaciones bancarias implica la gestión de la liquidez y la planificación financiera adecuada.

Transparencia y Divulgación: Los bancos deben ser transparentes en sus operaciones y proporcionar información adecuada a los reguladores y a los clientes. El control de operaciones bancarias implica la generación de informes y la divulgación de información financiera y operativa de manera oportuna y precisa.

Teoría de la Intermediación Financiera

Eugene Fama, un economista y premio Nobel, desarrolló la Teoría de la Intermediación Financiera. Esta teoría sostiene que los bancos y otras instituciones financieras desempeñan un papel crucial al canalizar fondos de los ahorradores hacia los prestatarios. Los bancos actúan como intermediarios financieros y obtienen ganancias al prestar dinero a tasas de interés más altas de las que pagan a los depositantes. (37).

Teoría de la Banca de Reservas Fraccionarias

Murray Rothbar, un economista de la Escuela Austríaca, desarrolló la Teoría de la Banca de Reservas Fraccionarias. Esta teoría argumenta que los bancos operan con un sistema de

reservas fraccionarias, lo que significa que solo mantienen una fracción de los depósitos de los clientes en reserva y prestan el resto. Rothbard critica este sistema y aboga por un sistema bancario con reservas completas. (38).

Teoría de la Demanda de Dinero

Milton Friedman un destacado economista, contribuyó a la Teoría de la Demanda de Dinero. Esta teoría sugiere que la demanda de dinero es una función de la renta y la tasa de interés. En el contexto de las operaciones bancarias, esta teoría se relaciona con cómo las tasas de interés afectan la demanda de préstamos y depósitos. (39)

Teoría de la Agencia

Stephen A. Ross, un economista y financiero, desarrolló la Teoría de la Agencia, que se aplica al sector bancario. Esta teoría se centra en los problemas de agencia que pueden surgir cuando los bancos gestionan los fondos de los depositantes en beneficio propio. Analiza cómo los incentivos y los controles afectan la relación entre los bancos y sus clientes. (40).

2.4. Definición de términos básicos.

- **Riesgo:** Posibilidad de que ocurra un evento o acción que dañe o perjudique a una persona natural o jurídica en el logro de sus objetivos.
- **Factores de Riesgo:** Conjunto de variables que se pueden utilizar o se generan para la ocurrencia de una acción que perjudique a una persona natural o jurídica en el logro de sus objetivos.
- **Lavado de Activos:** El Lavado de Activos es el proceso de convertir, custodiar, ocultar o transferir dinero, bienes, efectos o ganancias, con el fin de evitar la identificación de su origen ilícito y hacerlos aparentar como legítimos.

- **Operación Financiera:** Es un instrumento que permite realizar intercambios de capitales financieros disponibles en diferentes momentos del tiempo. Mediante la operación financiera se realiza un intercambio de disponibilidad dineraria entre los sujetos que participan en la operación. Rodríguez (1994)
- **Cliente:** Es toda persona natural o jurídica con la cual las empresas establecen o mantienen relaciones comerciales para la prestación de algún servicio o el suministro de cualquier producto propio de su actividad.
- **Financiamiento del Terrorismo:** Es el acto de proporcionar apoyo por cualquier medio a terroristas u organizaciones terroristas a fin de permitirles realizar actos de terrorismo.
- **LA/FT:** Lavado de activos y del financiamiento del terrorismo. Superintendencia de Banca, Portal SBS (2015)
- **Oficial de Cumplimiento:** Persona natural responsable de vigilar la adecuada implementación y funcionamiento del sistema de prevención del LA/FT. Es la persona de contacto del sujeto obligado con la Superintendencia y un agente en el cual esta se apoya en el ejercicio de la labor de control y supervisión del sistema de prevención del LA/FT. Superintendencia de Banca, Portal SBS (2015)
- **Personas Expuestas Políticamente (PEP):** Personas naturales, nacionales o extranjeras, que cumplen o que en los últimos cinco (5) años hayan cumplido funciones públicas destacadas o funciones prominentes en una organización internacional, sea en el territorio nacional o extranjero, y cuyas circunstancias financieras puedan ser objeto de un interés público. Asimismo, se considera como PEP al colaborador directo de la máxima autoridad de la institución. Superintendencia de Banca, Portal SBS (2015)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

Ha: La implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Ho: La implementación de Looker Studio no influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Hipótesis específicas

La implementación de Looker Studio influye en el riesgo crediticio de las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

La implementación de Looker Studio influye en la gestión de capital en las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

3.1.1. Operacionalización de variable

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem	Método y Técnica
<p>Variable Independiente:</p> <p>LOOKER STUDIO</p>	<p>Looker Studio es una herramienta versátil que se utiliza para transformar datos en visualizaciones impactantes y comprensibles. Sus dimensiones clave abarcan desde la conectividad de datos hasta la colaboración, la seguridad, la automatización y la integración con el ecosistema de Google, lo que lo convierte en una herramienta valiosa para el análisis de datos y la toma de decisiones. (22)</p>	<p>El sistema de información se diseña y desarrolla con la intención de proporcionar a los usuarios una experiencia de uso amigable y eficaz, mientras se garantiza la confiabilidad y la usabilidad de la información y los procesos.</p>	<p>Usabilidad</p> <p>Confiabilidad</p>	<p>Porcentaje de usabilidad</p> <p>Porcentaje de confiabilidad</p>		<p>Con Diseño pre experimental</p> <p>Con método de enfoque cuantitativo de tipo deductivo</p> <p>Técnica:</p> <p>Observación</p> <p>Instrumento:</p> <p>Checklist de cumplimiento</p>

<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Control de operaciones bancarias</p>	<p>El control de operaciones bancarias es un componente fundamental de la gestión y supervisión de las actividades de un banco (19)</p>	<p>el lavado de activos implica tanto comportamientos financieros engañosos como actividades ilegales para encubrir el origen de los activos ilícitos y hacerlos parecer legítimos, ya que el objetivo es evitar la detección y el castigo al ocultar la verdadera naturaleza ilícita de los fondos o activos.</p>	<p>Riesgo crediticio</p> <p>Gestión de capital</p>	<p>Nivel de riesgo crediticio</p> <p>Nivel de gestión de capital</p>	<p>1-7</p> <p>8-17</p>	
---	---	--	--	--	------------------------	--

Tabla N.º 1 - Operacionalización de variable

Fuente propia

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico.

El diseño de estudio de esta investigación es pre experimental, de corte transeccional causal, ya que la investigación manifiesta que: “La investigación pre experimental es un diseño de investigación que implica la manipulación de una variable independiente para observar su efecto en una variable dependiente, pero carece de algunos elementos clave de control que se encuentran en diseños experimentales más rigurosos”. (25). “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (15)

4.2. Método de investigación.

El método de investigación es de enfoque cuantitativo porque se centró en la recolección y análisis de datos numéricos para cuantificar fenómenos y realizar inferencias estadísticas: de tipo deductivo, dado que la investigación no consiste únicamente en acumular y procesar datos, el investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo. A grandes rasgos, las principales etapas a seguir en una investigación son: examinar las características del tema a investigar, definirlo y formular hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar.” (33), El tipo de investigación de la presente tesis fue tipo aplicada ya que pretendemos resolver la presente problemática que encontramos acerca de lavado de activos que estén ocasionando pérdida o desorden contribuyendo a investigar el control de operaciones bancarias. Además, sobre la investigación aplicada manifiesta que: “La investigación es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. En este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel

descriptivo; ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta (19).

4.3. Población y muestra.

Población:

Es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación. (18). También se define como “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo. (29)”. Según nuestro estudio realizado, la población en general es un total de 200 clientes con operaciones frecuentes en los últimos meses en la entidad financiera.

Muestra

Dado que la muestra son los elementos representativos de una población más grande, con el objetivo de obtener conclusiones válidas y generalizables sobre esta población (27). Dado que permite que el estudio se realice en menor tiempo, posibilita profundizar en el análisis de las variables, tener mayor control de las variables a estudiar y en la carga de ficheros csv en Python ya que al cargar la población completa se puede volver muy lento y esto sucede más cuando tenemos muchísimos datos que procesar y analizar

Para la muestra se considera lo siguiente:

N = Total de población en estudio: 200

n = Tamaño de la muestra

Z = valor tabular (1.96)

p = tasa de prevalencia del objeto en estudio =0.5

q = $(1-p)=0.5$

e =error de precisión=0.05 192.08 0.49.75

Para estimaciones:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1.96 * 1.96 * 200 * 0.5 * 0.5}{(200 - 1) * 0.05 * 0.05 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 40$$

La muestra fue de 40 clientes de la entidad financiera.

4.4. Lugar de estudio.

Para la presente investigación dedicada se realizó en una empresa financiera de nuestra ciudad.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

La recopilación de datos se llevó a cabo aplicando el instrumento del Checklist, este instrumento de comprobación sirve para utilizar de guía y recordar los puntos que deben ser inspeccionados en función de los conocimientos que se tienen sobre las características y riesgos de las instalaciones. Para el caso de investigación este “**Checklist de operaciones bancarias**” o listas de verificación en operaciones bancarias varían dependiendo de los procesos específicos y las políticas internas de cada institución financiera, por lo que este cuestionario de preguntas en el que se responderá en escala de Likert concretamente es una lista compuesta por varios ítems que pueden preguntar según sea el caso (15).

4.6. Análisis y procesamiento de datos.

Se usó la observación como técnica de investigación que implica la recopilación sistemática y la interpretación de información sobre comportamientos, situaciones o fenómenos en su entorno natural, sin intervenir en ellos de manera directa (23). Esta técnica se utilizó para estudiar y comprender el comportamiento humano, patrones de interacción, procesos naturales o situaciones específicas.

Se registró los datos objetivos sobre lo que sucede, como comportamientos, eventos, interacciones, contextos o características del entorno en el software estadístico SPSS 25 para la prueba binomial, mediante la tabla de concordancia. La validez se realizó por tres jueces expertos realizando la prueba de concordancia de expertos obteniendo un resultado de 0.9 demostrando una validez excelente y la confiabilidad estadística para el instrumento se calculó utilizándose el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach teniendo un 0.8 como resultado, indicando que el instrumento de investigación es confiable.

4.7. Aspectos Éticos en Investigación

Esta investigación fue elaborada de acuerdo a los lineamientos y reglamentos de la Universidad Nacional del Callao. Los datos mostrados en esta investigación fueron recogidos y procesados de una manera adecuada sin distorsionar ni adulterar, los datos están fundamentados en el instrumento aplicado al Pre-Test y Post-Test de estudio. Se respetó a los integrantes, no se hizo ninguna discriminación, de sexo, raza o religión. Para ello se solicitó autorización de la documentación a utilizar a las personas correspondientes e involucradas en esta investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos.

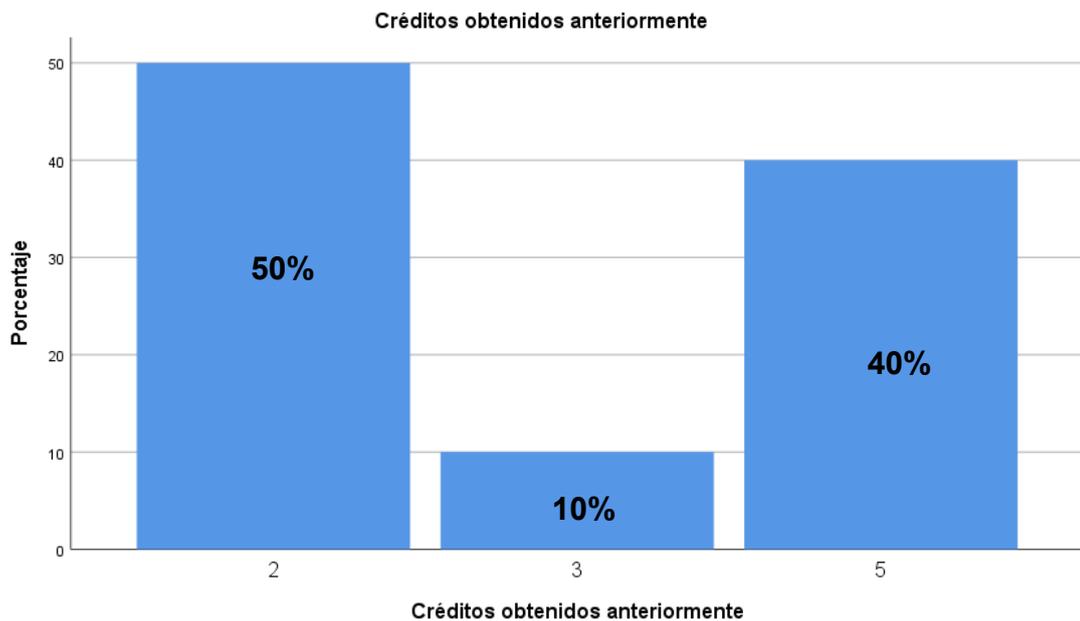
5.1.1. PRE TEST

Tabla N° 2 Créditos Obtenidos anteriormente

Créditos obtenidos anteriormente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	20	50,0	50,0	50,0
	3	4	10,0	10,0	60,0
	5	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente Propia

Figura N° 1 Créditos Obtenidos anteriormente



Fuente propia

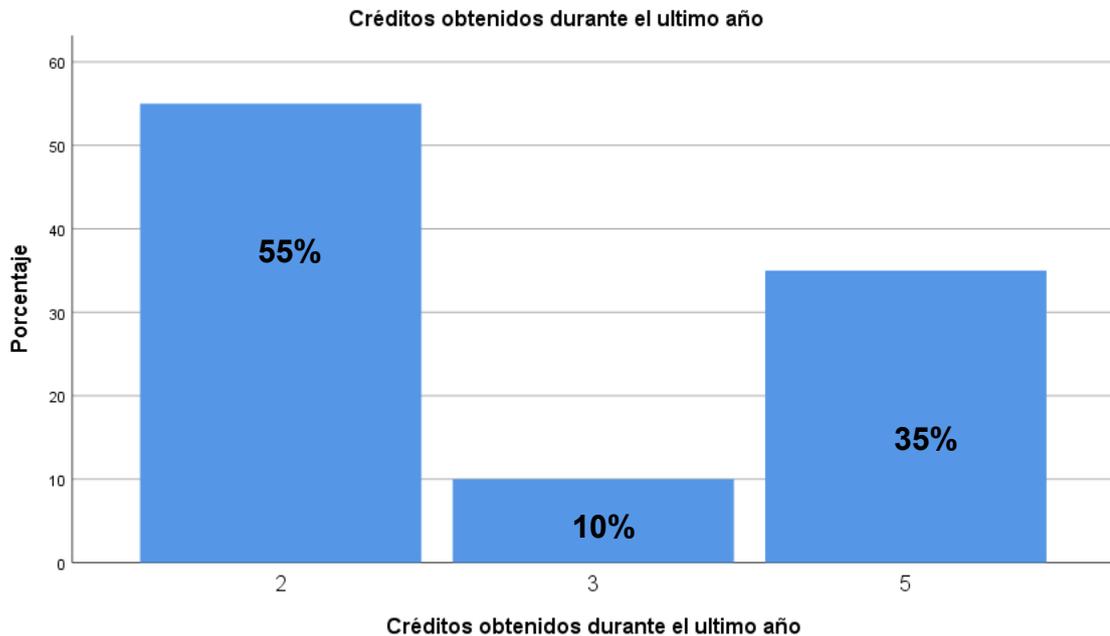
En la tabla se puede observar que a la pregunta de cuantos créditos obtenidos anteriormente el 50% indica que fueron 2 créditos, el 10% que fueron 3 créditos y el 40% indica que obtuvieron hasta 5 créditos y se advierte el comportamiento crediticio de los clientes

Tabla N°. 3 créditos Obtenidos durante el último año

Créditos obtenidos durante el último año					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	22	55,0	55,0	55,0
	3	4	10,0	10,0	65,0
	5	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente propia

Figura N° 2 Créditos Obtenidos durante el último año



Fuente propia

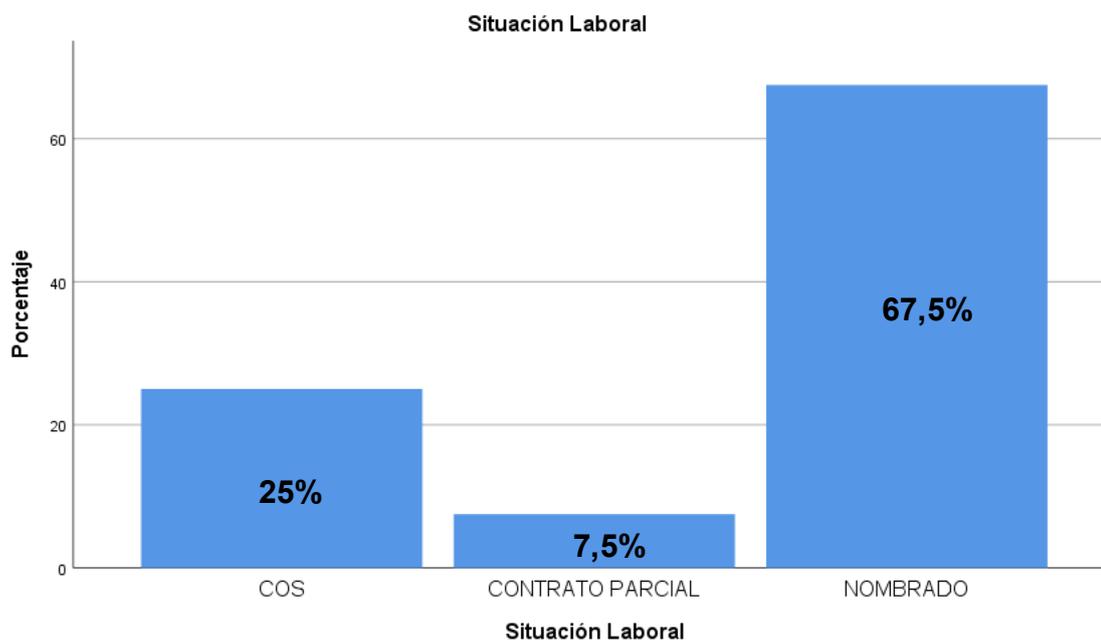
En la tabla se puede observar que a la pregunta cuantos créditos obtenidos durante el último año el 55% indica que fueron 2 créditos, el 10% que fueron 3 créditos y el 35% indica que obtuvieron hasta 5 créditos y se advierte el comportamiento crediticio de los clientes.

Tabla N° 4 Situación Laboral

		Situación Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COS	10	25,0	25,0	25,0
	CONTRATO PARCIAL	3	7,5	7,5	32,5
	NOMBRADO	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente propia

Figura N° 3 Situación Laboral



Fuente propia

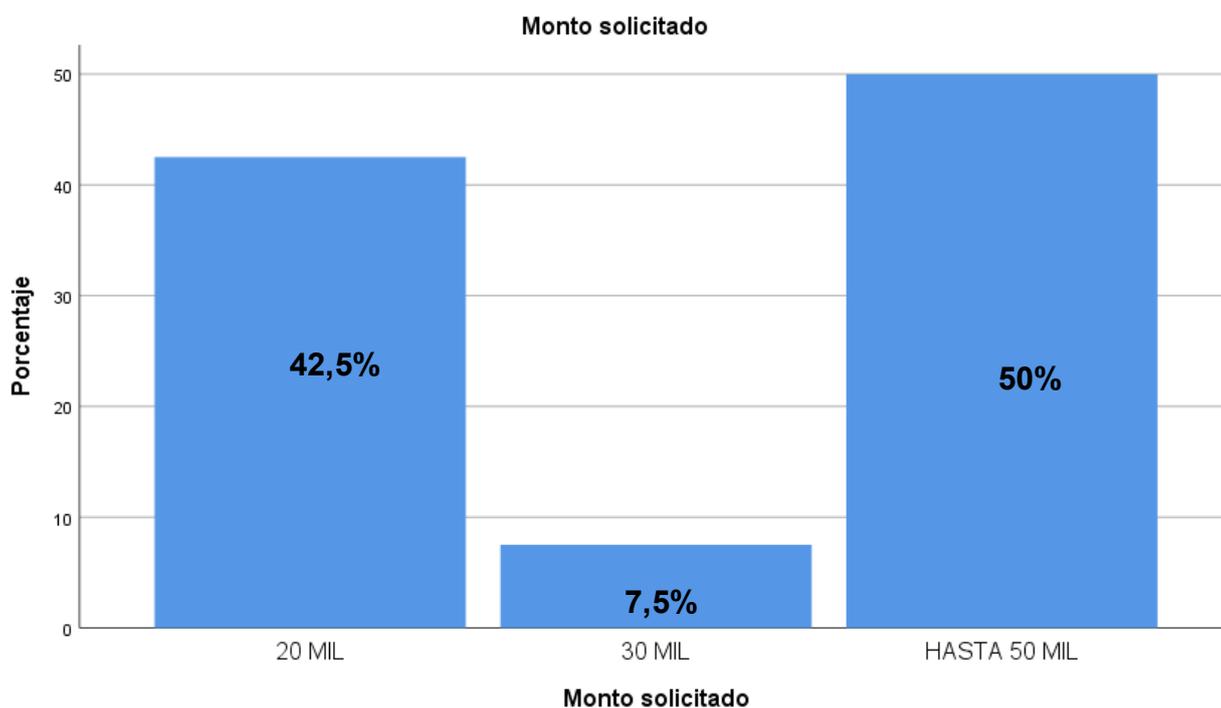
En la tabla se puede observar que a la pregunta sobre su situación laboral el 25% es COS, EL 7.5% tiene contrato parcial y el 67.5% es nombrado y se advierte la estabilidad laboral de los clientes.

Tabla N° 5 Monto Solicitado

		Monto solicitado			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	20 MIL	17	42,5	42,5	42,5
	30 MIL	3	7,5	7,5	50,0
	HASTA 50 MIL	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente propia

Figura N° 4 Monto solicitado



Fuente propia

En la tabla se puede observar que a la pregunta cuantos monto a solicitado anteriormente el 42.5% indica que fueron 20 mil soles, el 7.5% que fueron 30 mil soles y el 50% indica que obtuvieron hasta 50 mil soles de créditos y se advierte el comportamiento crediticio de los clientes.

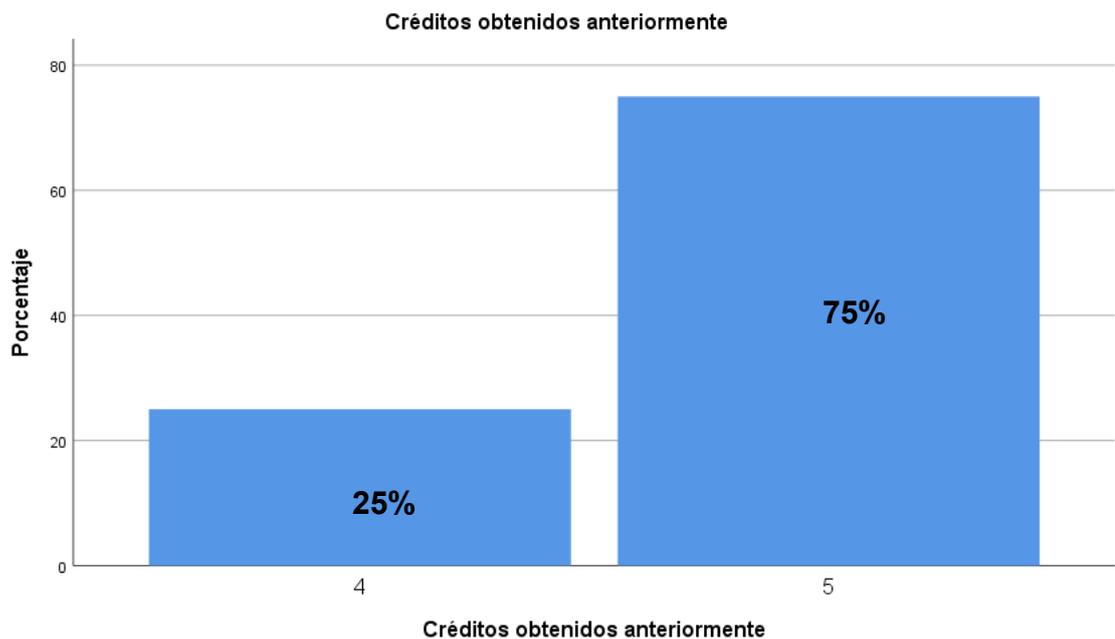
5.1.2. POST TEST

Tabla N° 6 Créditos Obtenidos anteriormente_POST

Créditos obtenidos anteriormente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	10	25,0	25,0	25,0
	5	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente propia

Figura N° 5 Créditos Obtenidos anteriormente_POST



Fuente propia

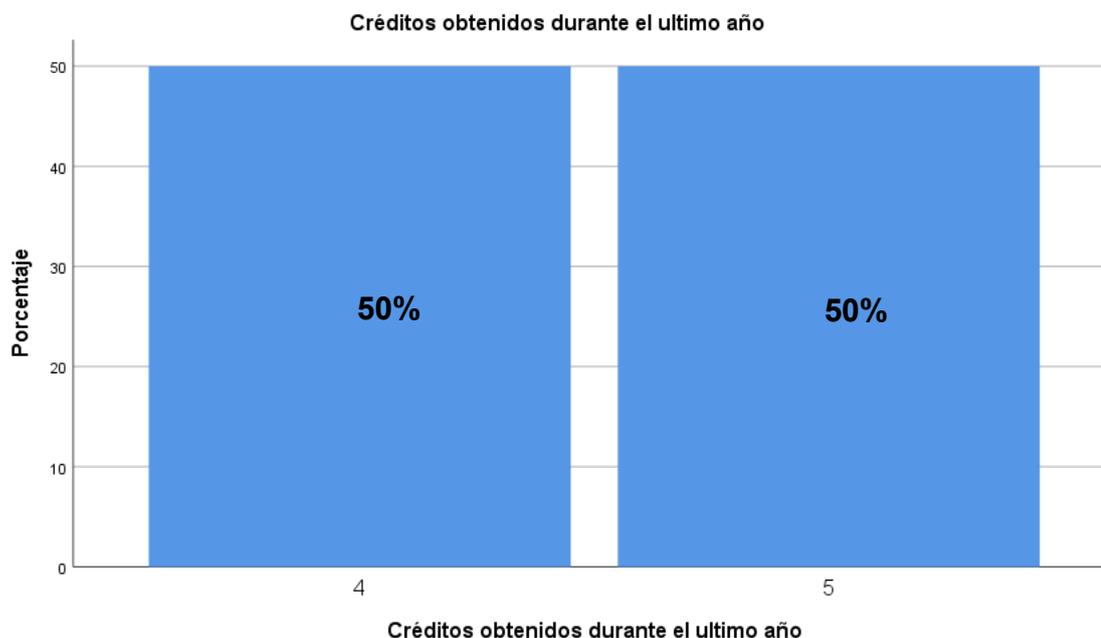
En la tabla se puede observar que a la pregunta cuantos créditos obtenidos anteriormente el 25% indica que fueron 4 créditos, el 75% indica que obtuvieron hasta 5 créditos y se advierte el comportamiento crediticio de los clientes.

Tabla N° 7 Créditos obtenidos durante el último año_POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	20	50,0	50,0	50,0
	5	20	50,0	50,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente propia

Figura N° 6 Créditos obtenidos durante el último año_POST



Fuente propia

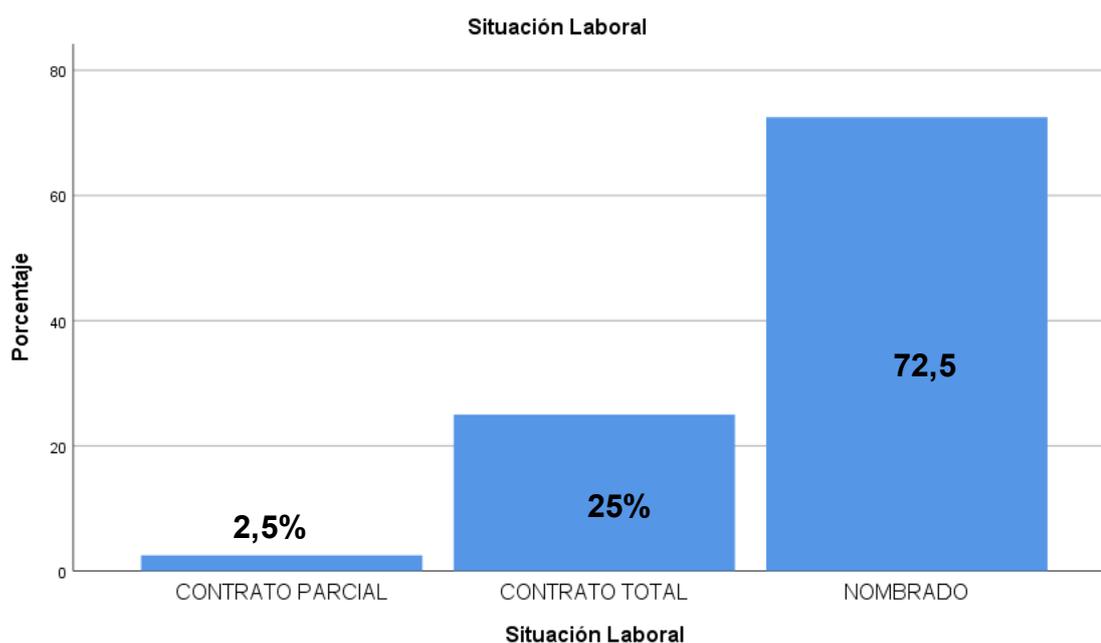
En la tabla se puede observar que a la pregunta cuantos créditos obtenidos durante el último año el 50% indica que fueron 4 créditos, y el otro 50% que fueron hasta 5 créditos y se advierte el comportamiento crediticio de los clientes.

Tabla N° 8. Situación Laboral_POST

		Situación Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONTRATO PARCIAL	1	2,5	2,5	2,5
	CONTRATO TOTAL	10	25,0	25,0	27,5
	NOMBRADO	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente propia

Figura N° 7. Situación Laboral_POST



Fuente propia

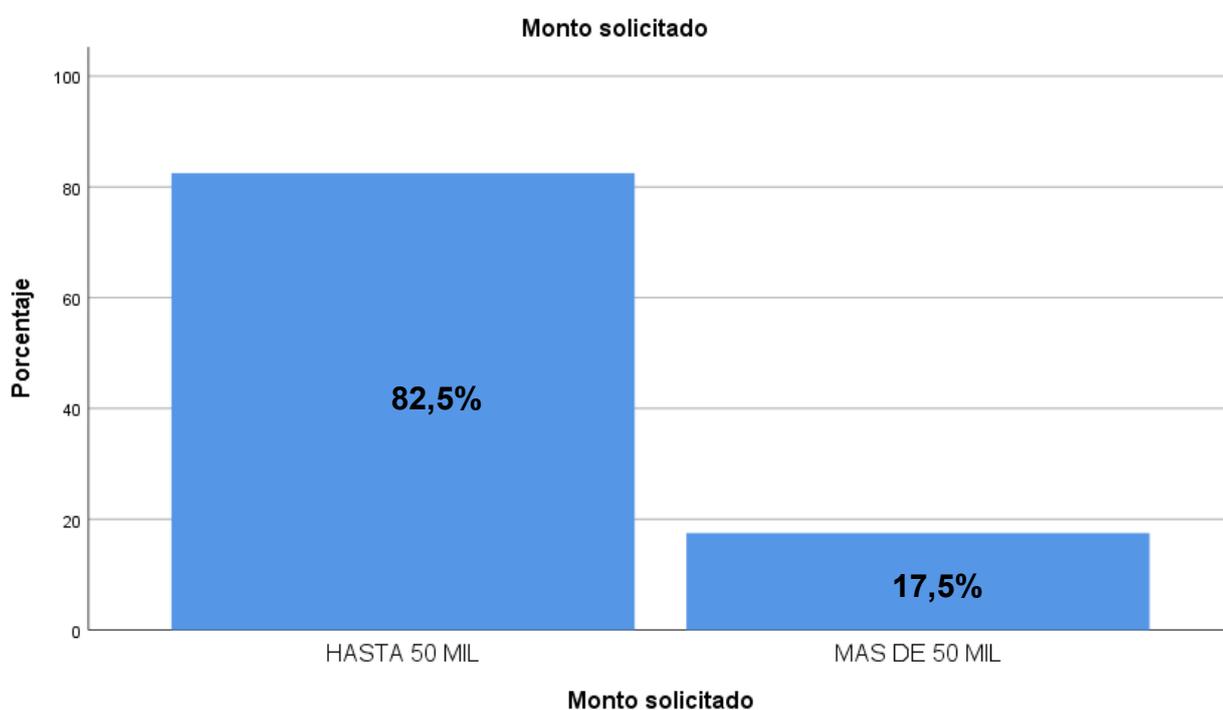
En la tabla se puede observar que a la pregunta sobre su situación laboral el 2.5% es COS, EL 25% tiene contrato parcial y el 72.5% es nombrado y se advierte la estabilidad laboral de los clientes.

Tabla N° 9. Monto Solicitado_POST

		Monto solicitado			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	HASTA 50 MIL	33	82,5	82,5	82,5
	MAS DE 50 MIL	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente propia.

Figura N° 8. Monto Solicitado_POST



Fuente Propia

En la tabla se puede observar que a la pregunta cuantos monto a solicitado anteriormente el 82.5% indica que fueron hasta 50 mil, el 17.5% que fueron más de 50 mil soles de créditos y se advierte el comportamiento crediticio de los clientes.

5.2. Resultados inferenciales.

Usamos R Pearson para hallar el grado de relación entre las variables.

Recordemos que el R de Pearson es un número que se encuentra entre -1 y +1 por lo que tendrá dos interpretaciones.

1. Según el signo
 - a. Si el R de Pearson es positivo se interpreta que las variables son directamente proporcionales, es decir, si una aumenta la otra también lo hará, y viceversa.
 - b. Si el R de Pearson es negativo, se interpreta que las variables son inversamente proporcionales, si una aumenta, la otra disminuye.
2. Según la proximidad a 1
 - a. Si el R de Pearson calculado se aproxima a +1 ó -1 quiere decir que la relación entre las variables es estrecha o fuerte
 - b. Si el R de Pearson calculado se aproxima a 0, quiere decir que la relación entre las variables es débil.

HIPOTESIS GENERAL

La implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Tabla N°10 HIPOTESIS GENERAL

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,811 ^a	,612	,661	3,74554

a. Predictores: (Constante), control de operaciones
Fuente propia

Interpretación:

1. Como el R de Pearson 0.811 es positivo se interpreta que las variables son directamente proporcionales, es decir, si se implementa Looker Studio mejora al control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.
2. Como el R de Pearson calculado 0.811 se aproxima a 1 quiere decir que la relación entre las variables es fuerte.

HIPOTESIS ESPECIFICA 1

La implementación de Looker Studio se relaciona con el riesgo crediticio de las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Tabla N° 11 Hipótesis Específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,732 ^a	,707	,535	3,112

a. Predictores: (Constante), riesgo crediticio.
Fuente propia

Interpretación:

1. Como el R de Pearson 0.811 es positivo se interpreta que las variables son directamente proporcionales, es decir, si se implementa el Looker Studio mejora también el riesgo crediticio de las operaciones bancarias
2. Como el R de Pearson calculado 0.732 se aproxima a 1 quiere decir que la relación entre las variables es fuerte

HIPOTESIS ESPECIFICA 2

La implementación de Looker Studio influye en la gestión de capital en las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Tabla N° 12 Hipótesis Específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,605 ^a	,417	,377	3,74554

a. Predictores: (Constante), Gestión de Capital
Fuente propia

Interpretación:

1. Como el R de Pearson 0.811 es positivo se interpreta que las variables son directamente proporcionales, es decir, se implementa el Looker Studio mejora la gestión de capital en las operaciones bancarias.
2. Como el R de Pearson calculado 0.605 se aproxima a 1 quiere decir que la relación entre las variables es fuerte.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

HIPOTESIS GENERAL

La implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Ha: La implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Ho: La implementación de Looker Studio no influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

$E= 0.05$ (nivel de significancia SIG) 5% (por usar muestra)

Entonces:

Estadísticamente vamos a hallar el p (nivel de significancia o SIG)

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna

Si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alterna

TABLA N° 13 Prueba de muestras emparejadas HG

	Media	Diferencias emparejadas				t	Gl	Sig. (bilateral)
		Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 pretest - posttest	17,0250 0	9,72833	1,53818	20,13627	13,91373	11,068	39	,000

Fuente propia

Como $p 0.00 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna.

Ha: La implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

HIPOTESIS ESPECIFICA 1

La implementación de Looker Studio influye en el riesgo crediticio de las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Ha: La implementación de Looker Studio influye en el riesgo crediticio de las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Ho: La implementación de Looker Studio no influye en el riesgo crediticio de las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

E= 0.05 (nivel de significancia SIG) 5% (por usar muestra)

ENTONCES

Estadísticamente vamos a hallar el p (nivel de significancia o SIG)

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna

Si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alterna

TABLA N° 14 Prueba de muestras emparejadas HG

	Media	Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
RC_PRETEST - RC_POSTEST	6,70000	6,76273	1,23470	9,22524	4,17476	5,426	39	,000

Fuente propia

Como $p < 0.00 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna.

Ha: La implementación de Looker Studio influye en el riesgo crediticio de las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

HIPOTESIS ESPECIFICA 2

La implementación de Looker Studio influye en la gestión de capital en las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Ha: La implementación de Looker Studio influye en la gestión de capital en las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

Ho: La implementación de Looker Studio influye en la gestión de capital en las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

$E = 0.05$ (nivel de significancia SIG) 5% (por usar muestra)

Entonces:

Estadísticamente vamos a hallar el p (nivel de significancia o SIG)

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna

Si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula, se rechaza la Hipótesis alterna

TABLA N° 15 Prueba de muestras emparejadas HE2

	Media	Desv. Desviación	Diferencias emparejadas		t	gl	Sig. (bilateral)	
			Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior				Superior
GC_PRETEST - GC_POSTEST	6,70000	6,02380	1,09979	8,94933	4,45067	6,092	39	,000

Fuente propia

Como $p < 0.00 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna

Ha: La implementación de Looker influye en la gestión de capital en las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

En la investigación de Rodríguez, Byron en el año 2021 en su investigación estimó que para el 2020 las sucursales de los bancos realizarán 40% menos ventas y que esto aumenta en 65% la eficiencia en los procesos bancarios, a diferencia de los resultados obtenidos donde encontramos que el riesgo crediticio y las operaciones bancarias se encuentran relacionados con la implementación del Looker Studio.

Así mismo, En la investigación de Chilibuena-Jerez, J. L., Yautibug-Caiza, J. M., y Medina-Chicaiza, en el año 2020 presentó como resultado que mejoró el rendimiento en cuanto al uso de la analítica digital, al igual que los resultados de esta investigación que presenta una relación significativa

En la investigación de Fernández Gómez-Monche, Gonzalo en el año 2021 presentó como resultado de poder realizar todas estas nuevas funciones las aseguradoras pueden ofrecer productos y servicios personalizados para los clientes al igual que la investigación señalada, similarmente a la investigación presentada que cumple los objetivos señalados.

En la investigación de Jaramillo, Andrés en el año 2022 presentó como el resultado final de la herramienta desarrollada nos permite dar un vistazo a la mejor aproximación de cómo se están comportando financieramente las pymes del país, nuestra herramienta también permite conocer el comportamiento crediticio del cliente.

En la investigación de Zuluaga Ramírez, Manuela en el año 2021 presentó como resultado la creación del tablero de alertas se espera que logre optimizar los procesos gracias a la automatización del mismo, y así reduzca considerablemente el tiempo empleado a esta actividad a diferencia de nosotros no tenemos aun dicho tablero.

En la investigación de Gonzales Rojas, José Antonio en el año 2021 presentó como resultado implementar una solución datamart alineada a las funcionalidades que reflejan necesidades de usuarios de ventas improductivas a diferencia de la investigación donde presentamos el Looker Studio.

En la investigación de Vizcardo Salinas, Gerson Ricardo en el año 2022 presentó como resultado Dado que la TIR 30% tiene un valor superior a la tasa de descuento, la inversión en este proyecto traerá más beneficios a la empresa a diferencia de la investigación que no tuvimos acceso a esa data.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Esta investigación fue elaborada de acuerdo a los lineamientos y reglamentos de la Universidad Nacional del Callao.

Los datos mostrados en esta investigación fueron recogidos y procesados de una manera adecuada sin distorsionar ni adulterar, los datos están fundamentados en el instrumento aplicado al Pre-Test y Post-Test de estudio.

Se respetó a los integrantes, no se hizo ninguna discriminación, de sexo, raza o religión. Para ello se solicitó autorización de la documentación a utilizar a las personas correspondientes e involucradas en esta investigación.

VII. CONCLUSIONES

Según el estudio realizado, podemos llegar a las siguientes conclusiones.

1. Teniendo como resultado en la evaluación de la Hipótesis general el valor de $p < 0.00 < 0.05$, se incrementó en un 17.025% el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.
2. De acuerdo a los resultados obtenidos de la Hipótesis específica N° 1 con valor de $p < 0.00 < 0.05$, se incrementó en un 6.70% el riesgo crediticio del control de operaciones bancarias en una entidad financiera 2023.
3. Según los resultados obtenidos de la Hipótesis específica N° 2 con valor de $p < 0.00 < 0.05$, se incrementó en un 6.70% en la gestión de capital del Control de Operaciones bancarias en una entidad financiera 2023.

VIII. RECOMENDACIONES

Según el estudio realizado, se presenta las siguientes recomendaciones.

1. Se recomienda la implementación de Looker Studio en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera con la finalidad de conocer el comportamiento financiero de los usuarios clientes de la entidad financiera. Asimismo, se recomienda que se siga investigando sobre la tecnología.
2. Se recomienda la implementación de Looker Studio para disminuir y conocer el nivel de endeudamiento y estabilidad laboral del cliente para determinar el riesgo crediticio de las operaciones bancarias de una entidad financiera.
3. Se recomienda la implementación de Looker Studio que permita conocer las transacciones financieras realizadas por el cliente que conlleve a una mejor gestión de capital en las operaciones bancarias de una entidad financiera.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Marteau, J (2016) CRIMINALIZACIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS . Editorial Konrad-Adenauer-Stiftung. Buenos Aires.
2. Arciniega, R (2018) Análisis del sistema de evaluación y detección de operaciones de Lavado de Dinero en México (2012-2017). UNAM. México.
3. Suarez, A; Méndez ,J (2017) Controles para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo en las Entidades Bancarias de Colombia. UCC. Colombia.
4. Shagñay, F (2021) Desarrollo de un modelo predictivo para la detección de comportamiento sospechoso de los clientes de una institución financiera. UCE. Ecuador.
5. Palomino, J. y Prado, V. (2015). Segmentación de la base de datos de un call center para las ventas del servicio de telefonía móvil, usando el modelo de regresión logística y el algoritmo de árbol de Clasificación Cart. [Tesis para optar grado de Ingeniero]. Universidad Nacional Agraria de la Molina.
6. Montero, L. y Anton, J. (2015). Model Lineal Generalitzat. Universitat Politècnica de Catalunya. http://www-eio.upc.edu/~lmontero/lmm_tm/Tr1Qua_mlg_1.pdf
7. López, P. y Fachelli, S. (2016). Metodología de la investigación social cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona.
8. Alave, R. (2017). Factores de Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo que Intervienen en la Generación del Modelo

Scoring de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Toquepala – Periodo 2016.
[Tesis Licenciado]. Universidad Privada de Tacna

9. Recalde, J. (2017). Análisis de los mecanismos administrativos de control implementados en la legislación ecuatoriana para detener el delito de lavado de activos. [Tesis para optar grado de Magíster]. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
10. Arguello, A. (2018). Modelos Lineales y No Lineales.
https://www.academia.edu/37990797/MODELO_LINEAL_GENERALIZADO
11. Chen, Z., Van Khoa, D., Teoh Na, T., Nazir, A., Kandasamy, E. y Lam Sim, K. (2018). Machine learning techniques for anti-money laundering (AML) solutions in suspicious transaction detection. Londres, Inglaterra.
<https://doi.org/10.1007/s10115-017-1144-z>
12. Laura, M. (2018). La unidad de inteligencia financiera en el delito de lavado de activos por narcotráfico en la comisión contra el lavado de activos (CONTRALAFT) 2018. [Tesis para optar título profesional de Abogado]. Universidad César Vallejo.
13. Aquino, J. (2019). Variables que explican los rangos remunerativos del primer empleo de los egresados universitarios del Perú aplicando regresión logística ordinal. [Tesis para optar grado de Ingeniero]. Universidad Nacional Agraria de la Molina.
- Pesántez, M. (2020). Análisis de los procedimientos utilizados por la auditoría forense aplicada a la Prevención de Lavado de Activos en el sector de la Banca Privada en la ciudad de Cuenca en el periodo 2018. Ecuador.

14. Pineda, V. (2019). Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en la Banca Electrónica de una Institución Financiera Ecuatoriana: apertura de cuentas online y uso de ATM's. Ecuador.
15. Daza, N. (2019). Elaboración de un modelo de segmentación de jurisdicciones que aporte a la identificación de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo por este factor en una institución microfinanciera de la ciudad de Popayán. Colombia.
16. García, D. (2022). Modelo Lineal Generalizado Logístico para identificar factores de riesgo en el lavado de activos en una empresa financiera de Lima-Perú. Perú
17. Zavala, A. (2021). Metodología de Implementación del Credit Scoring en una entidad Financiera en el Segmento Pyme. Perú
18. Reyes, G. (2019). Sistema de Calificación de Riesgos y Perfilamiento Individual de Clientes para la Gestión de Riesgos del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – Sector Banca y Finanzas. Perú
19. **Flores, A. (2019)**. Metodología de Implementación del Credit Scoring en una entidad Financiera en el Segmento Pyme. Perú.
20. Galeano J y Vargas N. (2019). métodos de aprendizaje automático para la detección de transacciones sospechosas de lavado, Journal of the Royal Statistical Association.
21. McCullagh, P. y Nelder, J. (1989). Generalized Linear Models, Second Edition. Long, J. (1997). Regression Models for Categorical and Limited Dependent Variables Lindsey J. (1997). Applying Generalized Linear Models.

22. Chardonneau, Coutant, y Soulier (2017). Google Analytics.
23. Hutcheson, G. y Sofroniou, N. (1999). The Multivariate Social Scientist: Introductory Statistics Using Generalized Linear Models Statistics Series.
24. Winkelmann, R. (2000). Econometric Analysis of Count Data, Springer-Verlag.
25. Hidalgo, D. y Gómez, B. (2000). Comparación de la eficacia de regresión logística polinómica y análisis discriminante logístico en la detección del DIF no uniforme. Universidad de Barcelona.
26. Hosmer, D. y Lemeshow, S. (2000). Applied Logistic Regression Wiley-Interscience.
27. Salcedo, C. (2002). Estimación de la ocurrencia de incidencias en declaraciones de pólizas de importación. [Tesis Licenciado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
28. López, A. (2004). Modelos Lineales Generalizados. Universidad de Valencia.
- Paula, G. (2010). Modelos de Regressao. Universidade de Sao Paulo.
- Fuente, S. (2011). Regresión logística. Universidad Autónoma de Madrid.
29. Contreras, N. (2012). Análisis de votos electorales usando Modelos de Regresión para datos de conteo [Tesis Magister]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
30. Cerda, J. y Cifuentes, L. (2012). Uso de curvas ROC en investigación clínica. Aspectos teórico-prácticos. Pontificia Universidad Católica de Chile.
31. Cuzco, J. (2013). Análisis de Regresión Múltiple cuando las variables respuesta siguen una distribución Poisson [Tesis Licenciado]. Universidad Nacional de Trujillo.

32. Ucedo, V. (2013). Comparación de los modelos Logit y Probit del análisis multinivel, en el estudio del rendimiento escolar. [Tesis Licenciado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
33. Hosmer, D., Lemeshow, S. y Sturdivant, R. (2013). Applied Logistic Regression, Third Edition
34. Durbán, M. (2014). Modelos Lineales Generalizados. http://halweb.uc3m.es/esp/Personal/personas/durban/esp/web/GLM/curso_GLM.pdf Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación, 95 – 100.
35. Palomino, J. y Prado, V. (2015). Segmentación de la base de datos de un call center para las ventas del servicio de telefonía móvil, usando el modelo de regresión logística y el algoritmo de árbol de Clasificación Cart. [Tesis para optar grado de Ingeniero]. Universidad Nacional Agraria de la Molina.
36. Few, Stephen (2009). Show Me the Numbers: Designing Tables and Graphs to Enlighten.
37. Santomero, A. (2015). Una panorámica Histórica de la Teoría de Intermediación Financiera.
38. Murray, R. (2008) . Los Misterios de la Banca. Ludwing von Mises Institute.
39. Argandoña, A. (1990). El pensamiento económico de Milton Friedman.
40. Ross, S. (1973). La Teoría Económica de la Agencia: El problema del Principal

VIII. ANEXOS:

Anexo 01: Matriz de consistencia

“LOOKER STUDIO PARA LA OPTIMIZACION DEL CONTROL DE OPERACIONES BANCARIAS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA 2023”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	<ul style="list-style-type: none"> Usabilidad Confiabilidad 	Porcentaje de usabilidad Porcentaje de confiabilidad	Tipo Experimental - Aplicada. Diseño Pre experimental. Enfoque Cuantitativo Tipo Deductivo
¿De qué manera la implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023?	Conocer como la implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023	La implementación de Looker Studio influye en el control de operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.	Looker Studio			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable Dependiente	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo crediticio. Gestión de capital. 	Nivel de riesgo crediticio Nivel de la gestión de capital	Población 200 clientes Muestra 40 clientes. Lugar de estudio Entidad Financiera Técnica Observación Instrumentos Check List de cumplimiento
¿De qué manera la implementación de Looker Studio influye en el riesgo crediticio de las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023?	Determinar como la implementación de Looker Studio influye en el riesgo crediticio de las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.	La implementación de Looker Studio influye en el riesgo crediticio de las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.	Control de Operaciones Bancarias			
¿De qué manera la implementación de Looker Studio influye en la gestión de capital en las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023?	Identificar como la implementación de Looker Studio influye en la gestión de capital en las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.	La implementación de Looker Studio influye en la gestión de capital en las operaciones bancarias de una entidad financiera 2023.				

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Checklist de cumplimiento

N°	Items	Escala de Likert				
		1	2	3	4	5
1	Antigüedad en la empresa					
2	Cantidad de Empleados					
3	Categoría de la empresa					
4	Créditos obtenidos anteriormente					
5	Créditos obtenidos durante el último año					
6	Estado Civil					
7	Situación Laboral					
8	Monto solicitado					
9	Destino del crédito					
10	Garantía					
11	Costo de la Deuda					
12	Costo del Patrimonio					
13	Política de pago de dividendos					
14	Tasa de pago					
15	Eficiencia de Activos Totales (Ventas/Act1vos Totales)					
16	Apalancamiento (Deuda."Patrimonio)					
17	Tasa de reinversión neta en Activos					

Anexo 03: Base de Datos

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 6	VAR0001 7
1	5,00	5,00	5,00	4,00	1,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00
2	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00
3	5,00	4,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	2,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
6	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	5,00	2,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00
7	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00	5,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00
8	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
9	5,00	4,00	5,00	5,00	1,00	5,00	4,00	2,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	4,00
10	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	5,00	4,00	1,00	2,00	1,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00
11	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	4,00	5,00
12	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	4,00	1,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
13	3,00	4,00	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
14	4,00	4,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	1,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
15	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00
16	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	5,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00
17	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00
18	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	5,00	3,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
19	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00
20	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	5,00	4,00	1,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00
21	5,00	3,00	5,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
22	4,00	5,00	5,00	4,00	1,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23	2,00	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00
24	4,00	5,00	5,00	5,00	1,00	4,00	5,00	2,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00
25	5,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	1,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
26	1,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00

Anexo 04: Validez de juicios de expertos
FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS (II)
ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): MG. **OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en **SI** o **NO**, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de las variables.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

SUGERENCIAS:

.....

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ** DNI: 40081695

Especialidad del validador: metodólogo [x] tematico [] estadístico []

Octubre del 2023

MG. OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ
Firma y sello del Experto Informante.

FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS (II)
ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): DR. GUILLERMO ANTONIO MAS AZAHUANCHE

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en **SI** o **NO**, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de las variables.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** []

No aplicable []

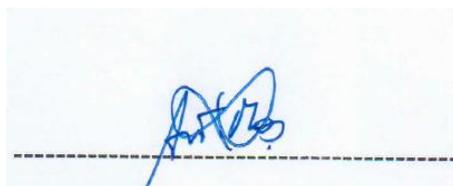
SUGERENCIAS:

.....

Apellidos y nombres del juez validador. DR. GUILLERMO ANTONIO MAS AZAHUANCHE **DNI:**08386156

Especialidad del validador: metodólogo [] tematico [] estadístico [X]

Octubre del 2023



DR. GUILLERMO MAS AZAHUANCHE

Firma y sello del Experto Informante.

FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS (II)
ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): MG. ANGELINO ABAD RAMOS CHOQUEHUANCA

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en **SI** o **NO**, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de las variables.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

SUGERENCIAS:

.....
....
.....
...

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANGELINO RAMOS CHOQUEHUANCA DNI: 40154785
Especialidad del validador: metodólogo temático estadístico

Octubre del 2023

MG. ANGELINO ABAD RAMOS CHOQUEHUANCA

Firma y sello del Experto Informante.