



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y BANCARIZACIÓN DE CLIENTES
EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA EN EL DISTRITO DE SAN
ISIDRO (LIMA – PERÚ), 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Luis Antonio Cumpa Vila (0000-0001-8893-0250)

Asesor:
Antonio Roberto Huachaca Urbina (0000-0003-4784-6524)

Lima – Perú

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 23 de agosto de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Miembro 1	MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2	OSCAR DAVID DE LA CRUZ ARANGO

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y BANCARIZACIÓN DE CLIENTES EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO (LIMA – PERÚ), 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

LUIS ANTONIO CUMPA VILA

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	LUIS ANTONIO CUMPA VILA		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Presidente(a) del Jurado

ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Asesor(a)

MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 1

OSCAR DAVID DE LA CRUZ ARANGO
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 02 de octubre del 2023

Señor,

Dr. Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: Luis Antonio Cumpa Vila, estudiante/egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis Antonio Roberto Huachaca Urbina, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: Transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022, sustentado para obtener el título/grado de Licenciado en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

**Firma tesista
DNI:**

**Firma del asesor de tesis
DNI: 08665380**

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Transformación digital y bancarización de clientes en una Institución Financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.

Autores. Luis Antonio Cumpa Vila.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2249026756).

Resultado de la evaluación. 8%

Revisado por. Helbert Rubén Borja García.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras. Se eliminó manualmente una fuente que correspondería con el envío a una revista científica.



Dedicatoria

A mis padres, por darme las fuerzas necesarias para superarme día a día, por inculcarme los valores y acompañarme siempre en todas las etapas de mi vida.

Cumpa Vila, Luis Antonio

Agradecimientos

Deseo agradecerle a Dios por permitirme alcanzar cada una de mis metas y darme el ímpetu para llegar al final de esta linda e inolvidable etapa de mi carrera profesional.

Así mismo, al centro de estudios Científica del Sur y docentes por todas sus enseñanzas durante mi etapa académica.

Y agradecer al Dr. Antonio Huachaca Urbina por guiarme en cada uno de los pasos para la elaboración del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación.....	15
1.4.1. Teórico.....	15
1.4.2. Práctico.....	15
1.4.3. Metodológico.....	15
1.5. Limitaciones de la investigación	16
1.6. Viabilidad de la investigación	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.2. Internacionales	17
2.1.3. Nacionales.....	20
2.2. Bases teóricas	22
Variable I: Transformación digital	22
Dimensión I: Cultura organizacional	23
Dimensión II: Impacto digital	24
Dimensión III: Mejora continua	24
Variable II: Bancarización	24
Dimensión I: Cartera de pasivos	26
Dimensión II: Cartera de activos.....	26
Dimensión III: Servicios bancarios	26
2.3. Definiciones conceptuales	26
2.4. Formulación de hipótesis	27

2.4.1. Hipótesis general	27
2.4.2. Hipótesis específicas	28
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	29
3.1. Diseño de investigación	29
3.2. Tipo	29
3.3. Enfoque	29
3.4. Población	29
3.5. Muestra	29
3.6. Operacionalización de las variables	30
3.7. Técnica de recolección de datos	30
3.7.1. Descripción del instrumento	31
3.7.2. Validez y confiabilidad del instrumento	31
3.8. Técnica del procesamiento y análisis de datos	32
3.9. Aspectos éticos	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	33
4.1. Resultados descriptivos	33
4.2. Resultados inferenciales.....	36
4.2.1. Prueba de la hipótesis general.....	37
4.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica	38
4.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica.....	39
4.2.4. Prueba de la tercera hipótesis específica.....	40
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
5.1. DISCUSIÓN	42
5.2. CONCLUSIONES.....	46
5.3. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	55
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	55
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	56
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación.....	57
Anexo 4: Validez de instrumentos por jueces expertos.....	59
Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables	30
Tabla 2: Descripción del instrumento	31
Tabla 3: Validez del instrumento	32
Tabla 4: Confiabilidad del instrumento	32
Tabla 5: Prueba de normalidad	37
Tabla 6: Prueba no paramétrica para la hipótesis general	37
Tabla 7: Prueba no paramétrica para la primera hipótesis específica	38
Tabla 8: Prueba no paramétrica para la segunda hipótesis específica	39
Tabla 9: Prueba no paramétrica para la tercera hipótesis específica	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Encuestados por género y edad	33
Figura 2: Variables transformación digital y bancarización	34
Figura 3: Dimensión cultura organizacional y variable bancarización.....	35
Figura 4: Dimensión impacto digital y variable bancarización	35
Figure 5: Dimensión mejora continua y variable bancarización.....	36

RESUMEN

El estudio planteó determinar la relación entre Transformación digital y Bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de san isidro (Lima – Perú), 2022. Se ejecutó el enfoque cuantitativo y a su vez, el diseño transeccional correlacional. La encuesta como técnica y el cuestionario como herramienta se aplicaron a toda la población de la institución financiera en estudio conformada por 40 empleados (muestra censal). Los resultados obtenidos reflejan que existe una correlación positiva en las variables ($Rho = 0,564$) así como un valor de significancia ($Sig. = 0.000$) en ese sentido, se aceptó la hipótesis alterna del investigador. Por tal motivo, la hipótesis alterna fue verdadera, la cual afirmó que existe relación moderada en dichas variables.

Palabras clave: Transformación digital, bancarización, cultura organizacional, impacto digital, mejora continua.

ABSTRACT

The study set out to determine the relationship between Digital Transformation and Customer Banking in a Financial Institution in the district of San Isidro (Lima – Peru), 2022. The quantitative approach was executed and, in turn, the correlational cross-sectional design was executed. The survey as a technique and the questionnaire as a tool were applied to the entire population of the financial institution under study, made up of 40 employees (census sample). The results obtained show that there is a positive correlation in the variables ($Rho = 0.564$) as well as a significance value ($Sig. = 0.000$). For this reason, the alternative hypothesis was true, which stated that there is a moderate relationship in these variables.

Keywords: Digital transformation, banking, organizational culture, digital impact, continuous improvement.