TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

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

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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 INVESTIGACIÓN[1]

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.

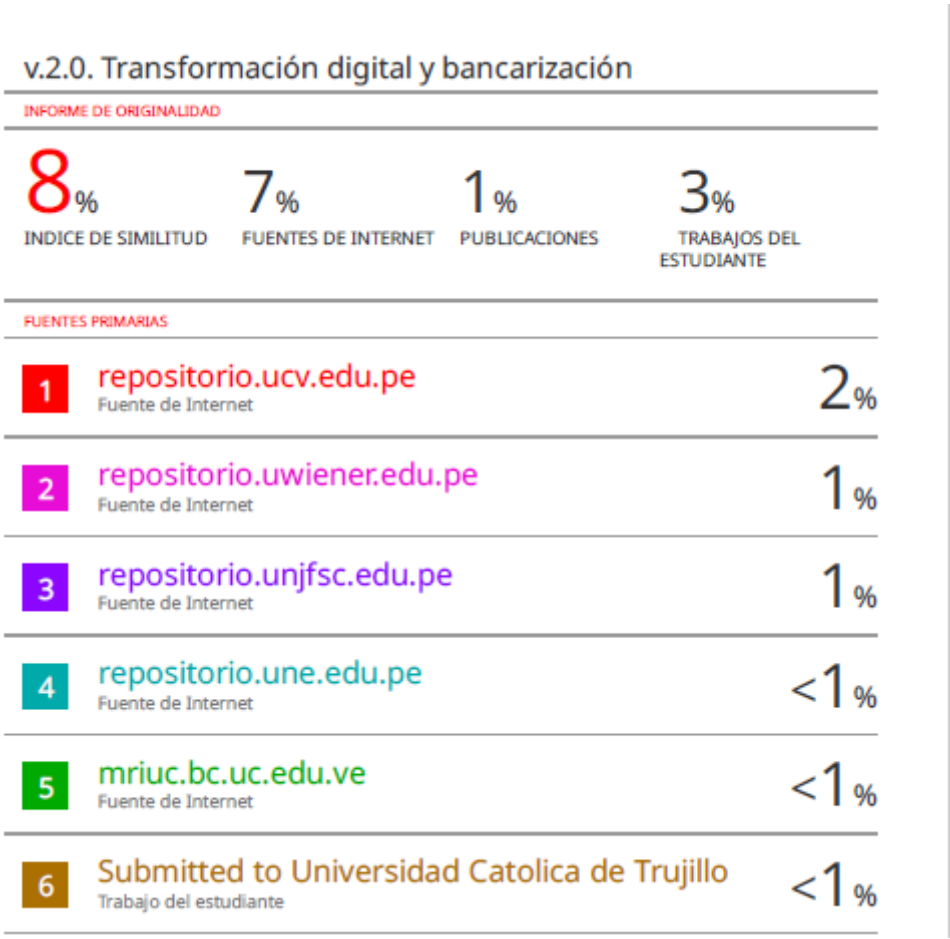
Autores. Luis Antonio Cumpa Vila.

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.



v.2.0. Transformación digital y bancarización

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	7%	1%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1%

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

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.4.1. Hipótesis general 27
2.4.2. Hipótesis especificas 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 RECOMENDASIONES.....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

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INTRODUCCIÓN

En el capítulo I se efectuó el problema de investigación, formulado por la interrogante ¿Existe relación entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022?, con base a los nuevos procesos digitales que el sector financiero demanda para alcanzar los niveles de bancarización deseados. En ese sentido el estudio se justificó por los conocimientos aportados que se realizaron en cuanto a la relación entre transformación digital y bancarización, debido a la alta importancia que tiene para las entidades financieras, así como para la comunidad estudiantil contar con base informativa con el fin de potenciar en las empresas su proceso de transformación digital, además; en la ejecución de futuros estudios.

El capítulo II trató sobre los antecedentes, así como la ejecución de estudio sobre las bases teóricas, las mismas que fueron aplicadas para las variables y dimensiones. A su vez, se mencionó el objetivo general y los específicos, culminando con la formulación de la hipótesis general y específicas.

Para el capítulo III se detalló el diseño de investigación. Se definió la muestra y técnica, así como el instrumento de estudio para la recolección de los datos. A su vez, se detalló la técnica utilizada en el procesamiento y el análisis de datos.

Para el capítulo IV se desarrolló la descripción de resultados, en dónde se estudió el perfil de cada participante y los resultados. A su vez, se contrastó las hipótesis por medio del coeficiente Rho Spearman y se realizó las correlaciones respectivas. Finalmente, se utilizó el software IBM SPSS Statistics versión 25.

Para el último capítulo se ejecutó los resultados obtenidos, de igual forma cada conclusión y su respectiva recomendación. Al término del presente estudio, se detalló las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

referencias, así como los anexos empleados en el estudio. A su vez, se plasmó el cuestionario empleado y la validación de jueces expertos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel global, Borrell y Vestager (2021) señalaron que, la pandemia generada por el virus llamado COVID 19 obligó a las entidades financieras a acelerar sus procesos de transformación digital con el fin de atender satisfactoriamente a sus clientes. Sin embargo, luego de esta crisis aún queda mucho por trabajar en este proceso digital donde las necesidades del cliente son más exigentes en un mercado cada vez más cambiante. En Ese contexto, los directivos y gerentes del sistema financiero deben admitir que, la transformación digital no solo es tecnología. El principal reto está en preparar a los profesionales adecuados y generar el compromiso digital en la organización, así como en diseñar procesos de mejora continua y relacionarla a la cultura empresarial.

A su vez, Planuch y Valles (2022) a través de un estudio a las principales instituciones financieras de España señalaron que, los procesos de aprendizaje e intercambio del conocimiento son importantes para el éxito de la transformación digital en las instituciones bancarias. En ese contexto, la comunicación y las tecnologías de la información cumplen un rol relativamente importante. El estudio determinó que, las comunidades virtuales con ayuda de la tecnología forman una excelente herramienta para compartir conocimiento e innovación. Finalmente, comprobaron que las comunidades digitales aportan al desarrollo de diversos productos según las necesidades del cliente, así como a mejorar las buenas prácticas formación de empleados en la organización.

Pérez (2019) realizó el estudio “Recomendaciones en la transformación digital y las personas”, en donde señaló lo siguiente: La transformación digital en España supone una gran oportunidad que impacta en el incremento de la productividad y la competitividad generando nuevas competencias digitales en los profesionales. Este nuevo entorno representa un

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

verdadero reto para toda la organización, con capacidad de transformar no solo el modelo de negocio, sino también los puestos de trabajo y a los profesionales que forman parte de este proceso. Se necesita de una visión basada en modelos de negocios donde se integren los procesos y la tecnología, así como a las personas y el talento. El estudio permitió concluir que, el objetivo primordial de la transformación digital es que las empresas y las personas sean mejores, no el de sustituir personas por máquinas.

Rodrigo (2019) señaló que, el sistema bancario ha realizado grandes cambios en su manera de operar y prestar servicios, dejando los antiguos prototipos para ajustarse a los nuevos cambios de la banca moderna. Rodrigo consideró que, existe mucho por trabajar en la transformación digital y que este es el mayor desafió al que se enfrentan los bancos. Las expectativas del cliente están evolucionando a un ritmo cada vez más rápido e inclusive mayor a la propia capacidad del sistema financiero para lograr su transformación digital. En ese sentido, un trabajo integrado que esté basado en tecnología, pero sobre todo enfocado hacia el lado humano serán claves para el alcance de los objetivos.

Bedoya (2020) se apoyó en encuestas realizadas por Ipsos para realizar una investigación relacionada a la transformación digital en las entidades financieras del Perú durante la pandemia. El estudio arrojó que existe un escaso conocimiento por parte de los ejecutivos respecto a temas relacionados a la transformación digital. En algunos casos Los profesionales relacionan este proceso únicamente al lado tecnológico, cuando en realidad la transformación digital involucra a todas las áreas de la organización, la misma que deberá estar acompañada de cambios en su cultura organizacional. Bedoya determinó que, los profesionales deben participar en los procesos de transformación digital y mejora continua con el fin de lograr un mayor índice de bancarización en todas las regiones y localidades del Perú.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Finalmente, la institución financiera objeto de estudio se enfrenta al problema de la transformación digital, la pandemia aceleró sus procesos digitales con la finalidad de responder a las necesidades de su cartera de clientes. Sin embargo, en la actualidad la parte operativa no se siente comprometida con el proceso que lejos de disminuir la carga laboral ha generado resistencia al cambio, falta de compromiso y poca satisfacción con el proceso actual. En ese sentido, es necesario realizar un estudio que ayude a mejorar y de ser el caso, a rehacer el actual proceso de transformación digital que realiza la institución financiera, buscando que este proceso sea parte de la cultura organizacional y alcance a todos los profesionales de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022?

1.2.2 Problemas específicos

P.E. 1- ¿Existe relación entre cultura organizacional y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022?

P.E. 2- ¿Existe relación entre impacto digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022?

P.E 3- ¿Existe relación entre mejora continua y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

1.3.2. Objetivos específicos

O.E. 1- Analizar si existe relación entre cultura organizacional y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.

O.E. 2- Evaluar si existe relación entre impacto digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.

O.E. 3- Identificar si existe relación entre mejora continua y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórico

Teóricamente el estudio buscó corroborar la teoría sobre la relación entre transformación digital y bancarización de clientes en una entidad bancaria. De tal manera que luego del análisis correspondiente, se confirmó que si existe relación entre las variables planteadas.

1.4.2. Práctico

El presente trabajo de investigación buscó aportar en gran beneficio a clarificar y entender mejor la problemática, del mismo modo tomar algunas opciones correctivas con la finalidad de dar a conocer e incentivar un adecuado proceso para la transformación digital y la bancarización en la institución financiera analizada. Adicionalmente sirva de utilidad para otras instituciones de similar rubro.

1.4.3. Metodológico

En cuanto a la justificación metodológica, cabe señalar que la encuesta ha sido el instrumento utilizado en la presente investigación, la cual fue diseñada por elaboración propia y luego de su validez y confiabilidad podría servir a la comunidad científica, para

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

quienes estén interesados en realizar trabajos sobre transformación digital y bancarización en el país, quienes pueden tomar como base el presente trabajo de investigación.

1.5 Limitaciones de la investigación

Se consideró como limitación el poco acceso disponible a las instalaciones de la empresa por las medidas de seguridad y la gran afluencia de clientes, lo cual dificultó obtener un mayor alcance a fines de una mejor investigación. Sin embargo, se realizó las coordinaciones previas con la agencia bancaria para una breve visita en el horario de menor carga laboral.

Otra limitación, fue el poco tiempo disponible otorgado por los trabajadores de la entidad financiera para rellenar la encuesta. Por tal motivo se consideró formular una encuesta no mayor a 20 preguntas, lo cual ayudó a que los entrevistados no se tomen mucho tiempo en responderla, evitando que sea mal llenada.

A su vez, la entidad financiera cuenta con más de 180 sucursales y más de 4000 empleados a nivel nacional, por tal motivo resultó poco factible acceder a todas las agencias, tomando la decisión de elegir solo una de ellas. Sin embargo, se seleccionó una agencia en donde los encuestados tienen como principal función ofrecer productos y servicios, e incentivar la mayor cantidad de clientes digitalizados.

1.6 Viabilidad de la investigación

El estudio resultó viable, teniendo como principal propósito que las empresas logren su verdadera transformación digital a través de un cambio organizacional, capacitación continua e incentiven el crecimiento de la bancarización por medio de sus colaboradores haciendo uso de los medios digitales. A su vez, se espera aportar nuevos conocimientos, los cuales podrán ser usados como base para otros tesistas e instituciones.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

2.1.2. Internacionales

Pachas (2017) investigó la transformación digital de la banca Privada en España, bajo el enfoque cuantitativo y haciendo uso de la encuesta, tuvo como finalidad identificar los procesos y esfuerzos que debe realizar el sector bancario para afrontar de manera positiva la transformación digital. El estudio le permitió concluir que, el sector bancario tiene que reinventarse e impulsar la digitalización, por lo que, si los bancos no se suman a este proceso existe la probabilidad de que sean reemplazados hasta dejar de existir. Considero que los bancos deberían adaptarse a esta nueva era e impulsarla a través de su cultura organizacional con el fin de permanecer en un mercado de constantes cambios.

A su vez, Martínez (2018) realizó la tesis llamada: La transformación digital y su repercusión en las empresas en España mediante un enfoque cuantitativo y haciendo uso de la encuesta como instrumento. En su tesis detalló lo importante que es la digitalización para las organizaciones, así como su impacto en ellas. Tuvo como finalidad buscar oportunidades que conlleven a la adaptación tecnológica en busca de mayores beneficios empresariales. Concluyó señalando que, la educación es muy importante en la formación de individuos, logrando que las empresas encajen en un mundo digital. La investigación sirvió de gran aporte al señalar que debería existir una formación digital en la cultura de las empresas con la finalidad de obtener mayores beneficios no solo en términos de productividad, sino también; en conocimiento, adaptabilidad y proyección empresarial.

Ruiz (2018) realizó un artículo científico sobre la bancarización en Latinoamérica, el cual se basó en estudios realizados por el Grupo Latinoamérica a clientes de diferentes entidades bancarias e identificó que la falta de confianza en el sistema bancario de algunos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

países deriva en una escasa bancarización de su población. Tuvo como finalidad estudiar los diferentes niveles de bancarización entre España y otros países de Latinoamérica, lo que le permitió concluir que el problema primordial en la bancarización es la falta de confianza en la población causada por tipos de interés excesivamente altos, falta de orientación hacia al cliente y escaso conocimiento bancario en la población. La investigación sirvió de gran aporte, considerando que los bancos deberán trabajar en mejorar el servicio al cliente, desarrollar productos y servicios que brinden mejores experiencias y niveles de bancarización.

A su vez, Fernández y Gutiérrez (2019) de la Universidad de Extremadura de España, publicaron un artículo científico sobre cómo perciben las cooperativas el impacto de la transformación digital. El estudio fue descriptivo y el instrumento utilizado fue el cuestionario, en el que participaron 41 de las 62 cooperativas del país. La investigación determinó que los estudios sobre digitalización aún son escasos, toda vez que, no se ve reflejada en la cultura empresarial. El estudio permitió concluir que, los cambios digitales que sufren las cooperativas son constantes, en ese escenario las entidades financieras deben construir una cadena de valor y reestablecer su cultura empresarial, ya que su impacto es relevante no solo en la reducción de costos, también en la mayor capacidad del personal para ejercer sus funciones. La investigación sirvió de gran aporte, considerando que las cooperativas deberán rehacer su cultura digital, con el fin de permanecer en un mercado de constantes cambios.

Lorenzo (2022) realizó el artículo científico titulado, Modelos de madurez digital en España, en donde señaló que, el proceso de transformación digital necesita modelos multidimensionales que involucren aspectos no solo desde el ámbito tecnológico, sino también organizacional a través de nuevos aprendizajes, capacitaciones y diversos factores que redefinan las premisas y las bases de cómo las organizaciones compiten y atienden las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

necesidades de sus clientes. El estudio tuvo como objetivo diseñar herramientas que faciliten a las organizaciones a entender su proceso de madurez digital en el momento oportuno. Lorenzo Concluyó que, la transformación de digitalización empresarial debe estar presente en cada proceso, en los sistemas de gestión, en las estrategias y en las personas. En ese sentido, toda empresa que desee alcanzar su madurez digital deberá poner énfasis en los cambios culturales, así como en la formación y gestión del conocimiento que ayude a convertir a los colaboradores en profesionales altamente digitales.

Toro y Londoño (2022) realizaron un artículo sobre adopción en tecnología de información, comunicaciones y transformación digital como estrategia de competitividad en las pymes de la ciudad de Bogotá, Colombia. El método utilizado fue el exploratorio y de característica no experimental, así como la encuesta como instrumento conformado por cuatro bloques de preguntas y una corta entrevista a gerentes de 50 Pymes. El estudio determinó que toda transformación digital necesita un cambio organizacional en donde sus trabajadores puedan adaptarse a los distintos escenarios, tuvo como objetivo mejorar los niveles de competitividad de las Pymes e implementar estrategias que agilicen la información obtenida por los trabajadores. El estudio permitió concluir que, sólo aquellas empresas que migren a la transformación digital lograrán sobrevivir. En ese sentido, la transformación digital es una poderosa herramienta que reduce los procesos, enriquece el conocimiento, mejora la comunicación interna y el servicio al cliente.

De acuerdo con Bohorquez (2022) en su investigación, Transformación digital en épocas de crisis, señaló que este concepto es un fenómeno que ha logrado despertar la atención de distintos estudios en diferentes áreas a nivel global, lo cual se refleja en la mayor cantidad de publicaciones de entrevistas y conferencias en la base de datos Scopus. El primer estudio sobre este tema se dio en 1981 con una tendencia ascendente y ya para el año 2021

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

se habían publicado 240 estudios y desde entonces diversos investigadores han tratado el tema desde distintos enfoques y métodos. El estudio determinó que a lo largo de los años este proceso ha generado cambios favorables en las empresas, también la forma en la el personal trabaja y aporta, así como la forma en que las empresas interactúan con sus clientes. A su vez, les permitió concluir que la última pandemia aceleró la transformación digital en las instituciones a nivel global, adelantándose aproximadamente seis años. Sin embargo, al tratarse de una transformación forzada y no estar claramente definida, tomó a las organizaciones desprevenidas aumentando sus desafíos empresariales, por lo que hoy en día se debe poner énfasis a este proceso.

2.1.3. Nacionales

Quiroga (2018) desarrolló el artículo científico titulado: El futuro ya es pasado, bajo un enfoque cuantitativo y haciendo uso de la encuesta. Tuvo como objetivo indagar la importancia de la transformación digital y su realidad en las empresas. En su investigación señaló que las empresas tienen dos opciones: Intentar seguir el modelo de esta revolución o evadirla, siendo esta última la peor opción. Quiroga concluyó que, la transformación digital no es una tarea única del equipo de tecnología de la información (TI), sino que el CEO debía liderar estos proyectos e iniciativas, para luego trasmitirlo hacia todo el personal. En ese contexto, las empresas deberán adelantarse a la transformación digital, evitar quedarse en medio del proceso y prepararse para los grandes cambios.

Cabrera y Castillo (2019) estudiaron los factores que desarrollaron una eficiente transformación digital en el sector banca múltiple del Perú, a través de un enfoque cuantitativo y haciendo uso de la encuesta a 70 trabajadores del BBVA, Scotiabank, Interbank y BCP. El estudio determinó que los bancos son conscientes de que deben cambiar su actual modelo de negocio tradicional, por lo que, empezaron a realizar sus procesos de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

trasformación con la finalidad de ser más competitivos. Tuvieron como finalidad fomentar la experiencia digital dentro de la organización y buscar que cada vez más clientes se encuentren bancarizados a través de los medios digitales. En ese contexto, Cabrera y Castillo dan un gran aporte a las instituciones financieras al señalar que el capital humano es fundamental en todo el proceso de transformación digital, la misma que parte por contar con personal altamente calificado, capacitado y capaz de afrontar este gran desafío.

De igual forma, Escudero (2019) realizó el artículo científico titulado, El camino hacia la madurez digital en el Perú, bajo un enfoque cuantitativo y a través de la encuesta como instrumento de evaluación a 257 personas. El estudio le permitió determinar que la transformación digital es un concepto usado con frecuencia en las empresas, sin embargo, su verdadero significado se ha olvidado y es cada vez más confuso. Tuvo como objetivo, estudiar las autoevaluaciones de diversas empresas y lograr una visión de gran nivel con respecto a la madurez digital. Concluyó que, no basta con hacer uso de las herramientas tecnológicas, sino que también se deberá contar con un plan estratégico y una visión relacionada a la cultura organizacional. Lo descrito por Escudero, consiste en resaltar el desarrollo de las habilidades internas, la misma que deberá estar ligada al proceso de transformación digital empresarial.

Barrantes (2020) realizó una investigación sobre la bancarización a través de los medios digitales relacionada al uso de la billetera móvil en el Perú. El estudio fue de enfoque cuantitativo y se usaron datos estadísticos para el instituto de estudios peruanos (IEP). En el estudio determinó que parte del problema de la no bancarización es la escasa enseñanza y poca cultura en los estratos más necesitados. El estudio le permitió concluir que muchas de las personas cuentan con un teléfono celular, pero pocas hacen uso de este servicio. Barrantes concluyó informando que los bancos no han sido agresivos en asociar ambos datos y que a pesar de contar con la existencia de la billetera móvil (BIM), no la usamos masivamente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

A su vez, Morante (2020) ejecutó el estudio "La transformación digital, conceptos claves y casos exitosos en el Perú", mediante un enfoque cuantitativo y a través de una encuesta dirigida a líderes de diferentes empresas. El estudio determinó que, cada vez más organizaciones se suman a este proceso digital con el fin de mejorar su nivel organizacional y de entregar un adecuado valor empresarial a sus clientes. Tuvo como objetivo, dar a conocer el verdadero significado de la transformación digital a cada uno de sus lectores y así puedan atender las necesidades del cliente de forma oportuna. El autor concluyó que, la transformación digital ayuda a replantear el modelo de negocio empresarial y que su éxito depende principalmente del cambio legal, cultural y tecnológico en toda la organización. En ese sentido, toda empresa que desee permanecer en un mercado de constantes cambios, deberá capacitarse y adaptarse, así como transformarse en cada una de sus áreas.

2.2. Bases teóricas

Variable I: Transformación digital

La transformación digital es un concepto amplio que abarca la adopción de nuevas prácticas y procesos de negocios que ayudan a las organizaciones a competir de manera efectiva en un mundo cada vez más digital. En ese sentido, se debe rechazar aquellas definiciones relacionadas únicamente a la implementación y al uso de la tecnología. Este concepto abarca estrategias, gestión del talento y liderazgo; lo cual es aún más relevantes que la tecnología. (Massachusetts Institute of Technology, 2017).

Grinbaum (2018) interpreta este concepto como la necesidad que toda empresa tradicional tiene de adaptar su cultura a la digitalización, y para ello debe afrontar una transformación digital total. Las empresas tradicionales deben comprender que el mundo ha cambiado, los canales de marketing y las relaciones con el cliente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Giraldez (2018) traduce como concepto de transformación digital a toda decisión empresarial y cambio cultural. En otras palabras, este término es el eje primordial de la estrategia empresarial. A veces incluso es una implicación estratégica, una nueva oportunidad de negocio. Por lo tanto, esta variable implica un cambio de cultura y cuando las empresas empiecen a entenderlo, dejarán de tener experiencias fallidas.

No obstante, muchas de las empresas que encaran procesos de transformaciones digitales inician con la implementación de herramientas tecnológicas y aceptan que dicho cambio abarca a más de un área de la organización. En general, el área tecnológica es la que inicia la transformación digital y lidera este proceso. Sin embargo, al momento de analizar con profundidad, señalan la importancia del capital humano, las reacciones y el comportamiento durante este proceso digital, la cual la relacionan a una necesaria transformación cultural. (McKinsey & Company, 2018).

En esa misma línea, Álvarez (2018) resume el término de transformación digital como el cambio fundamental en las operaciones diarias de toda organización, en los productos y servicios que oferta una entidad financiera hasta la forma en la que los entrega. Cabe precisar, que deberá ir ligada al objetivo y estrategia organizacional. Así mismo, el cambio no solo es tecnológico, también es parte de los cambios en los empleados como en el rediseño de los procesos empresariales. En ese sentido, la absoluta implementación tecnológica no es suficiente al referirse a la transformación digital, sin embargo; cambiar una empresa con el fin de aprovechar su potencial tecnológico, sí lo hace.

Dimensión I: Cultura organizacional

Méndez (2019) delimita a la cultura organizacional como un sistema implícito que define el pensamiento, el comportamiento y el modo de trabajo en una organización. Así mismo, es el conjunto de creencias, valores, normas, historias e ideologías que evolucionan con el tiempo y son la base de toda organización. La cultura organizacional está diseñada bajo ciertos parámetros que los directivos, alta gerencia y colaboradores en general deberán seguir con el fin de alcanzar los objetivos deseados. A su vez, los trabajadores asumen una

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

idea de innovación, invención e imitación para sus actividades diarias. Finalmente, la cultura organizacional es de vital importancia al momento de definir la visión, misión y objetivos de la organización.

Dimensión II: Impacto digital

Según Aguirre (2019), el impacto digital se refiere a la generación de mayores oportunidades, nuevos objetivos y estrategias empresariales con el fin de producir mayor valor en las entidades financieras. Los bancos deberían actualizar su cultura e implementar nuevas tecnologías que ayuden a reorganizar su procesos y estrategias para poder obtener beneficios a través de la integración e implementación digital, con el fin de impactar en la eficiencia operativa y productiva de los colaboradores.

Dimensión III: Mejora continua

Alegre (2021) define como concepto de mejora continua al proceso que tiene como misión preparar a la organización en su capacidad para cambiar de manera constante en el tiempo, aportando valor a la organización. A su vez, este proceso no solo requiere cambios tecnológicos, sino también una transformación integral de la organización, en donde los directivos y empleados cumplen un rol altamente importante.

Variable II: Bancarización

Pedrosa (2016) define como concepto de bancarización al nivel de uso que la población hace con respecto a los servicios y productos bancarios dentro de una economía. Más allá de los productos financieros tradicionales como el crédito y el ahorro, los productos financieros complejos como los fondos mutuos y planes de pensiones, también son importantes en las colocaciones de las entidades bancarias. En ese sentido, el término bancarización se relaciona con el nivel de penetración en la economía, fácil acceso y nivel de utilización de recursos en la población, a través de diferentes canales de atención.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

A su vez, Ozili (2018) define a la bancarización como el uso y acceso tradicional o digital de los servicios financieros formales a través de una computadora o un teléfono móvil. La bancarización tiene como objetivo la competitividad, la reducción de la pobreza, la expansión de los servicios financieros y el impulso de la productividad en los países, ayudando al aumento de la intermediación financiera y la estabilidad económica.

Según Saavedra (2018) el término bancarización se refiere al impacto que tiene el sistema financiero en el crecimiento económico: Cuando la economía crece también lo hace el nivel de incorporación del público al sistema financiero en la región. A su vez, la define como el nivel de incorporación del sector real sobre el sector bancario, principalmente la magnitud de operaciones ejecutadas por los distintos agentes utilizando para ello las diferentes plataformas de pagos ofrecidos por las instituciones financieras.

Omar y Inaba (2020) señalaron que la bancarización puede referirse a un instrumento eficaz para reducir la pobreza, pues el acceso a los servicios financieros impacta en el desarrollo económico de los países. Del mismo modo, la bancarización se vincula con el desarrollo económico y la estabilidad financiera de una economía.

Finalmente, Zaldívar (2022) Superintendente adjunto de Inclusión Financiera de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), sostiene que la bancarización se puede medir por los niveles de depósitos respecto al producto bruto interno (PBI). En ese sentido, el Perú avanza de manera significativa por encima de Colombia, México y Argentina. Sin embargo, al comparar la tenencia de número de cuentas, nuestro país se encuentra rezagado en comparación con América Latina y el mundo. Sólo el 53 % de adultos posee una cuenta de ahorros, principalmente los menores de 30 años. Zaldívar precisa que, para una mayor bancarización es fundamental el uso de herramientas tecnológicas, pero sobre todo un adecuado proceso de transformación digital en las entidades financieras del país.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Dimensión I: Cartera de pasivos:

Aguirre (2019), consideró como cartera de pasivos a todas aquellas operaciones de captaciones en donde los empleados de una entidad financiera deben captar dinero del público, los cuales son obtenidos a través de cuentas corrientes y ahorros, depósitos a plazo, cuenta sueldo y CTS.

Dimensión II: Cartera de activos:

Aguirre (2019) señaló que, los productos activos que ofrece una entidad bancaria, son aquellos productos financieros que permiten al usuario acceder a algún medio de financiamiento, pudiendo ser clasificados como préstamos a persona natural, empresas e hipotecarios.

Dimensión III: Servicios bancarios:

A su vez, Aguirre (2019) señaló que, los servicios bancarios han sido creados con el fin de agilizar todos los trámites bancarios realizados por los usuarios, de tal manera que les permita realizar sus transferencias, giros, pagos de servicios públicos y privados, operaciones de tipo de cambio, etc., por medio de los diferentes canales de atención de manera más rápida y segura.

2.3. Definiciones conceptuales

2.3.1. Banca privada:

Peiro (2015) definió a la banca privada como una empresa dedicada a ofrecer servicios financieros y gestión del patrimonio, a través de un adecuado perfilamiento del cliente.

2.3.2. Desarrollo tecnológico

Montoya (2013) economista y experto en el tema señaló que, el desarrollo tecnológico es una mejora en los factores productivos, aportando al avance de la eficiencia técnica y produciendo más con los mismos o menos recursos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.3.3. Cultura digital

En cuanto a Lorenzo (2016) la cultura digital representa uno de los factores claves que deberán ser desarrolladas en la organización si se desea competir en la nueva era digital. A su vez, señaló que la cultura empresarial es el pilar fundamental donde debe sustentarse todas las transformaciones organizacionales.

2.3.4. Liderazgo transformacional

Según Bracho y García (2013) este concepto incluye un proceso enfocado a generar conciencia entre los empleados para transformarlos en seguidores productivos que asuman y se comprometan a alcanzar la misión de la empresa sin importar sus intereses particulares centrándose en el bien colectivo. A su vez, señalaron que el entorno organizacional en el proceso digital es fundamental, el cual será relevante a través de la acción de un buen líder que motive a los demás colaboradores.

2.3.5. Aplicativo móvil (APP)

La entidad financiera BBVA (2019) señaló en su página web, que un APP es una aplicación creada para descargarla en un dispositivo, pudiendo ser una tablet o teléfono celular. Por lo general las entidades bancarias la usan como una herramienta, la cual está disponible para que sus clientes puedan realizar sus operaciones bancarias en menor tiempo posible, reducir costos, documentos, así como un mayor crecimiento en sus ventas y rentabilidad.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.4.2 Hipótesis especificas

H.E. 1- Existe relación directa entre cultura organizacional y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.

H.E. 2- Existe relación directa entre impacto digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.

1. **H.E. 3-** Existe relación directa entre mejora continua y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

En paralelo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se realizó el diseño de tipo no experimental, toda vez que las variables estudiadas no han sido manipuladas por el investigador, y transeccional correlacional toda vez que la recopilación de datos se ejecutó en un tiempo determinado en la que se buscó resolver si existe alguna relación en la transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera.

3.2. Tipo

Por otra parte, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) no menciona tipos, sino alcances. Dicho esto, el trabajo de investigación ha sido de alcance descriptivo correlacional, en la cual se buscó estudios sobre las variables de investigación, con el fin de entender la relación que pueda existir entre las variables mencionadas.

3.3. Enfoque

Siguiendo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el enfoque trabajado ha sido el cuantitativo, toda vez que, se ejecutó la estadística descriptiva e inferencial en la prueba de hipótesis, la cual permitió determinar si existe relación y cuál es su grado de intensidad.

3.4. Población

Está compuesta por 40 trabajadores, quienes son todos los empleados de una institución bancaria, la cual se ubica en una zona céntrica de San Isidro, lugar donde existen diferentes bancos y tiendas comerciales.

3.5. Muestra

Luego de leer a Hernández-Sampieri y Mendoza es posible señalar que la muestra estuvo compuesta por los mismos 40 trabajadores de una agencia principal de la entidad

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

financiera con quienes se pudo tener acceso de manera directa. Dicha muestra es también llamada muestra censal.

Se decidió encuestar a todos los trabajadores de dicha agencia porque están relacionados a temas digitales, quienes aportaron los conocimientos adquiridos en el día a día en su jornada laboral, en vista de que tienen contacto directo con los clientes.

3.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1:

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Variable 1: Transformación digital	**Dimensión 1:** Cultura organizacional	Resistencia al cambio	1
		Adaptación y satisfacción	2
		Compromiso estratégico	3
	Dimensión 2: Impacto digital	Mejor productividad	4
		Retención de clientes	5
		Eficiencia operativa	6
	Dimensión 3: Mejora continua	Capacitación permanente	7
		Mejor comunicación	8
		Mejores procesos	9
Variable 2: Bancarización	**Dimensión 1:** Cartera de pasivos	Depósitos a plazo	10
		Cuentas sueldo y depósitos CTS	11
		Cuenta de ahorros y corriente.	12
	Dimensión 2: Cartera de activos	Créditos personales	13
		Créditos empresariales	14
		Créditos hipotecarios	15
	Dimensión 3: Servicios financieros	Pagos de servicios públicos o privados	16
		Operaciones de tipo de cambio	17
		Giros y transferencias	18

3.7. Técnica de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, la cual permitió obtener un mayor alcance informativo para las dos variables estudiadas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.7.1. Descripción del instrumento

Se implementó el cuestionario para el instrumento de investigación, el cual ha sido ejecutado al personal de la misma entidad bancaria con el interés de reunir datos reales que refuercen el estudio. Para la primera variable se consideró tres dimensiones que son: Cultura organizacional, impacto digital y mejora continua, las cuales constan de 9 preguntas. Para la segunda variable se consideró las dimensiones: Cartera de pasivos, cartera de activos y servicios bancarios, las cuales constan de 9 preguntas. Por último, se consideró la escala de Likert, la cual ha sido medido bajo las siguientes opciones de valoración:

Tabla 2:

Descripción del instrumento

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
5	4	3	2	1

Nota: Metodología de la investigación. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

3.7.2. Validez y confiabilidad del instrumento

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalaron lo siguiente: “La validez de todo instrumento debe contar con el criterio y juicio de personas expertas en la materia, quienes deberán ponerle una puntuación.” (p.229). Por consiguiente, el instrumento ha sido revisado por 3 expertos en el tema, que a su vez han dado conformidad y validación a las preguntas planteadas en la encuesta conformada por 18 preguntas. A continuación, se detalla información de dichos jueces:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 3:

Validez del instrumento

Juez experto	Especialidad del experto	Veredicto
Arauco Loyola Mario Enrique	Doctor en Administración	Aceptado
Carpio Centellas Luis Ricardo	Ciencias Militares, Administración	Aceptado
Salas Canales Hugo Jesús	Magister en Administración	Aceptado

En la siguiente tabla se detalla el resultado del alfa de Cronbach para ambas variables:

Tabla 4:

Confiabilidad del instrumento

Cuestionarios	Alfa de Cronbach
Cuestionario 1: Transformación digital	0.8242
Cuestionario 2: Bancarización	0.8102

3.8. Técnica del procesamiento y análisis de datos

Para dicha técnica, se realizó la estadística descriptiva haciendo uso de figuras y tablas a través de las cuales se describen los resultados obtenidos. Se realizó el uso de la estadística inferencial Rho Spearman a través del software IBM SPSS Statistics en la versión 26 con el fin de validar la relación en las hipótesis estudiadas. A su vez, se halló la prueba de normalidad Shapiro-Wilk (muestra con hasta 50 observaciones), lo cual permitió determinar el uso de las pruebas paramétricas.

3.9. Aspectos éticos

En la investigación se respetó los datos confidenciales de los trabajadores de la entidad bancaria encuestada y la empresa. A su vez, las fuentes y autores han sido citados de manera correcta, cumpliendo las normas APA de la American Psychological Association (7ma).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

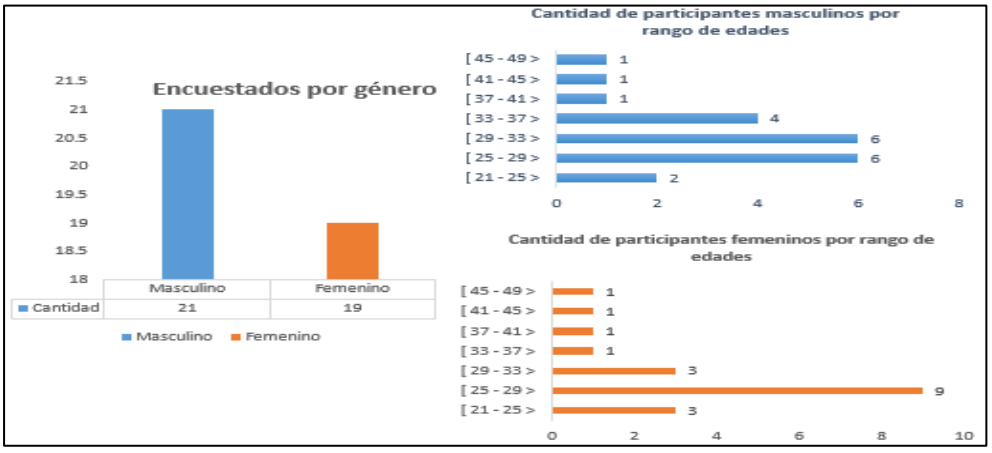
CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Participantes

Los participantes de estudio estuvieron compuestos por 40 colaboradores de la entidad financiera, de los cuales 21 personas fueron del sexo masculino y 19 del sexo femenino. Para el rango de edades, en los masculinos la mayor cantidad de ellos se ubicó en un rango de 25 a 28 y 29 a 32 años con 6 participantes respectivamente y los demás estuvieron distribuidos en otros rangos. Por otro lado, la mayor cantidad de las participantes se halló en el rango de edades: 25 a 28 años con 9 participantes y el resto distribuidas en los demás rangos.

Figura 1

Encuestados por género y edad



Nota: La figura muestra el número de participantes total de la encuesta (2022).

4.1. Resultados descriptivos

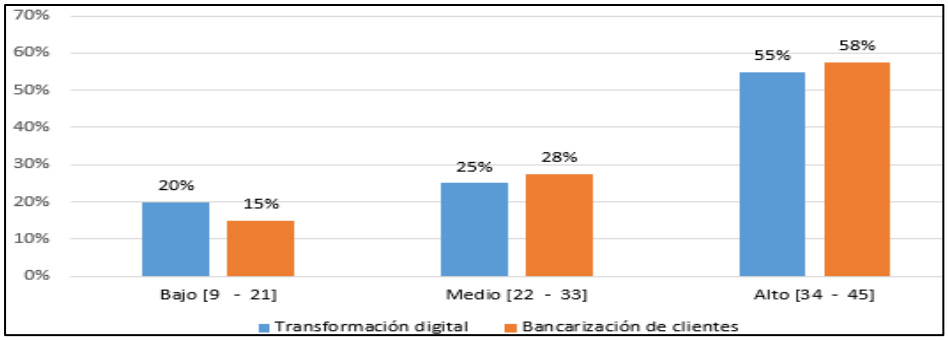
En cuanto a los resultados descriptivos, se crearon baremos para las variables distribuidos en escala bajo: puntuaciones entre 9 a 21; medio: entre 22 a 35 y alto: Entre 34 a 45. Por otro lado, la escala de baremos para las dimensiones fue: bajo: entre 3 y 7; medio: entre 8 y 11 y alto: entre 12 y 15. Luego de lo explicado, en relación a la figura mostrada líneas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

abajo sobre transformación digital y bancarización de clientes, estos expresan en la escala bajo un 20% y 15% paralelamente. En la escala medio: 25% y 28%, el nivel alto: 55% y 58% correspondientemente. Esto significa que los colaboradores de la entidad financiera manifiestan un mayor porcentaje en la escala tipo alto señalando que, el 55% de ellos están de acuerdo con las acciones de cultura organizacional, impacto digital y mejora continua; mientras el 58% están conformes con la cartera de pasivos, cartera de activos y servicios financieros.

Figura 2

Variables transformación digital y bancarización



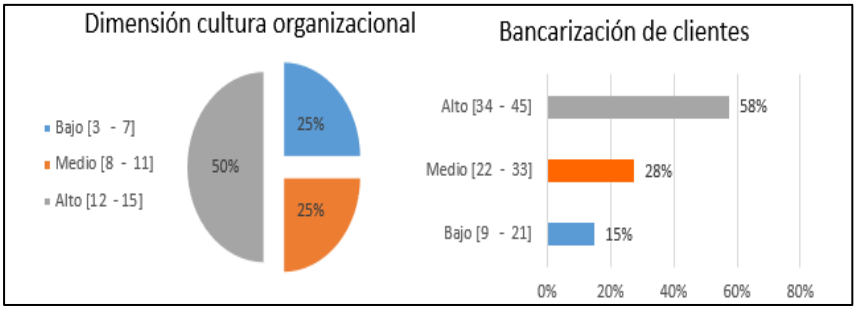
Nota: La figura muestra el porcentaje total de encuestados relacionados con las dos variables mencionadas (2022).

Respecto a los resultados de la primera dimensión y la variable bancarización mostrada en la siguiente figura, se obtuvieron en el nivel bajo el 25% y 15% respectivamente. En la escala medio el 25% y 28% paralelamente. Asimismo, en el nivel alto el 50% y 58% respectivamente. Es decir, los trabajadores en la escala alto, tuvieron la percepción que el 50% fueron fortalecidos por la cultura organizacional, donde identifican un sistema que define el pensamiento, la adaptación y el compromiso estratégico; este es similar al 58% en la variable bancarización de clientes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 3

Dimensión cultura organizacional y variable bancarización

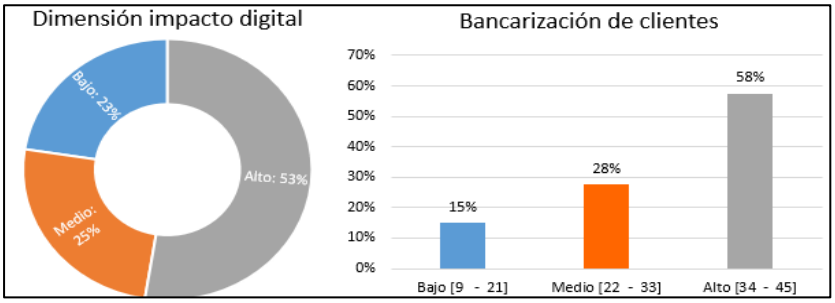


Nota: La figura muestra el porcentaje de encuestados relacionados con la primera dimensión y la variable bancarización (2022).

En función a la segunda dimensión y variable bancarización, se obtuvo en el nivel bajo el 23% y 15% respectivamente, en el nivel medio el 25% y 28%, y en el nivel alto el 53% y 58% paralelamente. Es decir, los índices mayores fueron de la escala alto para ambos elementos de la relación, confirmando que en dicho nivel el 53% ratifican, que el impacto digital ayuda a reorganizar los procesos dentro de integración e implementación digital y todo ello repercute en un 58% en la bancarización.

Figura 4

Dimensión impacto digital y variable bancarización



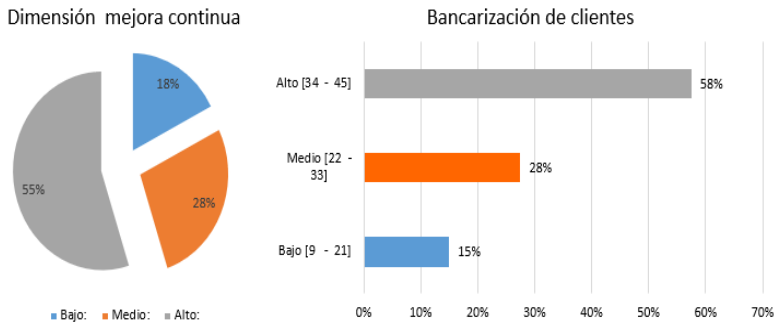
Nota: La figura muestra el porcentaje total de encuestados relacionados con la segunda dimensión y la variable bancarización (2022).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

A su vez, dentro de la tercera dimensión y la variable incorporadas en la siguiente figura, los porcentajes de percepción fueron distribuidos en el nivel bajo en 18% y 15% respectivamente; mientras en el nivel medio: 28% para cada elemento; por último, en el nivel alto: 55% y 58% equitativamente. En síntesis, los índices mayores estuvieron en la escala alto, en donde el 55% enmarca la opinión que la mejora continua facilita la transformación digital y prepara a la corporación a cambiar de manera constante a través del tiempo y su símil es el 58% en la bancarización de los clientes.

Figure 5

Dimensión mejora continua y variable bancarización



Nota: La figura muestra el porcentaje total de encuestados relacionados con la tercera dimensión y la variable mencionada (2022).

4.2. Resultados inferenciales

Desde la perspectiva de la cantidad de elementos considerados en la muestra, por ser menor a 50, se utilizó el estadístico “Shapiro-Wilk”. En ese sentido, en la imagen presentada líneas abajo, se detalla que todos los valores en significancia fueron menores a ($p<0,05$). En ese sentido, para la contrastación en las hipótesis es necesario utilizar la prueba no paramétrica. A su vez, se usó Rho Spearman. Asimismo, la confiabilidad fue de 95%, y un valor α(alfa) 0,05.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Transformación digital	0.901	40	0.002
Bancarización de clientes	0.901	40	0.002
Cultura organizacional	0.892	40	0.001
Impacto digital	0.891	40	0.001
Mejora continua	0.887	40	0.001

a. Corrección en significación Lilliefors

4.2.1. Prueba de la hipótesis general

Para el procedimiento se propuso las siguientes hipótesis nula y alterna:

H_o No existe relación directa y significativa entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

H_1: Si existe relación directa y significativa entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

Tabla 6

Prueba no paramétrica para la hipótesis general

			Transformación digital	Bancarización de clientes
Rho Spearman	Transformación digital	Coef. De Correl.	1.000	,564**
		Sig. Bilateral		0.000
		N	40	40
	Bancarización de clientes	Coef. De Correl.	,564**	1.000
		Sig. Bilateral	0.000	
		N	40	40

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En relación a los resultados obtenidos, la correlación hallada es directa, en vista de que el coeficiente correlación “Rho Spearman” resultó “0,564” calificándolo como positivo y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

moderado, eso quiere decir, si la variable transformación digital aumenta, la bancarización de clientes de igual forma lo hace, y si una variable decrece la otra presenta el mismo comportamiento. El nivel de significancia de dicha prueba es de (p=,000 < α=0,05). Dicho esto, la hipótesis nula es rechazada, aceptando la hipótesis alterna: Si existe una relación significativa y directa entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022. Considero que, si tenemos en cuenta las mismas variables, los resultados pueden ser extrapolados a otras agencias con el fin de reforzar el actual proceso de transformación digital en la bancarización, apoyándose en los resultados obtenidos.

4.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica

Para el proceso, se describió la siguiente hipótesis nula y alterna:

H_o: No existe relación directa entre la cultura organizacional y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

H_1: Si existe relación directa entre cultura organizacional y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

Tabla 7

Prueba no paramétrica para la primera hipótesis específica

			Cultura organizacional	Bancarización de clientes
Rho Spearman	Cultura organizacional	Coef. De Correl.	1.000	,516**
		Sig. Bilateral		0.001
		N	40	40
	Bancarización de clientes	Coef. De Correl.	,516**	1.000
		Sig. Bilateral	0.001	
		N	40	40

**. Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Conforme a los resultados hallados, se detectó una correlación directa toda vez que, el coeficiente correlación "Rho Spearman" fue de "0,516" calificándolo como positivo moderado, eso quiere decir que, si la dimensión "cultura organizacional" aumenta, la "bancarización de clientes" de igual forma lo hace, y si una de ellas decrece la otra dimensión presenta igual comportamiento. Asimismo, el grado de significancia es de (p=,001 < α=0,05). Por ello, se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna planteada: Si existe relación directa entre cultura organizacional y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

4.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica

Inicialmente, se describió la siguiente hipótesis nula y alterna:

H_o: No existe relación directa entre impacto digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

H_1: Si existe relación directa entre impacto digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

Tabla 8

Prueba no paramétrica para la segunda hipótesis específica

	Impacto digital	Bancarización de clientes		
Rho Spearman	Impacto digital	Coef. De Correl.	1.000	,552**
		Sig. Bilateral)		0.000
		N	40	40
	Bancarización de clientes	Coef. De Correl.	,552**	1.000
		Sig. Bilateral	0.000	
		N	40	40

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En función a los datos hallados la correlación es directa toda vez que, el coeficiente de correlación de "Rho Spearman" resultó "0,552" calificándolo como positivo y moderado. Eso

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

quiere decir que, si la dimensión “impacto digital” incrementa, la “bancarización de clientes” de igual forma lo hace, si una de las dimensiones decae la otra dimensión también presentará igual proceder. Asimismo, el nivel de significancia de dicha prueba es de (p=,000 < α=0,05). En ese sentido, se impugna la hipótesis nula y acepta la alterna: Si existe relación directa entre impacto digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

4.2.4. Prueba de la tercera hipótesis específica

Para iniciar este procedimiento, se describió la siguiente hipótesis nula y alterna.

H_o: No Existe relación directa entre mejora continua y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

H_1: Si existe relación directa entre mejora continua y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

Tabla 9

Prueba no paramétrica para la tercera hipótesis específica

			Mejora continua	Bancarización de clientes
Rho de Spearman	Mejora continua	Coef. De Correl.	1.000	,547**
		Sig. Bilateral		0.000
		N	40	40
	Bancarización de clientes	Coef. De Correl.	,547**	1.000
		Sig. Bilateral	0.000	
		N	40	40

**. Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Cabe señalar para los resultados encontrados, la relación es directa, porque el coeficiente de correlación de “Rho Spearman” fue de “0,547” estimándolo como positivo moderado, esto

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

significa, si la dimensión “mejora continua” aumenta la “bancarización de clientes” del mismo modo lo hace, si una de ellas decrece la otra presenta el mismo comportamiento. Asimismo, el nivel de significancia fue de (p=,000 < α=0,05). En ese sentido, se impugna la hipótesis nula y se acepta la alterna: Si existe relación directa entre mejora continua y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. DISCUSIÓN

En función a la primera hipótesis general "Existe relación directa y significativa entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022", fue aceptada y corroborada a través de la prueba Rho de Spearman la cual resultó "0.564" con un valor de significancia de "0.000", lo cual significa que la relación es positiva. En el mismo escenario, Vargas (2021) coincide que la transformación en digitalización se relaciona con la bancarización. El estudio analizó las variables "penetración de la banca digital" e "inclusión financiera", obteniendo un coeficiente Pearson positivo alto de 0.982 y significancia de 0.000, en ese sentido Vargas aceptó su hipótesis alterna: La banca digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera y recomendó relacionar dicho proceso al cambio cultural, tecnología y recursos humanos.

Al respecto, en la agencia bancaria de estudio se encontró que el personal no tiene una idea clara sobre el concepto de transformación digital, pues no se ha trabajado en incorporarla a la cultura organizacional. A su vez, no son conscientes del impacto que genera la transformación digital y la mejora continua en los procesos digitales, los cuales a un mediano y largo plazo se ven reflejados en los niveles de bancarización deseados.

En otros comentarios, Cueva (2022) encontró que la transformación digital es el principal reto al que se enfrentan los bancos para alcanzar una mayor bancarización y la clave para conseguirla se encuentra en un mayor enfoque en la cultura organizacional, en la generación de impacto digital y mejora continua en cada proceso.

De otra manera, podría discutir con Vargas: No se visualiza una correlación alta entre las variables estudiadas, sin embargo, se refleja que aún existen puntos críticos por atender en la transformación digital de la agencia bancaria en estudio, lo cual podría estar generando

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la escasa bancarización de sus clientes. A su vez, comparto la idea de realizar una mayor inversión en tecnología, cambio cultural, recursos humanos y nuevos modelos de negocios con la finalidad de adaptarse a los actuales requerimientos de la agencia. Podría agregar que la transformación en digitalización es una poderosa herramienta que requiere una adecuada planificación de tareas.

Sobre la hipótesis especifica N° 1: "Existe relación directa entre cultura organizacional y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022", fue aceptada y corroborada a través de la prueba Rho Spearman, la cual resultó "0.516" y un valor con significancia "0.001", por tal motivo existe correlación positiva moderada. Al respecto Vargas (2021) coincide que, la "cultura organizacional" aporta a una mayor "bancarización" en el sistema financiero. Concluyó que, una adecuada cultura organizacional disminuye la resistencia al cambio en todos los procesos, impacta en los resultados y genera una mejor eficiencia operativa para el alcance de los objetivos.

En la entidad bancaria materia de análisis se evidenció que no todas las áreas están involucradas con la cultura empresarial. Se logró detectar que en algunos trabajadores existe una notoria resistencia al cambio, falta de adaptación y satisfacción, así como una falta de compromiso en actividades relacionadas a la transformación digital y bancarización de clientes. Al respecto, Reyes y Molina (2020) estudiaron a los integrantes de las tres áreas de una empresa y coinciden señalando que la cultura organizacional debe contar con patrones fundamentales entre las que destaca los estilos de liderazgo y el trabajo en equipo, con el fin de generar nuevas estrategias que disminuyan la resistencia al cambio, incrementen la motivación, así como la adaptación y el compromiso de los profesionales.

Sobre la hipótesis específica N° 2, "Existe relación directa entre impacto digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú),

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2022", fue aceptada y confirmada través de la prueba Rho Spearman "0.552" y un valor con significancia de "0.000", en donde se concluyó que existe un nivel de correlación positivo moderado. Estos resultados coinciden con lo señalado por Cueva (2022) quien concluye que, debido a la poca productividad y eficiencia operativa en algunas entidades bancarias, es necesario reordenar los procesos con la finalidad de generar un mayor impacto en la productividad y la operatividad de los profesionales.

La agencia financiera analizada no ha generado el impacto digital deseado, los cuales son evidenciados en los niveles de bancarización obtenidos a través de los medios digitales para el periodo señalado, en tal sentido debe realizar cambios en su proceso de mejora continua. Desde el punto de vista de Álvarez (2018), para que un adecuado proceso de mejora continua en la digitalización alcance un mayor impacto en la bancarización, esta debe permitir la creación de diferentes productos, aplicarse en diversas áreas y mejorar la eficiencia operativa.

Finalmente, con referencia a la hipótesis específica N° 3, "Existe relación directa entre mejora continua y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022", fue aceptada y corroborada a través de la prueba Rho Spearman el cual resultó "0.547" y un valor de significancia de "0.000". Al respecto, Jurburg, Tanco, Viles y Mateo (2015) coinciden en que la "mejora continua" es la clave del éxito para sobresalir en el mundo empresarial, en dónde el principal obstáculo por superar camino a la excelencia es conseguir la adaptación y el compromiso de los colaboradores de manera constante. El estudio permitió analizar a empresas con mayores y menores índices en sistemas de "mejora continua" en la que llegaron a la conclusión que, aquellas que lideran son las empresas que implementan capacitaciones permanentes, mejor comunicación entre sus áreas, así como cambios en sus procesos con el fin de promover la participación de todos los profesionales.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En otros comentarios, Masa (2019) señaló que, lo que realmente se debe tener en cuenta en los procesos de mejora continua es la relación de los colaboradores con la tecnología, pues la transformación digital no solo es una revolución tecnológica, sino profundamente humana en donde prevalece lo que las personas hacen con ella, sus capacidades y el talento, para lo cual debe existir una capacitación permanente.

En ese sentido, podría discutir con Jurburg, Tanco, Viles y Mateo (2015) cuando señalan que la clave del éxito para las empresas se basa en los procesos de mejora continua, lo cual se argumenta en el presente trabajo de investigación con el nivel de correlación encontrado. A su vez, podría agregar que un proceso de planificación en donde el sistema de mejora continua es revisado con frecuencia y de ser necesario corregido, sin duda aporta de manera significativa en la bancarización de clientes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

5.2. CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general, se identificó que si existe una relación significativa entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022. Se evidencia que dicha relación fue calificada como moderada, en vista de que se alcanzó un coeficiente Rho de Spearman de 0,564. Encontrando entre las principales dificultades por mejorar: La cultura organizacional en los trabajadores, el impacto digital y la mejora continua en el actual proceso de transformación digital, en busca de una mayor bancarización.
2. En referencia al objetivo específico N° 1, se detectó una relación directa entre cultura organizacional y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022. Podría concluir que dicha relación fue calificada como moderada en vista de que se identificó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,516. Siendo una de las principales dificultades la resistencia al cambio, la poca adaptación y satisfacción, así como el poco compromiso por parte de los trabajadores en temas relacionados a las variables mencionadas en el objetivo de investigación. En ese sentido, si se desea mejorar los niveles de bancarización, es fundamental trabajar en la cultura organizacional de la agencia estudiada y poner énfasis en las dimensiones mencionadas.
3. Sobre el objetivo específico N° 2, se identificó la existencia de una correlación moderada entre impacto digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022, por cuanto el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,552. Siendo una de las principales dificultades la eficiencia operativa, lo cual no ha permitido generar un impacto de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

nivel alto en los indicadores de productividad o retención de clientes en el periodo señalado.

4. Sobre el objetivo específico N° 3, se evidenció que si existe relación entre la mejora continua y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022, obteniendo un resultado moderado de correlación Rho de Spearman de 0,547, concluyendo que, a mejor proceso de mejora continua en la agencia, serán mejores los resultados de bancarización. Los puntos críticos encontrados en los procesos de mejora continua están relacionados con la poca capacitación, la escasa comunicación entre las áreas y largos procesos. En ese sentido, estos son los puntos en los que la entidad financiera debería trabajar en sus procesos de mejora continua con el fin de alcanzar un mayor nivel de bancarización.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

5.3. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda trabajar en el fortalecimiento de la cultura organizacional y los procesos de mejora continua. Se sugiere realizar reuniones de 1 hora semanal los días sábados, con el fin de dar capacitaciones sobre temas de transformación digital y su importancia en la bancarización para el alcance de los objetivos digitales en productos como préstamos personales, aperturas de cuentas de ahorros, captación de fondos y pago de servicios, del mismo modo, se recomienda realizar seguimiento a los reportes digitales de manera diaria, con el fin de recortar las brechas en el cumplimiento de metas.

2. Se recomienda implementar procesos de intercambio de comunicación a través de comunidades virtuales donde los colaboradores puedan interactuar de manera directa con los demás miembros del equipo y clientes, fortaleciendo sus habilidades digitales y formando parte del proceso transformacional.

3. Se recomienda trabajar en el fortalecimiento de los procesos operativos innecesarios y complicados al realizar la colocación de productos financieros, que lejos de agilizar los trabajos del personal, complican las labores diarias e inducen al error. En ese sentido, se deben recortar los procesos digitales con la finalidad de disminuir la carga laboral y obtener mejores resultados en los reportes de digitalización, productividad y retención de clientes.

4. Se recomienda que la entidad bancaria incorpore dentro de su plataforma de cursos virtuales, certificaciones relacionadas a la transformación digital con el fin de mantener capacitados a sus colaboradores, toda vez que, todo profesional debe manejar habilidades digitales y ser competente en el rubro en el que se desempeña.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

5. El estudio de las variables, principalmente las recomendaciones pueden ser extrapolados; toda vez que, lo que se busca es obtener resultados de manera sostenible y lograr que la verdadera transformación digital involucre a todos los profesionales, de todas las áreas y agencias bancarias.
6. Se recomienda a la comunidad académica y demás profesionales seguir profundizando en el presente estudio, tomando como base la presente investigación. A demás, realizar investigaciones de tipo propositivo fortalecer aquellos aspectos, como el impacto digital en la cultura organizacional.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Referencias bibliográficas

Aguirre, A. (2019). *Transformación digital para la mejora de la eficiencia operativa.*

https://retaintechnologies.com/transformacion-digital-para-la-mejora-de-la-eficiencia-operativa/

Alunni, L., Llambías, N. (30 de junio de 2018). *Explorando la transformación digital desde adentro. Palermo Business Review, Universidad de Palermo.* https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr17/PBR_17_01.pdf

Álvarez, A. (2018), *¿Qué es la transformación digital en las empresas? Revista digital de la facultad de CC. AA y RR. HH de USMP.*

https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-1/que-es-la-transformacion-digital-en-las-empresas/

Bedoya, L. (07 de octubre de 2020). *La bancarización digital se acelera en el Perú durante la pandemia. Conexión - Esan.*

https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-bancarizacion-digital-se-acelera-en-el-peru-durante-la-pandemia

Bohorquez, L. (2022). *Transformación digital en situaciones de crisis. Revisión de literatura usando modelado de temas y teoría fundamentada.*

https://web-s-ebscohost-com.cientifica.remotexs.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=4aba4411-ea37-4daa-8547-34504ed671bb%40redis

Borrell, J., Vestager, M. (marzo de 2021). *Digitalizar y humanizar. Revista nueva sociedad.*

https://nuso.org/articulo/por-que-es-importante-la-decada-digital-en-europa

Bracho, O., y García, J. (2013). *Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional.*

https://www.redalyc.org/pdf/993/99328423003.pdf

Cabrera, C., Castillo, S. (2019). *Análisis de los principales factores que permitieron desarrollar una eficiente transformación digital en las principales empresas del sector banca múltiple peruano.* [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad UPC), Perú.]

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/650437/Cabrera_VC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casanova, X. (2021). *La digitalización de las compañías desde el prisma de las personas.* https://web.p.ebscohost.com.cientifica.remotexs.co/ehost/detail/detail?vid=8&sid=9be03c5eb18f41e682e62432758ab47e%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=150568366&db=fua

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Cedrola, S. (2017). *El trabajo en la era digital: reflexiones sobre el impacto de la digitalización en el trabajo, la regulación laboral y las relaciones laborales.* https://webpebscohostcom.cientifica.remotexs.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=59a569b7-a0bb-4f79-9fdc-9b0b3606ec7d%40redis

Cruz, M., Vega, N. (2022). *La bancarización y su impacto tributario en las MiPymes del sector comercial del Emporio Comercial de Gamarra en el distrito de La Victoria, 2018.* [Tesis Para optar el título de Licenciado en Contabilidad, Universidad UPC], Perú. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651636/cruz_bm.pdf?sequence=5&isallowed=y Cedrola,

Escudero, F. (2019). *El camino hacia la madurez digital en el Perú. Consulting Associate Partner, EY Perú.* https://www.ey.com/es_pe/consulting/madurez-digital-en-peru-2019

Fernández-Torres, Y., Gutiérrez-Fernández, M. y Palomo-Zurdo, R. (2019): *"¿Cómo percibe la banca cooperativa el impacto de la transformación digital?", CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 95, 11-38. DOI: 10.7203/CIRIEC-E.95.12724.* https://web.s.ebscohost.com.cientifica.remotexs.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=5585ca63-231f-4f2a-940d-3fbac83575c6%40redis

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_deAbuso/__Articulo_s/SampieriLasRutas.pdf

Hoyle, J., Castillo, C. (2019). *Transformación digital en Perú. Testimonios y experiencias de los principales líderes empresariales. Universidad UTEC, Perú.* https://drive.google.com/file/d/1P2QoKjUrModqnvL3ZHseflLqDCHf3j5x/view

Iklila, R (2020). Correlation of level of education and working experience on the performance of civil servants on civil service personnel agency, education and training banjarbaru, Indonesia. *European Journal of Human Resource Management Studies,* 3(2). https://doi.org/10.5281/zenodo.3607051

Jurburg, D., Tanco. M., Viles. E., Mateo. R. (2015). *La participación de los trabajadores: clave para el éxito de los sistemas de mejora continua.* https://websebscohostcom.cientifica.remotexs.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=14f70cf9-f07c-4117-a2d2-8ab75e1455ad%40redis

Hirshlag, D. (2017) *"La transformación digital no consiste en transacciones, sino en interacciones con tus empleados". Capital Humano n° 322. Julio-Agosto 2017.* https://web.p.ebscohost.com.cientifica.remotexs.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=d9d11802-e86f-4d9f-b2b1-2a232cf8968c%40redis

Lorenzo, O. (06 de diciembre de 2022). *Modelos de madurez digital: ¿En qué consisten y qué podemos aprender de ellos? ResearchGate.*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

https://www.researchgate.net/publication/313798566_Modelos_de_MadurezDigital_en_que_consisten_y_que_podemos_aprender_de_ellos

Martínez, J. (2018). *Transformación digital y su repercusión en las empresas.* [Tesis para optar el grado de Administración y Dirección de Empresas, Universidad Politécnica de Valencia], España.

https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/68911/MART%C3%8DNEZ%20-%20LA%20TRANSFORMACI%C3%93N%20DIGITAL%20Y%20SU%20REPERCUSI%C3%93N%20EN%20LAS%20EMPRESAS.pdf?sequence=7

Massachusetts Institute of Technology. (2017). *Poner la experiencia del cliente en el centro de la transformación digital*. MIT Sloan Management Review.

https://sloanreview.mit.edu/article/putting-customer-experience-at-the-center-of-digital-transformation/

McKinsey&Company (2018). *How the Implementation of Organizational Change is Evolving.*

https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinseyimplementation/our-insights/how-the-implementation-of-organizational-change-is-evolving

Méndez, A. (2019). *Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. Universidad y Empresa, 21, 37, 136-269. Bogotá, Colombia.*

http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v21n37/2145-4558-unem-21-37-136.pdf

Morales, L., y Yánez, A. (abril de 2006). *La bancarización en Chile, concepto y medición. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras – Chile.*

https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-40031_doc_pdf.pdf

Morante, L. (2020). *Transformación digital: Conceptos claves y casos de éxito en el Perú.* [Tesis para la obtención del grado de Bachiller en Ciencias con mención en Ingeniería Industrial, Universidad PUCP], Perú.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17069/morante_tavara_leandro_transformaci%c3%93n_digital_conceptos.pdf?sequence=1&isallowed=y

Muñoz, D., Sebastián, A., y Núñez, M. (2019). *La cultura corporativa: claves de la palanca para la verdadera transformación digital. Revista Prisma Social, ciencias sociales e investigación (25), 439-463.*

https://revistaprismasocial.es/article/view/2675/3177

Planuch, C., Valles, S. (2022). *Aportación de las comunidades virtuales a la gestión del conocimiento en el sector financiero.*

https://web-s-ebscohost-com.cientifica.remotexs.co/ehost/detail/detail?vid=3&sid=2d41a5dc-a764-45d6-bc0e-

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

34d1db2ebe56%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=158311624&db=fua

Roca. S., y Pacífico Business School. (2019). *Segundo informe de Madurez Digital de los directivos del Perú, Lima.*

https://www.rocasalvatella.com/app/uploads/2019/10/SEGUNDO-INFORME-DE-MADUREZ-DIGITAL-DE-LOS-DIRECTIVOS-DEL-PERU%CC%81.pdf

Ruiz, J. (2018). *La bancarización en Latinoamérica, un desafío para los grupos bancarios españoles.* https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/07/Fic/IEF200713-6.pdf

Stefanini, M. (25 de agosto de 2022), *la transformación digital se aceleró 27 veces en el mundo. Stefanini Group.*

https://stefanini.com/es/trends/articulos/la-transformacion-digital-se-acelero-27-veces

Pachas, C (2017), *"Transformación digital en la banca privada de España"*. [Tesis en la Universidad Pontificia Comillensis], Madrid, España.

https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/144105/retrieve

Pedrosa, S. (04 de junio de 2016). *Bancarización. Economipedia.*

https://economipedia.com/definiciones/bancarizacion.html

Quiroga, G. (3 de mayo de 2018). *El futuro ya es pasado. Enfoque UPC.*

https://enfoque.upc.edu.pe/mas-temas/derecho-economia-negocios/el-futuro-ya-es-pasado-por-guillermo-quiroga/

Reyes, J. y Molina, R. (2020). *Programa de sensibilización para el fortalecimiento de la cultura organizacional en McDonald's-Ecuador.* https://webpebscohostcom.cientifica.remotexs.co/ehost/detail/detail?vid=2&sid=36ae1bf5168c4952983fcff3dc716d1d%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=147144681&db=fua

Stiglich, A. (02 de agosto de 2018). *Sin inclusión financiera: Tres formas en las que los peruanos se ven afectados por el uso exclusivo del efectivo. El Comercio.* https://elcomercio.pe/economia/bancos-peru-comision-del-congreso-aprueba-crear-cuentas-de-ahorros-a-menores-de-edad-que-tanto-fomentara-la-inclusion-financiera-ncze-noticia/?ref=ecr

Toro, L. y Londoño, F. (2022). *Adopción de las tecnologías de la información y las comunicaciones tic y la transformación digital como estrategia para la competitividad de las pequeñas y medianas empresas en las ciudades de Bogotá, Neiva y Manizales. Colombia.*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

https://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=160967008&S=R&D=bth&EbscoContent=dGJyMNLr40Seqa84yNfsOLCmsEuepq5Ssq%2B4TbKWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGutlCyrLRIuePfgeyx44Dt6fIA

Tuesta, E., y Tarifeño, J (2019). *Incidencia de la bancarización en la inclusión financiera de las Cajas Municipales en el distrito de Tarapoto, años 2015 – 2018.* [Tesis para optar el Título Profesional de Economista, Universidad Nacional de San Martin], Perú.

https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3977

Tuesta, D. (09 de octubre de 2019). *La educación financiera es vital para mejorar el bienestar económico*. BBVA.

https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/la-educacion-financiera-digital-es-vital-para-mejorar-el-bienestar-economico/

Vargas, G. (2021). *La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú.*
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000200099&lang=es

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 1:

Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Método
¿Existe relación entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022?	Determinar si existe relación entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito San Isidro (Lima – Perú), 2022.	Existe relación directa y significativa entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.	**Metodología:** Diseño Transeccional correlacional (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). **Tipo:** Alcance descriptivo correlacional **Enfoque:** Cuantitativo **Población:** Está compuesta por 40 trabajadores, quienes son todos los empleados de una agencia bancaria ubicada en una zona céntrica de San Isidro, lugar donde existen diferentes bancos y tiendas comerciales. **Muestra:** Está compuesta por los mismos 40 trabajadores de la agencia principal de dicha entidad financiera, con quienes se podrá tener acceso de manera directa. Dicha muestra es también llamada muestra censal. **Técnica de recolección de datos:** La encuesta (instrumento: Cuestionario) **Técnica de procesamiento de datos:** Técnica estadística descriptiva e inferencial.
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	
P.E. 1- ¿Existe relación entre cultura organizacional y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022?	O.E. 1- Analizar si existe relación entre cultura organizacional y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022	H.E. 1- Existe relación directa entre cultura organizacional y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.	
P.E. 2- ¿Existe relación entre impacto digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022?	O.E. 2- Evaluar si existe relación entre impacto digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.	H.E. 2- Existe relación directa entre impacto digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.	
P.E. 3- ¿Existe relación entre mejora continua y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022?	O.E. 3- Identificar si existe relación entre mejora continua y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.	H.E. 3- Existe relación directa entre mejora continua y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.	

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 2:

Matriz de operacionalización

Variables	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Instrumento
Transformación digital	Alunni y Llambías (2018), autores del articulo científico "Explorando la transformación digital desde adentro", señalaron que la transformación digital es la reinvención de todo negocio involucrando a todas las áreas de la organización y cuyo fin es brindar cada vez un mejor servicio al cliente.	Cultura organizacional	Resistencia al cambio	1	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Cuestionario
			Adaptación y satisfacción	2		
			Compromiso estratégico	3		
		Impacto digital	Mejor productividad	4	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	
			Retención de clientes	5		
			Eficiencia operativa	6		
		Mejora continua	Capacitación permanente	7	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	
			Mejor comunicación	8		
			Mejores procesos	9		
Bancarización	Pedrosa (2016), en su artículo científico sobre "Bancarización", define de manera técnica lo siguiente: La bancarización es el nivel de utilización que una población hace con respecto a los productos y servicios bancarios dentro de una economía.	Cartera de pasivos	Depósitos a plazo	10	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Cuestionario
			Cuentas sueldo y depósitos CTS	11		
			Cuenta de ahorros y corriente.	12		
		Cartera de activos	Créditos personales	13	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	
			Créditos empresariales	14		
			Créditos hipotecarios	15		
		Servicios bancarios	Pagos de servicios públicos o privados	16	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	
			Operaciones de tipo de cambio	17		
			Giros y transferencias	18		

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 3:

Encuesta / Instrumento de evaluación

CUESTIONARIO

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

Estimado colaborador.

Soy estudiante de la Universidad Científica del Sur y deseo corroborar la teoría sobre la relación entre transformación digital y bancarización de clientes en la institución donde trabaja, para lo cual solicito su apoyo respondiendo el siguiente cuestionario.

Tesis para optar al Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas: "Transformación digital y Bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de san isidro (Lima – Perú), 2022".

Grado de instrucción: () Técnico () Bachiller () Licenciatura

Género: () Masculino () Femenino

Edad: …….

Marcar con un aspa (x) la alternativa más adecuada según su criterio

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
5	4	3	2	1

Cuestionario de la variable 1: Transformación digital

Ítems	Dimensión 1: Cultura organizacional	1	2	3	4	5
1	Usted mantiene interés por aprender temas relacionados con digitalización, para realizar sus labores.					
2	Usted ha podido adaptarse con normalidad al cambio relacionado a temas digitales dentro de su centro de trabajo.					
3	Usted se encuentra comprometido en hacer uso de las herramientas digitales que su empleador pone a su alcance al momento de realizar sus funciones.					
	Dimensión 2: Impacto digital					
4	Usted ha podido mejorar su producción comercial con el uso de herramientas digitales.					
5	Usted ha logrado retener a sus clientes gracias al uso de la digitalización en sus actividades bancarias					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

6	Usted considera que trabaja de manera más eficaz con apoyo de la digitalización, en sus funciones laborales.					
Dimensión 3: Mejora continua						
7	Usted está de acuerdo en recibir capacitación permanente relacionados a transformación digital.					
8	Usted ha logrado obtener una mejor comunicación entre las diversas áreas, beneficiando sus funciones en su centro de trabajo.					
9	Usted considera importante el uso de la tecnología con la finalidad de mejorar de manera continua los procesos operativos que realiza.					

Cuestionario de la variable 2: Bancarización

Ítems	Dimensión 1: Cartera de pasivos	1	2	3	4	5
10	En su día de trabajo usted capta ingresos por apertura de depósitos a plazo fijo.					
11	Usted tiene como función generar ingresos por captación de cuenta sueldo y depósitos CTS.					
12	Usted tiene como función generar ingresos por apertura de cuentas de ahorro y cuenta corriente.					
Dimensión 2: Cartera de activos						
13	Para incrementar los saldos de su cartera de activos, usted debe cumplir con una meta de créditos a persona.					
14	Para incrementar los saldos en su cartera de activos, usted debe cumplir con una meta de créditos a empresas.					
15	Usted debe cumplir con una meta de créditos hipotecarios con el fin de generar rentabilidad a largo plazo en su cartera de activos.					
Dimensión 3: Servicios financieros						
16	Usted incentiva el uso de sus diversos canales cuando realiza transferencias bancarias					
17	En su día de trabajo usted atiende clientes que solicitan apoyo para ejecutar pagos por servicios públicos o privados.					
18	En su día de trabajo usted atiende clientes que realizan giros y transferencias.					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 4:

Validez de instrumento por jueces expertos

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 15 de noviembre del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Transformación digital y Bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.
Grado o título que aspira	Licenciatura en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Cumpa Vila Luis Antonio

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable 1: Transformación digital

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Cultura organizacional	1. Usted mantiene interés por aprender temas relacionados con digitalización, para realizar sus labores.	3	3	3	4
	2. Usted ha podido adaptarse con normalidad al cambio relacionado a temas digitales dentro de su centro de trabajo.	3	3	4	4
	3. Usted se encuentra comprometido en hacer uso de las herramientas digitales que su empleador pone a su alcance al momento de realizar sus funciones. .	3	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Impacto digital	4. Usted ha podido mejorar su producción comercial con el uso de herramientas digitales.	4	4	4	4
	5. Usted ha logrado retener a sus clientes gracias al uso de la digitalización en sus actividades bancarias	3	4	4	3
	6. Usted considera que trabaja de manera más eficaz con apoyo de la digitalización, en sus funciones laborales.	3	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Mejora continua	7. Usted está de acuerdo en recibir capacitación permanente relacionados a transformación digital.	3	3	4	4
	8. Usted ha logrado obtener una mejor comunicación entre las diversas áreas, beneficiando sus funciones en su centro de trabajo.	4	4	3	4
	9. Usted considera importante el uso de la tecnología con la finalidad de mejorar de manera continua los procesos operativos que realiza.	4	4	3	3

Variable 2: Bancarización

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Cartera de pasivos	10. En su día de trabajo usted capta ingresos por apertura de depósitos a plazo fijo.	4	4	3	3
	11. Usted tiene como función generar ingresos por captación de cuenta sueldo y depósitos CTS.	4	3	4	3
	12. Usted tiene como función generar ingresos por apertura de cuentas de ahorro y cuenta corriente.	4	4	4	3

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Cartera de activos	13. Para incrementar los saldos de su cartera de activos, usted debe cumplir con una meta de créditos a persona.	3	3	3	3
	14. Para incrementar los saldos en su cartera de activos, usted debe cumplir con una meta de créditos a empresas.	4	4	4	3
	15. Usted debe cumplir con una meta de créditos hipotecarios con el fin de generar rentabilidad a largo plazo en su cartera de activos.	4	4	3	3

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Servicios financieros	16. Usted incentiva el uso de sus diversos canales cuando realiza transferencias bancarias	3	3	3	4
	17. En su día de trabajo usted atiende clientes que solicitan apoyo para ejecutar pagos por servicios públicos o privados.	3	4	4	4
	18. En su día de trabajo usted atiende clientes que realizan giros y transferencias.	4	4	3	3



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Arauco Loyola, Mario Enrique
Especialidad del experto	Doctor en Administración
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador Código Orcid: https://orcid.org/0000-0001-9208-7892

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 21 de octubre del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Transformación digital y Bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.
Grado o título que aspira	Licenciatura en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Cumpa Vila Luis Antonio

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable 1: Transformación digital

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Cultura organizacional	1. Usted mantiene interés por aprender temas relacionados con digitalización, para realizar sus labores.	4	3	4	4
	2. Usted ha podido adaptarse con normalidad al cambio relacionado a temas digitales dentro de su centro de trabajo.	3	3	3	4
	3. Usted se encuentra comprometido en hacer uso de las herramientas digitales que su empleador pone a su alcance al momento de realizar sus funciones. .	3	3	3	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Impacto digital	4. Usted ha podido mejorar su producción comercial con el uso de herramientas digitales.	3	4	3	4
	5. Usted ha logrado retener a sus clientes gracias al uso de la digitalización en sus actividades bancarias	3	3	3	4
	6. Usted considera que trabaja de manera más eficaz con apoyo de la digitalización, en sus funciones laborales.	4	3	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Mejora continua	7. Usted está de acuerdo en recibir capacitación permanente relacionados a transformación digital.	4	3	4	4
	8. Usted ha logrado obtener una mejor comunicación entre las diversas áreas, beneficiando sus funciones en su centro de trabajo.	3	3	4	4
	9. Usted considera importante el uso de la tecnología con la finalidad de mejorar de manera continua los procesos operativos que realiza.	4	3	3	4

Variable 2: Bancarización

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Cartera de pasivos	10. En su día de trabajo usted capta ingresos por apertura de depósitos a plazo fijo.	3	4	3	3
	11. Usted tiene como función generar ingresos por captación de cuenta sueldo y depósitos CTS.	4	3	4	4
	12. Usted tiene como función generar ingresos por apertura de cuentas de ahorro y cuenta corriente.	3	3	3	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Cartera de activos	13. Para incrementar los saldos de su cartera de activos, usted debe cumplircon una meta de créditos a persona.	3	4	3	3
	14. Para incrementar los saldos en su cartera de activos, usted debe cumplircon una meta de créditos a empresas.	4	3	4	4
	15. Usted debe cumplir con una meta de créditos hipotecarios con el fin de generar rentabilidad a largo plazo en su cartera de activos.	3	3	3	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Servicios financieros	16. Usted incentiva el uso desus diversos canales cuando realiza transferencias.	3	4	3	3
	17. En su día de trabajo usted atiende clientes que solicitan apoyo para ejecutar pagos por servicios públicos o privados.	4	3	4	4
	18. En su día de trabajo usted atiende clientes que realizan giros y transferencias.	3	3	3	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	CARPIO CENTELLAS, Luis Ricardo
Especialidad del experto	Ciencias Militares, Administración
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 16 de noviembre de 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Transformación digital y Bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2022.
Grado o título que aspira	Licenciatura en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Cumpa Vila Luis Antonio

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable 1: Transformación digital

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Cultura organizacional	1. Usted mantiene interés por aprender temas relacionados con digitalización, para realizar sus labores.	4	4	4	4
	2. Usted ha podido adaptarse con normalidad al cambio relacionado a temas digitales dentro de su centro de trabajo.	4	4	4	4
	3. Usted se encuentra comprometido en hacer uso de las herramientas digitales que su empleador pone a su alcance al momento de realizar sus funciones. .	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Impacto digital	4. Usted ha podido mejorar su producción comercial con el uso de herramientas digitales.	4	4	4	4
	5. Usted ha logrado retener a sus clientes gracias al uso de la digitalización en sus actividades bancarias	4	4	4	4
	6. Usted considera que trabaja de manera más eficaz con apoyo de la digitalización, en sus funciones laborales.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Mejora continua	7. Usted está de acuerdo en recibir capacitación permanente relacionados a transformación digital.	4	4	4	4
	8. Usted ha logrado obtener una mejor comunicación entre las diversas áreas, beneficiando sus funciones en su centro de trabajo.	4	4	4	4
	9. Usted considera importante el uso de la tecnología con la finalidad de mejorar de manera continua los procesos operativos que realiza.	3	3	3	3

Variable 2: Bancarización

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Cartera de pasivos	10. En su día de trabajo usted capta ingresos por apertura de depósitos a plazo fijo.	4	4	4	4
	11. Usted tiene como función generar ingresos por captación de cuenta sueldo y depósitos CTS.	4	4	4	4
	12. Usted tiene como función generar ingresos por apertura de cuentas de ahorro y cuenta corriente.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Cartera de activos	13. Para incrementar los saldos de su cartera de activos, usted debe cumplir con una meta de créditos a persona.	4	4	4	4
	14. Para incrementar los saldos en su cartera de activos, usted debe cumplir con una meta de créditos a empresas.	4	4	4	4
	15. Usted debe cumplir con una meta de créditos hipotecarios con el fin de generar rentabilidad a largo plazo en su cartera de activos.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Servicios financieros	16. Usted incentiva el uso de sus diversos canales cuando realiza transferencias.	3	3	3	3
	17. En su día de trabajo usted atiende clientes que solicitan apoyo para ejecutar pagos por servicios públicos o privados.	4	4	4	4
	18. En su día de trabajo usted atiende clientes que realizan giros y transferencias.	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Hugo Jesús Salas Canales
Especialidad del experto	Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial (UNMSM). Licenciado en Administración de Negocios Internacionales (USMP). Especialista en Estadística e Investigación Científica (UNFV). Investigador RENACYT Grupo María Rostworowski Nivel II.
Código de colegiatura	---
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=11164

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 5:

Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 19

FORMATO DE CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO

Por medio de la presente, informamos que la empresa Scotiabank Perú SAA / Red de Agencias autoriza al tesista **Luis Antonio Cumpa Vila** con código de matrícula **100061117** de la carrera profesional de **Administración de Empresas** de la Universidad Científica del Sur, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su tesis de grado, la cual lleva por título: **"Transformación digital y Bancarización de clientes en una Institución Financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022"**

Información y/o permiso solicitado y a emplear en la tesis:

1. Permiso para realizar encuesta a los trabajadores de la empresa
2. Permiso para hacer referencia a la empresa en la investigación del tesista

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, a solicitud del interesado (a) para los fines que estime conveniente.



Firma del Tesita
DNI: 47866595

Firma y sello de la Empresa
Razón Social de la Empresa: Scotiabank Perú SAA
RUC: 20100043140
Sitio web: www.scotiabank.com.pe

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 19

FORMATO DE CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO (Encuesta/entrevista)

Estimado participante,
El objetivo de esta información es Determinar si existe relación entre transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima – Perú), 2022.

La información que nos brinde será tratada de manera confidencial y anónima.
En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañadas de su nombre o de algún dato que lo identifique.
Inicialmente deberá contestar una breve encuesta respecto al perfil demográfico.
Su participación es totalmente voluntaria y puede darla por terminada en cualquier momento.
Asimismo, puede plantear todas sus dudas respecto a la investigación antes, durante y después de su participación al correo del investigador: 100061117@cientifica.edu.pe
La información que nos pueda brindar será de gran ayuda.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

[idata] Envío recibido

AR

Alfonso Ramón Chung Pinzás
Luis Antonio Cumpa Vila

9:06 p. m.

Luis Antonio Cumpa Vila:

Gracias por enviarnos su manuscrito "TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y BANCARIZACIÓN DE CLIENTES EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO (LIMA – PERÚ), 2022: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y BANCARIZACIÓN DE CLIENTES EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO (LIMA – PERÚ), 2022" a Industrial Data. Gracias al sistema de gestión de revistas online que usamos podrá seguir su progreso a través del proceso editorial identificándose en el sitio web de la revista:

URL del manuscrito:
https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/authorDashboard/submission/26283
Nombre de usuaria/o: luiscumpa1

Si tiene cualquier pregunta no dude en contactar con nosotros/as. Gracias por tener en cuenta esta revista para difundir su trabajo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis