



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión digital en un banco de Lima Cercado, 2022

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

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Neyra Sayaverde, Jeanpaul Dave ([orcid.org/0000-0002-4564-4665](https://orcid.org/0000-0002-4564-4665))

**ASESORA:**

Mg. Reyes Linares, Angela Elsa ([orcid.org/0000-0003-3416-038X](https://orcid.org/0000-0003-3416-038X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ  
2022**

## DEDICATORIA

A mi pequeño Dylan, pareja, mamá, papá y mis hermanos menores, por sus ánimos e interés en cumplir mis objetivos profesionales, asimismo, a Dios por lo espiritual.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia y amigos por las experiencias de vida, por mantener una comunicación asertiva y fluida durante el desarrollo profesional y sus mejores deseos para terminar la presente investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>3</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>7</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b>	<b>7</b>
<b>3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.</b>	<b>8</b>
<b>3.3. Escenario de estudio</b>	<b>8</b>
<b>3.4. Participantes</b>	<b>8</b>
<b>3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>9</b>
<b>3.6. Procedimiento</b>	<b>9</b>
<b>3.7. Rigor científico</b>	<b>10</b>
<b>3.8. Método de análisis de datos</b>	<b>10</b>
<b>3.9. Aspectos éticos</b>	<b>10</b>
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>11</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>16</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>17</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>18</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>23</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Categorías y subcategorías	7
Tabla 2 Personas entrevistadas	8
Tabla 2 Propósito de técnica de instrumento	9

## ÍNDICE DE GRÁFICO Y FIGURAS

Figura 1: Indicadores de gestión digital

**2**

## RESUMEN

La presente tesis titulada Gestión digital en un banco de Lima Cercado, 2022, se presentó para obtener el grado de Licenciado en Administración por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Como investigación fue del tipo básica y empleó el enfoque cualitativo. Tuvo como objetivo identificar cuáles son las características de la gestión digital en un banco de Lima Cercado, 2022 y empleó el enfoque cualitativo. La población estuvo constituida por 3 colaboradores de banca, la técnica fue la entrevista y el instrumento de recolección de datos fue la guía de entrevista. Una de las principales conclusiones es que los procesos de gestión digital se ven asociados al reclutamiento virtual, así mismo, la capacitación remota y la medición de desempeño en las empresas de banca en Lima Cercado. Por lo cual, es indispensable contar con la gestión digital por su alto nivel de flujo organizacional y más aún en el rubro de banca y finanzas.

*Palabras clave:* Gestión digital, gestión virtual, gestión administrativa

## **ABSTRACT**

This thesis entitled Digital management in a bank in Lima fenced, 2022, was presented to obtain the degree of Bachelor of Administration from the César Vallejo University, Lima, Peru. As research, it was of the basic type and used the qualitative approach. Its objective was to identify the characteristics of digital management in a fenced bank in Lima, 2022 and used the qualitative approach. The population consisted of 3 banking collaborators, the technique was the interview, and the data collection instrument was the interview guide. One of the main conclusions is that digital management processes are associated with virtual recruitment, as well as remote training and performance measurement in banking companies in Lima. Therefore, it is essential to have digital management due to its high level of organizational flow and even more so in the field of banking and finance.

Keywords: Digital management, virtual management, administrative management

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación de la gestión digital es principalmente importante e interesante porque las organizaciones innovan actualmente. Asimismo, toda estructura organizacional está siendo afectada por la pandemia Covid-19, los colaboradores están tomando en cuenta las acciones o funciones nuevas que las empresas les brindan para adecuarse a la coyuntura, creando oportunidades de mejoras durante la gestión digital del empleo.

Una administración digital es definida según Ramírez (2019) la transformación digital en una herramienta permanente de proyección estratégica mediante el fin de un liderazgo, contextos fundamentales y una dirección acertada para la ejecución de la organización. Por ello, las funciones que emplea en la gestión digital se brindan mediante informaciones o detalles operativos para realizar una estrategia de administración del líder o líderes.

Así mismo, es importante mencionar la herramienta de gestión con sus indicadores de gestión como son la necesidad de modelo funcional, la estrategia organizacional y las tendencias actuales en la organización. Por lo tanto, la gestión de la organización está basada en los colaboradores como principal gestión de desarrollo. Por último, la estructura de una gestión del colaborador es una estrategia en conjunto con sus funciones y la administración de la labor.

En tal sentido, las administraciones de un conjunto de colaboradores tienen indicadores de necesidades rasgos y estrategias. Por ello, es importante conocer los mencionados indicadores.

Figura 1

*Indicadores de gestión digital*



En ese sentido el **problema siendo general** de la indagación fue: ¿Cuáles son las características de la gestión digital en un banco de Lima Cercado, 2022?

Y en cuanto a los **problemas específicos** fueron: ¿Cuál es la característica del reclutamiento?, ¿Cuál es la característica de la capacitación?, ¿Cuál es la característica del desempeño?

La investigación se **justificó teóricamente**. De acuerdo con Barrios (2020), el conocimiento se obtiene mediante la teoría como la habilidad más la motivación de los colaboradores para que se logre un aprendizaje agregado y emplearlo. Asimismo, identificando las teorías exploradas y generando discusión académica.

Por lo tanto, los estudios sobre las teorías tomadas aportan a la investigación habitual que se espera sobre el gestionamiento en las organizaciones.

Por último, el **objetivo general** de la investigación fue: identificar las características de la gestión digital en un banco de Lima Cercado, 2022.

Y en cuanto a los **objetivos específicos** fueron: identificar cual es la característica del reclutamiento, identificar cual es la característica de la capacitación, identificar cual es la característica del desempeño.

## II. MARCO TEÓRICO

Bodes y Ruiz (2019) en su investigación cualitativa publicada en SciELO Cuba se conformaron sus objetivos en base a modelos de control interno y gestión de calidad y una gestión documental centros conformados por institutos y academias. Por ello, empleó el tipo de investigación básica con nivel exploratorio, de enfoque cualitativo. Una de sus conclusiones más destacadas fue que el modelo propuesto constituyó un instrumento de referencia flexible y adaptable para cualquier organización independientemente su proporción en la investigación.

Según la Asociación de Bancos del Perú (2016), en los últimos 5 años los bancos han cambiado y mejorado constantemente por medio de sus canales digitales mediante canales digitales y alternativos, tras apostar por nuevas plataformas tecnológicas que dinamicen el proceso de una operación o gestión en menor tiempo.

En el ámbito internacional, las instituciones educativas afrontan retos a la realidad actual para hacer frente a los cambios remotos en la educación a través de los esfuerzos mutuos de los profesores y estudiantes para que cambien de mentalidad y mejoren la disposición de ajustarse al cambio a su vez motiven a aumentar la actitud al estudio remoto. Por lo cual, la gestión por desempeño se utiliza frecuentemente en las organizaciones por lo que usan diferentes modelos, como las Normas ISO, los denominados sistemas de acreditación de programas e instituciones (Eryilmaz, Kara, Aydogan, Bektas y Erdur, 2016).

Adams et al. (2017) y Johnson (2016) aprecian gran importancia a la gestión académica en las universidades por su productividad en las investigaciones y su eficiencia. Asimismo, una estimulación tiene una importancia significativa en una integración positiva de la conducta del alumno durante el proceso de enseñanza puesto que la motivación favorece a optimizar sus capacidades, mejorar sus limitaciones y tener en cuenta sus intereses.

En el aspecto nacional, un estudio publicado por Páucar (2018) se determinó como un principal objetivo la gestión organizacional, la

administración académica y la calidad por desempeño. Por ello, menciona que, el desempeño es un factor clave en el intercambio educativo puesto que la institución debe brindar las facilidades a los alumnos que aprendan a defenderse, a expresarse y a tener acceso a las tecnologías ya que, significa tener una puerta abierta al mundo globalizado, por lo tanto, facilitando las herramientas a los alumnos tendrán la capacidad de enfrentar los cambios que aún se desconoce.

La principal acción es la gestión institucional, que incluye el correcto uso de la gestión estratégica (Manes, 2017). Por lo cual, es una de las causas principales para que de la oscuridad a una mañana se desarrollaran las sesiones digitales sin estudio anterior, naturalmente se obtuvo significativos aportes para tener resultados como son las encuestas en conjunto con la asesoría de docentes en las escuelas, familia y alumnos en la búsqueda de recolección de data e información que se menciona anteriormente, teniendo el impulso de iniciativa e idea de formar una educación de calidad para la gestión digital.

En un segmento local, se ha encontrado varias causas como falta de elaboración anterior para este tipo de procesos y causas, cansancio de vista y emociones reducidas bastante espacio y determinación frente a un escritorio, algunos alumnos tuvieron que adaptarse a la actualidad en el modo virtual de enseñanza, una pobreza o falta de dinero para un computador o celular hace una desmotivación de aprendizaje, porque no puede tener continuidad en el proceso de aprendizaje, una de las principales formas de no tomarle importancia al aprendizaje es no tener el pago o servicios fijos de alumbrado y conectividad a la red doméstica, Asimismo las emociones que contrarrestan a la persona como la frustración en un alumno en una clase o tarea virtual puede poner mal el sistema nervioso y dejar de estudiar. Es necesario que los maestros estén atentos a acciones inadecuadas y prevenirlas mediante la motivación que es el efecto directo para conectar con cada uno de ellos y garantizarles un mejor aprendizaje en el que se busca que el docente y el estudiante interactúen en el ambiente digital haciendo uso de los diferentes recursos tecnológicos.

Almaraz (2016) menciona que una indagación preparada en una facultad estudiantil, un grupo de personas no tiene las estrategias tecnológicas para elaborar un desarrollo y gestión digital de la informática, lo cual puede dar como evidencia el poco uso de las herramientas de cambio, por lo tanto, las entidades deben presentar mejoras en el uso y manual de las herramientas digitales, así como desarrollar ideas innovadoras que busquen el óptimo desempeño como se dan en las universidades.

Según Braga (2018) afirma que, el cambio constante es fundamental para todas las organizaciones sin excepción debido a unos avances de informática accediendo las creaciones de nuevas estrategias de empresas. En general la era digital no es parte de lo tecnológico respectivamente, en sí, se utiliza la tecnología como un extra en la digitalización, como por ejemplo el interactuar con las personas personal de una organización, lo más importante es los retos que se plantean las personas y las empresas mediante metas y objetivos para una solución de un determinado alcance de estrategia. (p. 65-67).

Peña (2019) afirma que, un grupo social tiene un liderazgo y desempeño por medio de un director. Asimismo, se concreta el estado de gestión en desempeño de instituciones que requieren de sus acciones de trabajo.

Al respecto Katz (2015) menciona que un un segmento de la digitalización proviene de escalas jerárquicas o también horizontales, dependiendo el uso de las herramientas pueden llegar a ser nacionales o bien internacionales por el fin de mantenerse en competencia con las demás empresas como es la principal característica el ser adaptable a las tecnologías. Por otro lado, su aporte es relativamente bajo en Sudamérica debido a que esta misma posee informalidad y poco uso de la tecnología en zonas rurales o de falta de telecomunicaciones y en síntesis se aplicaría el estudio a los países de Europa.

Los indicadores de competencia digital están formados las ejecuciones de las herramientas en su digitalización con un cambio general en los sistemas más importantes y en cuanto a los niveles de la digitalización está conformada por ser inicial, moderada y avanzada respectivamente. Por lo cual, Silva y Maturana (2017) señalaron que las investigaciones se deben concretar mediante el buen desempeño del estudiante en la elección de su interés para mantener el desarrollo activo, una claridad y autonomía.

Según Aguirre (2018) relaciona que, la innovación y el gusto de las funciones digitales en las organizaciones en el proceso de la formación de data, asimismo, puede generar estabilidad en las etapas iniciales. Por lo tanto, El

estado de dar acceso de conectividad de red e internet a los centros de pobladores, priorizar las enseñanzas de otras instituciones privadas que deseen invertir en las poblaciones reduciendo la falta de conectividad en los lugares más remotos sin un acceso digital.

Monsalve (2017) sugiere que la actitud de generar cambio en la era digital se da de manera positiva debido a la globalización que se tiene desde un punto de vista general con las representaciones en los jóvenes en su mayoría, con un contexto innovador y conciencia humana, que resulta más bueno para la elaboración de centros de calidad para la mejora de una zona que va en crecimiento equilibrado con la naturaleza y su tecnología. Es una buena administración de los recursos en los cuales se pueden tomar las acciones de inclusión y oportunidades para todos los que conforman la ciudadanía y poblaciones en emprendimiento (Muñoz, 2015).

Unas herramientas tecnológicas y gestión digital mediante la educación en su cultura organizacional es principalmente el eje que puede hacer que realmente se logre lo propuesto tecnológicamente. Por ello, se debe utilizar eficazmente los resultados de los exámenes; mantener el uso adecuado del tiempo en el abordaje de los objetivos, asimismo, tener la gestión de desempeño ordenada (Shams y Belyaeva, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

En cuanto a la **orientación de investigación**, este fue cualitativo. De acuerdo con Iñigo (2018), este enfoque de investigación se caracteriza por la metodología que guía el direccionamiento del estudio mediante procedimientos en acción que ayudan a obtener datos y a responder hipótesis de investigación para concretar los propósitos y compartir el contexto de estrategias. Esta investigación presenta enfoque cualitativo porque desarrolla análisis, fases, contexto textual y conceptual.

En cuanto al **nivel de investigación**, este fue exploratorio. De acuerdo con Rodríguez y Pedraja (2017), este nivel de investigación se caracteriza por conocer los datos de naturaleza originaria, aspectos fundamentales que den visión general. Esta investigación presenta nivel exploratorio porque es de validación empírica para su demostración.

En cuanto al **nivel de investigación**, también fue descriptivo. De acuerdo con Oportus y Ferreira (2020), este nivel de investigación se caracteriza por las descripciones de las funciones y se manifiesta con el hecho. Esta investigación presenta nivel descriptivo porque describe hechos o acontecimientos mediante un estudio.

Los métodos de forma cualitativa ofrecen síntesis en los datos recolectados de manera descriptiva y la presentación fiable y valedera de los objetivos planteados para sus hallazgos (Guevara, 2016).

En cuanto al **diseño de investigación**, este fue interpretativo hermenéutico. De acuerdo con Navarro (2020), este diseño de investigación se caracteriza por los objetivos de recopilación de datos en base a herramientas de pruebas generales. Esta investigación presenta diseño no experimental porque las pruebas son generales y de información recolectada.

En cuanto al **corte de investigación**, este fue longitudinal retrospectivo. De acuerdo con Bustamante (2018), este corte de investigación se caracteriza por estudiar datos del presente utilizando datos del pasado como de hace 12

años, por ejemplo. Esta investigación presenta corte longitudinal retrospectivo porque se toman estudios previos del pasado para ser planteados al presente.

En cuanto a la **técnica**, fue revisión documental. De acuerdo con Martínez (2018), esta técnica se caracteriza por la información obtenida de las actividades. Esta investigación empleó la revisión documental porque se utilizaron artículos descargados para la investigación documentaria.

### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Tabla 1

*Matriz de categorización*

Categoría	Subcategorías
Gestión digital	Reclutamiento
	Capacitación
	Desempeño

### 3.3. Escenario de estudio

La indagación tuvo como lugar principal en la ciudad de Lima en el Cercado de Lima, Perú. En las plazas de Lima y alrededores con acceso a entrevistas durante el día en un banco común en Lima Cercado.

### 3.4. Participantes

En el tratamiento del proyecto de investigación en la entrevista se consideró el muestreo por conveniencia, asimismo, se tuvo a 3 personas como entrevistados siendo colaboradores que respondieron a las preguntas del proyecto. Por lo cual, el muestreo es de tipo no probabilístico e intencionado:

Tabla 2

*Personas entrevistadas*

Cargo	Años en la Institución Educativa	Grado de estudio Propósito	Condición
Personal 1	5 años	Licenciado	Contratado
Personal 2	8 años	Licenciado	Contratado
Personal 3	10 años	Magister	Contratado

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto al **técnica**, fue análisis documental y la entrevista. Por lo cual con Téllez(2020), el análisis de grandes documentos de información se recaban, gestionan y procesan datos de muy diversa índole, asimismo, información de texto, imagen, vídeo o sonido.

En la investigación se empleó la revisión documental porque se utilizaron artículos descargados para la investigación documentaria.

En cuanto al **instrumento**, este fue la guía entrevista. De acuerdo con Troncoso & Amaya (2017), este proceso previo a la realización de la entrevista debe tener una estructura que le permita ser aplicada por uno omás investigadores, con el desarrollo de los objetivos en la entrevista.

Tabla 3

*Propósito de técnica e instrumento*

Técnicas	Instrumento	Propósito
Entrevista	Guía de entrevista (Grabación de audio)	Obtener una entrevista de forma descriptiva con características de interpretación en las respuestas de los participantes

### 3.1. Procedimiento

En cuanto al procedimiento se desarrolló el muestreo en Lima Cercado a 3 colaboradores del rubro bancario preguntándose los ítems en el proyecto planteado y se tomó a cabo la recopilación de datos en las entrevistas presentadas.

En primer lugar, se les pidió su colaboración en la entrevista, las cuales fueron respondidas por sus ideas y creencias.

Durante de la entrevista se aplicó la guía de la entrevista con la categorización referente a las categorías, y al final se tuvo coincidencia con la matriz de categorización luego la interpretación del investigador.

### **3.2. Rigor científico**

La recopilación y tratamiento de información cuenta con la aprobación mediante la entrevista guardando el respectivo sentido ético en el proceso de investigación.

### **3.3. Método de análisis de datos**

En cuanto a la investigación fue descriptiva se mantiene el análisis de contenido. Asimismo, con la sistematización y la identificación del autor, título, cita, año, país, revista, palabras clave, enfoque y resultados.

### **3.4. Aspectos éticos**

Tomando unos aspectos de ética fueron apreciados por el compromiso indagación, tenemos: la confianza en la información obtenida por medio de las entrevistas en profundidad responde a las percepciones de los sujetos participantes.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **Resultados**

Los resultados obtenidos se muestran después de terminar las entrevistas en la ciudad de Lima a colaboradores que forman parte de un banco de Lima Cercado. Se obtuvo categorías y subcategorías para su orden en la formulación y acción de la entrevista, con lo cual se pudo descubrir en el desarrollo. En los primeros resultados se detallan las representaciones de la entrevista hacia el entrevistado desde el objetivo general hacia los específicos los cuales se muestran desde la perspectiva de cada uno de los colaboradores. Asimismo, Ordoñez (2016) se comprometió con una investigación parecida y mantuvo una afinidad con la gestión digital educativa para un óptimo desempeño profesional en los IEST de Huancayo, es decir, los resultados se obtienen después de los diagnósticos organizacionales. Por lo cual, los resultados forman parte del final de una investigación como su debate o discusión.

Tomaselli (2018) después de una entrevista a un grupo conformado por maestros en una institución pública. Los maestros comentaron que las informaciones que se conoce sobre la gestión en desempeño y calidad son de forma digital por la tecnología actual dado que se debe gestionar los procesos administrativos con una comunicación y manteniendo sus acciones tecnológicas.

Según el Banco Central de Reserva del Perú, el sector bancario está conformado por 16 bancos. Estos son “Banco de Comercio”, “Banco de Crédito del Perú”, “Banco Interamericano de Finanzas (BanBif)”, “Banco Pichincha”, “BBVA”, “Citibank Perú”, “Interbank”, “MiBanco”, “Scotiabank Perú”, “Banco GNB Perú”, “Banco Falabella”, “Banco Ripley”, Banco Santander Perú”, “Banco Azteca”, “CRAC CAT Perú”, “ICBC PERÚ BANK” (Banco Central de Reserva del Perú, 2020)

### **Análisis e interpretación de los hallazgos**

El análisis fue obtenido durante el desarrollo de los objetivos específicos en el proyecto en la investigación. Por lo cual en el objetivo general identificar cuáles

son las características de la gestión digital en un banco de Lima Cercado, 2022. Según Deloitte (2015), Latinoamérica está habitada por más de 600 millones de usuarios y el sector bancario cuenta con más de 500 bancos operando en diferentes países latinoamericanos.

Los participantes comprenden que el factor de una gestión digital se basa en las frecuencias de atención y ventas, por lo cual, se genera las herramientas de detección de billetes, cajeros digitales que facilitan la gestión e incluso el bloqueo o retención de las cuentas mediante una llamada telefónica hacia la banca. Asimismo, es imprescindible contar con un sistema digital para su debida globalización bancaria. Al respecto, González, Herrera, Murgueitio & Ortiz mencionan que el desarrollo de la tecnología en redes, servicios y desempeños en cuestiones audiovisuales como la digitalización, aun limitado en Colombia a la denominación en los servicios de audio y visualización.

Respecto al primer objetivo específico identificar cual es la característica del reclutamiento en un banco de Lima Cercado, 2022. Los participantes determinaron que el reclutamiento lleva a cabo bajo la eliminación y segmentación de talentos debido a que toma tiempo elegir a un colaborador, por lo cual, una empresa de reclutamiento se encarga de este objetivo. Asimismo, según AMETIC (2017) existe el cambio de preferencia en las entidades digitales y los participantes migran a otras entidades.

“Se da de forma indirecta a través de procesos de selección en el cual participan las empresas aliadas de reclutamiento de personal como por ejemplo Adecco” (P1).

“Es un proceso significativo y se necesita inversión de tiempo en el estudio de los nuevos conceptos en la formación de los postulantes hacia el desempeño que se les espera para la empresa” (P2).

“Es un reclutamiento en forma de concurso eliminatorio dentro del cual se eligen las habilidades duras y blandas como un talento en determinada área” (P3).

Los participantes comentaron de forma puntual que el proceso de reclutamiento es por medio de una empresa terciaria con carácter eliminatorio durante el desempeño del postulante a los puestos de trabajo en la banca.

Segundo objetivo específico, identificar cual es la característica de la capacitación en un banco de lima cercado, 2022. Los participantes informaron que las capacitaciones se brindan en las instalaciones centrales en Lima por lo que se mantienen constantes pruebas con los colaboradores del banco en este proceso de enseñanza y que también es eliminatorio. Asimismo, es constante en la actualidad mediante pruebas internas.

“La capacitación es constante al ingresar a la empresa y desempeñando las funciones mediante unas pruebas de la empresa” (P1).

“Se dan por medios virtuales en su mayoría por cambios y actualizaciones de los sistemas o servicios en el banco” (P2).

“Existen pruebas en forma de cuestionario con un usuario que permite el control en la actualización de los productos bancarios o términos” (P3).

La entrevista recolecto que la capacitación es constante, virtual, requieren actualización y que forman pruebas sobre los productos de la banca y finanzas en la organización.

Tercer objetivo específico, identificar cual es la característica del desempeño en un banco de Lima Cercado, 2022. Los participantes afirmaron que esta característica es medida mediante indicadores variables según el desempeño mensual en aspectos como son los comerciales, asistencia, atención y ventas.

“El desempeño de aquí en la organización es muy buena debido a la gran concurrencia de clientes en los días laborables, ya que, se ven muy identificados con sus cuentas y depósitos en el banco” (P1).

“Los indicadores de desempeño lo manejan los clientes con las encuestas a sus correos y también la dirección de la empresa reportando las ventas y atención que se brinda en este establecimiento” (P2).

“El desempeño en el banco es por asistencia, objetivos y metas de ventas por sucursal” (P3).

En síntesis, los participantes mencionaron la existencia de la satisfacción laboral, encuestas hacia los clientes sobre la atención brindada y los reportes de asistencia y medición de ventas para el logro de las actividades mensuales. También, Sánchez (2020), refiere que el cliente muestra interés por servicios

excelentes y que, además, deben ser diseñados para los clientes habituales.

Según (BBVA, 2019) las nuevas funcionalidades en su app de banca móvil, como es el caso de Lukita, que permite enviar y recibir información como reportes de movimientos bancarios.

## **Discusión**

La investigación tuvo como objetivo general identificar cuáles son las características de la gestión digital en un banco de lima cercado, 2022. Durante la entrevista individual los colaboradores mencionaron las experiencias y creencias obtenidas en base a las preguntas realizadas como son las de reclutamiento, capacitación y desempeño. Esta revisión se mantiene desde el principio digital, al ser entrevistados se dio como ejemplo los ATM o cajeros bancarios por ejemplo dentro de los cuales los participantes mencionan que los bancos utilizan la gestión digital desde sus puestos laborales. También, la mayoría de los países de Latinoamérica no aprovechan al máximo la transformación digital debido a la falta de recursos que apoyen el desarrollo tecnológico en las diversas agencias bancarias (Centrum PUCP, 2019).

Los participantes tuvieron interacciones entre ellos mediante las preguntas formadas y mantuvieron una responsabilidad al responder las preguntas, por lo tanto, los conceptos estuvieron centrados a las estrategias que mencionaban cómo representantes del banco que administraban, asimismo, mencionaban parte del proyecto que se tiene en común con los de las áreas de reclutamiento, capacitación y desempeño digital.

El primer objetivo específico fue identificar cual es la característica del reclutamiento en un banco de lima cercado, 2022. En consecuencia, se determina las características en el reclutamiento que va conformado con empresas terciarias que asumen la responsabilidad en encontrar a posibles talentos para la organización bancaria, por ello, el proceso es muy extenso con un periodo de un mes por parte de la empresa de reclutamiento. Sin embargo, el filtro que hace la empresa terciaria no bien es del todo completo ya que el banco tiene expectativas propias del puesto a ofrecer.

El segundo objetivo específico fue identificar cual es la característica de la capacitación en un banco de lima cercado, 2022. Se encuentra importancia en la capacitación, teniendo como característica principal los exámenes virtuales de

los postulantes y colaboradores del banco, asimismo, las notas en las capacitaciones son de forma eliminatoria si es menor de 10.

El banco busca tener a sus colaboradores debidamente actualizados para el desarrollo óptimo en sus funciones, por último, se consideró una capacitación y una retroalimentación está sujeta a las tendencias actuales por medio de la digitalización tal como por medios de los correos o asistencia remota como herramientas en la capacitación. Asimismo, según El Peruano (2020) la transformación digital es necesaria para mejorar la calidad de vida de las personas y la de las organizaciones públicas y privadas.

El tercer objetivo específico fue identificar cual es la característica del desempeño en un banco de Lima Cercado, 2022. Los indicadores de gestión digital mediante el desempeño son los de satisfacción del cliente, encuestas del cliente, atención y ventas respectivamente, también, el lado de la entrada a la hora jornal y la presentación adecuada de un representante bancario debidamente actualizado en sus ideas y persecuciones durante el dominio de la gestión en la banca.

En el proyecto del banco se resaltó la importancia de los procesos en lo cual se indagó sobre la información remota, por lo cual, es muy complejo resolver las consultas y situaciones de los clientes sin tecnología en las organizaciones, debido a los procedimientos relacionados con la optimización. Asimismo, ciertas necesidades de los clientes en el sector bancario se basan en la ejecución correcta de los procesos digitales según Accenture (2017).

Los participantes determinaron que las organizaciones bancarias son importantes en el factor tiempo en la gestión empresarial y las actualizaciones. Por lo tanto, el banco resuelve las tendencias más importantes mediante los procedimientos digitales como el registro de un nuevo colaborador o cliente cabe resaltar que se obtienen aportes de los mismos colaboradores del banco siendo de forma clara la información mediante sus respuestas en la entrevista. Así lo afirma Sandra Zelada (2020), Gerente de Consultoría de Deloitte, quien menciona que el COVID-19 aceleró en demasía la transformación y esto aceleró a todos los líderes digitales en su competitividad.

## **V. CONCLUSIONES**

Se identificó las características de la gestión digital la cual se basa en las frecuencias de atención y ventas, por lo cual, se genera las herramientas de detección de billetes, cajeros digitales que facilitan la gestión e incluso el bloqueo o retención de las cuentas mediante una llamada telefónica hacia en un banco de lima cercado, 2022.

Se identificó las características del reclutamiento que se manifiesta por medio de una empresa terciaria, con carácter eliminatorio, durante el desempeño del postulante a los puestos de trabajo en un banco de lima cercado, 2022.

Se identificó las características de la capacitación y se recolecto que la capacitación es constante, virtual, requieren actualización y que forman pruebas sobre los productos de la banca y finanzas en un banco de lima cercado, 2022.

Se identificó la característica del desempeño en la cual los participantes mencionaron la existencia de la satisfacción laboral, encuestas hacia los clientes sobre la atención brindada y los reportes de asistencia y medición de ventas para el logro de las actividades mensuales en un banco de lima cercado, 2022.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda la inversión en el cargo de mantenimiento en medios digitales alternativos, para en el factor de las frecuencias de atención y ventas, por lo cual, se generan las herramientas de detección de billetes, cajeros digitales que facilitan la gestión e incluso el bloqueo o retención de las cuentas mediante una llamada telefónica hacia la banca.

Se recomienda la implementación de oficinas de reclutamiento de personal en el cargo de recursos humanos y logística de la empresa bancaria, para obtener el interés final del banco sobre su postulante a ser colaborador a nivel nacional y también su crecimiento del banco siendo inclusivo en sus distintas oficinas en Lima y provincias.

Se sugiere evaluar el tiempo de la capacitación en el cargo de formación en un banco de Lima cercado debido a que los participantes tomaron información sobre las capacitaciones que se brindan en las instalaciones centrales en Lima por lo que se mantienen constantes pruebas con los colaboradores del banco hasta la aceptación o eliminación. Por lo cual, se es posible migrar a otra institución bancaria con la información brindada en la capacitación.

Se recomienda realizar un seguimiento a los colaboradores nuevos en el cargo de supervisión, mediante la retroalimentación en la gestión mediante indicadores variables según el rendimiento mensual en aspectos como son los comerciales, asistencia, atención y ventas para la medición del desempeño en un banco de Lima cercado

## REFERENCIAS

- Adams, S. et al. (2017). *The NMC Horizon Report: 2017 Higher Education*. España:New Media Consortium (NMC) y EDUCAUSE Learning Initiative (ELI).
- Aguirre, J. (2018). *El ecosistema de la transformación digital en Perú*, párrafo 3, <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/transformacion-digital-en-peru/>
- Barrios-Hernández, Karelis del C., Olivero-Vega, Enohemit, & Figueroa-Saumet,
- Almaraz, F. (2016). *Implicaciones del proceso de transformación digital en las Instituciones de Educación Superior. El caso de la Universidad de Salamanca*. p. 169-170. [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba]. Helvia: Repositório Institucional UCO. <https://helvia.uco.es/handle/10396/13377>.
- AMETIC (2017). *Transformación Digital: Visión y Propuesta de AMETIC*. AMETIC. Recuperado de <https://www.thinkturf.org/media/TD-Vision-y-Propuesta-AMETIC.pdf>
- Asociación de Bancos del Perú. (2016). *Banca Móvil, Banca por Internet y corresponsales como dinamizadores de las transacciones monetarias*. Lima.
- Banco Central de Reserva del Perú (2020). *Entidades Financieras*. Lima. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html>
- Barrios-Hernández, Karelis del C., Olivero-Vega, Enohemit, & Figueroa-Saumet, Brenda. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información tecnológica*, 31(2), 55- 62. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>

BBVA. (2019). *BBVA: Memoria Anual 2019*. Lima: BBVA.

Recuperado de <https://www.bbva.pe/content/dam/public-web/peru/documents/prefooter/nuestrobanco/memoria-anual-2019.pdf>

Bodes, A. y Ruiz, M. (2019), Integrando procesos de la calidad y de control interno para el entorno universitario cubano: una mirada desde la gestión documental. *Econ. y Desarrollo*, 163(1)

Braga, I. (2018). *Camino a la transformación digital en retail financiero*. p.65 [tesis de grado, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/151535>

Brenda. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información tecnológica*, 31(2), 55- 62. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>

Bustamante, M. C. A., & López, E. A. (2018). *Diversitas: Perspectivas en psicología. un camino de calidad y visibilidad de la disciplina para Colombia y el mundo*

\*. *Diversitas*, 14(1), 163. doi:<http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0001.12>

CENTRUM PUCP. (2019). *Resultados del Ranking de Competitividad Digital Mundial 2019*.

Lima: CENTRUM PUCP.

Deloitte. (2015). *Ser o no Ser Digital, ¿es esa la cuestión? Cómo la Industria Financiera Latinoamericana debería abordar esta problemática*. Deloitte.

El peruano. (2020). *Desarrollo: La transformación digital debe brindar más bienestar a todos los peruanos*. *El Peruano*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/97112-desarrollo-la-transformacion-digital-debe-brindar-mas-bienestar-a-todos-los-peruanos>

- Eryilmaz, M., Kara, E., Aydogan, E., Bektas, O. & Erdur, D. (2016). Quality Management in the Turkish Higher Education Institutions: Preliminary Findings. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 229, 60-69.
- Guevara, R. (2016). *Metodología de la investigación*. Módulo 1 [material de curso en línea]. Lima: CENTRUM PUCP.
- González López Edgar Herrera Zapata Luz Mónica Murgueitio Cabrera J. & Ortiz Laverde S. M. (2017). El ecosistema digital y las autoridades de regulación de los sectores audiovisual y tic (Primera edición). Universidad Externado de Colombia.
- Jiménez, P (2017,28 de marzo). *El Trabajador Digital: Tiene Una Visión Nueva del Trabajo*. Citrix Blog.  
<https://www.citrix.com/blogs/2017/03/28/el-trabajador-digital-tiene-una-vision-nueva-del-trabajo/>
- Katz, R. (2015). *El ecosistema y la economía digital en América Latina*. Fundación Telefónica. Madrid España. Primera edición: agosto de 2015  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Axt5CgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR17&dq=ecosistema+de+la+transformacion+digital&ots=KI\\_3OyKNUB&sig=WO6vFbsIP3aAx3tnn2afvoba4G4#v=onepage&q=ecosistema%20de%20la%20transformacion%20digital&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Axt5CgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR17&dq=ecosistema+de+la+transformacion+digital&ots=KI_3OyKNUB&sig=WO6vFbsIP3aAx3tnn2afvoba4G4#v=onepage&q=ecosistema%20de%20la%20transformacion%20digital&f=false)
- Manes, J. (2017). *Gestión estratégica para instituciones educativas: guía paraplaniar*. (2ª ed.). Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Martínez-Gonzalez, A., Cabrera-Zambrano, H., Borjas, M., Torres-Saldaña, E., & Judex-Orcasita, J. (2018). Evaluando la disposición y la motivación del pensamiento crítico con la mediación de las TIC. *Praxis*, 14(2), 187-203. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/23897856.2762>
- Monsalve, B. (2017, 14 de setiembre). Transformación Digital Estratégica. *Conferencia llevada a cabo en el tercer Congreso Internacional de Ingeniería Informática en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima*. [Presentación de diapositivas]. Repositorio Institucional

PUCP.

<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/71307>

Muñoz, R. (2016). *Transformación digital: Impacto en el líder del futuro director deeveris Perú 2016*. Repositorio Institucional de la universidad San MartindePorres).

[https://www.usmp.edu.pe/vision2016/pdf/materiales/Transformacion\\_digital.pdf](https://www.usmp.edu.pe/vision2016/pdf/materiales/Transformacion_digital.pdf) Navarro-García, A., Rey-Moreno, M., & Barrera-Barrera, R.

(2017). UNIÓN, RECURSOS, EMPRENDE EXPORTADOR  
Y RESULTADOS

ORGANIZACIONALES/Compromisso, recursos, empreendimento exportador e resultados empresariais/Commitment, resources, export enterprise and business results. Revista De Administração De Empresas, 57(2),

1

35-147.

doi:<http://dx.doi.org/10.1590/S0034759020170203->

Navarro Pérez, P. A. (2020). Caracterización de las metodologías de investigación en finanzas bursátiles en Colombia del 2015 al 2020. *Activos*, 18(2), 205-222. doi:<http://dx.doi.org/10.15332/25005278/6284>

Ordoñez, L. (2016). *Gestión educativa y satisfacción profesional en institutos de educación superior tecnológicos públicos* (tesis doctoral). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

Páucar, C. (2018) *La calidad educativa y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Concepción - Región Junín 2017* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Peña, N. (2019). *El liderazgo de la dirección y el desempeño del docente en la gestión de la calidad educativa del Instituto de Educación Superior*

*Tecnológico Público* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Ramírez, Reynier I., Espindola, Cesar A., Ruíz, Gladis I., & Hugueth,

- Alfredo M.,(2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- René Oportus Torres Anita, Ferreira Cabrera. (2020). Colocaciones gramaticales verbo+preposición en español como lengua extranjera: Análisis descriptivo y lingüístico de errores de aprendientes de niveles A2 y B1. *Cuadernos De Lingüística De El Colegio De México*, 7, 1-51.  
 doi:<http://dx.doi.org/10.24201/clecm.v7i0.146>
- Rodríguez-Ponce, E., & Pedraja-Rejas, L. (2017). UNIÓN ENTRE EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA FRENTE AL SERVICIO DE LOS ALUMNOS: EVIDENCIA EXPLORATORIA DESDE CHILE. *Interciencia*, 42(10), 633-640. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/relación-entre-el-liderazgo-transformacional-y/docview/1960990299/se-2?accountid=37408>
- Sánchez, J. (2020). *Transformación e Innovación Digital*. Barcelona: Incipy.
- Shams, M. & Belyaeva, Z. (2019). Quality Assurance Driving Factors as Antecedents of Knowledge Management: a Stakeholder-Focussed Perspective in Higher Education. *J Know Econ*, 10, 423-436. Doi: 10.1007/s13132-017-0472-2
- Silva, J. y Maturana, D. (2017). Una propuesta de modelo para introducir metodologías activas en educación superior. *Innovación Educativa*, 17(73), 117–31.
- Téllez Carvajal E. (2020). Análisis documental sobre el tema del big data y su impacto en los derechos humanos. *Derecho Pucp N84 (202001): 155-188*  
 155–188. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.202001.006>

Tomaselli, A. (2018). *La educación técnica en el Ecuador. El perfil de sus usuarios en la inclusión laboral y productiva*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Troncoso-Pantoja C. & Amaya-Placencia A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista De La Facultad De Medicina* 329–332. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>

Weimar Giovanni Iño Daza. (2018). Estudio desde un enfoque cualitativo: La historia oralmente como un método. *Voces De La Educación*, 3(6), 93-110. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/investigación-educativa-desde-un-enfoque/docview/2189573266/se-2>

Zelada, S. (2020). COVID-19, un acelerador de la transformación digital.

Lima: Deloitte. Recuperado  
de

<https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/technology/articles/COVID19>

- [un-acelerador-de-la-transformacion-digital.html](https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/technology/articles/COVID19-un-acelerador-de-la-transformacion-digital.html)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de categorías

<b>Título: Gestión digital en un banco de lima cercado, 2022</b>								
Problema general	Problemas específicos	Objetivo General	Objetivos específicos	Categoría	Subcategorías	Métodos	Participantes	Instrumento
¿Cuáles son las características de la gestión digital en un banco de lima cercado, 2022 ?	¿cual es la característica del reclutamiento? ¿cual es la característica de la capacitación? ¿cual es la característica del desempeño?	Identificar las características de la gestión digital en un banco de Lima Cercado, 2022	Identificar cual es la característica del reclutamiento Identificar cual es la característica de la capacitación Identificar cual es la característica del desempeño	Gestión digital	Reclutamiento Capacitación Desempeño	Interpretativo fenomenológico	3 colaboradores	Entrevistas
<b>Enfoque y diseño de investigación</b>	<b>Participantes</b>							
<b>Enfoque: Cualitativo</b>	<b>Diseño: Hermenéutico</b>	3 colaboradores de un banco						

Lima, 06 de junio del 2022

Estimado Dr.: CARRANZA ESTELA, Teodoro

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación denominada: **Gestión digital en un banco de lima cercado, 2022**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- A) Matriz de operacionalización.
- B) Instrumento de obtención de datos.
- C) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted. Atentamente.



---

Neyra Sayaverde  
Jeanpaul Dave DNI:  
76234333

## **Gestión digital en un banco de lima cercado, 2022**

### **1. Problema**

#### **1.1 Problema general**

*¿Cuáles son las características de la gestión digital en un banco de lima cercado, 2022?*

#### **1.2 Problemas específicos**

*¿Cuál es la característica del reclutamiento?*

*¿Cuál es la característica de la capacitación?*

*¿Cuál es la característica del desempeño?*

### **2. Objetivos**

#### **2.1 Objetivo general**

*Identificar cuáles son las características de la gestión digital en un banco de limacercado, 2022*

#### **2.2 Objetivos específicos**

*Identificar cual es la característica del*

*reclutamiento Identificar cual es la*

*característica de la capacitaciónIdentificar*

*cual es la característica del desempeño.*

## ***Guía de entrevista Gestión digital en un banco de lima cercado, 2022***

*¿Cuáles son las características de la gestión digital en un banco de lima cercado, 2022?*

*¿Cuál es la característica del reclutamiento?*

“Se da de forma indirecta a través de procesos de selección en el cual participan las empresas aliadas de reclutamiento de personal como por ejemplo Adecco” (P1).

“Es un proceso significativo y se necesita inversión de tiempo en el estudio de los nuevos conceptos en la formación de los postulantes hacia el desempeño que se les espera para la empresa” (P2).

“Es un reclutamiento en forma de concurso eliminatorio dentro del cual se eligen las habilidades duras y blandas como un talento en determinada área” (P3).

*¿Cuál es la característica de la capacitación?*

“La capacitación es constante al ingresar a la empresa y desempeñando las funciones mediante unas pruebas de la empresa” (P1). “Se dan por medios virtuales en su mayoría por cambios y actualizaciones de los sistemas o servicios en el banco” (P2).

“Existen pruebas en forma de cuestionario con un usuario que permite el control en la actualización de los productos bancarios o términos” (P3).

*¿Cuál es la característica del desempeño?*

“El desempeño de aquí en la organización es muy buena debido a la gran concurrencia de clientes en los días laborables, ya que, se ven muy identificados con sus cuentas y depósitos en el banco” (P1).

“Los indicadores de desempeño lo manejan los clientes con las encuestas a sus correos y también la dirección de la empresa reportando las ventas y atención que se brinda en este establecimiento” (P2).

“El desempeño en el banco es por asistencia, objetivos y metas de ventas por sucursal” (P3).

Elaborado por **Neyra Sayaverde**

**Jeanpaul Dave**

N° DECÓDIGO DE ALUMNO **76234333**

### **INSTRUCCIONES**

Este es un inventario, el cual permite interpretar, conocer la característica de gestión digital en un banco de Lima Cercado, 2022; a través de su categoría: Gestión digital. A continuación, se mostrará para cada componente un número de enunciados y/o indicaciones, los cuales serán respondidos de acuerdo a las observaciones del investigador.

### **MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN**

<b>CATEGORÍA: GESTIÓN DIGITAL</b>			
<b>N°</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>ENUNCIADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>1.</b>	Procesos	Se detalla las actividades y/o objetivos para desarrollo de las actividades	
<b>2.</b>	Selección	Se realiza diferentes estrategias para el proceso de selección del personal	
<b>3.</b>	Análisis	Indaga sobre algunas dudas e inquietudes	
<b>4.</b>	Inducción	Existe una buena comunicación entre los miembros de la empresa	
<b>5.</b>	Entrenamiento	Existe una buena capacitación para iniciar las actividades	
<b>6.</b>	Motivación	Se siente motivado y expresar sus ideas con libertad	
<b>7.</b>	Resultado	Se evidencia los resultados que se obtiene sobre los beneficios	
<b>8.</b>	Productividad	Tiene un buen desempeño en las actividades a realizar	
<b>9.</b>	<i>Digitalización</i>	Desarrolla las actividades con las herramientas tecnológicas	
<b>10</b>		Se interesa por procesos virtuales	

**¡Gracias por su  
colaboración!**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de investigación: Gestión digital en un banco de lima cercado, 2022</b>							
<b>Apellidos y Nombres del investigador: Neyra Sayaverde Jeanpaul Dave</b>							
<b>Apellidos y Nombres del experto: ALVA ARCE, Rosel César</b>							
<b>ASPECTO POR EVALUAR</b>						<b>OPINION DEL EXPERTO</b>	
<b>CATEGORIA</b>	<b>SUBCATEGORIA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEM PREGUNTA</b>		<b>SI CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES / SUGERENCIAS</b>
<b>GESTIÓN DIGITAL</b>	<b>RECLUTAMIENTO</b>	Procesos	Se detalla las actividades y/o objetivos para desarrollo de las actividades		x		
		Selección	Se realiza diferentes estrategias para el proceso de selección del personal		x		
		Análisis	Indaga sobre algunas dudas e inquietudes		x		
	<b>CAPACITACIÓN</b>	Inducción	Existe una buena comunicación entre los miembros de la empresa		x		
		Entrenamiento	Existe una buena capacitación para iniciar las actividades		x		
		Motivación	Se siente motivado y expresar sus ideas con libertad		x		
	<b>DESEMPEÑO</b>	Resultado	Se evidencia los resultados que se obtiene sobre los beneficios		x		
		Productividad	Tiene un buen desempeño en las actividades a realizar		x		
		Digitalización	Desarrolla las actividades con las herramientas tecnológicas		x		
			Se interesa por procesos virtuales		x		
 <b>Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César</b>  <b>Lic. En Administración. CLAD 14501</b>			<b>Fecha: 09 /06/2022</b>				

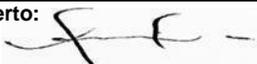
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: <b>Gestión digital en un banco de lima cercado, 2022</b>							
Apellidos y Nombres del investigador: <b>Neyra Sayaverde Jeanpaul Dave</b>							
Apellidos y Nombres del experto: <b>CARRANZA ESTELA, Teodoro</b>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>GESTIÓN DIGITAL</b>	RECLUTAMIENTO	Procesos	Se detalla las actividades y/o objetivos para desarrollo de las actividades		x		
		Selección	Se realiza diferentes estrategias para el proceso de selección del personal		x		
		Análisis	Indaga sobre algunas dudas e inquietudes		x		
	CAPACITACIÓN	Inducción	Existe una buena comunicación entre los miembros de la empresa		x		
		Entrenamiento	Existe una buena capacitación para iniciar las actividades		x		
		Motivación	Se siente motivado y expresar sus ideas con libertad		x		
	DESEMPEÑO	Resultado	Se evidencia los resultados que se obtiene sobre los beneficios		x		
		Productividad	Tiene un buen desempeño en las actividades a realizar		x		
		Digitalización	Desarrolla las actividades con las herramientas tecnológicas		x		
			Se interesa por procesos virtuales		x		
Firma del experto:			Fecha: <b>09 /06/2022</b>				
 DR. TEODORO CARRANZA ESTELA LIC. EN ADMINISTRACIÓN CIAD. 08171							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: <b>Gestión digital en un banco de lima cercado, 2022</b>							
Apellidos y Nombres del investigador: <b>Neyra Sayaverde Jeanpaul Dave</b>							
Apellidos y Nombres del experto: <b>Davila Arenaza, Victor Demetrio</b>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
<b>GESTIÓN DIGITAL</b>	RECLUTAMIENTO	Procesos	Se detalla las actividades y/o objetivos para desarrollo de las actividades	x			
		Selección	Se realiza diferentes estrategias para el proceso de selección del personal	x			
		Análisis	Indaga sobre algunas dudas e inquietudes	x			
	CAPACITACIÓN	Inducción	Existe una buena comunicación entre los miembros de la empresa	x			
		Entrenamiento	Existe una buena capacitación para iniciar las actividades	x			
		Motivación	Se siente motivado y expresar sus ideas con libertad	x			
	DESEMPEÑO	Resultado	Se evidencia los resultados que se obtiene sobre los beneficios	x			
		Productividad	Tiene un buen desempeño en las actividades a realizar	x			
		Digitalización	Desarrolla las actividades con las herramientas tecnológicas	x			
Firma del experto: 			Fecha: <b>09/07/2022</b>				

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, REYES LINARES ANGELA ELSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión digital en un banco de lima cercado, 2022", cuyo autor es NEYRA SAYAVERDE JEANPAUL DAVE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
REYES LINARES ANGELA ELSA <b>DNI:</b> 40170331 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3416-038X	Firmado electrónicamente por: ANGELAREYESL el 14-12-2022 15:27:53

Código documento Trilce: TRI - 0488066