



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La transformación digital y el estrés en los colaboradores de la
agencia Chosica, del banco de Crédito del Perú, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Aliaga Aliaga, Martha (ORCID: 0000-0001-9308-4349)

Fernández Pichachi, Paola (ORCID: 0000-0001-6893-7690)

ASESOR:

Mg. Romero Escalante, Victor Fabian (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatorias

A mis padres, por ser mi ejemplo de perseverancia y enseñarme que nunca es tarde emprender una nueva meta.

Martha Aliaga

Agradecer a mi madre Nora, que siempre confió en mí, a mi hija Melody por la paciencia por estar a mi lado dándome ánimos para seguir, tu ayuda fue fundamental, no fue fácil pero siempre estuviste ahí en las buenas y malas motivándome.

Paola Fernández

Agradecimientos

A los docentes de Universidad César Vallejo, por impartir sus conocimientos y experiencias, lo que nos han permitido realizar nuestro trabajo de investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatorias	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIA	36
ANEXOS	41
CERTIFICADO DE VALIDEZ	43
TURNITIN PORCENTAJE DE SIMILITUD	47

Índice de Tablas

Tabla 1: Nivel de fiabilidad	18
Tabla 2: Confiabilidad de la variable Transformación digital	19
Tabla 3: Confiabilidad de la variable Estrés	19
Tabla 4: Baremos de Interpretación	21
Tabla 5 : Frecuencias de Transformación digital	22
Tabla 6 : Frecuencias del estrés	23
Tabla 7: Frecuencias de los clientes digitales	24
Tabla 8 : Frecuencias de los productos digitales.....	25
Tabla 9 : Frecuencias de la Cultura Organizacional	26
Tabla 10: Frecuencias de los procesos de transformación digital	27
Tabla 11: Prueba de Normalidad.....	28
Tabla 12: Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	28
Tabla 13: Prueba de Hipótesis General	29
Tabla 14: Prueba de Hipótesis 1	29
Tabla 15: Prueba de Hipótesis 2	30
Tabla 16: prueba de Hipótesis 3.....	30
Tabla 17: Prueba de Hipótesis 4	31

Índice de Figuras

Figura 1 : Frecuencia de Transformación digital	22
Figura 2 : Frecuencia del Estrés.....	23
Figura 3: Frecuencia de los clientes digitales.....	24
Figura 4: Frecuencias de los productos digitales	25
Figura 5: Frecuencias de la Cultura Organizacional.....	26
Figura 6: frecuencias de los procesos de transformación digital	27

RESUMEN

La investigación " Transformación digital y estrés en los colaboradores en la agencia Chosica del banco de crédito del Perú 2020". Tuvo como principal objetivo determinar la relación existente entre transformación digital y el estrés en los colaboradores. El estudio asume un enfoque de diseño no experimental correlacional y aplicada.

Para la validación de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos validados por los profesores de investigación de la Universidad Cesar Vallejo y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach: 0,940 para la variable uno Transformación Digital y 0,936 para la variable dos Estrés en los colaboradores, según tabla resultados de Cronbach, para obtener el grado de confiabilidad se utilizó spss 25. Tuvo una muestra de 26 colaboradores de la agencia Chosica del Banco de Crédito del Perú. Esta tesis se apoyó en las teorías de, Linares, Garibat y Benítez para la Transformación digital y para la variable Estrés en los colaboradores con las teorías Hans Selye, Chavez y Roman. Para el trabajo de campo se aplicó una encuesta a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú relacionado a las variables.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación entre la transformación digital y el estrés en los colaboradores de la agencia Chosica del banco de crédito del Perú, 2020. Se concluye que existe una correlación inversamente proporcional entre la Transformación digital y el Estrés en los colaboradores. Lo cual se demuestra con el instrumento estadístico Rho de Sperman (sig. Bilateral = ,008; Rho = -,509)

Palabras clave: Digitalización, transformación, estrés

ABSTRACT

The investigation " Digital transformation and stress in employees at the Chosica agency of the Peru 2020 credit bank". Its main objective was to determine the relationship between digital transformation and stress on employees. The study takes a correlational and applied non-experimental design approach.

For the validation of the instruments the judgment of experts validated by the research professors of the Cesar Vallejo University was used and for the reliability of each instrument Cronbach's alpha was used: 0.940 for variable one Digital Transformation and 0.936 for variable two Stress in the collaborators, according to the Cronbach results table, spss 25 were used to obtain the degree of reliability. A sample of 26 collaborators from the Chosica agency of Banco de Crédito del Perú was used. This thesis was based on the theories of, Linares, Garibat and Benítez for the digital transformation and for the variable Stress in collaborators with the theories Hans Selye, Chavez and Roman. For the field work, a survey was applied to the collaborators of the Banco de Crédito del Perú related to the variables.

With reference to the general objective: To determine the relationship between digital transformation and stress in employees of the Chosica agency of the Peruvian credit bank, 2020. It is concluded that there is an inversely proportional correlation between digital transformation and Stress in employees. This is demonstrated with the Sperman's Rho statistical instrument (sig. Bilateral =, 008; Rho = -, 509)

Keywords: Digitization, transformation, stress

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, en el último informe Digital Transformation Index de Dell Technologies, se registró opiniones diversas a una población de 4,600 directivos, todos ellos representaban a un número mayor de 40 países, el autor del artículo afirma que en los países emergentes se cuenta mejor madurez digital a comparación de los demás países, el estudio concluye que entre los países con mayor madurez en digitalización son: “India, Brasil y Tailandia liderando el ranking mundial; contrario a ello, los países de Japón, Dinamarca y Francia presentan los niveles de madurez digital más bajos” (Vanson,2019,párr.1). Frente a esta situación, es necesario que las distintas empresas tengan la necesidad de realizar inversiones a favor del avance tecnológico debido a que en la actualidad se vive en cambios constantes y perder una sola oportunidad podría retrasar a un país entero.

A nivel mundial los países desarrollados son los primeros en buscar a mejorar y acrecer para seguir siendo potencia, buscan las mejores tecnologías, procesos, cambios para que su país siga creciendo desarrollándose y generando mejoras a su gente. Como potencias nunca se deben quedar atrás siempre están en constante cambios implementando desarrollo y crecimiento tecnológicos a su país. Es una competencia constante entre potencias, siempre queriendo ser los primeros en desarrollarse e innovar con nuevas tecnologías y eso ayuda a todos los países y se va desarrollando de forma mundial en la actualidad de forma más constante.

Por otro lado, García (2019) impulsa a tomar medidas necesarias que permita a América Latina apuntar hacia la transformación digital. En un informe realizado por el Banco Mundial en el año 2017, se tiene que: “el 43% de la población de la región tiene menos de 25 años y el 80% vive en grandes ciudades, la generación Milenio nació conectada y puede aprender a vivir sin algunos servicios básicos - pero no sin smartphones” (García, 2019, párr.4). Un año antes de dicha investigación se encontró que, a fin de conocer el porcentaje de la población que cuenta con un smatphone, Portal Statist realizó una encuesta en el año 2018 concluyendo que el 43% de la población tiene al menos un smartphone. Los cambios tecnológicos permiten que las personas puedan gozar de una mejor calidad de vida y, a nivel nacional e internacional se genera crecimiento de los diversos tipos de negocios; al

existir esta dinámica comercial, ambas partes se ven favorecidos clientes y empresas.

A nivel nacional según Ramos (2019) La transformación digital “es una necesidad en la banca peruana, ofreciendo nuevos canales, los clientes no solo buscan mejores condiciones financieras, sino también soluciones que les permita tener opciones personalizadas, una mejor experiencia y sobre todo un control desde sus teléfonos celulares” (párr.1). Es una competencia muy dura entre las entidades financieras y contar con una plataforma digital muy buena les ayudara a obtener clientes más fidelizados, porque les ayudan a optimizar sus tiempos y que sus operaciones se realicen de manera rápida, y más aún si no presentan ni un problema mediante este medio se encontraran más contentos y lo volverán a realizar, pero si presentan problemas en vez de captar clientes terminaran espantándolos y no volverán a utilizarlo y con tanta competencia tienen muchas opciones para elegir.

El Centro de Innovación denominado CIX BCP ha sido creado por el BCP con el objetivo de continuar desarrollando múltiples productos financieros que estén orientados a la generación millennials. “Yape” es uno de productos desarrollados que permiten transferir dinero a través de modos no complicados considerando montos mínimos de S/ 0.10 (un sol) hasta S/ 500.00 (quinientos soles) por día, esta cuenta es utilizada de manera directa desde el directorio telefónico del usuario sin necesidad de recurrir al dispositivo portátil token. Otro producto en funcionamiento es el denominado “Cuenta de Ahorro Digital”, la misma que está dirigida a personas naturales, consiste en a dar apertura a esta cuenta 100% online de uso fácil, inmediato y con la seguridad que el cliente exige, entre otros: los cajeros multifunción para depósitos, páginas vía BCP en las que se puede encontrar múltiples facilidades financieras tales como dinero al instante en donde el cliente puede verificar en solo 5 minutos si califica para un préstamo sin la necesidad de acercarse al banco, para las tarjetas de crédito el cliente puede dar hasta una apertura de cuentas a plazo sin la necesidad de acercarse a la oficina del banco ahora lo realiza a través del aplicativo banca móvil a una tasa menor a comparación de la misma agencia bancaria, todos los productos vía online cuentan con tasas preferenciales, también se tiene una asistente personal que con el nombre de Clara que tiene la capacidad de absolver las distintas dudas de los usuarios desde el lugar donde estén, sin ir a

una agencia, finalmente cabe mencionar que el banco se está enfocando en las plataformas digitales y hasta creando agencias digitales para la comodidad de sus clientes y generar más fidelización.

Entretanto, una publicación de la Universidad Privada del Norte (2019) mencionó que el BBVA Continental y su Innovation Center ha logrado desarrollar otros productos, de los cuales se resaltan: “Netcash APP, Soft Token, Wallet y Lukita”, este último tiene el mismo comportamiento que el “Yape del BCP” pues su uso es para la transferencia de dinero sin necesidad de tener un número de cuenta; es decir, se realiza a través de los contactos del celular del usuario. Por otro lado, Scotiabank también está en transformación digital con un centro de innovación denominado “Digital Factory” ha desarrollado los siguientes productos digitales: “Token Digital y Préstamo Personal Online” e Interbank, cuenta con aplicativos como “Tunki, Walli, tarjetas de créditos online”, todos ellos permiten agilizar sus ventas y operaciones. Los aplicativos mencionados en las líneas anteriores son los más reconocidos de los bancos que compiten directamente y las estrategias que han implementado para captar mayor cantidad de clientes, los resultados son buenos pues han logrado la colocación de sus productos financieros, generando mayor rentabilidad debido a que a través de medios, las entidades financieras no pagan comisiones a sus trabajadores por la colocación de productos, debido a que todos los procesos son realizados de manera digital.

Según los reportes de salud: “cerca del 60% de la población sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral y que la edad más común para sufrir este mal es entre los 25 a 40 años” (Rojas, 2018, párr.1); por otro lado, el autor explica que en tanto las personas tengan mayores responsabilidades, estas pueden ser más vulnerables a padecer el estrés, recalcando que en su mayoría las mujeres sufren mayor estrés a comparación de los varones.

La ansiedad va acompañada del estrés laboral y en algunos casos la depresión, porque no es solo el trabajo que nos abarca parte de nuestros tiempos, sino también el hecho de tener una familia, ser padres, hijos, hermanos todas esas responsabilidades hacen que nuestro cuerpo no resista más y peor si hay falta de dinero aumenta más la carga. El estrés varía de acuerdo al nivel de ansiedad de la persona.

Si el nivel de estrés es muy elevado puede llevarnos hasta la muerte y afectar a la vez las funciones cognitivas es decir no prestar atención, no concentrarse a lo que nos piden o hacer las cosas a medias y eso si impacta directamente a nuestro trabajo y la productividad de la empresa un error fuerte a causa del estrés hasta podríamos perder el trabajo (párr. 2).

Según Pulluquitin (2019) la Organización Mundial de la Salud - OMS (2005) considera que el estrés laboral es una epidemia global. Es el único peligro ocupacional que puede afectar a todos los trabajadores ya que genera alteración del estado de salud, disminución de la productividad, aumento de enfermedades y accidentes”. Las personas en la actualidad sufren más de estrés por diferentes factores por el trabajo, el entorno y las propias responsabilidades u problemas familiares. En el trabajo sufren por la presión de sus empleadores por las metas, horarios, lugar de trabajo. Al sentir tanta presión pueden caer en un estrés psicológico como la ansiedad, depresión, falta de motivación, desconcentración, esto puede llevar a ausencias del colaborador en los centros laborales causando pérdidas para la empresa y una carga más de trabajo para sus demás colaboradores (pág. 3)

Para el BCP la transformación digital apunta a optimizar la experiencia en los clientes ya que es el principal motivo y la razón de ser del banco, busca agilizar los procesos, reducir los costos, agilizar los tiempos de espera en los clientes con la finalidad que todo lo realicen desde el lugar donde ellos se encuentren sin salir de casa ahorrar tiempo y las colas, con estas acciones el banco busca satisfacer al cliente a través de los productos y servicios que le ofrece a través de ese medio siempre manteniendo la seguridad, el BCP implementa esta transformación digital pensando en el bienestar de sus clientes y de la organización.

Pero a la vez todos estos cambios dentro de la empresa con lleva a que la cultura organizacional del banco también sufra modificaciones y que sus colaboradores puedan adaptarse a estos cambios, para muchos puede ser un poco complicado ya que en este proyecto hablaremos de la agencia Chosica que cuenta con 26 colaboradores, que en la gran mayoría son personal que mantienen más de 10 años en el puesto como los asesores de servicio que su labor va directamente con el trato al cliente y las ventas, el estrés más grande que puede ocasionar la transformación digital en los colaboradores es la pérdida del puesto de trabajo, ya

que si todo lo hacen de forma digital el banco no tendrá que requerir de la misma cantidad de trabajadores como antes hasta puede haber cierre de agencias y ahí si se verían afectados muchos, ya que también las metas continúan y al tener el cliente la opción de realizarlo por la plataforma digital o aplicativos desde la comodidad de su casa lo prefieren hacer desde ahí y eso disminuye la afluencia de público en agencia y la pérdida de colocación de productos en el punto de contacto con ello la baja productividad que causa desmotivación ya que también se ve afectado su salario por las comisiones. Como en México que cuenta con varios bancos que son totalmente digitales, sin personal no cuentan con mano de obra todo es a través de la página digital de los bancos.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación consideró antecedentes nacionales, de los cuales se tiene al autor Linares (2017) quien en su investigación titulada “Implementación de un sistema de Big data aplicado a la migración de datos bajo la distribución Cloudera con Apache hadoop, en el banco Interbank”, planteó el objetivo de demostrar que la implementación de un sistema de que permita migrar datos es capaz de optimizar los tiempos en procesos y almacenamientos de datos, reduciendo costos a nivel de infraestructura. Esta empresa es considerada líder en el mercado en el tema de calidad y experiencia en el cliente, es por ello que se preocupan por seguir implementando programas que faciliten sus procesos y toda evaluación sea de forma más rápida y eficiente para la comodidad de sus clientes, pero el BCP es un banco líder en el mercado y que no se queda atrás siempre está en constante cambio e implementando siempre nuevas tecnologías y mejorando sus procesos con la calidad y seguridad que necesitan nuestros clientes. (párr.1)

Asimismo Garibat (2018) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo “determinar la relación entre el cambio organizacional y competencias digitales en la entidad bancaria Agrobanco del 2018”, para tal fin aplicó un enfoque cuantitativo, a 75 personas, el estudio concluye la relación es positiva entre ambas variables de

estudio. Si las organizaciones van implementando competencias digitales, pues también el tema de la cultura organizacional debe ir cambiando poco a poco e ir inyectando el cambio tecnológico en sus colaboradores, porque el cambio no es solo de tecnología porque así no funcionaria, el personal debe estar involucrado y la empresa es la principal interesada en ese cambio para seguir creciendo y logrando resultados con los cambios implementados, por ello el BCP al sufrir el cambio de transformación digital cambio cultura organizacional con sus 6 principios enfocados a nuestros clientes y colaboradores y cambio de nombre ahora es Samay que significa alma. (pág. 9)

De igual manera, Chávez (2016) en su investigación titulada “existencia del síndrome del estrés laboral en los trabajadores de entretenimiento”, afirma que estos trabajadores sienten cansancio y no les permite continuar con sus actividades de manera regular, por lo que propone mejorar el sistema de trabajo que estos realizan debido a que el agotamiento en los colaboradores evita continuar con sus labores, evitando un buen desempeño laboral. (pág.19)

El estrés laboral llega a afectar directamente el rendimiento de los colaboradores, si una persona vive estresada su rendimiento será menor, no podrá desarrollar bien sus funciones y aparte de ello empezara a sufrir de diversas enfermedades, se sentirá desmotivado sin ganas de realizar nada lo cual la empresa se vería afectada por la baja producción. Es por ello que las empresas deben preocuparse por tener un buen ambiente laboral y clima que motive a sus trabajadores.

Sobre el estrés existen diversos estudios, Román sostiene: [...]El estrés es una patología muy propagada y puede ser generado por factores estresantes y es reconocido como uno de los principales problemas de salud para los trabajadores y por consiguiente evita el correcto funcionamiento de las empresas; conllevando a diversas consecuencias en el ámbito laboral tanto para el empleador como para el empleado siendo una de ellas el impacto directo sobre el desempeño laboral de los trabajadores y presentándose casos como disminución del rendimiento laboral, errores frecuentes, irritabilidad, mala atención al cliente y otros (2019, p. 1).

Como trabajos previos Internacionales, Martínez (2016) en su trabajo analiza las nuevas tecnologías digitales y de la información. El objetivo es determinar y conocer los cambios tecnológicos y sociales a través de las ideas más relevantes. El objetivo es conocer los mecanismos para que una empresa se adapte y mejore la relación con sus consumidores generando rentabilidad en el tiempo reduciendo costos y generando mayores ganancias. (pág.7)

Según Pachas (2017) analiza la Transformación digital en la Banca Privada de España, donde investiga los efectos de la inteligencia artificial y avances tecnológicos en la banca privada. Concluyendo que: “las entidades financieras deben considerar un presupuesto significativo en la inversión de tecnología” (pág. 50). La implementación de tecnología es costosa dependiendo de su calidad, rapidez y el uso que le vayan a dar y también la cobertura que valla a brindar, porque si una organización compra un programa o implementa más tecnología será costosa que al inicio si impactara en costos, pero para el futuro dará mejores resultados y optimizaran costos y mano de obra y ahí es el temor del personal en perder sus puestos de trabajo.

Ramírez (2018) luego de haber realizado su estudio de investigación obtuvo como resultado un cambio organizacional con medidas preventivas, enfoque educativo para la salud en donde se crearon espacios de encuentro para fines de ejercicios de respiración, relajación, meditación, manejo del tiempo para las actividades y descanso mediante la planificación. “El mando debe ser colaborativo entre superiores y trabajadores, para que los trabajadores obtengan una mejor salud física, mental y organizacional dentro de sus puestos trabajo que desempeñan para evitar riesgos en relación con el estrés laboral” (p.4). De allí la importancia y necesidad que deben tener las empresas para contar con un ambiente de descanso, a la vez puede implementar cursos de relajación o talleres de bailes o deporte para su personal, ya que al estar todo el día en el trabajo provoca que el estrés se eleve y puede causar daños en la salud. (pág. 4).

El estrés laboral según Moreno (2018) afirma que: existen tipos de estrés laboral, se presentan estresantes laborales, dichos factores hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su

organización, que pueden ser factores desencadenantes de estrés. los cuales incluyen la iluminación, la percepción de los riesgos, la temperatura, trabajar con materiales pesados, la carga mental de trabajo, grado de movilización de energía y capacidad mental, control sobre la tarea, conocimientos y atención que requieren este tipo de tareas, conflicto y ambigüedad del rol, tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción.

Las empresas según el rubro deben considerar el ambiente de trabajo donde sus colaboradores desarrollaran sus funciones, porque aparte de la presión de que por sí tiene ya un trabajo, estar en un ambiente tenso con ruidos, mal olores sin las condiciones necesarias ocasionaran estrés y con ello enfermedades en los trabajadores, llevando esto a obtener descansos médicos y perjudicando con faltas a las organizaciones. (pág.25)

Las teorías Relacionas a la variable de Transformación Digital consideramos a Rojas (2017) quién menciona la nueva forma de consumir en los servicios financieros. Todas las personas ahora prefieren hacer sus operaciones a través de su celular, Los bancos están en constantes cambios diseñando productos y contenidos para sus canales digitales y repensando cual es el papel que cumplirán sus sucursales. Los cambios tecnológicos brindan muchos beneficios a todas las organizaciones para ellos a que realizar una inversión elevada, pero a futuro generará más rentabilidad y reducirá costos lo que con lleva a tener un puesto de trabajo menos. (pág.7)

Bittencourt (2019) afirma que los infoproductos; es decir, los productos digitales, son aquellos producidos en formato digital tales como: “E-books, vídeos, audios, aplicaciones y sitios web de miembros, la mayoría son educativos y podemos decir que actualmente los más buscados son los cursos online”. Todos estos han alcanzado gran popularidad en las empresas debido al alcance que estos tienen y tiene la ventaja de escalabilidad de las ganancias. Los bancos han ingresado con fuerza con los productos digitales como créditos personales, tarjetas de créditos, cuentas de ahorro, y casi todos sus productos hasta la banca Pyme ya está en línea, ya que para ellos es más rentable y de esa forma también reducen costos en pago de comisiones y es más beneficioso. (pág.1)

La dimensión de Clientes digitales según Benitez (2019) afirma que a la existencia de los diversos tipos de flujos de información, la competitividad e innovación de las diferentes industrias el cliente cambia de manera constante por ello nace la necesidad de conocer sus preferencias, saber cómo piensa, cuáles son sus necesidades, en qué entorno vive, conocer esas características formará parte de una estrategia que permitirá derivar a una exitosa experiencia y esta será variable según el servicio que perciba el cliente. (p. 5). Hay varios tipos de clientes de los cuales vamos a mencionar a los siguientes: El conservador, son bastantes desconfiados frente a una nueva tecnología; por ello, prefieren evitar usarla y se inclinan a los medios tradicionales, ellos prefieren tener un trato directo con el personal que atiende; el práctico, son aquellos que no ven la necesidad de dirigirse a una agencia bancaria, prefieren hacer uso de los medios tecnológicos para realizar sus procesos y/o transacciones bancarias o utilizar el teléfono para resolver dudas; el descuidado, es aquel que no presente mucho interés por la gestión de sus finanzas personales, está en constante búsqueda de comodidad donde no se requiera mucho esfuerzo y no le quiten tiempo para hacer otras cosas. El estresado está pendiente de su situación financiera, pero siente que siempre le falta tiempo para organizarse y tener todo controlado, regularmente recurre a aplicaciones móviles y gestiona sus cuentas de manera automática; el hiperdigitalizado, sabe todo sobre el Fintech, está constantemente descubriendo nuevas aplicaciones y sus funcionalidades haciendo uso de las mismas y exigiendo una continua innovación que le permita controlar sus movimientos financieros de la mejor manera. Estos nuevos clientes ahora son muy prácticos los digitales no pretenden perder el tiempo en colas ni perder el tiempo esperando que alguien los ayude, todo lo solución de manera digital desde sus aplicativos de forma más rápida desde la comodidad de su casa u trabajo.

Según el BCP (2020) Las dimensiones de procesos de transformación digital están centradas en la mecanización y optimización de procesos. Actualmente las empresas reorganizan sus métodos de trabajo y estrategias para obtener beneficios de la digitalización en sus de procesos. En el BCP se ha creado Centro de Innovación CIX BCP donde se desarrollan diferentes productos y procesos financieros. Es un grupo de personas seleccionada capacitadas y con estudios referente al área de forma digital para que den soporte al área y apoyen con ideas innovadoras para la

mejora continua. Siempre están en constantes cambios y viendo las áreas donde mejorar, como el aplicativo Yape que fue un proyecto el cual les ha dado muy buenos resultado.

Según American Psychological Association (2019) La cultura organizacional es el conjunto de hábitos, creencias, actitudes, valores tradiciones de los miembros de la organización. En el caso de BCP, se creó Samay (que significa alma, espíritu y nuevos vientos, en quechua), que son 21 pilares como iniciativa para la transformación cultural, para convertirse en el Banco del futuro que anhelan ser: “El Banco con el mejor servicio al 2021”. Cuando el banco empezó con la transformación digital, tuvo también que cambiar la cultura organizacional ya que los colaboradores son los primeros en volver a ser capacitados con el nuevo modelo de trabajo, para que así todos estemos alineados y busquemos el mismo objetivo. Se implementó los 6 pilares muy importantes basados en la transformación digital, los cuales son: Cliente céntrico, Emprendemos y aprendemos, Mínimo damos lo Máximo, Sumamos para Multiplicarnos, Seguros y Derechos, Potenciamos tu mejor tú, la transformación digital ha creado nuevas necesidades es por ello que la banca tiene nuevos productos digitales como app para transferencias con solo el número de celular, Manager es una herramienta del BBVA que permite administrar las finanzas con resúmenes de gastos e ingresos, categorizaciones consumos también permite colocar una meta generar un ahorro automático. Aperturas de cuentas online etc.(párr.1)

En la variable del estrés mencionamos a el Dr. Hans Selye en 1935, quien lo define así: “Es la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores se denomina Síndrome general de adaptación”. Selye considera que existen 3 etapas de adaptación al estrés: “Alarma de reacción, cuando el cuerpo detecta el estresor; fase de adaptación, el cuerpo reacciona ante el estresor; fase de agotamiento, por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo”. (Pérez, 2017, págs. 20 -22)

Hoy en día el estrés va aumentando cada vez más, por los cambio tecnológicos, el mismo ambiente y la exigencia en los centros laborales, en las calles

las personas andan siempre apresuradas o pensando en el tiempo, como que pareciera que cada vez el mundo avanza más rápido, en los centros laborales la competencia es cada vez mayor, la carga laboral aumenta los tiempos se acortan y siempre necesitan todo muy rápido, la exigencia que se pone uno mismo y la tensión que se siente por poder lograr los resultados nos lleva a que podamos sufrir de estrés y que cada vez sea peor si no lo controlamos, nos puede afectar en la salud y nuestro lado psicológico causando daño a nuestro propio ser, actividades, familia y todo lo que nos rodea. Como menciona Selye el estrés no es el que nos mata sino como nosotros lo podamos afrontar las diferentes situaciones y saber manejar nuestras reacciones para no caer ante los diferentes obstáculos o problemas que se nos presentan a diario.

Estrés fisiológico según Leukemia Lymphoma Society (2018) es bueno conocer cómo sobrellevar el estrés, para ello se debe entender cómo es que el organismo responde ante esta situación. El estrés es agresivo y capaz de ocasionar en el organismo daños físicos como presión arterial alta, tensión o temblor muscular, problemas digestivos, insomnio, irritabilidad y depresión. En las dimensiones consideramos de Dolores de Cabeza que hacen que el ser humano pueda sentirse muy tenso, la única manera de bajar el estrés es poniéndole un freno. Pero no solo es eso, sino que también estos dolores pueden causarse por estar irritado por el ruido, molestias en trabajo, el tráfico, son motivos que deterioran la capacidad de enfrentarlos y nos causan daños. El Cansancio es el agotamiento físico o mental ocasionado por una actividad ya sea laboral o desgaste de energías por diferentes actividades o también puede ser desgaste mental que es el más fuerte. El cansancio también se debe a que hay factores que no podemos influir como horarios, carga laboral, metas establecidas, la falta de recursos puede ser otra de las causas para que el colaborador sienta que ya está cansado de la situación y no pueda manejarlo. Los malestares estomacales a través del aparato digestivo pasan muchos nervios, por lo que este es muy sensible a cualquier trastorno emocional. Cuando las personas sufren estrés esto también puede causar los problemas en el estómago causando dolores, hinchazón y malestar. Los problemas en la piel causan un eccema o una urticaria también puede ser una respuesta a una situación de tensión mal controlada. La adrenalina también provoca que empeore el acné. Estos problemas

en la piel se pueden complicar también según el estado de ánimo o estrés que puedan tener, pueden causar mayor irritación y complicarse.

La Presión arterial en el cuerpo produce una oleada de hormonas ante una situación estresante, la presión arterial hace que el corazón comience a latir de manera más rápida, haciendo que los vasos sanguíneos se estrechen. Si el cuerpo reacciona por el estrés de forma no saludable, entonces se incrementa el riesgo de tener presión arterial alta, ataques cardíacos y accidentes cerebrovasculares. Además, las enfermedades cardíacas suelen estar asociadas a determinados trastornos de salud vinculados con el estrés tales como la ansiedad, depresión, aislamiento de amigos y familiares. Algunos de los ataques cardíacos se producen de manera imprevista; sin embargo, cabe mencionar que algunas personas tienen signos y síntomas de advertencia horas, días o semanas antes.

La advertencia inmediata suele ser el sentir dolor en el pecho, o el llamado angina de pecho, que es consecuencia del esfuerzo y se alivia con el descanso. Antes de causarse un ataque cardíaco la persona viene presentando síntomas, se va sintiendo mal, sufre alteraciones o como menciona el artículo siente dolores en el pecho esto puede ser causado por problemas laborales, familiares entre otros es por ello que ante algún síntoma siempre uno debe estar atento y hacerse ver por un médico ayudara a su salud. A causa del Insomnio se ha comprobado también una mayor activación tanto fisiológica como cognitiva en las personas que tienen más tendencia a que los problemas de sueño transitorios se conviertan en crónicos. Al tener alteraciones, problemas cargas laborales todo eso suma para que los colaboradores sufran de problemas a la hora de descansar, ya que los pensamientos agobian lo cual no permite que la persona concilie el sueño y padezca de insomnio, y que no pueda desenvolverse de una mejor manera en sus tareas diarias bajando su producción hasta cometiendo errores involuntarios. (pág.7)

En la dimensión estrés psicológico, según Sierra, Ortega y Zubeidat (2003) afirman que: “el estrés psicológico es aquel que establece una relación entre el individuo y el ambiente; por lo tanto, la Psicología se centra en el estudio de las causas que provocan este estado en diferentes sujetos a través del análisis del afrontamiento individual y la evaluación cognitiva que conlleva”. Entonces, “el estrés

es una fuerza que induce malestar o tensión tanto sobre la salud física como sobre la emocional” (Lewen y Kennedy, 1986, pág. 10)

Los diferentes factores como el ambiente, ruidos, las personas que rodean, la distancia de lugar de trabajo y entre otros influirá a que los colaboradores puedan sufrir de estrés Psicológicos, ya que todo esto puede no ser controlado por el individuo porque son situaciones que escapa de sus manos es algo externo y le podría causar diferentes sensaciones, llegar estar irritados depresión y ansiedad que estarían afectando su rendimiento laboral.

Según Lazarus y Folkman (2020) presentan teorías que incrementan la importancia que tienen los factores psicológicos (especialmente cognitivos) que median entre los estímulos (estresores) y las respuestas de estrés. Definen el estrés como “un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona como algo que grava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal” (párr.1).

Emocionales como la ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento entre otros. El estrés psicológico puede ser en muchos de los casos el más complicado y difícil de afrontar, caer en ansiedad o depresión algunos lo ven como una cosa ligera, pero no es así eso es una enfermedad que en muchos de los casos está en nuestros pensamientos y es complicado de manejarlo, si no lo logramos podemos empeorar y hundirnos es por ello que eso necesita ayuda y tratamiento médico. (párr.4)

La Irritabilidad, según Pérez y Gardey (2013) es aquella que muchas veces es motivada por cuestiones psicológicas y se expresa a través de reacciones exageradas, mayormente no esperadas por el entorno de la persona, al sentirse abrumados o por cansancio por toda la carga laboral y hasta por el mismo ambiente pueden estar irritados y reaccionar de diferentes maneras de formas descontroladas. La Depresión o ansiedad son sensaciones muy feas que el ser humano va desarrollando por diferentes factores como la carga laboral, problemas familiares, responsabilidades, problemas económicos y hasta problemas con la pareja son muchos los factores los que influyen, la depresión te da por sentirte desganado, desmotivado con ganas de llorar encerrarte y no salir puede ser muy riesgoso estar

en esa etapa, la ansiedad puede se puede presentar de diferentes formas como el tener muchas ganas de comer o como también no tener apetito, esto hace que tu salud pueda verse afectada. Existen etapas de depresión, pero sino lo tratamos a tiempo eso puede empeorar causando daños muy graves al ser humano, hasta viendo afectado su ámbito laboral y no solo eso hasta poder atentar contra su propia vida.

A un colaborador que se exige demasiado o se sobrecarga de trabajo por una mala organización y al sentir tanta presión por no lograr los resultados puede caer en ansiedad o depresión, al sentirse que no puede lograr lo que se le pide.

La Atención y concentración es de carácter mental, la atención y la concentración van de la mano el ser humano tienen que tener ambos para poder desarrollarse de una mejor manera y así tener mejores resultados una persona concentrada podrá hacer mejor sus funciones. A causa del estrés se puede perder la atención y la concentración a causas de trastornos o enfermedades, esto nos lleva a un bajo rendimiento de la persona en sus diferentes funciones, o lo que realice lo haga mal, sin las mismas ganas de cuando está concentrado.

El Enojo es una emoción que tiene efectos psicológicos y físicos, la persona enojada o alterada y se percibe furiosa, este tipo de emoción se refleja en una agresión verbal o física. Conlleva a una falta de motivación, según Team Factory (2016). La desmotivación de los trabajadores es un gran problema para las empresas (sea cual sea su tamaño) porque afecta al rendimiento. Cuando un colaborador se encuentra estresado y si en la empresa no encuentra apoyo o motivación por parte de sus superiores, realizara las funciones por hacerlas ya no fluirán ideas innovadoras solo realizara su trabajo por cumplir. (párr.1)

Para realizar el siguiente proyecto de investigación se planteó el problema general:
¿Qué relación existe entre transformación digital y el estrés en los colaboradores de la agencia Chosica del banco de crédito del Perú, 2020? Problema Específico 1
¿Qué relación existe entre los clientes digitales y el estrés en los colaboradores de la agencia de Chosica, del banco de crédito del Perú, 2020? Problema específico 2
¿Qué relación existe entre los procesos de transformación digital y el estrés en los colaboradores de la agencia de Chosica, del banco de crédito del Perú, 2020?

Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el estrés en los colaboradores de la agencia de Chosica, del banco de crédito del Perú, 2020?

Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre los productos digitales y el estrés en los colaboradores de la agencia de Chosica, del banco de crédito del Perú, 2020?

Se consideró como Justificación la contribución del Banco de crédito pueda tomar medidas a las consecuencias que se están obteniendo a causa de la transformación digital afectando a su principal recurso que son su colaboradora. Y ayudara a la realización de investigaciones posteriores vinculadas al sector financiero, que hoy en día por todos los cambios tecnológicos, el banco busca la transformación digital con la finalidad de que sus clientes tengan una mejor experiencia y tener una fidelización a largo plazo para tener éxito y ser aún más competitivos en el mercado. Para la justificación práctica de la investigación fue importante evaluar el comportamiento y el grado de estrés que está afectando en lo laboral a los colaboradores de la agencia Chosica, ya que día a día luchan para alcanzar los objetivos y metas planteados por el banco

Como justificación metodológica se tiene a través del instrumento utilizado para la investigación que fue el cuestionario con preguntas cerradas que nos permitió identificar los puntos de mejora para logara la satisfacción de los clientes. En lo social el trabajo de investigación busca que las organizaciones del sector financiero, busquen y logren encontrar alternativas de apoyo, implementando una adecuada transformación digital para llegar a lograr la satisfacción del cliente contribuyendo así a incrementar la rentabilidad del banco teniendo clientes contentos y fidelizados con muchos más productos contratados generando Mayores puestos de trabajo, crecimiento de las aptitudes, combatir la pobreza incrementando nuevos puestos de trabajos con la digitalización y estabilidad laboral.

La justificación económica será contribuirá con las organizaciones del sector financiero, para que manejen la administración de las empresas de manera eficiente y reduciendo sus costos a través de las plataformas digitales y fidelización sus clientes a largo plazo, logrando un aumento en el capital del sector financiero. La investigación busca probar la relación que existe entre ambas variables y mejorar la percepción del cliente en cuanto al servicio brindado, llegando a incrementar ingresos para los accionistas y trabajadores, realizar ajustes en situaciones que no

concuenden con los objetivos planteados. En lo tecnológico la investigación fue contribuir para que la organización busque logra una mejor experiencia con los clientes realizando sus operaciones desde donde se encuentren a través de las aplicativos digitales, sin acudir a las agencias y reducir sus tiempos sin hacer colas brindando una calidad de atención ágil y oportuna gracias a la tecnología que agiliza las operaciones.

Hipótesis general existe relación significativa entre la transformación digital y el estrés en los colaboradores de la agencia Chosica del banco de crédito del Perú, 2020. Hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre los clientes digitales y el estrés en los colaboradores de la agencia de Chosica, del banco de crédito del Perú, 2020. Hipótesis específica 2 Existe una relación significativa entre los procesos de transformación digital y el estrés en los colaboradores de la agencia de Chosica, del banco de crédito del Perú, 2020. Hipótesis específica 3 Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el estrés en los colaboradores de la agencia de Chosica, del banco de crédito del Perú, 2020. Hipótesis específica 4 Existe una relación significativa entre los productos digitales y el estrés en los colaboradores de la agencia de Chosica, del banco de crédito del Perú, 2020.

En lo que respecta al Objetivo general y los específicos, en el general se plantea determinar la relación entre la transformación digital y el estrés en los colaboradores de la agencia Chosica del banco de crédito del Perú, 2020. Y en los objetivos específicos se plantea: Determinar la relación entre los clientes digitales y el estrés en los colaboradores de la agencia de Chosica, del banco de crédito del Perú, 2020, determinar la relación que existe entre los procesos de transformación digital y el estrés en los colaboradores de la agencia de Chosica, del banco de crédito del Perú, determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el estrés en los colaboradores de la agencia de Chosica, del banco de crédito del Perú, 2020 y determinar la relación que existe entre los productos digitales y el estrés en los colaboradores de la agencia de Chosica, del banco de crédito del Perú, 2020.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Según Schwarz (2017) pertenece al tipo de investigación aplicada nivel correlacional de diseño, no experimental, porque que se concentra en resolver un problema del mercado, la industria o los servicios.

3.2 Variables y operacionalización

“Las variables intervienen como causa o como efecto en el proceso investigativo. Las variables que se van a investigar quedan identificadas desde el momento en que se define el problema” (Espinoza, 2019, pag.37).

Las variables que se trabajan en la investigación son las siguientes: Transformación digital y Estrés en los colaboradores, dichas variables son de carácter cualitativo y de categoría ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

Según Franco (2014) La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114). La población a estudiar son 26 colaboradores.

Según Franco (2014) la muestra es aquella que tiene la capacidad de determinar la problemática debido a su capacidad de generación de datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (pag.38). La muestra a utilizar en el presente estudio está conformada por la totalidad de los trabajadores siendo de forma censal a través de los cuestionarios por tal motivo no hay muestreo.

La unidad de análisis son los colaboradores de género femenino y masculino que laboran en la agencia Chosica, mayores de edad, con contrato indefinido en su gran mayoría, de horario full time.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo Aguiar (2019) las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Las técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinara las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.

Las técnicas de recolección de datos se clasifican en cualitativas, cuantitativas y mixtas. La investigación cuantitativa busca recolectar datos numéricos o exactos. Sus técnicas son estandarizadas, sistemáticas y buscan obtener datos precisos. Por esta razón tienen mayor aplicación en estadística o en las ciencias exactas como biología o química. La investigación cualitativa, en cambio, busca obtener información sobre el contexto y las características de los fenómenos sociales. Dentro de las técnicas tenemos: observaciones, encuesta, entrevistas, cuestionario, grupos focales, documentos y registros. La técnica que utilizaremos es de encuestas donde elaboramos 26 preguntas 14 por la variable de transformación digital y 12 por la variable de estrés.

Estructura: El instrumento de medición es a través del cuestionario que consiste en 24 afirmaciones, con cinco opciones de respuestas múltiples de tipo Likert donde 1 representa nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre. Por otro lado, la escala está catalogada en 03 dimensiones: Excelente, bueno y regular donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa. La confiabilidad del instrumento fue validado a través del juicio de expertos, dicho instrumento de recolección de datos se realizó para para cada variable, luego de obtener las respuestas, estas fueron procesadas en el programa SPSS 25 (Statistical Package for the Social Sciences) y se utilizó el Alfa de Cronbach para la medición de la veracidad, confiabilidad del instrumento.

Tabla 1: Nivel de fiabilidad

Coeficiente	Relación
0,00 a +/- 0,20	Despreciable
0,20 a 0,40	Bajo o ligera
0,40 a 0,60	Moderada

0,60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

(Valderrama, 2016, pág. 228)

Validez y confiabilidad

En el procesamiento de datos de la variable transformación digital se obtuvo como resultado que los 14 elementos que la componen presentó un Cociente de Alfa de 0,940 Celina Oviedo & Campos Arias (2016) afirman que un valor superior a 0.7 representa la existencia de alta consistencia interna; por lo tanto según resultados, existe una buena confiabilidad en el instrumento de transformación digital.

Ver tabla 2.

Tabla 2: Confiabilidad de la variable Transformación digital

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	14

En la tabla 3, después de haber procesado con el paquete estadístico SPSS 25, se halló que la variable estrés obtuvo una confiabilidad de 0.936; es decir, entre las 12 preguntas que componen la variable, evidenciando de esta manera el nivel adecuado de confiabilidad.

Tabla 3: Confiabilidad de la variable Estrés

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	12

3.5 Procedimientos

Después de aplicar los cuestionarios disponemos de una base de datos los cuales serán procesados en los programas SPSS y Excel respectivamente y así obtener la información buscada para contrastar la realidad de la hipótesis planteada en el presente.

Según lo recomendado por experiencias previas de los investigadores se aplicó una encuesta a los 26 colaboradores del BCP de Chosica en investigación.

Según Sampieri (2017) “No existe la investigación perfecta, pero debemos tratar de demostrar que hicimos nuestro mejor esfuerzo, el reporte de investigación es la oportunidad para ello” (pág.336).

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó a través del método estadístico-descriptivo, obteniendo información importante, apoyándonos con SPSS-25 obteniendo una serie de tablas y gráficos que permitirán realizar la interpretación y discusión respectiva.

Coeficiente de correlación de Spearman

A fin de determinar la regla de decisión para la hipótesis general y específicas, se consideró la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se realizó la prueba estadística de Spearman a fin de conocer la relación entre las variables de estudio.

Estadística descriptiva

Según Conexionesan (2016) “esta sustituye o reduce el conjunto de datos obtenidos por un pequeño número de valores descriptivos, como pueden ser: el promedio, la mediana, la media geométrica, la varianza, la desviación típica, etc” (párr.1).

Aspectos éticos

Este estudio académico cumple con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de un formato pre establecido por las autoridades universitarias, la ruta a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se cumplió con respetar la autoría de la información bibliográfica correspondiente.

Las afirmaciones encontradas a lo largo de la investigación están correctamente citadas otorgando autoría a quien corresponde; asimismo, los instrumentos aplicados fueron sometidos a juicio de expertos a fin de validar su aplicación en el presente estudio.

IV. RESULTADOS

Análisis de datos

En la tabla 4 muestra la agrupación realizada en 3 (tres) niveles malo, regular y bueno, cada uno de ellos con sus puntuaciones suelo y techo de las variables de estudio y las dimensiones de transformación digital. Asimismo, se indica que para la transformación digital el suelo es 14 y 70 el techo, para estrés el suelo es 12 y techo 60, para las dimensiones cultura organizacional y productos digitales el suelo es 4 y el techo 20 y, finalmente para las dimensiones procesos de transformación digital y clientes digitales el suelo es 3 y el techo 15.

Tabla 4: Baremos de Interpretación

	Bajo	Medio	Alto
Transformación digital	14 - 32	33 – 51	52 – 70
Estrés	12 - 28	29 – 44	45 – 60
Cultura organizacional	4 – 9	10 – 14	15 – 20
Productos digitales	4 – 9	10 – 14	15 – 20
Procesos de transformación digital	3 – 7	8 – 11	12 – 15
Clientes digitales	3 – 7	8 – 11	12 – 15

Estadísticos

Estadística descriptiva

Tabla 5 : Frecuencias de Transformación digital

Transformación digital					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,8	3,8	3,8
	Medio	5	19,2	19,2	23,1
	Alto	20	76,9	76,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

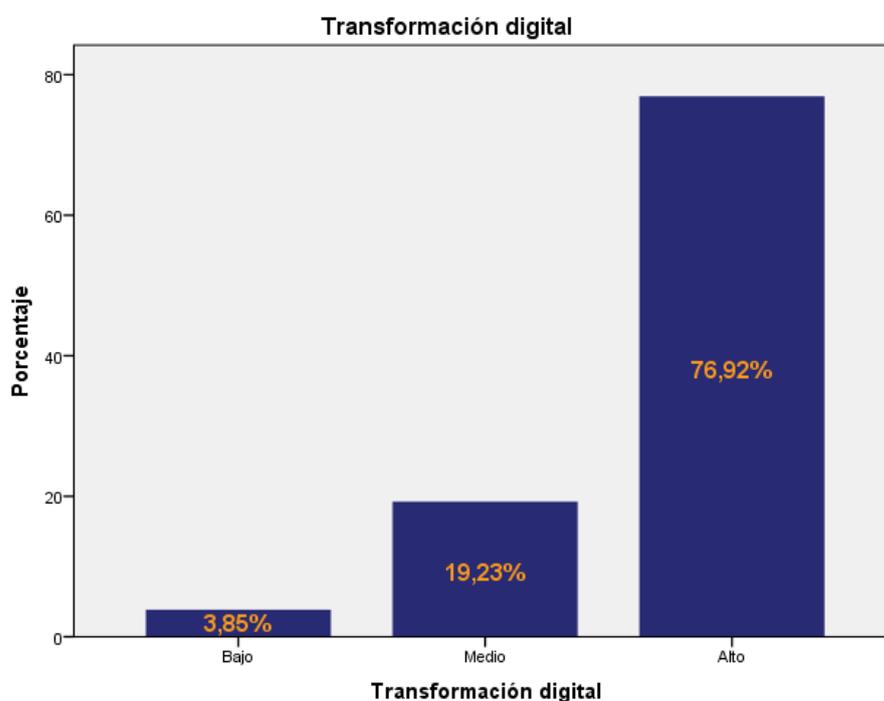


Figura 1 : Frecuencia de Transformación digital

En la tabla 4 y la figura 1, se observa que el 76.9% de los encuestados afirma que la transformación digital es buena, un 19,2% indica que es regular y un 3,8% opina que la transformación digital es mala.

Tabla 6 : Frecuencias del estrés

		Estrés			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	42,3	42,3	42,3
	Medio	12	46,2	46,2	88,5
	Alto	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

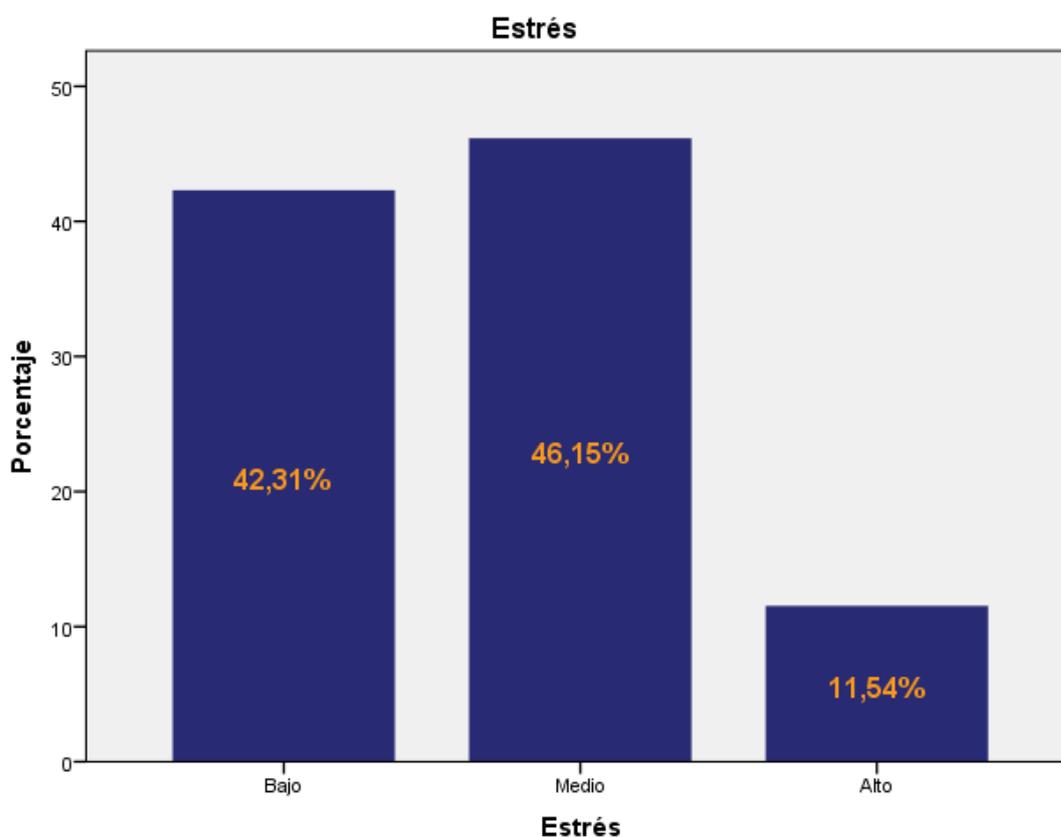


Figura 2 : Frecuencia del Estrés

En la tabla 6 y la figura 2 se observa la frecuencia sobre el estrés, según los resultados el 42,3% de los encuestados consideran que por la llegada de la transformación digital el nivel de estrés es bajo, mientras que el 46,2% consideran que es regular y el 11,5% indica que es alto.

Tabla 7: Frecuencias de los clientes digitales

Clientes digitales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,8	3,8	3,8
	Medio	2	7,7	7,7	11,5
	Alto	23	88,5	88,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

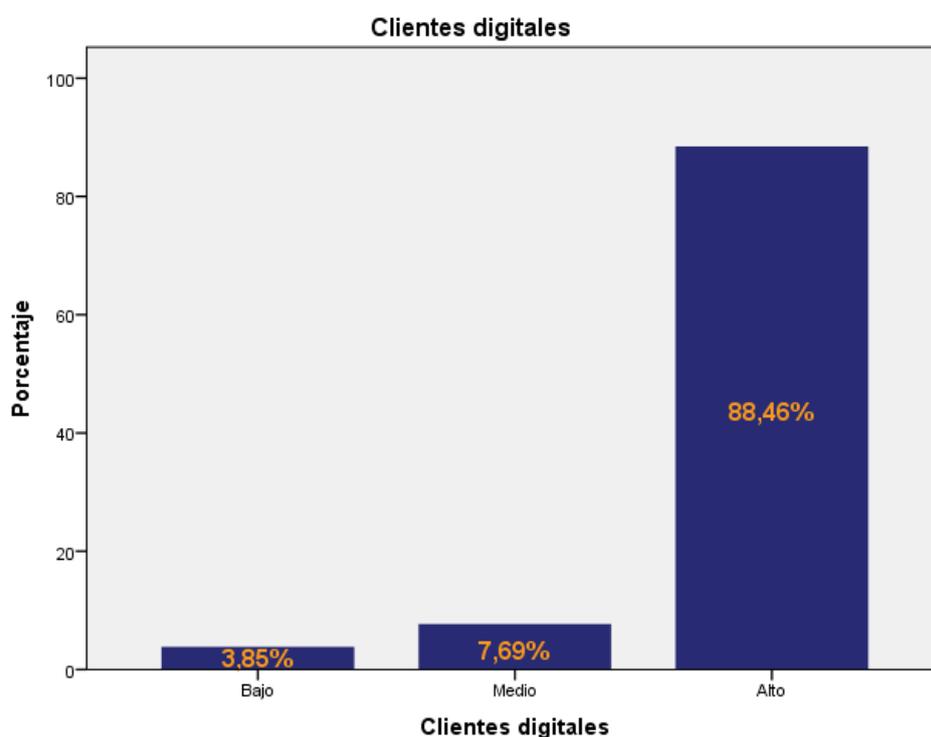


Figura 3: Frecuencia de los clientes digitales

Luego de realizar el proceso respectivo en el SPSS 25 en la tabla 7 y figura 3, se encontró que el 88,5% de los encuestados afirman que tener clientes digitales es bueno, un 7,7% menciona que es regular; sin embargo, existe un 3,8% de ellos que opina que es malo tener clientes digitales en el banco.

Tabla 8 : Frecuencias de los productos digitales

		Productos digitales			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	1	3,8	3,8	3,8
	Medio	5	19,2	19,2	23,1
	Alto	20	76,9	76,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

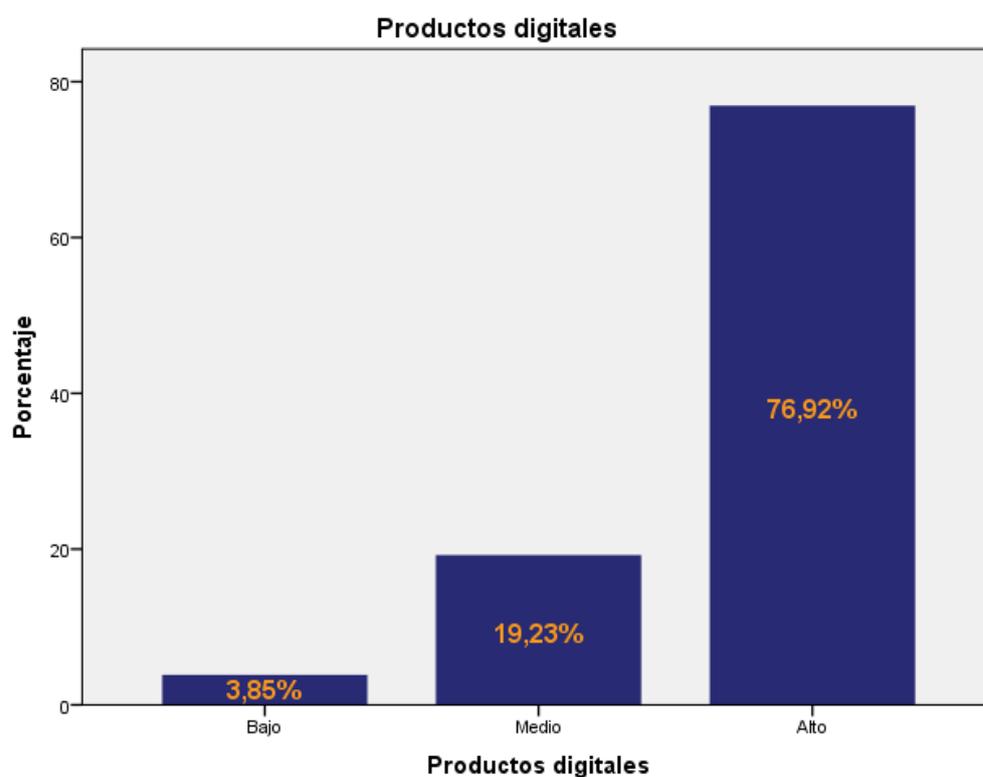


Figura 4: Frecuencias de los productos digitales

En la tabla 8 y la figura 4 el 76,9% de los trabajadores perciben que los productos digitales son buenos, también un 19,2% considera que son regulares y solo el 3,8% de ellos indica lo contrario.

Tabla 9 : Frecuencias de la Cultura Organizacional

Cultura organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	7,7	7,7	7,7
	Medio	3	11,5	11,5	19,2
	Alto	21	80,8	80,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

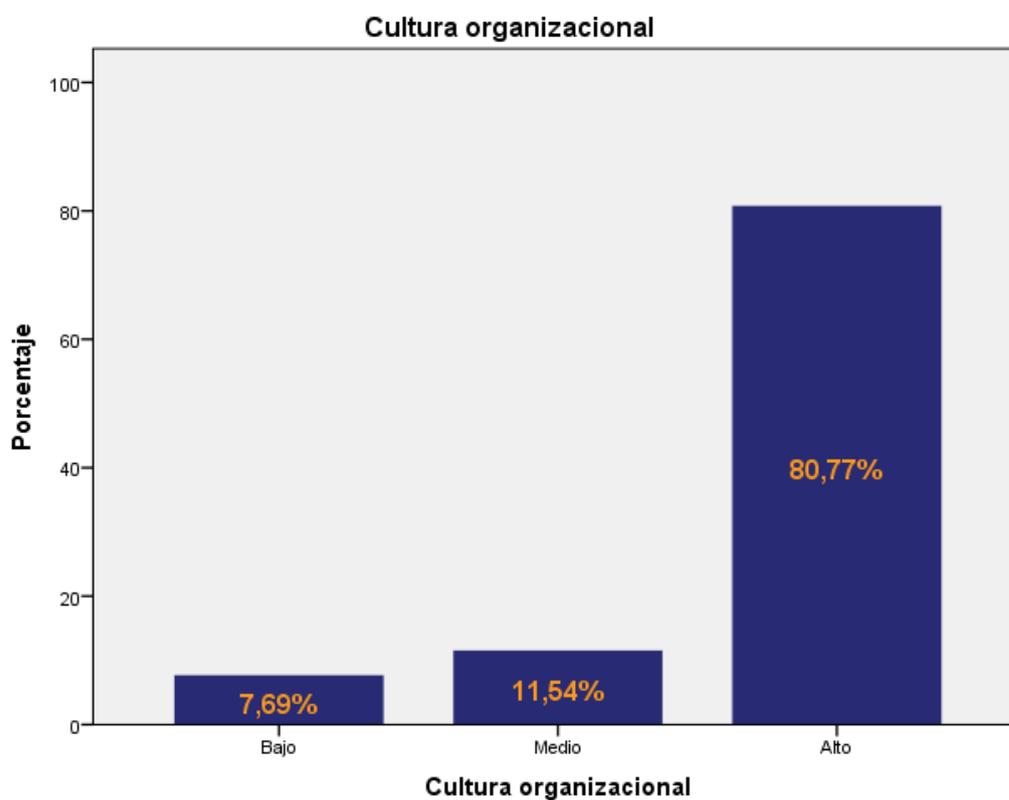


Figura 5: Frecuencias de la Cultura Organizacional

En la tabla 9 y figura 5 el 80,8% de la población de estudio considera que la cultura organizacional en la empresa es buena, mientras tanto un 11,5% indica que es regular y un 7.7% opina que es mala.

Tabla 10: Frecuencias de los procesos de transformación digital

Procesos de transformación digital					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	7,7	7,7	7,7
	Medio	4	15,4	15,4	23,1
	Alto	20	76,9	76,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

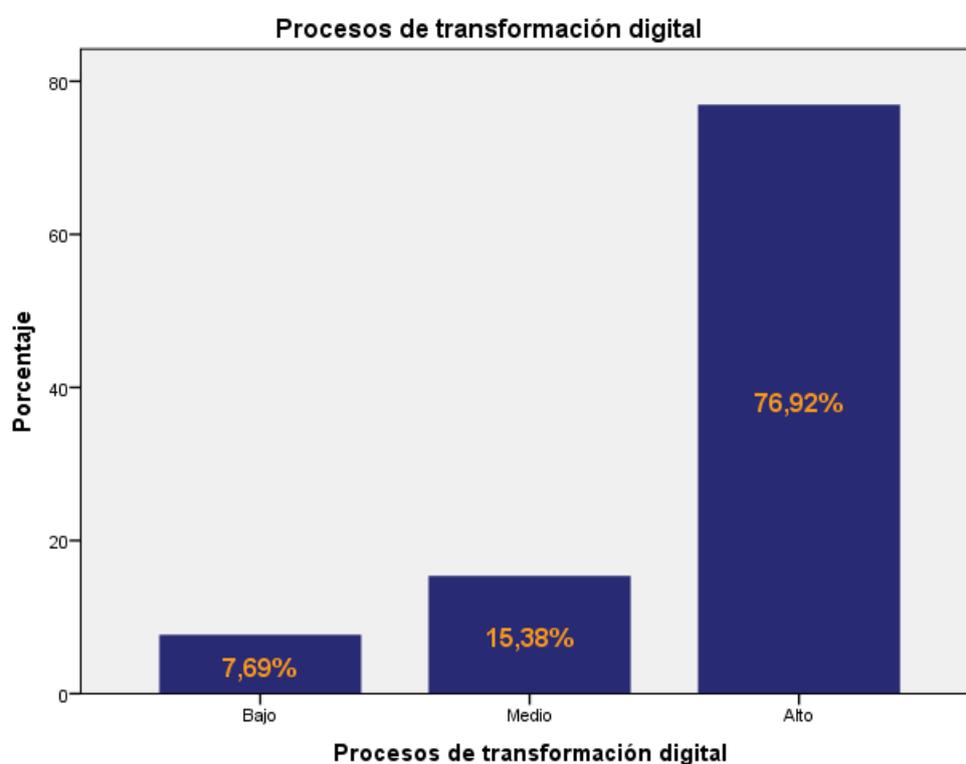


Figura 6: frecuencias de los procesos de transformación digital

La tabla 10 y figura 6 refleja en los procesos de transformación digital donde el 76,9% de ellos indican que la transformación referida es buena, un 15,4% menciona que es regular y un 7,7% indica que es mala.

Estadística inferencial

Shapiro Wilk Díaz (2009) afirma que esta prueba se utiliza cuando se tiene una muestra menor a 50 (pág.35); por ello, considerando que la muestra del presente estudio es de 26 colaboradores, realizó el análisis denominado “prueba de normalidad de Shapiro-Wilk”, teniendo como resultado la existencia de datos no normales, tal como se muestra en tabla 10.

Tabla 11: Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Transformación digital	,210	26	,005	,770	26	,000
Estrés	,115	26	,200*	,950	26	,229
Cultura organizacional	,203	26	,007	,834	26	,001
Productos digitales	,202	26	,008	,806	26	,000
Procesos de transformación digital	,248	26	,000	,776	26	,000
Clientes digitales	,303	26	,000	,731	26	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 12: Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman

Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	Correlación positiva alta

Martínez (2009)

Fuente: elaboración propia.

Prueba de hipótesis general

Tabla 13: Prueba de Hipótesis General

Correlaciones			Transformación digital	Estrés
Rho de Spearman	Transformación digital	Coeficiente de correlación	1,000	-,509**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	26	26
	Estrés	Coeficiente de correlación	-,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	26	26

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

La tabla 13 denota la correlación inversamente proporcional entre las dos variables de estudio: transformación digital y estrés. Ventura León (2017) refiere que cuando el valor de P es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula; en este sentido, los resultados muestran un nivel de significancia de ,008; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna o de estudio, indicando que la transformación digital se relaciona significativamente con el estrés en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.

Prueba de hipótesis 1

Tabla 14: Prueba de Hipótesis 1

Correlaciones			Cientes digitales	Estrés
Rho de Spearman	Clientes digitales	Coeficiente de correlación	1,000	-,601**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	26	26
	Estrés	Coeficiente de correlación	-,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	26	26

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

En la tabla 14 muestra un coeficiente de $-.601$ significa que existe una relación inversamente alta entre las variables, el $P= 0.001 < 0,05$ se acepta la hipótesis de estudio, quedando demostrado que existe una relación significativa alta entre los clientes digitales y el estrés.

Prueba de hipótesis 2

Tabla 15: Prueba de Hipótesis 2

Correlaciones			Procesos de transformación digital	Estrés
Rho de Spearman	Procesos de transformación digital	Coeficiente de correlación	1,000	-,456*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	26	26
	Estrés	Coeficiente de correlación	-,456*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 15 según los resultados se aprecia un coeficiente de $-.456$ significa que hay una relación inversamente moderada con un $P= 0.019 < 0,05$ se acepta la hipótesis de estudio afirmando que los procesos de transformación digital se relacionan con el estrés de los colaboradores del Banco de estudio.

Prueba de hipótesis 3

Tabla 16: prueba de Hipótesis 3

Correlaciones			Cultura organizacional	Estrés
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,329
		Sig. (bilateral)	.	,101
		N	26	26
	Estrés	Coeficiente de correlación	-,329	1,000
		Sig. (bilateral)	,101	.
		N	26	26

En la tabla 16 según los resultados se aprecia un coeficiente de $-0,329$ significa que hay una relación inversamente baja con un $P = 0.101 < 0,05$ a $0,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna o de estudio, aceptando la hipótesis nula, concluyendo que la cultura organizacional no presenta relación con el estrés.

Prueba de hipótesis 4

Tabla 17: Prueba de Hipótesis 4

			Correlaciones	
			Productos digitales	Estrés
Rho de Spearman	Productos digitales	Coeficiente de correlación	1,000	-,649**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Estrés	Coeficiente de correlación	-,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

En la tabla 17 según los resultados se aprecia un coeficiente de $-0,649$ que significa que hay una relación inversamente moderada con $P = 0.000 < 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis alterna o la denominada hipótesis de estudio, afirmando que los productos digitales se relacionan significativamente con el estrés en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia de Chosica.

V. DISCUSIÓN

Como podemos observar en el estudio, el mercado, a nivel mundial cada vez la tecnología, la digitalización va creciendo a pasos agigantados el mercado es más competitivo, más agresivo para poder captar más clientes que es la razón de ser de todo negocio. Por ello se debe afrontar este avance de la mano con los colaboradores, no dejarlos atrás y cargarlos con tantos cambios lo que generara es más estrés en cada uno de ellos, la presión interna, competencia agresiva y constante, el cumplimiento de metas diarias, semanales, mensuales y anuales ha logrado que el personal en el Banco de Crédito del Perú ha causado que la Transformación digital sea significativa en relación al estrés en los colaboradores.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, para el objetivo general determinar la relación entre La transformación digital y el estrés en los colaboradores de la agencia Chosica del banco de crédito del Perú, 2020. La muestra está conformada por 26 colaboradores de la agencia bancaria BCP Chosica se concluye en lo siguiente:

Considerando los resultados estadísticos vinculados a la hipótesis general, Existe relación significativa entre la transformación digital y el estrés en los colaboradores de la agencia Chosica del banco de crédito del Perú, 2020

De modo que, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, la cual quiere decir que existe relación entre la Transformación digital y el estrés. Asimismo, se observa que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es, -509 con un nivel de significancia de $p=,008$.

Asimismo Garibat (2018) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el cambio organizacional y competencias digitales en la entidad bancaria Agrobanco del 2018, utilizaron un enfoque cuantitativo, con una muestra de 75 personas concluyendo que la correlación es positiva.(pag.9)

De igual manera, Chávez (2016) investiga la existencia del síndrome del estrés laboral en los trabajadores de entretenimiento, dado que muchos de ellos se sienten muy agotados y sienten que ya no pueden con sus actividades. Con esta recopilación de información se puede mejorar el sistema de trabajo que llevan actualmente. (pag.19)

De acuerdo al objetivo general (1) Determinar la relación entre los clientes digitales y el estrés en los colaboradores de la agencia Chosica del banco de crédito del Perú, 2020. Se halló una relación existente entre clientes digitales y estrés en los colaboradores alta $\rho=, -601$ con un valor de $p=,001$ menor al nivel de ,05 indicando que es estadísticamente significativa, es decir los clientes digitales tienen una alta significancia en el estrés de los colaboradores.

Según Benítez (2019) Estamos frente a un cliente que ha cambiado gracias a los tremendos flujos de información a los que puede acceder. Pero también debido

a las posibilidades que le da una industria cada vez más competitiva e innovadora. (parr.5)

De acuerdo al objetivo general (2) Determinar la relación entre los procesos de transformación digitales y el estrés en los colaboradores de la agencia Chosica del banco de crédito del Perú, 2020. Se observó una relación existente entre procesos de transformación digital y estrés en los colaboradores alta $\rho = -0,456$ con un valor de $p = 0,019$ menor al nivel de $0,05$ indicando que es estadísticamente significativa, es decir los procesos de transformación digitales que incide en los resultados y los logros, tiene una significancia en el estrés en los colaboradores.

Según el BCP (2020) Las dimensiones de procesos de transformación digital están centradas en la mecanización y optimización de procesos. Los procesos de transformación digital ayudan a la organización a reducir costos, manos de obra y ayudar al medio ambiente. Pero a la vez es un factor que causa estrés en los colaboradores ya que pueden quedarse sin el puesto de trabajo.

De acuerdo al objetivo general (3) Determinar la relación entre la cultura organizacional y el estrés en los colaboradores de la agencia Chosica del banco de crédito del Perú, 2020 Se encontró una relación existente entre adaptabilidad y rotación de personal muy alta con $\rho = -0,329$ con un valor de $p = 0,101$ mayor al nivel de $0,05$ indicando que es estadísticamente significativa, es decir no hay evidencia científica para aceptar la hipótesis alterna por lo tanto se acepta la hipótesis nula no hay relación entre la cultura organizacional y el estrés en los colaboradores. Según American Psychological Association (2019) La cultura organizacional es el conjunto de hábitos, creencias, actitudes, valores tradiciones de los miembros de la organización. (parr.1)

De acuerdo al objetivo general (4) Determinar la relación entre los productos digitales y el estrés en los colaboradores de la agencia Chosica del banco de crédito del Perú, 2020. Se encontró una relación existente entre productos digitales y estrés en los colaboradores alta con $\rho = -0,649$ con un valor de $p = 0,000$ menor al nivel de $0,05$ indicando que es estadísticamente significativa, es decir que los productos digitales, tiene una significancia en el estrés de los colaboradores.

Los productos digitales son una ayuda para los clientes que son la razón de ser de la empresa, actualmente el banco viene impulsando con fuerza la venta digital para que los clientes ya tengan un hábito de consumo por ese medio, así ayudara a reducir costos y generar mayores ganancias. Porque al venderse de forma digital ya no se pagará una comisión al personal y eso genera estrés en los colaboradores.

Según Bittencourt (2019) productos digitales, también conocidos como infoproductos, son materiales producidos en formato digital y distribuido en línea, como e-books, vídeos, audios, aplicaciones y sitios web de miembros. La mayoría son educativos y podemos decir que actualmente los más buscados son los cursos online (pag1)

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que la relación entre la transformación digital y el estrés de los colaboradores es proporcionalmente inversa, dada por la significancia bilateral menor a 5%, el grado de esta relación inversa es del -50.9% (Rho Spearman) lo que se interpreta que ante una mejora de la transformación digital de las operaciones del banco se reducirá el índice de estrés de los colaboradores

Primera, se determina que, a mayor cantidad de clientes digitales, el estrés en los colaboradores disminuirá, siempre y cuando se haga un correcto uso de los recursos tecnológicos que brinda la empresa, y muy por lo contrario si se da un mal uso podría llegar a ser una carga más para los colaboradores.

Segunda, se concluye que entre los procesos de transformación digital y el estrés en los colaboradores existe una relación, los procesos ayudaran y optimizaran tiempos a nuestros clientes y colaboradores dando mejores resultados.

Tercera, la cultura organizacional y estrés en los colaboradores, para poder lograr un mejor resultado en los colaboradores se debe trabajar bastante en la cultura de ello dependerá que los trabajadores estén alineados y puedan combatir la transformación digital con los resultados esperados, porque al encuestarlos se rechaza la hipótesis alterna o de estudio, aceptando la hipótesis nula, concluyendo que la cultura organizacional no presenta relación con el estrés.

Cuarto, concluimos que los productos digitales y el estrés en los colaboradores, es una ayuda para los colaboradores siempre y cuando lo trabajen de una manera organizada y que no perjudique a sus trabajadores en sus esquemas de pago y metas sino muy por lo contrario será perjudicial y el estrés subirá.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones después de realizar el trabajo de investigación son las siguientes

Primera, la pandemia del Covid 19, aceleró la transformación digital, volviendo a la gran mayoría de los clientes en digitales, es por ello que se debería tener en cuenta crear nuevos puestos laborales como entrenadores y asesores digitales de esta manera poder mantener la lealtad de todos nuestros clientes de las diferentes generaciones como z, y, millennials, x, y baby boomers

Segunda, en vista que los colaboradores presentan niveles de estrés por la incorporación de tecnologías digitales que afectan los trabajos que se vienen desarrollando de manera física, se debe desarrollar programas de capacitación con el fin de motivar a los colaboradores a destacar nuevas habilidades y acoplarse en la nueva etapa de digitalización

Tercera, la empresa debe reestructurar de una forma adecuada el esquema salarial, ya que con la transformación digital se venden los productos de forma online y eso lleva a que el personal pueda sufrir de estrés por las metas que afectan directamente el bolsillo, pero si hubiera un equilibrio para ambas partes todo podría mejorar y se obtendrían mejores resultados.

Cuarta, el estrés es la enfermedad siglo XXI que muchas organizaciones toman a la ligera, sin tener en cuenta que las consecuencias que causa en sus colaboradores impactan directamente en la productividad, es por ello que el BCP debería implementar salas de descanso, programas de relajación, yoga, baile en línea a través de nuestro canal de comunicación de workplace, eso ayudaría bastante a reducir el estrés.

REFERENCIA

- FALTA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO, ¿QUÉ LA CAUSA?* (9 de SEPTIEMBRE de 2016). Obtenido de BLOG AMAZONIA TEAM FACTORY: <https://amazonia-teamfactory.com/blog/falta-de-motivacion-en-el-trabajo-que-la-causa/>
- Aguiar, M. (2 de noviembre de 2019). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. Obtenido de SaberMetodología: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). (M. G. Frías, Trad.) México, México: El Manual Moderno.
- BCP. (2020). Recuperado el 30 de JUNIO de 2020, de <https://www.campusbcp.com/my/>
- BENITEZ, J. (2019). *Cómo se comportan los nuevos clientes digitales*. Recuperado el 2 de JULIO de 2020, de <https://blog.ida.cl/experiencia-de-usuario/comportamiento-clientes-digitales/>
- Berrocal. (19 de 11 de 2019). *“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE BIG DATA APLICADO A LA MIGRACION DE DATOS BAJO LA DISTRIBUCION CLOUDERA CON APACHE HADOOP, EN EL BANCO INTERBANK”*. Recuperado el 11 de octubre de 2019, de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1944/1/Carlos%20Linares_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- BITTENCOURT, T. (30 de julio de 2019). *¿Qué son los productos digitales?* Recuperado el 2 de julio de 2020, de <https://blog.hotmart.com/es/infoproductos/#:~:text=Los%20productos%20digitales%2C%20tambi%C3%A9n%20conocidos,buscados%20son%20los%20cursos%20online.>
- Chavez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur S.A. en el periodo 2015 (tesis de titulación)*. Recuperado el 9 de octubre de 2019, de Repositorio UPT: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Coelho, F. (2019). *Significado de Cultura Organizacional*. Recuperado el 2 de julio de 2020, de Significados: <https://www.significados.com/cultura-organizacional/>
- conexionesan. (5 de octubre de 2016). *Qué es la estadística descriptiva*. Recuperado el 2 de noviembre de 2016, de repertorio esam: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-la-estadistica-descriptiva/>
- Duro, S. (2018). *¿Qué es la Transformación Digital y cuáles son las fases de la digitalización de una empresa?* Recuperado el 9 de octubre de 2019, de El Blog de José Facchin: <https://josefacchin.com/transformacion-digital/>

- FRANCO, Y. (2014). *Población y Muestra. Tamayo y Tamayo*. Recuperado el 2 de NOVIEMBRE de 2019, de BLOG INTERNET: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Freire, E. E. (2 de septiembre de 2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte*. Recuperado el 30 de mayo de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171&lng=es&nrm=iso
- GARCIA. (12 de FEBRERO de 2019). *Latinoamérica en 2019: transformación digital o nada*. Recuperado el 15 de NOVIEMBRE de 2019, de EL ECONOMISTA AMERICA CHILE: <https://www.eleconomistaamerica.pe/telecomunicacion-tecnologia-cl/noticias/9695762/02/19/Latinoamerica-en-2019-transformacion-digital-o-nada.html>
- GARCIA, F. (12 de FEBRERO de 2019). *Latinoamérica en 2019: transformación digital o nada*. Recuperado el 15 de NOVIEMBRE de 2019, de EL ECONOMISTA AMERICA CHILE: <https://www.eleconomistaamerica.pe/telecomunicacion-tecnologia-cl/noticias/9695762/02/19/Latinoamerica-en-2019-transformacion-digital-o-nada.html>
- Garibat. (2018). *TESIS "CAMBIO ORGANIZACIONAL Y LAS COMPETENCIAS DIGITALES EN LA ENTIDAD BANCARIA AGROBANCO, AÑO 2018"*. Recuperado el 1 de 12 de 2019, de CAMBIO ORGANIZACIONAL Y LAS COMPETENCIAS DIGITALES EN LA ENTIDAD BANCARIA AGROBANCO, AÑO 2018: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3291>
- HERNANDEZ, R. (2017). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Recuperado el 05 de JULIO de 2020, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jibaja, M y Burgos, C. (2018). *Transformación digital en la Financiera Oh!* Recuperado el 11 de octubre de 2019, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4159/MDE_1862.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Lazarus, & Folkman. (2020). *Orientaciones teóricas sobre el estrés*. Recuperado el 13 de OCTUBRE de 2019, de Psikipedia: <https://psikipedia.com/libro/psicopatologia-2/2287-orientaciones-teoricas-sobre-el-estres>
- Lazarus, & Folkman. (s.f.). *Orientaciones teóricas sobre el estrés*. Recuperado el 13 de OCTUBRE de 2019, de Psikipedia: <https://psikipedia.com/libro/psicopatologia-2/2287-orientaciones-teoricas-sobre-el-estres>
- Linares, C. (2017). *Implementación de un sistema de big data aplicado a la migración de datos bajo la distribución cloudera con apache hadoop, en el banco Interbank*. Recuperado el 1 de 12 de 2019, de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/1944>
- LYMPHOMA, S. L. (2018). *MANEJO DEL ESTRES EFECTOS DEL ESTRES Y COMO SOBRELLEVARLOS*. Recuperado el 2 de JULIO de 2020, de https://www.ils.org/sites/default/files/National/USA/Pdf/Publications/PS92S_SP_Managing_Stress2019.pdf

- Martínez, D. (2016). *Transformación de la forma tradicional de banca hacia el mundo digital*. Recuperado el 11 de octubre de 2019, de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5900/tfg-arc-tra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, J. (2016). *La transformación digital y su repercusión en las empresas*. Recuperado el 11 de octubre de 2019, de <https://riunet.upv.es/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>
- MORENO, F. (2018). "FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS CAUSANTES DE ESTRES LABORALEN UNA MICROEMPRESAPRODUCTORA DE ACEITESY MANTECAS VEGETALES EN EL AÑO 2017" (TITULACION DE LICENCIADA). Recuperado el 11 de OCTUBRE de 2019, de REPOSITORIO UAEM: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98620/Tesis%20F%c3%a1tima%207.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pachas, C. (2017). *Transformación digital en la Banca Privada : España*. Recuperado el 1 de 12 de 2019, de <http://hdl.handle.net/11531/25619>
- Pérez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Madrid: Editorial Universitaria Ramon Aréces.
- PEREZ, J., & GARDEY, A. (2013). *Definición de irritabilidad*. Recuperado el 14 de OCTUBRE de 2019, de DEFINICION.DE.
- PEREZ, J., & GARDEY, A. (2013). *Definición de irritabilidad*. Recuperado el 14 de OCTUBRE de 2019, de DEFINICION.DE: <https://definicion.de/irritabilidad/>
- QUIROLA, L. (2018). *ESTRES LABORAL CRONICOEN CUIDADORES FORMALES E INFORMALESDE ADUKTOSMAYORES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUILEN EL SECTOR NORTE DURANTE EL AÑO 2017-2018 (TITULACION)*. Recuperado el 11 de OCTUBRE de 2019, de REPOSITORIO UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULARDE LOJA: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/22911/1/Quirola%20Chica%2c%20Lisse%20Tarcila%20tesis.pdf>
- RAMIREZ, T. (24 de MAYO de 2018). "ESTRÉS LABORAL EN AUXILIARES ADMINISTRATIVOS Y SECRETARIAS EN UNA UNIVERSIDAD PUBLICADEL ESTADO DE MEXICO. Recuperado el 21 de JUNIO de 2020, de UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO: http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- RAMOS, S. (31 de mayo de 2019). *Transformación digital: la banca peruana facilita las operaciones a sus clientes*. Recuperado el 18 de noviembre de 2019, de blog el comercio: <https://blogs.upn.edu.pe/negocios/2019/05/31/transformacion-digital-la-banca-peruana-facilita-las-operaciones-a-sus-clientes/>

- REYNA, P. (2018). *PREVALENCIA DE ESTRÉS RELACIONADO AL TRABAJO Y FACTORES ASOCIADOS EN TRABAJADORES DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU EN EL AÑO 2015 (TESIS DE TITULACION)*. Recuperado el 11 de OCTUBRE de 2019, de REPOSITORIO USMP: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3725/3/reyna_opy.pdf
- REYNA, P. (2019). *PREVALENCIA DE ESTRÉS RELACIONADO AL TRABAJO Y FACTORES ASOCIADOS EN TRABAJADORES DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERU EN EL AÑO 2015 (TESIS DE TITULACION)*. Obtenido de REPOSITORIO USMP: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3725/3/reyna_opy.pdf
- Rivero, A. (2018). *Aplicación de una propuesta metodológica para la adopción de la transformación digital como medio de desarrollo empresarial en una micro y pequeña empresa (mype) de confecciones del comercio de Gamarra*. Recuperado el 11 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3567>
- Roca, G. (2014). <https://rocasalvatella.com/>. Obtenido de <https://rocasalvatella.com/>: <http://boletines.prisadigital.com/transcastdef.pdf>
- Roca, G. (2014). *La transformación digital de los negocios*. Recuperado el 8 de octubre de 2019, de RS Rocasalvatella: <http://boletines.prisadigital.com/transcastdef.pdf>
- ROJAS, J. (2018). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Recuperado el 14 de OCTUBRE de 2019, de INFO CAPITAL HUMANO: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Rojas, L. (2017). *Nº 25: Transformación Digital e Innovación Abierta en la Banca. Caso del BBVA*. Recuperado el 14 de 10 de 2019, de <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1026>
- Rojas, L. (2017). *Transformación Digital e Innovación Abierta en la Banca. Caso del BBVA*. Recuperado el 16 de 11 de 2019, de <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1026/FOLLETO%20N25%20CORR.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- ROMAN, M. (2019). *RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE BOTIKAS INKA FARMA DISTRITO DEL AGUSTINO TURNO TARDE OCTUBRE DICIEMBRE*. Recuperado el 29 de MAYO de 2020, de <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schwarz, M. (2017).
- SIERRA, J., ORTEGA, V., & ZUBEIDAT, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos. *Revista Mal-estar E Subjetividad*, 10-59.
- Universidad Privada del Norte. (31 de MAYO de 2019). *Transformación digital: la banca peruana facilita las operaciones a sus clientes*. Recuperado el 21 de JUNIO de 2020, de

<https://blogs.upn.edu.pe/negocios/transformacion-digital-la-banca-peruana-facilita-las-operaciones-a-sus-clientes/>

vanso. (20 de febrero de 2019). *La transformación digital se ralentiza a nivel mundial*. Recuperado el 15 de noviembre de 2019, de revista cloud.com:

<https://revistacloud.com/transformacion-digital-se-ralentiza-a-nivel-mundial/>

Vanso, B. (20 de febrero de 2019). *La transformación digital se ralentiza a nivel mundial*.

Recuperado el 15 de noviembre de 2019, de revista cloud.com:

<https://revistacloud.com/transformacion-digital-se-ralentiza-a-nivel-mundial/>

Westerman, G.; Bonnet, D. y McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Boston: Harvard Business Publishing.

Universidad Privada del Norte (2019). Transformación digital: la banca peruana facilita las operaciones a sus clientes. [Blog institucional]. Recuperado de:

<https://blogs.upn.edu.pe/negocios/transformacion-digital-la-banca-peruana-facilita-las-operaciones-a-sus-clientes/>

ANEXOS



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Transformación Digital

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Clientes digitales	optimiza su experiencia potencia una cultura colaborativa conoce tus clientes en profundidad	1,2,3	(1) En total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
Procesos de Transformación digital	Optimizar y automatizar procesos actúa en tiempo real garantiza una gestión integrada de sistemas y procesos con máxima interoperabilidad	4,5,6	(1) En total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
Cultura Organizacional	Integración, Motivación, Simbolismo e Innovación	7,8,9	(1) En total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
Productos digitales	Nuevos modelos de negocio genera nuevos modelos de negocio digitales innovación para diferenciarte incorpora el ingrediente digital a tus productos y servicios	10,11,12	(1) En total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Estrés

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Estrés Fisiológico	Dolores de cabeza Cansancio Malestar estomacal Problemas de la piel Presión arterial alta Ataques cardiacos insomnio	13,14,15,16,17,18	(1) En total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
Estrés Psicológico	Irritabilidad Depresión o ansiedad Atención y concentración Enojo Falta de motivación	19,20,21,22,23,24	(1) En total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ
DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

N°	DIMENSIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CLIENTES DIGITALES							
1	Consideras que los clientes con el tiempo migrarán a los medios digitales y poco a poco dejarán los medios tradicionales	X		X		X		
2	Estás de acuerdo que la mayoría de clientes está optando por usar canales móviles (Smartphone, internet, etc.) para realizar sus transacciones habituales.	X		X		X		
3	Estás de acuerdo que el uso de las plataformas digitales se bancariza con mayor rapidez.	X		X		X		
	PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Con la digitalización de los productos y servicios del banco, los procesos de atención de los clientes serán más rápidos	X		X		X		
5	Estás de acuerdo que la digitalización de los procesos de atención se optimizará los tiempos de los clientes	X		X		X		
6	La transformación digital favorece a la interoperabilidad de todas las áreas para conseguir los objetivos del banco	X		X		X		
	CULTURA ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El banco ha desarrollado un plan de innovación digital óptimo para cambiar los paradigmas clásicos de una dirección bancaria	X		X		X		
8	El personal del banco se encuentra capacitado para el desarrollo de la transformación digital de operaciones	X		X		X		
9	Con la transformación digital del banco se generará nuevas oportunidades de ascenso	X		X		X		
10	Los principios SAMAY se asocian con la transformación del Banco	X		X		X		
	PRODUCTOS DIGITALES	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Consideras que los medios digitales reemplazaran en corto tiempo los medios físicos de atención en las agencias del banco	X		X		X		
12	Se observa que la digitalización de los productos y servicios reducirá los puestos de trabajo físicos del banco	X		X		X		
13	La revolución digital en el mundo de los negocios ha influenciado para que el banco deje su modelo tradicional de negocio	X		X		X		
14	Consideras que si el banco no adopta la transformación digital de sus productos y servicios no podrá competir en el mercado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Franklin M. Escobedo A. DNI: 08257238
Especialidad del validador: Metodología de Investigación -SSPS
10 de julio del 2020


Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE ESTRÉS

N°	DIMENSIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FISIOLÓGICOS							
1	La sobrecarga de trabajo y la presión de las metas te producen dolores articulares	X		X		x		
2	Consideras que los dolores de cabeza son causados por la amenaza de perder el puesto de trabajo a causa de la digitalización	X		X		X		
3	Consideras que la fatiga crónica es producida por la carga laboral	x		x		X		
4	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral llegan a producir malestares estomacales	X		X		X		
5	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral llegan a producir alergias e irritaciones de piel	X		X		X		
6	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral llegan a producir somnolencias en horario de trabajo	X		X		X		
7	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral llegan a producir insomnios	X		X		X		
	PSICOLÓGICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral te genera irritabilidad	X		X		X		
9	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral te produce cierto sentimiento de depresión	x		x		x		
10	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral te hacen perder la concentración en el trabajo	X		X		X		
11	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral te produce enojo contigo mismo	X		X		X		
12	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga te desmotiva para seguir trabajando	X		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Franklin M. Escobedo A. **DNI:** 08257238

Especialidad del validador: Metodología de Investigación -SSPS

10 de julio del 2020



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

N°	DIMENSIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CLIENTES DIGITALES							
1	Consideras que los clientes con el tiempo migrarán a los medios digitales y poco a poco dejarán los medios tradicionales							
2	Estás de acuerdo que la mayoría de clientes está optando por usar canales móviles (Smartphone, internet, etc.) para realizar sus transacciones habituales.							
3	Estás de acuerdo que el uso de las plataformas digitales se bancariza con mayor rapidez.							
	PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Con la digitalización de los productos y servicios del banco, los procesos de atención de los clientes serán más rápidos							
5	Estás de acuerdo que la digitalización de los procesos de atención se optimizará los tiempos de los clientes							
6	La transformación digital favorece a la interoperabilidad de todas las áreas para conseguir los objetivos del banco							
	CULTURA ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El banco ha desarrollado un plan de innovación digital óptimo para cambiar los paradigmas clásicos de una dirección bancaria							
8	El personal del banco se encuentra capacitado para el desarrollo de la transformación digital de operaciones							
9	Con la transformación digital del banco se generará nuevas oportunidades de ascenso							
10	Los principios SAMAY se asocian con la transformación del Banco							
	PRODUCTOS DIGITALES	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Consideras que los medios digitales reemplazaran en corto tiempo los medios físicos de atención en las agencias del banco							
12	Se observa que la digitalización de los productos y servicios reducirá los puestos de trabajo físicos del banco							
13	La revolución digital en el mundo de los negocios ha influenciado para que el banco deje su modelo tradicional de negocio							
14	Consideras que si el banco no adopta la transformación digital de sus productos y servicios no podrá competir en el mercado.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Ernesto Fausto Mayorga Sanchez **DNI:** 08133929

Especialidad del validador:

Lima 13 de julio de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE ESTRÉS

N°	DIMENSIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FISIOLÓGICOS							
1	La sobrecarga de trabajo y la presión de las metas te producen dolores articulares							
2	Consideras que los dolores de cabeza son causados por la amenaza de perder el puesto de trabajo a causa de la digitalización							
3	Consideras que la fatiga crónica es producida por la carga laboral							
4	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral llegan a producir malestares estomacales							
5	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral llegan a producir alergias e irritaciones de piel							
6	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral llegan a producir somnolencias en horario de trabajo							
7	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral llegan a producir insomnios							
	PSICOLÓGICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral te genera irritabilidad							
9	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral te produce cierto sentimiento de depresión							
10	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral te hacen perder la concentración en el trabajo							
11	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga laboral te produce enojo contigo mismo							
12	La incertidumbre de perder el trabajo por la digitalización y la sobrecarga te desmotiva para seguir trabajando							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Ernesto Fausto Mayorga Sanchez DNI: 08133929

Especialidad del validador:

Lima 13 de julio de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

