



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**

**Transformación digital y uso de Marco Scrum en el Área de
Tecnología de un Banco en Perú, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Enciso Salinas, Carlos Enrique (ORCID: 0000-0001-7409-1409)

ASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (ORCID:0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi padre Néstor que está en el cielo quien siempre me quiso ver como todo un profesional, a mi madre, hermanos, a mi esposa e hijos que me motivaron para seguir avanzando en esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la fortaleza que me dio en los momentos difíciles que tuve que pasar y poder superarlos, asimismo poder terminar la maestría; a mi asesor el Dr. Mauro Granados por su motivación y enseñanza que me impulsaron a culminar la maestría.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.1.1 Enfoque.....	17
3.1.2 Tipo	17
3.1.3 Nivel	17
3.1.4 Diseño	18
3.1.5 Corte	18
3.2 Variables y Operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.3.1 Población	19
3.3.2 Muestra	19
3.3.3 Muestreo	20
3.3.4 Unidad de análisis.....	20
3.3.5 Criterios de inclusión.....	20
3.3.6 Criterios de exclusión.....	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21

3.4.1 Técnica	21
3.4.2 Instrumento	21
3.4.3 Validez del Instrumento.....	23
3.4.4 Procedimientos	24
3.4.5 Método de análisis de datos	25
3.4.6 Confiabilidad	25
3.4.7 Alfa de Cronbach	25
3.4.8 Aspectos Éticos.....	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41
Cuestionario de la variable Transformación Digital	42
Cuestionario de la variable Marco Scrum	44
Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Transformación digital	49
Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Marco Scrum	51
Revisión de Juicio de Expertos	53
Confección del cuestionario	78
Aplicación Software SPSS v26	84
Trabajo en Excel	85

Índice de Tablas

Ilustración 1: Resultado Análisis de la Madurez en Habilidades Digitales	3
Ilustración 2: Ficha Técnica para Variable 1: Transformación digital	22
Ilustración 3: Ficha Técnica Variable 2: Marco scrum	23
Ilustración 4: Edad	30
Ilustración 5: Género en área de tecnología	30

Resumen

La presente tesis está enfocada al estudio de la variable transformación digital y el uso de marco scrum. El objetivo de la tesis fue determinar la correspondencia entre la transformación digital y el uso de marco scrum en el área de tecnología de una entidad bancaria del Perú, 2021. El estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo de tipo básica de nivel descriptivo correlacional, orientada a un diseño no experimental, de corte transversal. Se midió con una muestra de 119 empleados de tecnología usando la técnica de Encuesta y como instrumento el cuestionario que se mide con la escala de Likert y trabajadas con 30 preguntas que fueron sometidos a juicio de expertos para la validez y aplicando el estadístico de Alfa de Cronbach para la fiabilidad cuyo resultado de 0.98 para el cuestionario de transformación digital y 0.963 para el cuestionario de marco scrum.

Los resultados obtenidos fueron observados con la prueba estadística de rho de Spearman de 0,693, lo que demuestra una correlación positiva media con significancia menor que 0.05 con lo que se concluyó que existe una relación directa entre la transformación digital y marco scrum en el área de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Palabras clave: Transformación Digital, Marco Scrum, Tecnología

Abstract

This thesis is focused on the study of the digital transformation variable and the use of scrum framework. The objective of the thesis was to determine the correspondence between digital transformation and the use of scrum framework in the technology area of a Peruvian bank, 2021. The study was conducted with a quantitative approach of basic descriptive correlational type, oriented to a non-experimental, cross-sectional design. It was measured with a sample of 119 technology employees using the Survey technique and as an instrument the questionnaire that is measured with the Likert scale and worked with 30 questions that were submitted to expert judgment for validity and applying the Cronbach's Alpha statistic for reliability whose result of 0.98 for the digital transformation questionnaire and 0.963 for the scrum framework questionnaire.

The results obtained were observed with the Spearman's rho statistical test of 0.693, which shows an average positive correlation with significance less than 0.05, which concluded that there is a direct relationship between digital transformation and scrum framework in the technology area of a Peruvian bank, 2021.

Keywords: Digital transformation, Scrum framework, Technology

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas en general incluido los bancos tienden a utilizar metodologías ágiles ya que es flexible y presenta avances cada vez más rápido que entregue valor (Gester et al, 2019). Por otro lado de acuerdo a encuesta realizado por Pulso del Instituto de Proyectos de Investigación se midió que cada vez más las empresas están adoptando en utilizar metodologías ágiles les representa economizar tiempo y dinero Es así como las empresas a nivel mundial están adoptando cada vez más metodologías ágiles dentro de sus organizaciones, tal como se evidenció en la encuesta realizada por Pulso de Administración de Proyectos informó que el 87% de las empresas encuestadas a nivel mundial se comprometieron con el uso de metodologías ágiles (Project Advisory Services, 2019) .

El Perú también está involucrado en cambio globales, y por este motivo las empresas locales se encuentran utilizando marcos ágiles como parte de su marco de trabajo, tal como lo reportó (International Data Corporation, 2019) en su análisis sobre el uso de marcos ágiles en América Latina, el cual identificó que el 40% de las empresas peruanas encuestadas en el año 2018 aplicaron metodologías ágiles en sus proyectos, superando al promedio de la región y mostrando la importancia que han cobrado estas metodologías en el país.

De acuerdo a lo estudiado por (Aghina & Ahlback, 2018) tomaron una muestra de 2500 personas como líderes en su rubro a nivel global, la adopción de metodologías ágiles está generando beneficios a sus organizaciones, siendo algunos de estos: (a) mejor reacción ante los cambios, (b) mejora del rendimiento, (c) mayor centralidad en el cliente, (d) tiempo de comercialización más rápido, (e) menores costos, y (f) una fuerza laboral más comprometida.

No es novedad, pero en Perú más de un 60% de empresas todavía siguen utilizando los modelos tradicionales (International Data Corporation, 2019). Es motivo del presente estudio que se realizó una investigación sobre la aplicación del marco scrum, basada en la percepción de profesionales que trabajan en la entidad bancaria, mediante un enfoque cuantitativo, basado en criterios definidos en la

literatura revisada como los requisitos para su implementación, brinda limitaciones, estrategia, modo de aplicación para poder adquirir nuevos conocimientos.

Según el informe de (Costa, 2018) “Sobre las Habilidades Directivas para la Transformación Digital en Perú”, sustenta el grado de uso digital de las empresas peruanas solo ha alcanzado un nivel de 5.5 en una escala de 10, significa que aún estamos en fase de exploración y estamos tan solo empezando a experimentar o explorar la aplicación práctica del conjunto de habilidades teniendo en cuenta el conjunto de fases como Desconocimiento, Descubrimiento, Exploración, Integración“. Esto se puede contrastar con lo que se menciona en la investigación que según (Escudero, 2019) “sustenta la madurez digital del país en Incipiente, Encaminada y Avanzada. El Perú está en el segundo nivel, la cual significa que: Las empresas se encuentran en constante cambios hacia una madurez digital; pero existen ciertas oportunidades de mejora para que la integración digital sea de manera uniforme.”



Ilustración 1: Resultado Análisis de la Madurez en Habilidades Digitales de los Directivos Perú 2018

Fuente: CentrumPUMP

Los framework ágiles, han sido recibidos por la inmensa mayoría de empresas accediendo a la forma de trabajo como por ejemplo Yahoo, Microsoft, Google, Symantec y otras empresas como las bancarias siguen el manifiesto ágil.

Una posibilidad que brinda los marcos ágiles (aplicación scrum), a diferencia del método tradicionales es proporcionar valor inmediatamente a la implementación progresiva a diferencia de la metodología estructurada donde se tiene que esperar hasta el final del proyecto para saber si es que salió bien o mal el proyecto.

Para que sobreviva las empresas es necesario aplicar la transformación digital, por otro lado, actualmente se está implementado en la central de tecnología o el área de tecnología parcialmente la aplicación de transformación digital pero no en su totalidad, aún existen proyectos de desarrollo donde se aplica la modelo cascada. Para ello se necesita capacitar a los usuarios internos, así como a los integrantes de sistemas, mejoras en los procesos y modelo de negocio, optimizando costos, así como los tiempos comprometidos en entregar las solicitudes de requerimientos que ha solicitado el usuario final.

Por lo antes mencionado se plantea lo siguiente:

¿Cuál es la relación entre transformación digital y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco de Perú, 2021?

Presentamos los problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre clientes y uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021?

¿Cuál es la relación entre competencia y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021?

¿Cuál es la relación entre datos y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021?

¿Cuál es la relación entre innovación y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021?

En esta investigación se estudia las variables Transformación digital y marco scrum, la justificación teórica consiste en buscar el vínculo entre esas dos variables, que se ajusta a lo que requiere el área de tecnología aumentando positivamente lo que espera el usuario y así entregar calidad de servicio, perfeccionar los procesos, incrementar la forma de trabajo multidisciplinario,

capacitación para los líderes y analistas en la herramienta, es un cambio de chip ya que se tiene que desprender de la metodología.

Con respecto a la justificación práctica se busca soluciones prácticas a problemas reales que se plantean en la organización.

De lo expuesto se plantean las hipótesis:

Existe relación entre transformación digital y uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Considerando las hipótesis individuales:

Existe correspondencia entre clientes y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Existe correspondencia entre competencia y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Existe correspondencia entre datos y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Existe correspondencia entre innovación y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Finalmente, el objetivo principal :

Determinar la correspondencia entre la transformación digital y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Y se presentan los objetivos específicos :

Identificar la correspondencia entre clientes y uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Identificar la correspondencia entre competencia y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Identificar la correspondencia entre datos y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Identificar la correspondencia entre innovación y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para este capítulo iniciamos con los conceptos de las variables transformación digital y marco scrum y luego seguimos con los antecedentes nacionales e internacionales:

Martínez (2019) ha afirmado lo siguiente como afecta a las personas y a las organizaciones sobre el fantasma de la revolución industrial y va ligado a la digital transformation en la industria y siempre el temor de perder los empleos con la revolución tecnológica industria 4.0 vuelve a sucumbir a los empleados el miedo por perder el trabajo y lo más difícil luego colocarse nuevamente.

Ken Schwaber y Jeff Sutherland fueron los primeros en presentar por primera vez Scrum en la conferencia Scrum en OOPSLA en 1995. La Guía de Scrum presenta la forma de aplicación y las recomendaciones a seguir para la aplicación en la empresa.

Scrum es un marco de trabajo donde se tiene la estructura de dar, exponerse y brindar productos de naturaleza compleja. Scrum tiene una estructura como roles, eventos y artefactos del framework y las reglas que hay que seguir, en consecuencia, es un marco de trabajo que pueden contemplar problemas complejos adaptables, asimismo brindar productos con que entreguen valor a la empresa lo que diferencia a Scrum es sencillo y es fácil de entender y es difícil de dominar.

Asimismo, (Rosello, 2019) y (OBS, 2021) menciona que dentro de la metodología ágil las más utilizadas son:

Extreme Programming (XP): para (OBS, 2021) esta se enfoca en la fuerte relación que existe entre el cliente y el equipo creado, de esta forma, es que se facilita la introducción de cambios y minimizando los posibles errores, asimismo, este método necesita que los equipos se organizan en

pequeñas células, sin muchos miembros, por lo cual no se recomienda su uso en proyectos de larga duración.

Según (Rosello, 2019) sustenta que “Scrum se caracteriza como el orden dentro del caos, la cual se basa en una organización de desarrollo incremental, lo cual implica dividirlos en sprint que se transforma en pequeños proyectos por cada trabajo donde en cada uno de ellos se hace el análisis y desarrollo respectivo, así como las pruebas”.

Por ello, es que se le considera a este marco ágil que “con mayor eficacia y facilita las soluciones específicas para las observaciones que van saliendo durante el desarrollo de la iniciativa o requerimiento” (OBS, 2021).

Kanban: Según la (OBS, 2021), este marco “identifica a las tareas según estatus y determina los ciclos de productividad en cada avance del proyecto”, además que, “su forma sencilla de aplicación minimiza la planificación y ver el cuadro de los usuarios que tienen a cargo dicha tarea”.

Igualmente, para (Rosello, 2019) lo define como “Tarjeta Visual, la cual según sus palabras consiste en crear un cuadro mediante alguna herramienta de software con tres columnas donde se colocan las tareas; pendientes, en proceso o finalizadas, se les da acceso a todos los miembros del equipo y según perfil pueden actualizarlos o consultarlo, de esta manera se evita redundancia de registro de tareas. Por tanto, de esta forma ayuda mucho ya que se visualiza todas las tareas y mejora la productividad y eficiencia del equipo de trabajo”.

Consideraciones en los antecedentes nacionales:

Según (Milla, 2020) en la tesis: “Cambio digital con metodologías ágiles en la Banca Peruana”, tuvo como investigación la afinidad entre el crecimiento imparable como es la transformación digital y la aplicación de marcos ágiles en sistemas de bancos privados y para realizar la investigación utilizó un diseño no real, transversal utilizando un enfoque cuantitativo, el análisis es básica de grado gráfico real. Utilizo la lógica hipotética razonable y se midió con 110 colaboradores utilizando el aparato de la investigación, que fueron analizados por expertos para la capacidad y obtener mediante el SPSS el estadístico de Alfa de Cronbach. Los cuadros extraídos por la

herramienta de estadísticos comprobaron el rho de Spearman de 0,723, presenta una correlación positiva promedio con significancia menor que 0.05 se concluye que existe una relación directa entre el desarrollo digital y metodologías ágiles.

Según (Alfaro & Guevara, 2020) en la tesis: " La rentabilidad bancaria en el Perú tiene que ver con el cambio de la transformación digital " tuvo como tema principal identificar el cambio que genera el progreso mediante el uso de la tecnología y el uso de software en las principales empresas bancarias en Perú como el BCP del Perú, Scotiabank, Interbank, BBVA. La prospección es correlacional, se pretendió ver los niveles de afinidad que se sustentan con las variables identificadas como el ratio de efectividad, canon de futuro del comercio, gravamen, número de operaciones en medios digitales y el PBI como la retorno (ROE) de las empresas bancarias en el Perú y que serán nuestro efecto de exploración, con las que sustenta para conocer cuánto sirve el cambio digital en las empresas entre los periodos del 2008 al 2018 " .

Según (Atalaya, 2016) sustenta: "Mejora de la gestión mediante la aplicación de una plataforma tecnológica informática" sustenta que los miembros del proyecto tuvo como cambio el uso de desarrollo digital en el área de instrucción el cual es aplicable a cualquier área, la muestra fue conformada por setenta y cinco docentes como aldea, reteniendo como indicio cincuenta y nueve de ellos aplicando la fórmula estadística llegaron a un porcentaje de desviación del 5% , en la investigación se puede mostrar que la mayor integrante de los docentes están con la implementación de este sistema, ya que se puede hacer el seguimiento a mediante el uso de internet mostrando las tareas o la aprobación de sus iniciativas. La clase de análisis de la flagrante observación fue aplicativa – revelador debido a estuvo encarrilado a la hostilidad que produce una casualidad y la vista en que se manifiesta la sorpresa en observación.

Según (Rogers, 2016) en el libro "Pasos de la Transformación Digital.", profundiza la investigación con los cinco dominios en los que las

organizaciones en general deben ir aplicando la transformación si quieren seguir sobreviviendo en el mundo digital. Describe cómo las empresas se refieren a sus clientes, que es lo que necesitan y como atacar esas necesidades, profundizar su competencia, cómo prosperar con los datos, cómo crear y aplicar la innovación, así como crean valor para sus clientes.

Los 5 dominios son:

1. Cliente – Explotar redes de clientes

En esta generación tecnológica muchas organizaciones involucran a las persona o usuarios externos activamente de forma que puedan ser vistos por otros clientes.

Cientes como una purple dinámica altamente influyente entre ellos. La comunicación es de doble vía, los clientes son el actor clave.

Dentro del primer dominio tenemos los indicadores:

Experiencia

Según (Avaya, 2016), en su libro experiencias del cliente y el empleado, la satisfacción de los clientes radica en su conformidad cuando es el mejor atendido ya sea al comprar o al hacer un reclamo, tener sistemas donde vea que es amigable y que respondan rápido incluso va mucho más allá de la habilidad de los empleados para colaborar eficazmente utilizando aplicativos que resuelvan los problemas.

Lealtad

Según (Questionpro, 2017) indica que hay varios indicadores a tener en cuenta NPS puntuación net promoter score mide la lealtad de sus clientes, esta pregunta a sus clientes la posibilidad o el análisis que hace para recomendar algún servicio o producto.

Satisfacción

Según (Questionpro, 2017) indica que el índice SAT si aumenta con posterior a las encuestas realizadas entonces están haciendo bien las cosas y la clave es hacer encuestas a los clientes regularmente.

Percepción

Para (Avaya, 2016), indica que tener información de lo que requiere los usuarios para brindar un mejor servicio directamente con el cliente, permite dar estrategias de fidelización y así crear una mejor relación con el cliente.

2. Competencia

Es la forma en como el negocio compite y coopera con otras empresas, las tecnologías digitales están generando un gran impulso a las plataformas de los negocios facilitando que una empresa pueda generar un gran valor facilitando la interacción con otros negocios o clientes inclusive de forma directa.

Dentro del segundo dominio encontramos los indicadores:

Actitud de servicio

Según (Alles, 2017) indica que la actitud es estar predispuesto a colaborar de forma rápida y oportuna y además no ver solo lo que se va hacer en un futuro.

Comunicación

Según (Alles, 2017) estar informados es tener una buena comunicación con los empleados y los clientes, dar una buena información es adoptar una actitud pasiva.

Proactividad

Según (Parker, 2017) lo define como un conjunto de comportamientos a promover el cambio en el entorno y alcanzar los objetivos personales.

3. Datos

En este dominio las empresas generan, velan y utilizan la información. Normalmente, los datos se producían en una variedad de procesos propios del negocio: manufactura, operaciones, ventas y mercadeo, y estas informaciones resultantes utilizadas principalmente para evaluar,

pronosticar y tomar decisiones. Ahora los datos son continuamente generados en todas partes, el desafío es entenderlos y sacar información de valor los datos no estructurados son cada vez más útiles y de valor, los datos son un activo intangible estratégico.

En este tercer dominio encontramos los indicadores siguientes:

Validez

Según (Chiner, 2017) tener un constructo y tener una colaboración eficaz se puede medir la exactitud como un marco teórico.

Integridad

Entender y captar el concepto de integridad de datos se presenta la sigla ALCOA: Atribuible, Legible, Contemporáneo, Original y Exacto, mantener la integridad de los datos es lo más importante para las empresas hoy e día se le dice que es el mejor capital que cuenta las empresas asimismo con la ley de data restringida las empresas deben guardarlas muy bien y hasta los empleados ya no pueden ver datos importantes como los sueldos, documento de identidad, números de tarjetas de crédito complementándose con la sigla ALCOA+ donde “el + se refiere a Completo, Consistente, Duradero y Disponible” (MHRA, 2020, pág. 8).

Precisión

Según (SGSI, 2018), uno de los pilares de la información es la integridad y la disponibilidad donde la data extraída debe ser precisa para que pueda ser utilizada en el momento oportuno.

4. Innovación

Es el proceso en el cuál las nuevas ideas son desarrolladas, probadas y llevadas al mercado por el negocio. Son decisiones tomadas en base a pruebas y validación, probar ideas es fácil, rápido y barato, se aprende del fracaso.

En esta cuarta dimensión se tiene los siguientes indicadores:

Para (Antúnez & Ramírez, 2020) en una visión de la ciencia y tecnología muestra como la Tecnología ha cambiado el paradigma de las organizaciones y dependiendo como las aplique estas pueden superarse teniendo en cuenta la planificación o Planeamiento ya sea a corto o mediano plazo, esto debe considerar en cambiar metodologías o marcos de trabajo asimismo el Aprendizaje en el personal que labora debe adecuarse a los cambios y a las nuevas formas de trabajo.

5. Valor

La forma como los clientes perciben una marca define la propuesta de valor de las empresas. Tradicionalmente, la propuesta de valor era considerada bastante constante, ya que los productos podrían ser actualizados, el proceso operativo podría mejorar, las campañas de marketing se ajustarían, pero se suponía que el valor básico ofrecido por una empresa no se cambiaba y estaba definido por su industria.

Según el artículo titulado Vientos de Cambio en el Sector Financiero nos indica que en el sector financiero sobre transformación digital que:

“Los modelos de negocios sufrirían un cambio total al adecuarse o seguir los pasos actualizados de la Transformación Digital, así como también una oportunidad para el desarrollo de mejora continua y eficiencia interna. Es muy importante considerar y tomar conciencia sobre la cultura digital que adopte la banca y que capacite al personal y sean reacios al cambio, así como adoptar la innovación, se aplique en nuevas formas de trabajar: colaborativas y ágiles.” (Valuexperience Community Manager, 2017).

Según (Ganoza et al. 2020) en la tesis: “Percepción de los profesionales utilizando metodología ágil en la ciudad de Lima”, sostuvo que los objetivos primero definir los requisitos, alcances, stoper e identificar las tareas del backlog priorizando las actividades por donde se va a empezar y organizar la mesa de trabajo optando por la metodología ágil aplicadas a las organizaciones de la ciudad de Lima.

En un mundo globalizado donde las organizaciones cada vez tiene más aceptación de cambios culturales u organizaciones el trabajo fue enfoque cuantitativo y no experimental así como con corte transversal, recolectando datos creando un cuestionario online, creado o utilizando Google Forms así como validada por 7 expertos en la materia con conocimiento de la forma de trabajo agilidad; realizado a 283 personas de diferentes áreas de la organización y a la fecha se encontraban laborando y utilizando metodologías ágiles en la ciudad de Lima.

Según (Smith, 2020) en la tesis: “Desarrollo de software en la empresa Innovatec aplicando metodología agiles, Magdalena del Mar”, tuvo el principal objetivo la aplicación del marco scrum en el desarrollar software en la empresa Innovatec. Se identificó el mayor problema que es la entrega tardía del software, y por ende la demora en los tiempos acordados y que ha presentado un retardo entre lo que se ha pedido y lo desarrollado no cubrió las necesidades del cliente. Actualmente las organizaciones piensan en utilizar el marco scrum o cualquier otra metodología ágil para poder obtener una calidad del producto siguiendo los pasos que brinda seguir la metodología y en paralelo disminuir los tiempos aplicando scrum mediante diseño y programación de productos tecnológicos, se puede apreciar que en las organizaciones peruanas se van ordenando y cambiando el paradigma del nuevo enfoque, de esa forma pueda seguir creciendo y ser más competitivas. Resultando del trabajo realizado fue cualitativa, se busca profundizar el conocimiento referente al marco scrum en la dinámica de proyectos de hacer software y en analizando las conductas en los empleados de la oficina de sistemas por otro lado una investigación de paradigma interpretativo que se diferencia por comprender, identificar y actuar frente a diversas situaciones. Finalmente, busca gestionar la investigación y brindar diseños abiertos y emergentes.

Se tuvieron resultados los profesionales que fueron encuestados indican que en sus centros de trabajo lo primero que se hizo es un cambio cultural y seguido de ello un cambio del mindset de los equipos de trabajo, así como

en las empresas, los scrum master que apoyan en organizar o dirigir al equipo que sigan las pautas y siguen el cambio de responsabilidad en los usuarios y jefes, como requisitos para proteger metodologías ágiles. La mejora en el rendimiento actualmente es lo que más vende el marco de trabajo en las diferentes instituciones y todo a raíz del uso de metodología ágiles; pero el problema que se presenta se relaciona a una tradición a las metodologías tradicionales. Finalmente, el resultado fue que las organizaciones siguen trabajando con las metodologías antiguas como programación y pruebas tempranas teniendo el riesgo de empezar y no saber cómo termina, seguido por la estrategia “arriba y abajo”, utilizando en poco porcentaje la metodología ágil que de acuerdo a investigaciones donde otras empresas utilizan el SCRUM y KANBAN.

Teorías previas internacionales:

Con la pandemia del Covid-19 las empresas han sido obligadas a transformar mediante el uso de la tecnología, contemplando las funciones de los clientes y como impactan con los proveedores, las cuarentenas impuestas, el distanciamiento social han sido necesario para que las empresas puedan innovarse viendo la mejor manera en que operan y transformando sus modelos de transacción, se ha tenido que adecuarse al cambio de la transformación digital impulsa los procesos que buscan aumentos en la necesidad y obligatoriedad de utilizar metodología ágiles. En muchos países del mundo han aplicado o utilizado la tecnología creando identificadores de personas con Covid lo cual es prudente en la necesidad sanitaria ha sido imprescindible el uso de tecnología y aplicaciones digitales.

Según (Bohórquez, 2020) , “Colombia ha superado el uso que equivale a los 24% el utilizar el e-commerce y en los 5 años que pasaron tuvieron sostenibilidad y para año 2021 a pesar de la pandemia el país superará las ventas en USD 30 millones”.

Según (Pera, 2020) sustenta en el libro “que sucede en un minuto en internet en la Transformación digital de las Pyme se ilustra, en el año 2017”,

millones de videos y spots publicitarios vistos en YouTube utilizando Google, Más de 70,000 horas vistas en Netflix y aprox. 650.00 euros gastados en línea. Con la pandemia el uso de internet se ha acelerado y aumentado con valores significativamente, permitiendo la involucración de nuevos personajes que se adecuan en la forma de trabajo sea Teletrabajo o estudio en Virtual.

Según (Chavez, 2019) sustenta que “Los Procesos de Desarrollo de Software utilizando Buenas Prácticas de programación y Scrum como Marco de Trabajo Ágil en Departamentos de TI.”, no utilizar el uso de metodología ágil cuando se realiza en el diseño y realizar programas de sistemas llegamos a la conclusión que no utilizar metodología ágiles incurre en tener finalmente productos de muy baja calidad, así como no llenar las expectativas y las iniciativas de los que solicitan. Se pudo utilizar un enfoque cuantitativo, y como instrumento utilizado fueron la observación y uso de encuesta y el cuestionario. Se concluye que utilizar scrum como marco de trabajo aumenta la productividad y el nivel de acciones del producto, y sobre todo ayuda a satisfacer lo solicitado por el usuario.

Según (Forero, 2018) en la investigación sobre la “Implementación de la Metodología Scrum en un Ambiente Bancario.”, sostiene que incumplir las metas y necesidades indicadas por las diversas áreas que solicitan sus requerimientos a tecnología presentan atrasos en las iniciativas de desarrollo. Al considerar el marco Scrum se resolvió que el utilizar el modelo empezando por inventariar todas las tareas en una lista Backlog al inicio de un proyecto es muy conveniente para el desarrollo de los requerimientos, y la recepción mediante el sprint homologado en 2 o 3 semanas, permitieron que las personas se puedan involucrarse principalmente y seguimiento inmediato ya que todos los miembros del equipo trabajan en una misma mesa inclusive con personas de diferentes profesiones.

Según (Rivera, 2017) en su investigación “Propuesta de implementación de una metodología en la administración de proyectos de software.”, de acuerdo a lo investigado que la no aplicación, así como mal desarrollo de aplicaciones en consecuencia se identificaron usuarios

insatisfechos con lo solicitado y el seguimiento de las tareas o entregables con fechas retrasadas. La presente investigación fue de enfoque cualitativo, el instrumento utilizado fue la entrevista y encuesta.

Asimismo, los autores (Rivera, 2017), (Flores & Portillo, 2017) resolvieron que contemplar Scrum permite entregar productos que genera valor en poco tiempo o tiempos definidos cortos sin dejar que la calidad disminuya, los equipos formados sean auto disciplinados e independientes, así como los productos estén de acuerdo a las necesidades que presenta en sus requerimientos los usuarios internos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Con todo lo expuesto en la investigación queremos llegar a entender como el uso del marco scrum influye en la transformación digital en el área de tecnología de un banco.

3.1.1 Enfoque

Para el presente estudio se consideró una metodología con enfoque cuantitativo. Este enfoque se puntualiza en mediciones objetivas y se espera hacer un correcto análisis estadístico que se recopilan mediante la encuesta donde se plantea el problema, genera hipótesis, experimenta, analiza los datos, y de acuerdo a ello emite un resultado o conclusiones.

Según (Rocha, 2021) define “cuando la muestra es grande mayor va ser la confiabilidad, así como los resultados de los cuadros estadísticos que se obtengan, se interpreta y se obtiene mejor conclusión de acuerdo al seguimiento de la problemática identificada y esto se puede aplicar en diferentes ramas como ciencias sociales utilizando las encuestas la cual se llega obtener información”.

3.1.2 Tipo

Para el presente estudio se utilizará un Tipo Aplicada. La presente investigación se realizará bajo los lineamientos de una investigación Aplicada, considerando que el propósito es generar soluciones (Hernández et al, 2017).

3.1.3 Nivel

Según (Rocha, 2021), sustenta que “el porqué se relacionan estos dos eventos y los fenómenos físicos se tiene que mostrar eventos y fenómenos físicos”.

Para esta investigación se mide la relación explicativo causal.

3.1.4 Diseño

En la investigación como no requiere comprobación científica se considera un diseño no experimental, se basará en la observación aplicado a la empresa mediante una encuesta o cuestionario y se validan las preguntas en cuestionario midiendo de esa forma lo que se quiere comprobar en el estudio.

Las mediciones se harán sobre las variables transformación digital y marco scrum.

3.1.5 Corte

Utilizar un Corte transversal, ya que tiene que ver con la recogida de datos que se va a emplear para esta investigación y considerando un lapso de tiempo en una población del área de tecnología, según (Hernández R. F., 2018) “esto quiere las variables no se revisan intencionalmente, se observan; y realizan un check de los datos recopilados en un lapso de tiempo con el objetivo de averiguar correspondencia entre estas variables identificadas”.

3.2 Variables y Operacionalización

En la investigación se tiene identificado las siguientes variables:

- Transformación Digital

(De La Peña & Cabezas, 2018), autores del libro “Oportunidades y Claves para liderar la transformación digital” siendo así se presentan para las aplicaciones en las empresas de gobierno y privadas y con diferentes economías, definen a la transformación digital como la ruta de adecuaciones que una organización debe incurrir para adaptarse al mundo tecnologico. Finalmente, todas las organizaciones que adopten esta innovación podrán ser más eficientes, competitivos y tener una mejor rentabilidad.

- Marco Scrum

Es un marco ágil de trabajo colaborativo (Valderrama, 2019) y (Coolen & De Koning, 2019) establece roles muy establecidos se basan en ciclos iterativos cortos con una duración entre dos y cuatro semanas y estos son conocidos como los sprints.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Según (Vara, 2015) define “el concepto de población es un conjunto de características diseñados a las personas y pueden tener características similares”.

Asimismo (León, 2020) sustenta, la muestra es extract de la población donde se produce el estudio de investigación asimismo tienen características propias”. Para el presente trabajo se consideró una muestra de 119 empleados de la central de tecnología de un banco de Perú, 2021 que son empleados vigentes y no se considera empleados en descanso o que se encuentren de vacaciones.

3.3.2 Muestra

Según (Grande & Abascal, 2017) se tiene que delimitar la población a utilizar así como identificar las la unidad de muestreo. Para este procedimiento cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés.

Según (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) “Si referimos a la forma cuantitativa, la muestra viene hacer un grupo de grupos donde es significativa a la población, en consecuencia, se obtendrán datos podrán ser muy importantes y representa a una parte de la población de manera probabilística.” (p. 196).

Para poder identificar la muestra óptima que trabajan en la central de tecnología se extrae una muestra y se trabaja con la siguiente fórmula de la varianza que se detalla:

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

Descripción:

N = volumen de la muestra

K = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito o esperada

Q = probabilidad de fracaso

e = Error muestral deseado (Error máximo aceptable).

3.3.3 Muestreo

Corresponde al proceso de identificar a todas las personas tengan digamos la suerte o la probabilidad de ser elegidos (Otzen, 2017).

En la investigación se realiza el muestreo de todos los colaboradores de la central de tecnología.

La población a utilizar será de 119 (N) colaboradores de la central de tecnología donde se tomó la muestra de 119 (n).

3.3.4 Unidad de análisis

En este trabajo se utiliza como referencia la unidad de análisis a los empleados de la central de tecnología de la un banco.

3.3.5 Criterios de inclusión

Personal con contrato vigente y planillas

Personal Gerentes y jefes, así como Analistas TI

Personal con antigüedad 3 meses

3.3.6 Criterios de exclusión

Personal outsourcing

Personal que se encuentra de vacaciones

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

En la investigación se empleó la técnica de encuesta como se muestra en los anexos.

La encuesta según (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), “esta técnica acciona mostrar información en una porción a presentar y se trabaja haciendo un cuestionario.” (p.652).

3.4.2 Instrumento

De lo mencionado anteriormente se pudo elaborar un cuestionario de acuerdo a los indicadores con respecto a las variables, que se desarrolló con los colaboradores del área de tecnología de un banco utilizándose la escala de Likert.

Según (Arbaiza Fermini, Cómo elaborar una tesis de grado., 2019) “Es aceptable el instrumento que se ha considerado en la investigación en la extracción de forma exacta , de lo expuesto anteriormente se confecciona un cuestionario considerando las variables y haciendo preguntas en positivo o como oraciones teniendo en cuenta los indicadores como en de la investigación los empleados que trabajan en la central de tecnología de un banco de Perú dando valores a cada ítem utilizando la escala de Likert”.

Tabla 1 Instrumento de extracción de los datos

Variables	Técnica	Instrumento
Transformación digital	Encuesta	Cuestionario
Marco scrum	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Detalle de ficha técnica:

Ficha Técnica para Variable 1: Transformación digital

Nombre del instrumento: Cuestionario para la central de tecnología de un banco en Perú, 2021.	
Autor	: Carlos Enciso Salinas
Tipo de Instrumento	: Cuestionario
Significación	: Validado por expertos
Número de Ítems	: 20 ítems.
Aplicación	: Individual
Ámbito de Aplicación	: Área de tecnología
Duración	: 10 minutos
Objetivo	: Establecer cuantitativamente la relación de la transformación digital y el uso del marco scrum en el área de tecnología de un banco del Perú, 2021
Escala de medición Ordinal tipo Likert con valoración	
Valor (1)	Muy en desacuerdo
Valor (2)	En desacuerdo
Valor (3)	Indiferente
Valor (4)	De acuerdo
Valor (5)	Muy de acuerdo
Niveles y Rangos: Tres niveles	
Bajo:	28 a 64
Regular:	65 a 100
Alto:	101-120

Ilustración 2 2Ficha Técnica para Variable 1: Transformación digital

Fuente: Elaboración propia

Ficha Técnica Variable 2: Marco scrum

Nombre del instrumento: Cuestionario para la central de tecnología de un banco en Perú, 2021.	
Autor	: Carlos Enciso Salinas
Tipo de Instrumento	: Cuestionario
Significación	: Validado por expertos
Número de Ítems	: 20 ítems.
Aplicación	: Individual
Ámbito de Aplicación	: Área de tecnología
Duración	: 10 minutos
Objetivo	: Establecer cuantitativamente la relación de la transformación digital y el uso del marco scrum en el área de tecnología de un banco del Perú, 2021
Escala de medición Ordinal tipo Likert con valoración	
Valor (1)	Muy en desacuerdo
Valor (2)	En desacuerdo
Valor (3)	Indiferente
Valor (4)	De acuerdo
Valor (5)	Muy de acuerdo
Niveles y Rangos: Tres niveles	
Bajo:	24 a 56.
Regular:	57 a 89.
Alto:	90-120

Ilustración 3 Ficha Técnica Variable 2: Marco scrum

Fuente: Elaboración propia

3.4.3 Validez del Instrumento

El instrumento utilizado en esta investigación de recolección de datos se tuvo la aceptación de los juicios de expertos obteniendo su aceptación, estos darán una escala aceptable sobre la investigación. Para (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), en su libro “indica la validez es el instrumento de un artefacto de nivel que cuantifica la variable que permite medir.” (p. 229).

Tabla 2 Instrumento de medición

Esca la de medición	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

Tabla 3 Certificado de validez del instrumento Marco Scrum.

Grado Académico	Apellidos y Nombres	Resultado
Magister	Guevara Malpica Carlos	Suficiente
Magister	Ortiz Guillen Mirtha	Suficiente
Magister	Marín Vásquez Jhony	Suficiente

Nota: Instrumento de validación

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 Certificado de validez del instrumento Transformación digital.

Grado Académico	Apellidos y Nombres	Resultado
Magister	Guevara Malpica Carlos	Suficiente
Magister	Ortiz Guillen Mirtha	Suficiente
Magister	Marín Vásquez Jhony	Suficiente

Nota: Instrumento de validación

Fuente: Elaboración propia

3.4.4 Procedimientos

Para realizar a investigación se solicitó el permiso a la Gerencia de Tecnología para de esta forma permitan realizar la encuesta al personal de tecnología. Se creo el cuestionario en el Google form y se procedió a enviar la ruta por WhatsApp al grupo de tecnología.

También se hace hincapié que se gestionó que brinden la autorización vía formato, pero por ser un banco mundial esta autorización se va hasta Legal lo cual no lo brindaron a la fecha.

3.4.5 Método de análisis de datos

En la investigación se pudo utilizar las herramientas Excel y SPSS v26 para aplicar la transformación y cuadros estadísticos, la forma se pudo realizar los análisis estadísticos y transformaciones de las variables y esto a través de los datos recolectados mediante el cuestionario realizado.

Y es obtenido por Google Form asimismo estos puedan ser procesados utilizando el programa estadístico SPSS versión 26 estas nos proporcionan cuál es la relación que existe entre las dos variables que se están estudiando.

3.4.6 Confiabilidad

Para (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), sustenta que la confiabilidad nos muestra el grado de que un instrumento produce resultados satisfactorios y estos a su vez sean consistentes y coherentes, así como el objeto que produce conclusiones similares; la confiabilidad cuantitativa se reproduce resultados termina al calcular el coeficiente de fiabilidad”.

Estos rangos de los coeficientes de fiabilidad cuantitativa se encuentran entre 0 y 1, interpretando los valores podemos concluir que el coeficiente 0 significa confiabilidad nula y el 1 indica confiabilidad total.

3.4.7 Alfa de Cronbach

El coeficiente Alfa lo utilizamos para hacer la medición de la confiabilidad del instrumento de investigación donde de acuerdo a la tabla de valoración se aprecia que el valor mínimo de aceptación es 0.70 y el obtenido tiene un valor 0.98 que es Excelente.

Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,98	30

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 Valoración de Alfa de Cronbach

Valor del Alfa de Cronbach	Escala
0.90 a +	Excelente
.80 - 0.90	Bueno
0.70 - 0.80	Aceptable
0.60 - 0.70	Cuestionable
0.50 - 0.60	Débil
< - 0.40	Inaceptable

Tabla 7 Estadística del total de elementos

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
[P01. Net Promoter Score (NPS) mide la lealtad de sus clientes.]	120,48	365,69	,71	,98
[P02. Los canales digitales facilitan el acceso rápido y fácil a los clientes.]	120,38	367,98	,65	,98
[P03. La entidad bancaria se preocupa por sus clientes.]	120,41	364,89	,73	,98
[P04. La entidad bancaria conoce a su cliente externos y brinda planes de productos personalizados.]	120,35	365,15	,74	,98
[P05. Para mejorar la atención en los canales, los clientes deben estar satisfechos]	120,37	360,37	,82	,98
[P06. El uso de aplicativos tiende a que los clientes externos estén fidelizados mediante aplicativo.]	120,34	365,16	,72	,98
[P07. Laborar con personas de diversas áreas, mejora la eficiencia y productividad.]	120,24	365,05	,75	,98
[P08. El banco da la información oportuna a sus clientes.]	120,29	362,90	,79	,98

[P09. Proponer nuevas ideas es permitido por la entidad bancaria, así como postular a nuevos roles.]	120,30	364,77	,76	,98
[P10. El banco brinda aplicativos que les ayuda a los empleados a superarse]	120,27	364,08	,77	,98
[P11. La entidad bancaria constantemente los capacita estando a la vanguardia.]	120,25	361,72	,83	,98
[P12. El banco tiene la confidencialidad de los datos ya sea encriptados o utilizando tecnología para que no se vean.]	120,13	364,24	,82	,98
[P13. El banco mantiene la confidencialidad de la información.]	120,08	364,32	,80	,98
[P14. El banco promueve constantemente como un mecanismo para su crecimiento económico.]	120,17	364,72	,78	,98
[P15. El banco planea al inicio de año que le permite enfrentar retos a largo plazo.]	120,28	366,85	,72	,98
[P16. Utilizando Scrum toda la organización está enterada de lo que sucede en el proyecto y es transparente.]	120,38	362,58	,81	,98
[P17. Utiliza la Inspección sobre el desarrollo de cada sprint esta plasmada en el scrumboard.]	120,40	364,92	,76	,98
[P18. Aplicación de la Adaptación a las mejores formas de trabajo en el proyecto.]	120,35	363,72	,76	,98
[P19. El uso del marco scrum adoptan una forma de trabajo auto-organizada con responsabilidades y compromisos claros en los trabajadores.]	120,24	363,32	,82	,98
[P20. El marco scrum promueve los grupos autodisciplinarios.]	120,21	363,52	,80	,98
[P21. Los clientes externos se encuentran fidelizados mediante aplicativo.]	120,24	362,42	,78	,98

[P22. El utilizar nuevas herramientas de tecnologías ayuda a mejorar el modelo del negocio.]	120,12	360,58	,85	,98
[P23. El marco scrum permite trabajar de forma colaborativa en el equipo.]	120,16	362,47	,80	,98
[P24. Para que exista una buena comunicación, los miembros del equipo deben conocer el trabajo que los demás están llevando a cabo.]	120,24	363,44	,81	,98
[P25. Los empleados están capacitados y son evaluados constantemente como la gestión de desempeño]	120,24	363,08	,76	,98
[P26. Los empleados valoran la cultura del banco y así se identifican.]	120,20	362,25	,84	,98
[P27. Scrum prioriza tareas basada en valor, con la finalidad de entregar un producto valioso para el cliente de manera oportuna y continua.]	120,21	360,79	,86	,98
[P28. La gerencia se promueve la capacitación de los empleados constantemente.]	120,24	361,74	,80	,98
[P29. El dialogo es la mejor forma de transmitir la información dentro del equipo.]	120,16	361,49	,80	,98
[P30. Scrum delimita los roles que deben existir en el proyecto.]	120,22	362,19	,80	,98

3.4.8 Aspectos Éticos

En la presente tesis realizada se ha tenido muy en cuenta la ética profesional, la transparencia para realizar el trabajo así mismo se ha optado por la confidencialidad de los datos de acuerdo a los derechos que implica laborar en un banco de prestigio de y de fama internacional y la colaboración en esta investigación la ética está totalmente garantizada cada acción que se ha realizado ha sido con el consentimiento de la empresa y más aún en un tema tan importante como es el uso de las metodología agiles y ver la necesidad de la empresa estudiada asi como considerar la confidencialidad de la información de la empresa conocido como el bien y el mal concerniente con la mora.

Según (Pedraza, 2019) establece que hay que identificar o diferenciar lo adecuado de lo inadecuado revisando o teniendo en cuenta los valores.

Lo realizado en esta investigación es un trabajo autentico y todo lo extraído de otros investigadores se ha referenciado la autoría asimismo se ha pasado por la herramienta brindada por la universidad denominada Turnitin, que nos confirma la autenticidad de esta investigación.

IV. RESULTADOS

Resultados de la encuesta

Dirigido el cuestionario a 119 colaboradores de la central de tecnología entre hombres y mujeres que laboran en el banco. El rango de edades se registra entre 20 y 52 años de edad y pudiendo ver mayor porcentaje de personas entre 20 y 30 años.

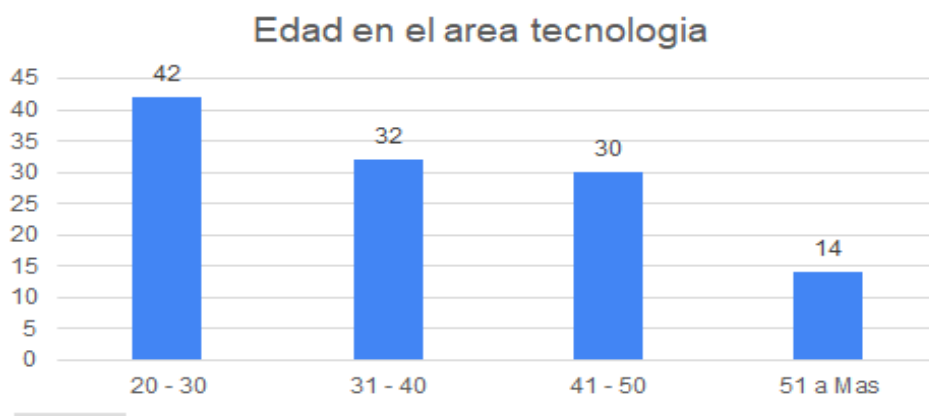


Ilustración 4 Edad

Fuente: Elaboración propia

Delos 119 colaboradores 70 son hombres y 49 son mujeres

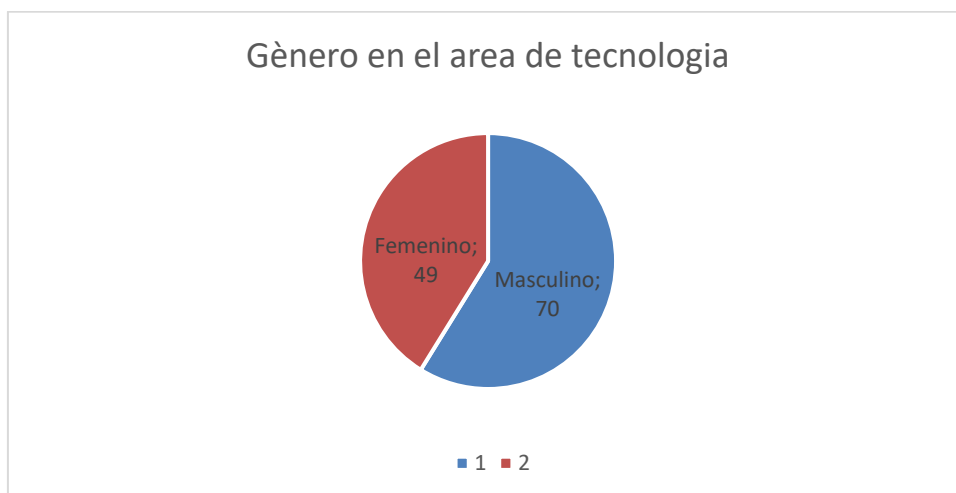


Ilustración 5 Genero en área de tecnología

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7 Correlaciones no paramétricas

		Transformación	Scrum
Rho de Spearman	Transformación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,693**
		N	119
	Scrum	Coeficiente de correlación	,693**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	119

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

Fuente: Elaboración propia

En la investigación se obtuvo como resultado 0.693 (69%) significa que efectivamente si existe un buen nivel de correlación entre las variables transformación digital y marco scrum, lo que significa que si aplicamos el uso del marco scrum, el nivel de transformación digital en el banco será óptimo lo cual comprueba la hipótesis general planteada, Existe relación entre la transformación digital y el uso de marco scrum en el área de tecnología en un banco del Perú, 2021.

V. DISCUSIÓN

En este trabajo de investigación se utilizó la herramienta uso de análisis estadístico SPSS v26 y transformación de variables el cual se determina el objetivo general si existe relación entre transformación digital y uso de marco scrum.

De lo referido en párrafo anterior tiene una similitud con lo investigado por

(Pachas, 2017) en su investigación cualitativa indica que las “entidades bancarias clásicas irán desapareciendo en el tiempo, si no deciden cambiar o incorporar la transformación digital, en esta investigación, se pudo lograr encontrar una correlación significativa con la transformación digital, por otro lado, el coeficiente de correlación se obtuvo un valor de 0,625 que indica una correlación positiva media, lo que demuestra una similitud con lo investigado”.

Entendiéndose los objetivos específicos:

Identificar la relación entre clientes y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Identificar la relación entre competencia y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Identificar la relación entre datos y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

Identificar la relación entre innovación y el uso del marco scrum en la central de tecnología de un banco del Perú, 2021.

VI. CONCLUSIONES

Existe relación significativa entre la variable transformación digital y uso del marco scrum en la central de tecnología en un banco de Perú, 2021, obteniendo un resultado de rho de Spearman de 0,693 demostrándose que se puede demostrar una correlación positiva media con una significancia menor que 0.05.

Existe relación significativa entre clientes y marco scrum en la central de tecnología en un banco de Perú, 2021, obteniendo un valor de rho de Spearman de 0,691 lo que demostrando una correlación positiva media con significancia menor que 0.05.

Existe relación significativa entre competencia y marco scrum en la central de tecnología de un banco de Perú, 2021, obteniendo un valor de rho de Spearman de 0,689 demostrando una correlación positiva media con significancia menor que 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

Existe una estrecha relación entre la variable-transformación digital y marco scrum en el área de tecnología de un banco del Perú, en un entorno cambiante hoy en día es necesario tener una hoja de ruta donde apuntar ir de acuerdo a las necesidades de las empresas para crear una ventaja competitiva que sea sostenible en el tiempo y permite adaptabilidad en un entorno cambiante.

Recomendar las indicaciones de The Digital Transformation Playbook considerar como muy importante en una organización la transformación digital las mismas que tienen cinco dimensiones clientes, competencia, datos, innovación y valor. Debe adoptarse a los cambios y a la reorganización de procesos empleando la innovación y la digitalización.

Se debe considerar como vital el uso de las metodologías ágiles teniendo en cuenta el marco ágil estudiado en la tesis para sus proyectos, que sea revalidado con la presente tesis logrando establecer la relación con la transformación digital. Por ello se sugiere implementarlo en las entidades bancarias para mejorar sus procesos y aumentar la productividad.

Cambiar las formas tradicionales de trabajo de administrar las empresas tradicionales, adoptando un cambio en su modelo de negocio que debe estar enfocado dentro de un entorno digital que día a día está avanzando e impulsar capacitaciones a sus colaboradores y como principal valor al cliente para ofrecer diversos productos y/o servicios acordes a sus necesidades.

REFERENCIAS

- Aghina, W., & Ahlback, K. (2018). The five trademarks of agile organizations. Written collaboratively by the McKinsey. Recuperado de:.
- Alfaro, M., & Guevara, R. (2020). El impacto de la inversión en transformación digital sobre rentabilidad bancaria en el Perú (Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola). Recuperado de:, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10477/1/2020_Alfaro%20Selguero.pdf
- Alles, M. (2017). Definiendo competencias. Lima. Obtenido de <https://casaup.up.edu.pe/definiendo-competencias-iniciativa-y-proactividad/>
- Antúñez, A., & Ramírez, S. (2020). La Empresa de Alta Tecnología. Universidad De Granma. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7075975>
- Arbaiza Fermini, L. (2019). Cómo elaborar una tesis de grado. Perú: ESAN.
- Atalaya, C. (2016). Impelentación de una plataforma tecnológica para mejorar la gestion y proyectos (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de:, Chiclayo-Perù. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5933/atalaya_uc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avaya, c. (2016). MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE SERVICIO Y LEALTAD. Bogota. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10713/LEALTAD%20DE%20LOS%20CONSUMIDORES%20DE%20GLP%2027-09.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Bohórquez, M. (2020). La transformación digital como mecanismo para la sostenibilidad de las pymes. Colombia, Colombia: Universidad Católica De Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25635/1/La%20transformaci%c3%b3n%20digital%20como%20mecanismo%20para%20la%20sostenibilidad%20de%20las%20pymes%20en%20Colombia%20durante%20la%20pandemia%20del%20Covid-19%20%281%29.pdf>

- Bruzza, B. (2020). Diseño de un modelo para la implementación de gobierno. (P. U. Católica, Ed.) Tesis Doctoral. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17147>
- Chavez, A. (2019). Estandarización de los procesos de desarrollo de software utilizando buenas prácticas de programación y scrum (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de:, Ambato - Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29604/1/Tesis_t1561msi.pdf
- Chiner, E. (2017). La validez como concepto. Mexico. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/25/Tema%206-Validez.pdf>
- Coolen, J., & De Koning, T. (2019). Agile transformation of the (IT). España: Operating model: Cross-industry observations and lessons learned. Obtenido de <https://www.compact.nl/articles/agile-transformation-of-the-it-operating-model/>
- Costa, R. (2018). Sobre las Habilidades Directivas para la Transformación Digital en el Perú. España: @EADABusiness school barcelona.
- De La Peña, J., & Cabezas, M. (2018). La gran oportunidad: Claves para liderar la transformación digital. España: Gestion 2000.
- Escudero, F. (2019). https://www.ey.com/es_pe/consulting/madurez-digital-en-peru-2019. Obtenido de Consulting Associate Partner: https://www.ey.com/es_pe/consulting/madurez-digital-en-peru-2019
- Flores, P., & Portillo, J. (2017). Elaboración de Propuesta de Guía de Implementación de Scrum para empresa salvadoreña, un caso de estudio (Tesis de Maestría, Universidad de Don Bosco). Repositorio Institucional, El Salvador. Obtenido de <http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/handle/11715/1264>
- Forero, F. (2018). Implementación de la Metodología SCRUM en un Ambiente Bancario (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia). Repositorio Institucional, Bogotá. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/64742/Trabajo%20Final%20de%20Maestr%C3%ada.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ganoza, L., Godo, A., Montoya, A., & Tovar, A. (2020). Metodologías ágiles percepción de los profesionales de la ciudad de Lima (Tesis de Maestría,

- Universidad Católica del Perú). Repositorio Institucional, Lima Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17529/ Metodolog%c3%adas%20%c3%81giles.Percepci%c3%b3n%20de%20los%20Profesionales-GODO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gester et al, D. (2019). How enterprises adopt agile structures. Recuperado de: Obtenido de <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/bitstream/10125/59933/1/0493.pdf>
- Grande, I., & Abascal, E. (2017). Fundamentos y técnicas de investigación comercial (13 ed.). España: ESIC Editorial. Obtenido de http://sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA02/CONTENIDOS/201409/08/00106524190748____1_.pdf
- Harvard Business Review Analytic Services , S. (2018). Reassessing digital transformation, The Culture and Process Change Imperative. Recuperado de: Obtenido de Reassessing digital transformation, The Culture and Process Change Imperative.
- Harvard Business Review Analytic Services. (2019). eassessing digital transformation, The. Recuperado de. Obtenido de <https://hbr.org/resources/pdfs/comm/red%20hat/ReassessingDigitalTransformation.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). Mexico DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Huaynapomas, L. (2021). Gestión tecnológica y el uso de los canales digitales del Banco de la Nación en agencias de Lima Este. Lima: Tesis Maestria. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55270>

- International Data Corporation. (2019). Everis agil: estudio de la agilidad en América Latina. (E. a. Company, Ed.) Recuperado. Obtenido de <https://everisnewhumanera.com/estudioagileesp>
- International Data Corporation, C. (2019). Everis agil: estudio de la agilidad en América Latina por IDC. Everis an NTT Data Company. Obtenido de <https://www.everisnewhumanera.com/estudioagileesp>
- León, R. A. (2020). El proceso de investigación científica (2 edición). Alianza Editorial.
- Martínez, A. (2019). Industria 4.0: La transformación digital en la industria. Barcelona: Editorial UOC, SL.
- MHRA. (2020). Medicines & Healthcare products Regulatory Agency. Estados Unidos. Obtenido de https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/687246/MHRA_GxP_data_integrity_guide_March_edited_Final.pdf
- Milla, J. (2020). Transformación digital con metodologías ágiles (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Tesis Maestría: Transformación digital con metodologías ágiles). Recuperado de: Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46986>
- OBS. (2 de Marzo de 2021). <https://www.obsbusiness.school/blog/metodologia-agil-en-project-management>. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/metodologia-agil-en-project-management>
- Otzen, T. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Chile. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pachas, C. (2017). Transformación digital en la Banca Privada Tesis de Maestría. Universidad Pontificia ICADE BUSINESS SCHOOL, España.
- Parker, B. (2017). Making Things Happen: A Model of Proactive. Journal of Management.
- Pedraza, P. (2019). Pedraza, P. (2019). Repositor. Importancia de la ética en la investigación para los. Bogota. Obtenido de <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/18281/2019paolapedr>

- Pera, L. (2020). Manual para digitalizar una pyme. España: Acelera Pyme. Obtenido de <https://www.open-ideas.es/manual-para-digitalizar-una-pyme/>
- Project Advisory Services, A. (2019). Agilidad empresarial como una ventaja competitiva PWC. Technology Consulting. Obtenido de <https://www.pwc.com/co/en/publications/technology/Thought%20Leadership%20Agilidad%20-%20PAS%20NF.pdf>
- Questionpro. (2017). Indicadores de satisfaccion del cliente. España. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/indicadores-de-satisfaccion-del-cliente/>
- Rivera, O. (2017). Propuesta de una metodología de gestión de la calidad que apoye a la administración de proyectos de software en la empresa Avantica Technologies (Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Costa Rica). Repositorio Institucional, Costa Rica. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/9131/ProyectoGraduacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rocha, C. (2021). Investigation methodology (Metodología de la investigación). Oxford University Press.
- Rogers, D. (2016). The Digital Transformation Playbook. New York - EEUU: Columbia Bussines School. Obtenido de <https://pdfroom.com/books/the-digital-transformation-playbook-rethink-your-business-for-the-digital-age/PbG5wjX2q4y>
- Rosello, V. (2019). Recuperado de: <https://www.iebschool.com/blog/que-son-metodologias-agiles-agile-scrum/>. (IEBS, Productor) Recuperado el 15 de Marzo de 2019
- Sánchez, H. &. (2015). Metodología y diseño en la investigación científica. Lima: Visión Universitaria.
- SGSI. (2018). Sistemas de Gestión. Colombia. Obtenido de <https://www.pmgssi.com/2018/02/confidencialidad-integridad-y-disponibilidad/>
- Smith, R. (2020). Scrum en la gestión de proyectos de desarrollo de software en la empresa Innovatec, Magdalena del Mar (Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49080>

- Talavera, M. (2020). Measuring service quality in philippine banks: an exploratory study. California: Philippine Management Review.
- Toniut, H. (2018). La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de La Plata: Universidad Nacional de Mar del.
- Valderrama, B. (2019). Transformación digital y organizaciones ágiles. Arandu-UTIC. Científica Internacional De La Universidad Tecnológica Intercontinental. Obtenido de Recuperado de <http://www.utic.edu.py/revista.ojs/revistas/6/pdf/1.pdf>
- Valuexperience Community Manager. (2017). Nuevas formas de trabajar: colaborativas y ágiles. España.
- Vara, H. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Como elaborar y. Lima: MACRO.
- Vega, P. (2019). La agilidad empresarial. LinkedIn Corporation. Recuperado de Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/la-agilidad-empresarial-pedro-vega-asto/>
- Veliz, J. (2018). Banda ancha en el Perú y el largo proyecto de conectar al país con Lima.

ANEXOS

Cuestionario de la variable Transformación Digital

Nro.	Ítems	Alternativas				
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	El Net Promoter Score (NPS) mide la lealtad de sus clientes.					
2	Los canales digitales facilitan el acceso rápido y fácil a los clientes.					
3	La entidad bancaria se preocupa por sus clientes.					
4	La entidad bancaria conoce a su cliente externos y brinda planes de productos personalizados.					
5	Los clientes son impulsados en proponer ideas sobre cómo mejorar los canales digitales.					
6	Los clientes externos se encuentran fidelizados mediante aplicativo.					
7	Trabajar con personas de diferentes áreas, mejora la eficiencia y productividad.					
8	El banco informa de manera oportuna los productos y/o servicios a sus clientes.					
9	El banco permite a los colaboradores asumir nuevos roles, además de sus funciones actuales para proponer nuevas ideas.					
10	Los programas o aplicativos permiten a los colaboradores idear y gestionar estrategias.					
11	Existen capacitaciones acerca de las nuevas herramientas tecnológicas.					
12	El banco mantiene una base de datos de clientes actualizados.					
13	El banco mantiene la confidencialidad de la información.					
14	El banco utiliza a la innovación como un mecanismo para su crecimiento económico.					
15	El banco cuenta con un plan estratégico que le permite enfrentar retos a largo plazo.					
16	Las nuevas tecnologías ayudan a gestionar los datos de los clientes.					
17	La entidad bancaria utiliza la innovación como un mecanismo para su crecimiento económico.					
18	La entidad bancaria utiliza la tecnología para innovar sus productos y/o servicios a sus clientes.					

19	La entidad bancaria tiene una planificación constante para mejorar sus productos y/o servicios para los clientes.					
20	La entidad bancaria tiene un plan estratégico de innovación que le permite enfrentarse a retos a largo plazo.					

Cuestionario de la variable Marco Scrum

Nro.	Ítems	Alternativas				
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Utilizando Scrum toda la organización está enterada de lo que sucede en el proyecto y es transparente.					
2	Utiliza la Inspección sobre el desarrollo de cada sprint esta plasmada en el scrumboard.					
3	Aplicación de la Adaptación a las mejores formas de trabajo en el proyecto.					
4	El marco scrum promueve el estilo de aquellos trabajadores que adoptan una forma de trabajo auto-organizada con responsabilidades y compromisos claros.					
5	El marco scrum promueve los grupos autodisciplinarios.					
6	Los clientes externos se encuentran fidelizados mediante aplicativo.					
7	La implementación de nuevas tecnologías ayuda a mejorar el modelo del negocio.					
8	El marco scrum permite trabajar de forma colaborativa en el equipo.					
9	Para que exista una buena comunicación, los miembros del equipo deben conocer el trabajo que los demás están llevando a cabo.					
10	Los colaboradores reciben feedback por su desempeño durante el año de trabajo					
11	Los colaboradores se sienten identificados con los valores y cultura del banco.					
12	Scrum utiliza la priorización basada en valor, con la finalidad de entregar un producto valioso para el cliente de manera oportuna y continua.					
13	La gerencia se preocupa en potenciar las habilidades y capacidades de los colaboradores.					
14	El dialogo es la mejor forma de transmitir la información dentro del equipo.					
15	Scrum delimita los roles que deben existir en el proyecto.					
16	El cliente interno conoce la metodología scrum					
17	La tecnología permite realizar retroalimentación para mejorar su rendimiento.					
18	La entidad bancaria realiza constantes mediciones sobre la calidad de servicio.					

19	La entidad bancaria constantemente optimiza sus tareas operativas.					
20	La entidad bancaria realiza una buena comunicación ante cualquier evento.					

Tabla 8 Matriz de Consistencia

TÍTULO: "Transformación digital y uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria, 2021"				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variables:	
			V1: Transformación digital	V2: Marco scrum
¿Cuál es la relación entre transformación digital y el uso de marco scrum en el área de tecnología de una entidad bancaria del Perú, 2021?	Determinar la relación entre la transformación digital y el uso de marco scrum en el área de tecnología de una entidad bancaria del Perú, 2021.	Existe relación entre la transformación digital y el uso de marco scrum en el área de tecnología de una entidad bancaria del Perú, 2021.	MÉTODO: Cuantitativo	Población 119 trabajadores
Problema Específicos:	Objetivo Específicos:	Hipótesis Específicos:	DISEÑO: No experimental	
(1) ¿Cuál es la relación entre clientes y el uso del marco scrum en el área de tecnología de una entidad bancaria del Perú, 2021? (2) ¿Cuál es la relación entre competencia y el uso del marco scrum en el área de tecnología de una entidad bancaria del Perú, 2021? (3) ¿Cuál es la relación entre datos y el uso del marco scrum en el área de tecnología de una entidad bancaria del Perú, 2021? (4) ¿Cuál es la relación entre innovación y el uso del marco scrum en el área de tecnología de una entidad bancaria del Perú, 2021?	(01) Identificar la relación entre clientes y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (02) Identificar la relación entre competencia y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (03) Identificar la relación entre datos y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (04) Identificar la relación entre innovación y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021.	(01) existe relación entre clientes y el uso del marco scrum en el área de tecnología de una entidad bancaria del Perú, 2021. (02) existe relación entre competencia y el uso del marco scrum en el área de tecnología de una entidad bancaria del Perú, 2021. (03) existe relación entre datos y el uso del marco scrum en el área de tecnología de una entidad bancaria del Perú, 2021. (04) existe relación entre innovación y el uso del marco scrum en el área de tecnología de una entidad bancaria del Perú, 2021.	NIVEL INVESTIGACIÓN Descriptivo Correlacional	Muestreo: Aleatorio Simple
			CORTE Transversal	
			TÉCNICA: Encuesta Google	
			INSTRUMENTO: Cuestionario: 30 ítems	

Tabla 9 Matriz de Operacionalización variable Transformación Digital

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL
Transformación Digital	El concepto de “transformación digital” abarca no solo al cambio de tecnología y la adaptación a su uso, sino cómo nos afecta este cambio a las personas y organizaciones, y cómo nos debemos transformar para disfrutar de sus ventajas y evitar sus inconvenientes (Martínez, 2019)	Se medirá por cinco dimensiones, aplicando un cuestionario con escala de Likert, se analizará con el software de SPSS V26 para medir su confiabilidad	Clientes	Experiencia Lealtad (NPS) Satisfacción Percepción	1-6	1 muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 4 Muy de acuerdo	Bajo Regular Alto
			Competencia	Actitud de servicio Comunicación Proactividad	7-11		
			Datos	Validez Integridad Precisión Oportuna	12-17		
			Innovación	Tecnología Planeamiento Aprendizaje	18-20		

Tabla 10 Matriz de Operacionalización variable Marco Scrum

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL
Marco Scrum	Es un marco de trabajo de la metodología ágil, que permite entregar, desarrollar y mantener productos de naturaleza compleja considera roles, eventos y artefactos de la metodología y las reglas que los relacionan (Rosello, 2019).	Se medirán seis dimensiones las cuales son los principios de scrum, aplicando un cuestionario con escala de Likert, se analizará con el software de SPSS V26 para medir su confiabilidad	Control	Transparencia Revisión Adaptación	21-23	1 muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 4 Muy de acuerdo	Bajo Regular Alto
			Auto Organización	Entorno Entrega valor Creativo	24-25		
			Colaboración	Conciencia Articulación Apropiación	26-27		
			Valor	Valor comercial	28-30		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Transformación digital

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	Dimensión 1: Clientes													
1	La entidad bancaria atiende las necesidades de los clientes, a través de una plataforma digital													
2	La entidad bancaria utiliza aplicativo de fidelización.													
3	La entidad bancaria se preocupa por sus clientes.													
4	La entidad bancaria conoce a sus clientes y brinda planes de productos personalizados.													
5	La entidad bancaria cuenta con plan estratégico.													
6	La tecnología ayuda a la entidad bancaria a construir un plan estratégico más sólido.													
	Dimensión 2: Competencia													
7	El banco crea constantemente diferentes productos y/o servicios para sus clientes.													
8	El banco informa de manera oportuna los productos y/o servicios a sus clientes.													
9	El banco percibe las necesidades y demandas del cliente.													
10	La implementación de nuevos softwares genera costos adicionales en los procesos													
11	La implementación de nuevas tecnologías ayuda a mejorar el modelo del negocio.													
	Dimensión 3: Datos													
12	El banco mantiene una base de datos de clientes actualizados.													
13	El banco mantiene la confidencialidad de la información.													

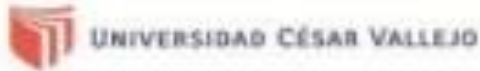
Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Marco Scrum

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	Dimensión 1: Control													
1	Utilizando Scrum toda la organización está enterada de lo que sucede en el proyecto y es transparente.													
2	Utiliza la Inspección sobre el desarrollo de cada sprint esta plasmada en el scrumboard.													
3	Aplicación de la Adaptación a las mejores formas de trabajo en el proyecto.													
	Dimensión 2: Auto Organización													
4	El marco scrum promueve el estilo de aquellos trabajadores que adoptan una forma de trabajo auto-organizada con responsabilidades y compromisos claros.													
5	El marco scrum promueve los grupos autodisciplinarios.													
6	La implementación de nuevas tecnologías ayuda a mejorar el modelo del negocio.													
	Dimensión 3: Colaboración													
7	El marco scrum permite trabajar de forma colaborativa en el equipo.													
8	Para que exista una buena comunicación, los miembros del equipo deben conocer el trabajo que los demás están llevando a cabo.													
	Dimensión 4: Valor													
9	Scrum utiliza la priorización basada en valor, con la finalidad de entregar un producto valioso para el cliente de manera oportuna y continua.													
	Dimensión 5: Iterativo													
10	Utilizar el desarrollo iterativo como un modelo flexible, asegura que cualquier cambio pueda ser incluido como parte del proyecto.													

	Dimensión 6: Iterativo																			
11	Utilizar el desarrollo iterativo como un modelo flexible, asegura que cualquier cambio pueda ser incluido como parte del proyecto.																			
	Dimensión 7: Tiempo asignado																			
12	Convertir a los agentes de cambio a las buenas prácticas con las ceremonias.																			

Revisión de Juicio de Expertos

1. Carta de Presentación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 13 de octubre de 2021

Carta P. 478-2021-UCV-EPG-SP

Mg.
WERNER URSOLA SIERRA
IT SENIOR MANAGER
SCOTIABANK PERÚ

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ENCISO SALINAS, CARLOS ENRIQUE**, identificado(a) con DNI/CE N° 87756375 y código de matrícula N° 7002125844, estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Transformación digital y uso de marca scrum en el área de sistemas de Scotiabank Perú, 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

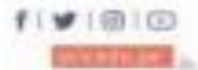
Agradeciendo la atención que brinda al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren ir al adelante.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **Dr. Carlos Guevara Malpica**
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MBA Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Transformación digital y uso de marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú año 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Carlos Enrique Enciso Salinas
DNI 07756375

2. Definición conceptual de variables y dimensiones

Variable: Transformación digital

El concepto de "transformación digital" abarca no solo al cambio de tecnología y la adaptación a su uso, sino cómo nos afecta este cambio a las personas y organizaciones, y cómo nos debemos transformar para disfrutar de sus ventajas y evitar sus inconvenientes. La transformación digital en la industria va ligada al término industria 4.0 refiriéndose a la cuarta revolución industrial. En cada una de las revoluciones industriales ha aparecido el fantasma de la pérdida de empleos. Actualmente, el fenómeno llamado industria 4.0 refiriéndose a la cuarta revolución industrial, vuelve a poner en boga este miedo (Martínez, 2019).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1 Clientes

En el mundo digital, las empresas deben involucrar a los clientes e involucrarlos activamente de una manera que puedan influir en los demás.

Clientes como una red dinámica altamente influyente entre ellos. La comunicación es de doble vía, los clientes son el actor clave.

Dimensión 2 Competencia

Es la forma en como el negocio compete y coopera con otras empresas, las tecnologías digitales están generando un gran impulso a las plataformas de los negocios facilitando que una empresa pueda generar un gran valor facilitando la interacción con otros negocios o clientes inclusive de forma directa.

Dimensión 3 Datos

Este dominio trata sobre cómo las empresas producen, administran y utilizan la información. Tradicionalmente, los datos se producían en una variedad de

procesos propios del negocio: manufactura, operaciones, ventas y mercadeo, y estas informaciones resultantes utilizadas principalmente para evaluar, pronosticar y tomar decisiones. Ahora los datos son continuamente generados en todas partes, el desafío es entenderlos y sacar información de valor los datos no estructurados son cada vez más útiles y de valor, los datos son un activo intangible estratégico.

Dimensión 4 Innovación

Es el proceso en el cuál las nuevas ideas son desarrolladas, probadas y llevadas al mercado por el negocio. Son decisiones tomadas en base a pruebas y validación, probar ideas es fácil, rápido y barato, se aprende del fracaso.

Dimensión 5 Valor

La forma como los clientes perciben una marca define la propuesta de valor de las empresas. Tradicionalmente, la propuesta de valor era considerada bastante constante, ya que los productos podrían ser actualizados, el proceso operativo podría mejorar, las campañas de marketing se ajustarían, pero se suponía que el valor básico ofrecido por una empresa no se cambiaba y estaba definido por su industria.

Variable: Marco scrum

Scrum: se caracteriza como "el orden dentro del caos", la cual se basa en una "estructura de desarrollo incremental", lo cual implica que en cada ciclo de desarrollo de un producto o servicio se "desgrana en "pequeños proyectos" divididos en distintas etapas: análisis, desarrollo y testing" (Rosello, 2019). Por ello, es que se le considera a este marco ágil como la que "con mayor eficacia facilita el hallazgo de soluciones específicas para los problemas que van surgiendo durante el desarrollo del proyecto" (OBS, 2021).

Dimensión 1 Control

Este principio enfatiza la filosofía central de Scrum basada en las tres ideas principales de transparencia, revisión y adaptación.

Dimensión 2 Auto organización

Este principio se centra en los trabajadores de hoy, que entregan un valor significativamente mayor cuando se auto-organizan y esto resulta en una mejor participación de los equipos y en la propiedad compartida de lo conseguido; y un entorno innovador y creativo que sea más propicio para el crecimiento.

Dimensión 2 Colaboración

Este principio se centra en las tres dimensiones fundamentales relacionadas con el trabajo colaborativo: la conciencia, la articulación y la apropiación. También aboga por la gestión de proyectos como un proceso compartido de creación de valor con equipos que trabajan e interactúan juntos para ofrecer el mayor valor.

Dimensión 4 Priorización basada en el valor

Este principio destaca el enfoque de Scrum para ofrecer el máximo valor comercial, desde el principio del proyecto y continuando en todo momento.

Dimensión 5 Desarrollo iterativo

Este principio define el desarrollo iterativo y enfatiza cómo administrar mejor los cambios y construir productos que satisfagan las necesidades del cliente. También

Dimensión 6 Tiempo asignado

Este principio describe cómo el tiempo se considera una restricción limitante en Scrum, y se utiliza para ayudar a gestionar eficazmente la planificación y ejecución de proyectos. Entre los elementos de Time-Boxed en Scrum se incluyen Sprints, Reuniones de Standup diarias, Sprint Planning Meetings y Sprint Review Meetings.

3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "Transformación digital y uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria, 2021"				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA	POBLACION
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variables:	
			V1: Transformación digital	V2: Marco scrum
¿Cuál es la relación entre transformación digital y el uso de metodología scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021?	Determinar la relación entre la transformación digital y el uso de metodología scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021.	Existe relación entre la transformación digital y el uso de metodología scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021.	MÉTODO: Cuantitativo DISEÑO: No experimental NIVEL INVESTIGACIÓN Descriptivo Correlacional CORTE Transversal TÉCNICA: Encuesta Google INSTRUMENTO: Cuestionario: 20 ítems	Población 100 trabajadores Muestreo: Aleatorio Simple
Problema Específicos:	Objetivo Específicos:	Hipótesis Específicos:		
(1) ¿Cuál es la relación entre clientes y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021? (2) ¿Cuál es la relación entre competencia y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021? (3) ¿Cuál es la relación entre datos y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021? (4) ¿Cuál es la relación entre innovación y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021?	(01) Identificar la relación entre clientes y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (02) Identificar la relación entre competencia y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (03) Identificar la relación entre datos y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (04) Identificar la relación entre innovación y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021.	(01) existe relación entre clientes y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (02) existe relación entre competencia y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (03) existe relación entre datos y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (04) existe relación entre innovación y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021.		

4. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL
Transformación Digital	El concepto de "transformación digital" abarca no solo al cambio de tecnología y la adaptación a su uso, sino cómo nos afecta este cambio a las personas y organizaciones, y cómo nos debemos transformar para disfrutar de sus ventajas y evitar sus inconvenientes (Martínez, 2019)	Se medirá por cinco dimensiones, aplicando un cuestionario con escala de Likert, se analizará con el software de SPSS V26 para medir su confiabilidad	Clientes	Experiencia Lealtad (NPS) Satisfacción Percepción	1-6	1 muy en desacuerdo 2 desacuerdo 3 acuerdo 4 muy acuerdo	Malo Regular Bueno
			Competencia	Actitud de servicio Comunicación Proactividad	7-11		
			Datos	Validez Integridad Precisión Oportuna	12-17		
			Innovación	Tecnología Planeamiento Aprendizaje	18-20		

5. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TRANSFORMACION DIGITAL

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
Dimensión 1: Clientes											
1	El Net Promoter Score (NPS) mide la lealtad de sus clientes			X			X			X	
2	Los clientes satisfechos son clientes leales, lo cual es crucial ya que adquirir nuevos clientes es más caro que retener los actuales.			X			X			X	
3	Saber que tienes clientes satisfechos no es suficiente, saber las razones detrás de su satisfacción y de qué es clave			X			X			X	
4	Aumentar el índice de satisfacción del cliente todos deben participar para mejorarlo.			X			X			X	
5	Realizar encuestas de satisfacción del cliente para conocer la percepción.			X			X			X	
6	Las nuevas tecnologías ayudan al banco a tener un plan estratégico más sólido.			X			X			X	
Dimensión 2: Competencia											
7	El banco crea constantemente diferentes productos y/o servicios para sus clientes.			X			X			X	
8	El banco informa de manera oportuna los productos y/o servicios a sus clientes.			X			X			X	
9	El banco percibe las necesidades y demandas del cliente.			X			X			X	
10	La implementación de nuevos softwares genera costos adicionales en los procesos			X			X			X	
11	La implementación de nuevas tecnologías ayuda a mejorar el modelo del negocio.			X			X			X	
Dimensión 3: Datos											
12	El banco mantiene una base de datos de clientes actualizados.			X			X			X	
13	El banco mantiene la confidencialidad de la información.			X			X			X	
14	La tecnología permite salvaguardar los datos de sus clientes.			X			X			X	
15	El banco convierte los datos en activo			X			X			X	
16	El banco toma decisiones basados en datos.			X			X			X	
17	La tecnología permite salvaguardar los datos de sus clientes.			X			X			X	

Dimensión 4: Innovación											
18	El banco utiliza a la innovación como un mecanismo para su crecimiento económico.			X			X			X	
19	El banco utiliza tecnología para innovar sus productos y/o servicios para los clientes.			X			X			X	
20	El banco cuenta con un plan estratégico que le permite enfrentar retos a largo plazo.			X			X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:Carlos Guevara..... DNI.....43663219.....

Especialidad del validador: OPERACIONES - TOMA DECISIONES EMPRESARIALES - MG. ADMINISTRACIÓN...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

...16.de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MARCO SCRUM

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
Dimensión 1: Control											
1	Utilizando Scrum toda la organización está enterada de lo que sucede en el proyecto y es transparente.			X			X			X	
2	Utiliza la Inspección sobre el desarrollo de cada sprint esta plasmada en el scrumbboard.			X			X			X	
3	Aplicación de la Adaptación a las mejores formas de trabajo en el proyecto.			X			X			X	
Dimensión 2: Auto Organización											
4	El marco scrum promueve el estilo de aquellos trabajadores que adoptan una forma de trabajo auto-organizada con responsabilidades y compromisos claros.			X			X			X	
5	El marco scrum promueve los grupos autodisciplinarios.			X			X			X	
6	La implementación de nuevas tecnologías ayuda a mejorar el modelo del negocio.			X			X			X	
Dimensión 3: Colaboración											
7	El marco scrum permite trabajar de forma colaborativa en el equipo.			X			X			X	
8	Para que exista una buena comunicación, los miembros del equipo deben conocer el trabajo que los demás están llevando a cabo.			X			X			X	
Dimensión 4: Valor											
9	Scrum utiliza la priorización basada en valor, con la finalidad de entregar un producto valioso para el cliente de manera oportuna y continua.			X			X			X	
Dimensión 5: Iterativo											
10	Utilizar el desarrollo iterativo como un modelo flexible, asegura que cualquier cambio pueda ser incluido como parte del proyecto.			X			X			X	
Dimensión 6: Iterativo											
11	Utilizar el desarrollo iterativo como un modelo flexible, asegura que cualquier cambio pueda ser incluido como parte del proyecto.			X			X			X	
Dimensión 7: Tiempo asignado											
				X			X			X	

12	Convertir a los agentes de cambio a las buenas prácticas con las ceremonias.			X			X			X	
----	--	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:Carlos Guevara..... DNI.....43663219.....

Especialidad del validador: OPERACIONES - TOMA DECISIONES EMPRESARIALES - MG. ADMINISTRACIÓN...

...16.de Octubre del 2021

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **Mgr. Jhony Godofredo Marín Vásquez**
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MBA Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Transformación digital y uso de marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú año 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Carlos Enrique Enciso Salinas
DNI 07756375

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

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
Dimensión 1: Clientes											
1	La entidad bancaria atiende las necesidades de los clientes, a través de una plataforma digital			X			X			X	
2	La entidad bancaria utiliza aplicativo de fidelización.			X			X			X	
3	La entidad bancaria se preocupa por sus clientes.			X			X			X	
4	La entidad bancaria conoce a sus clientes y brinda planes de productos personalizados.			X			X			X	
5	La entidad bancaria cuenta con plan estratégico.			X			X			X	
6	La tecnología ayuda a la entidad bancaria a construir un plan estratégico más sólido.			X			X			X	
Dimensión 2: Competencia											
7	El banco crea constantemente diferentes productos y/o servicios para sus clientes.			X			X			X	
8	El banco informa de manera oportuna los productos y/o servicios a sus clientes.		X			X			X		¿El informe de qué manera se realiza?
9	El banco percibe las necesidades y demandas del cliente.			X			X			X	
10	La implementación de nuevos softwares genera costos adicionales en los procesos			X			X			X	
11	La implementación de nuevas tecnologías ayuda a mejorar el modelo del negocio.			X			X			X	
Dimensión 3: Datos											
12	El banco mantiene una base de datos de clientes actualizados.		X			X			X		Se asemeja con la pregunta 13
13	El banco mantiene la confidencialidad de la información.			X			X			X	
14	La tecnología permite salvaguardar los datos de sus clientes.			X			X			X	
15	El banco convierte los datos en activo			X			X			X	
16	El banco toma decisiones basados en datos.			X			X			X	
17	La tecnología permite salvaguardar los datos de sus clientes.			X			X			X	

Dimensión 4: Innovación											
18	El banco utiliza a la innovación como un mecanismo para su crecimiento económico.			X			X			X	
19	El banco utiliza tecnología para innovar sus productos y/o servicios para los clientes.			X			X			X	
20	El banco cuenta con un plan estratégico que le permite enfrentar retos a largo plazo.			X			X			X	

Observaciones: *Suficiencia*

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Jhony Godofredo Marín Vásquez DNI...10042935

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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

Jhony Marín V.
 Firma del Experto Informante.
 10042935

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MARCO SCRUM

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
Dimensión 1: Control											
1	Utilizando Scrum toda la organización está enterada de lo que sucede en el proyecto y es transparente.			X			X			X	
2	Utiliza la Inspección sobre el desarrollo de cada sprint esta plasmada en el scrumboard.			X			X			X	
3	Aplicación de la Adaptación a las mejores formas de trabajo en el proyecto.			X			X			X	
Dimensión 2: Auto Organización											
4	El marco scrum promueve el estilo de aquellos trabajadores que adoptan una forma de trabajo auto-organizada con responsabilidades y compromisos claros.			X			X			X	
5	El marco scrum promueve los grupos autodisciplinarios.			X			X			X	
6	La implementación de nuevas tecnologías ayuda a mejorar el modelo del negocio.			X			X			X	
Dimensión 3: Colaboración											
7	El marco scrum permite trabajar de forma colaborativa en el equipo.			X			X			X	
8	Para que exista una buena comunicación, los miembros del equipo deben conocer el trabajo que los demás están llevando a cabo.			X			X			X	
Dimensión 4: Valor											
9	Scrum utiliza la priorización basada en valor, con la finalidad de entregar un producto valioso para el cliente de manera oportuna y continua.			X			X			X	
Dimensión 5: Iterativo											
10	Utilizar el desarrollo iterativo como un modelo flexible, asegura que cualquier cambio pueda ser incluido como parte del proyecto.			X			X			X	
Dimensión 6: Iterativo											
11	Utilizar el desarrollo iterativo como un modelo flexible, asegura que cualquier cambio pueda ser incluido como parte del proyecto.			X			X			X	
Dimensión 7: Tiempo asignado											

12	Convertir a los agentes de cambio a las buenas prácticas con las ceremonias.			X			X			X	
----	--	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--

12	Convertir a los agentes de cambio a las buenas prácticas con las ceremonias.			X			X			X	
----	--	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--

Observaciones: *Suficiencia*

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Jhony Godofredo Marín Vásquez DNI...10042935
 Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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.
 10042935

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dra. **Mirtha Ortiz Guillen**
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MBA Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Transformación digital y uso de marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú año 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Carlos Enrique Enciso Salinas
DNI 07756375

1. Carta de Presentación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 13 de octubre de 2021.

Carta P. 478-2021-UCV-EPG-SP

Mg.
WERNER URBIOLA SIERRA
IT SENIOR MANAGER
SCOTIABANK PERÚ

De mi mayor consideración:

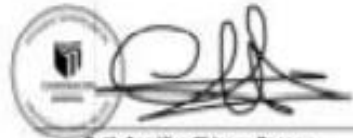
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ENDOSO SALINAS, CARLOS ENRIQUE**, identificado(a) con DNI/CE N° 07756375 y código de matrícula N° 7002525644; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Transformación digital y uso de marco scrum en el área de sistemas de Scotiabank Perú, 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

2. Definición conceptual de variables y dimensiones

Variable: Transformación digital

El concepto de “transformación digital” abarca no solo al cambio de tecnología y la adaptación a su uso, sino cómo nos afecta este cambio a las personas y organizaciones, y cómo nos debemos transformar para disfrutar de sus ventajas y evitar sus inconvenientes. La transformación digital en la industria va ligada al término industria 4.0 refiriéndose a la cuarta revolución industrial. En cada una de las revoluciones industriales ha aparecido el fantasma de la pérdida de empleos. Actualmente, el fenómeno llamado industria 4.0 refiriéndose a la cuarta revolución industrial, vuelve a poner en boga este miedo (Martínez, 2019).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1 Clientes

En el mundo digital, las empresas deben involucrar a los clientes e involucrarlos activamente de una manera que puedan influir en los demás.

Clientes como una red dinámica altamente influyente entre ellos. La comunicación es de doble vía, los clientes son el actor clave.

Dimensión 2 Competencia

Es la forma en como el negocio compete y coopera con otras empresas, las tecnologías digitales están generando un gran impulso a las plataformas de los negocios facilitando que una empresa pueda generar un gran valor facilitando la interacción con otros negocios o clientes inclusive de forma directa.

Dimensión 3 Datos

Este dominio trata sobre cómo las empresas producen, administran y utilizan la información. Tradicionalmente, los datos se producían en una variedad de

procesos propios del negocio: manufactura, operaciones, ventas y mercadeo, y estas informaciones resultantes utilizadas principalmente para evaluar, pronosticar y tomar decisiones. Ahora los datos son continuamente generados en todas partes, el desafío es entenderlos y sacar información de valor los datos no estructurados son cada vez más útiles y de valor, los datos son un activo intangible estratégico.

Dimensión 4 Innovación

Es el proceso en el cuál las nuevas ideas son desarrolladas, probadas y llevadas al mercado por el negocio. Son decisiones tomadas en base a pruebas y validación, probar ideas es fácil, rápido y barato, se aprende del fracaso.

Dimensión 5 Valor

La forma como los clientes perciben una marca define la propuesta de valor de las empresas. Tradicionalmente, la propuesta de valor era considerada bastante constante, ya que los productos podrían ser actualizados, el proceso operativo podría mejorar, las campañas de marketing se ajustarían, pero se suponía que el valor básico ofrecido por una empresa no se cambiaba y estaba definido por su industria.

Variable: Marco scrum

Scrum: se caracteriza como “el orden dentro del caos”, la cual se basa en una “estructura de desarrollo incremental”, lo cual implica que en cada ciclo de desarrollo de un producto o servicio se “desgrana en “pequeños proyectos” divididos en distintas etapas: análisis, desarrollo y testing” (Rosello, 2019). Por ello, es que se le considera a este marco ágil como la que “con mayor eficacia facilita el hallazgo de soluciones específicas para los problemas que van surgiendo durante el desarrollo del proyecto” (OBS, 2021).

Dimensión 6 Control

Este principio enfatiza la filosofía central de Scrum basada en las tres ideas principales de transparencia, revisión y adaptación.

Dimensión 7 Auto organización

Este principio se centra en los trabajadores de hoy, que entregan un valor significativamente mayor cuando se auto-organizan y esto resulta en una mejor participación de los equipos y en la propiedad compartida de lo conseguido; y un entorno innovador y creativo que sea más propicio para el crecimiento.

Dimensión 8 Colaboración

Este principio se centra en las tres dimensiones fundamentales relacionadas con el trabajo colaborativo: la conciencia, la articulación y la apropiación. También aboga por la gestión de proyectos como un proceso compartido de creación de valor con equipos que trabajan e interactúan juntos para ofrecer el mayor valor.

Dimensión 9 Priorización basada en el valor

Este principio destaca el enfoque de Scrum para ofrecer el máximo valor comercial, desde el principio del proyecto y continuando en todo momento.

Dimensión 10 Desarrollo iterativo

Este principio define el desarrollo iterativo y enfatiza cómo administrar mejor los

delinea las responsabilidades del Propietario del Producto y de la organización relacionadas con el desarrollo iterativo.

Dimensión 11 Tiempo asignado

Este principio describe cómo el tiempo se considera una restricción limitante en Scrum, y se utiliza para ayudar a gestionar eficazmente la planificación y ejecución de proyectos. Entre los elementos de Time-Boxed en Scrum se incluyen Sprints, Reuniones de Standup diarias, Sprint Planning Meetings y Sprint Review Meetings.

3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "Transformación digital y uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria, 2021"				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA	POBLACION
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variables:	
			V1: Transformación digital	V2: Marco scrum
¿Cuál es la relación entre transformación digital y el uso de metodología scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021?	Determinar la relación entre la transformación digital y el uso de metodología scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021.	Existe relación entre la transformación digital y el uso de metodología scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021.	MÉTODO: Cuantitativo	Población 100 trabajadores Muestreo: Aleatorio Simple
Problema Específicos:	Objetivo Específicos:	Hipótesis Específicos:	DISEÑO: No experimental	
(1) ¿Cuál es la relación entre clientes y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021? (2) ¿Cuál es la relación entre competencia y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021? (3) ¿Cuál es la relación entre datos y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021? (4) ¿Cuál es la relación entre innovación y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021?	(01) Identificar la relación entre clientes y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (02) Identificar la relación entre competencia y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (03) Identificar la relación entre datos y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (04) Identificar la relación entre innovación y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021.	(01) existe relación entre clientes y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (02) existe relación entre competencia y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (03) existe relación entre datos y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021. (04) existe relación entre innovación y el uso del marco scrum en el área de sistemas de una entidad bancaria del Perú, 2021.	NIVEL INVESTIGACIÓN Descriptivo Correlacional CORTE Transversal TÉCNICA: Encuesta Google INSTRUMENTO: Cuestionario: 20 ítems	

4. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL
Transformación Digital	El concepto de "transformación digital" abarca no solo al cambio de tecnología y la adaptación a su uso, sino cómo nos afecta este cambio a las personas y organizaciones, y cómo nos debemos transformar para disfrutar de sus ventajas y evitar sus inconvenientes (Martínez, 2019)	Se medirá por cinco dimensiones, aplicando un cuestionario con escala de Likert, se analizará con el software de SPSS V26 para medir su confiabilidad	Cientes	Experiencia Lealtad (NPS) Satisfacción Percepción	1-6	1 muy en desacuerdo 2 desacuerdo 3 acuerdo 4 muy acuerdo	Malo Regular Bueno
			Competencia	Actitud de servicio Comunicación Proactividad	7-11		
			Datos	Validez Integridad Precisión Oportuna	12-17		
			Innovación	Tecnología Planeamiento Aprendizaje	18-20		

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL
Marco Scrum	Es un marco de trabajo de la metodología ágil, que permite entregar, desarrollar y mantener productos de naturaleza compleja considera roles, eventos y artefactos de la metodología y las reglas que los relacionan (Rosello, 2019).	Se medirán seis dimensiones las cuales son los principios de scrum, aplicando un cuestionario con escala de Likert, se analizará con el software de SPSS V26 para medir su confiabilidad	Control	Transparencia Revisión Adaptación	21-23	1 muy en desacuerdo 2 desacuerdo 3 acuerdo 4 muy acuerdo	Malo Regular Bueno
			Auto Organización	Entorno Entrega valor Creativo	24-25		
			Colaboración	Conciencia Articulación Apropiación	26-27		
			Valor	Valor comercial	28		
			Iterativo	Mejorar cambios Construir productos	29		
			Tiempo asignado	Sprints Planning Review	30		

5. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Transformación Digital y uso del marco scrum en área de sistemas de una entidad bancaria, 2021

Nro.	Dimensiones	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencia
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	1 Clientes													
1	El Net Promoter Score (NPS) mide la lealtad de sus clientes.				X				X				X	
2	Los clientes satisfechos son clientes leales, lo cual es crucial ya que adquirir nuevos clientes es más caro que retener los actuales.				X				X				X	
3	Saber que tienes clientes satisfechos no es suficiente, saber las razones detrás de su satisfacción y deleite es clave.				X				X				X	
4	Aumentar el índice de satisfacción del cliente (CSAT) no depende de un equipo, todos deben participar para mejorarlo.				X				X				X	
5	Realizar encuestas de satisfacción del cliente para conocer la percepción.				X				X				X	
6	Las nuevas tecnologías ayudan al banco a tener un plan estratégico más sólido.				X				X				X	
	2: Competencia													
7	El banco crea constantemente diferentes productos y/o servicios para sus clientes.				X				X				X	
8	El banco informa de manera oportuna los productos y/o servicios a sus clientes.				X				X				X	
9	El banco percibe las necesidades y demandas del cliente.				X				X				X	

10	La implementación de nuevos softwares genera costos adicionales en los procesos.				X					X					X
11	La implementación de nuevas tecnologías ayuda a mejorar el modelo del negocio.				X					X					X
3: Datos		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA		
12	El banco mantiene una base de datos de clientes actualizados.				X					X					X
13	El banco mantiene la confidencialidad de la información.				X					X					X
14	La tecnología permite salvaguardar los datos de sus clientes.				X					X					X
15	El banco convierte los datos en activo				X					X					X
16	El banco toma decisiones basados en datos.				X					X					X
17	La tecnología permite salvaguardar los datos de sus clientes.				X					X					X
4: Innovación		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA		
18	El banco utiliza a la innovación como un mecanismo para su crecimiento económico.				X					X					X
19	El banco utiliza tecnología para innovar sus productos y/o servicios para los clientes.				X					X					X
20	El banco cuenta con un plan estratégico que le permite enfrentar retos a largo plazo.				X					X					X

5: Control		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA		
21	Utilizando Scrum toda la organización está enterada de lo que sucede en el proyecto y es transparente.				X					X					X
22	Utiliza la Inspección sobre el desarrollo de cada sprint esta plasmada en el scrumboard.				X					X					X
23	Aplicación de la Adaptación a las mejores formas de trabajo en el proyecto.				X					X					X
6: Auto organización		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA		
24	El marco scrum promueve el estilo de aquellos trabajadores que adoptan una forma de trabajo auto-organizada con responsabilidades y compromisos claros.				X					X					X

25	El marco scrum promueve los grupos autodisciplinarios.				X				X				X	
	7: Colaboración	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
26	El marco scrum permite trabajar de forma colaborativa en el equipo.				X				X				X	
27	Para que exista una buena comunicación, los miembros del equipo deben conocer el trabajo que los demás están llevando a cabo.				X				X				X	
	8: Valor	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
28	Scrum utiliza la priorización basada en valor, con la finalidad de entregar un producto valioso para el cliente de manera oportuna y continua.				X				X				X	
	9: Iterativo	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
29	Utilizar el desarrollo iterativo como un modelo flexible, asegura que cualquier cambio pueda ser incluido como parte del proyecto.				X				X				X	
	10: Tiempo asignado	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
30	Convertir a los agentes de cambio a las buenas prácticas con las ceremonias.				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Mirtha Patricia Ortiz Guillén DNI 09967490

Especialidad del validador: Gestión Empresarial y Finanzas

17 de Octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.

Confección del cuestionario

<https://forms.gle/yEHZv5c87DV4E1AP6>




Transformación digital y uso de marco scrum

Estimados colaboradores el presente cuestionario es para conocer su calificación ante el tema de la transformación digital y el uso del marco scrum en una entidad financiera 2021.

Datos personales

Por favor llenar estos datos personales siendo exclusivamente recolectados para la presente investigación la cual será anónima.

 carlos.enciso.salinas@gmail.com (no se comparten)
[Cambiar cuenta](#)



*Obligatorio

1. Edad (años) *

- 20 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- 51 a Mas

2. Sexo *

- Masculino
- Femenino
- Otros

3. Ocupación en el lugar de trabajo *

Analista de sistemas

4. Tiempo en la empresa *

- De 1 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 20 años
- De 21 a mas

5. En la empresa donde trabaja se aplica Metodología Ágil *

- Si
- No

*

Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo

P01. El Net Promoter Score (NPS) mide la lealtad de sus clientes.

P02. Los canales digitales facilitan el acceso rápido y fácil a los clientes.

P03. La entidad bancaria se preocupa por sus clientes.

P04. La entidad bancaria conoce a su cliente externos y brinda planes de productos personalizados.

P05. Los clientes son impulsados en proponer ideas sobre cómo mejorar los canales digitales.

P06. Los clientes externos se encuentran fidelizados mediante aplicativo.

P28. La gerencia se preocupa en potenciar las habilidades y capacidades de los colaboradores.

P29. El dialogo es la mejor forma de transmitir la información dentro del equipo.

P30. Scrum delimita los roles que deben existir en el proyecto.

Atrás

Enviar

Borrar formulario



Transformación digital y uso de marco scrum

Se registró tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

El formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Denunciar abuso](#)

Aplicación Software SPSS v26

SPSS Transformacion digital.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	Folio	Edad	Sexo	Ocupacion	Tiempo	Aplica	Transf01	Transf02	Transf03	Transf04	Transf05	Transf06	Transf07	Transf08	Tran
1	1	3	1	10	3	1	5	4	4	4	4	5	4	5	
2	2	2	2	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	
3	3	3	1	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	
5	5	2	1	3	1	2	4	4	5	4	3	4	4	4	
6	6	2	2	3	1	1	5	5	5	4	4	4	5	4	
7	7	2	2	8	1	1	3	5	5	4	4	3	4	4	
8	8	4	1	13	1	1	4	5	4	4	4	4	5	4	
9	9	2	1	3	1	1	4	5	5	4	4	4	5	4	
10	10	3	1	12	1	1	3	4	3	3	3	3	4	3	
11	11	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	12	2	1	3	1	1	4	5	4	4	4	4	5	4	
13	13	1	1	8	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	14	1	2	3	1	2	4	5	4	3	3	3	4	4	
15	15	3	2	6	1	1	5	4	5	4	5	4	5	4	
16	16	3	1	5	1	1	5	4	4	4	3	3	4	4	
17	17	2	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	4	5	
18	18	1	2	3	1	2	4	4	4	5	4	5	5	3	
19	19	3	1	8	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	20	3	1	12	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	21	4	1	12	3	1	4	4	5	5	4	4	5	5	
22	22	2	2	4	1	2	4	4	4	5	5	5	4	4	
23	23	1	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	

Vista de datos Vista de variables

Trabajo en Excel

Transformación digital y uso de marco scrum (respuestas) - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Folio	1. Edad (años)	2. Sexo	3. Ocupación en el lugar	4. Tiempo en la empresa	5. En la empresa donde	[P01. El Net Promoter Sc	[P02. Los canales digita	[P03. La entidad bancar	[P04. La entidad bancar	[P05. Los clientes son in	[P06. Los cliente
2	1	41 - 50	Masculino	Experto TI Senior	De 11 a 20 años	Si	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
3	2	31 - 40	Femenino	Analista TI	De 1 a 5 años	No	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo
4	3	41 - 50	Masculino	Analista TI	De 11 a 20 años	Si	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo
5	4	20 - 30	Femenino	Analista TI	De 6 a 10 años	Si	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo
6	5	31 - 40	Masculino	Analista TI	De 1 a 5 años	No	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo
7	6	31 - 40	Femenino	Analista TI	De 1 a 5 años	Si	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
8	7	31 - 40	Femenino	Especialista TI	De 1 a 5 años	Si	Indiferente	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente
9	8	51 a Mas	Masculino	Project Manager	De 1 a 5 años	Si	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
10	9	31 - 40	Masculino	Analista TI	De 1 a 5 años	Si	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
11	10	41 - 50	Masculino	Jefe Aplicaciones	De 1 a 5 años	Si	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
12	11	20 - 30	Masculino	Analista TI	De 1 a 5 años	Si	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo
13	12	31 - 40	Masculino	Analista TI	De 1 a 5 años	Si	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
14	13	20 - 30	Masculino	Especialista TI	De 1 a 5 años	Si	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
15	14	20 - 30	Femenino	Analista TI	De 1 a 5 años	No	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente
16	15	41 - 50	Femenino	Asistente de producción	De 1 a 5 años	Si	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo
17	16	41 - 50	Masculino	Analista TI Senior	De 1 a 5 años	Si	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente
18	17	31 - 40	Femenino	Analista Junior	De 1 a 5 años	No	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente
19	18	20 - 30	Femenino	Analista TI	De 1 a 5 años	No	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
20	19	41 - 50	Masculino	Especialista TI	De 11 a 20 años	Si	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
21	20	41 - 50	Masculino	Jefe Aplicaciones	De 11 a 20 años	Si	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo
22	21	51 a Mas	Masculino	Jefe Aplicaciones	De 11 a 20 años	Si	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
23	22	31 - 40	Femenino	Analista TI Distribuido	De 1 a 5 años	No	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo
24	23	20 - 30	Femenino	Analista TI	De 6 a 10 años	No	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
25	24	20 - 30	Femenino	Especialista TI	De 6 a 10 años	Si	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo
26	25	41 - 50	Masculino	Analista TI Senior	De 11 a 20 años	No	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo
27	26	41 - 50	Masculino	Especialista TI	De 6 a 10 años	No	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Resuestas de formulario 1 Hoja3 Hoja1

17°C 22:15 31/10/2021

Vista de variables en SPSS

SPSS Transformacion digital.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Folio	Numérico	8	0	Folio	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Edad	Numérico	40	0	Edad	{1, 20 - 30}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Sexo	Numérico	40	0	Sexo	{1, Hombre}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Ocupacion	Numérico	40	0	Ocupación en e...	{1, Agile Te...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
5	Tiempo	Numérico	40	0	Tiempo en la e...	{1, De 1 a 5...	Ninguna	11	Derecha	Nominal	Entrada
6	Aplica	Numérico	40	0	En la empresa ...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	Transf01	Numérico	40	0	[P01. El Net P...	{1, Muy en ...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Transf02	Numérico	40	0	[P02. Los can...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Transf03	Numérico	40	0	[P03. La entid...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Transf04	Numérico	40	0	[P04. La entid...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Transf05	Numérico	40	0	[P05. Los clien...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Transf06	Numérico	39	0	[P06. Los clien...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Transf07	Numérico	40	0	[P07. Trabajar ...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Transf08	Numérico	40	0	[P08. El banco...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Transf09	Numérico	40	0	[P09. El banco...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Transf10	Numérico	40	0	[P10. Los prog...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Transf11	Numérico	40	0	[P11. Existen ...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Transf12	Numérico	40	0	[P12. El banco...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Transf13	Numérico	40	0	[P13. El banco...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Transf14	Numérico	40	0	[P14. El banco...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Transf15	Numérico	40	0	[P15. El banco...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Transf16	Numérico	40	0	[P16. Utilizand...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Transf17	Numérico	40	0	[P17. Utiliza la...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Transf18	Numérico	40	0	[P18. Aplicaci...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Transf19	Numérico	40	0	[P19. El banco...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Pr