



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Herramientas digitales y calidad de servicio del Banco de la
Nación, Huaraz, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Espinoza Gonzales, Leonid Hernan (orcid.org/0000-0003-4832-2861)

ASESOR:

Dr. Casusol Morales, David Omar Fernando (orcid.org/0000-0002-7580-6573)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

Gracias Dios por esta nueva oportunidad, gracias a mis padres porque fueron el motor que empujo mi educación siempre, a mis hermanos que alentaron a seguir adelante en el logro de mis objetivos, a la persona que acompaña hoy mis días porque hacia el café cuando el sueño era pesado y el cansancio flagelaba.

A los clientes que participaron en el desarrollo de la investigación, con la información proporcionada para lograr con éxito la tesis.

Leonid Hernan

Agradecimiento

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

Al Administrador del Banco de la Nación Huaraz por permitir realizar trabajos de recolección de datos dentro de su agencia sucursal, información necesaria para culminar con éxito la tesis.

A la Universidad César Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

El Autor

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	6
III.METODOLOGÍA	14
3.1.Tipo y diseño de investigación	14
3.2.Variables y operacionalización	15
3.3.Población, muestra y muestreo	16
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5.Procesamientos	18
3.6.Método de análisis de datos	18
3.7.Aspectos éticos	19
IV.RESULTADOS	20
V.DISCUSIÓN	29
VI.CONCLUSIONES	38
VII.RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de manejo de herramientas digitales del Banco de la Nación	20
Tabla 2. Nivel de calidad de servicio del Banco de la Nación	21
Tabla 3. Prueba de normalidad de datos	22
Tabla 4. Relación entre las herramientas digitales y la calidad de servicio.	23
Tabla 5. Relación entre las herramientas digitales y la información transparente	24
Tabla 6. Relación entre las herramientas digitales y el trato del Banco.	25
Tabla 7. Relación entre las herramientas digitales y la flexibilidad del Banco.	26
Tabla 8. Relación entre las herramientas digitales y la capacidad personal.	27
Tabla 9. Relación entre las Herramientas digitales y la atención al cliente .	28

Índice de figuras

Figura 1. El esquema del estudio es:

14

Resumen

El estudio presenta como objetivo general del presente estudio es determinar la relación entre las herramientas digitales y la calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz, 2022, para ello se basó en el tipo básica, con enfoque cuantitativo, por presentar resultados numéricos, con diseño no experimental – Correlacional y alcance transversal, trabajando con una población de 120 usuarios y la muestra se conformó por 92 usuarios extraída de manera probabilística aleatorio, aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión: Se determinó la existencia de relación significativa ($Rho= 0.909$; sig. = $0.000 < 0.01$) entre las herramientas digitales y la calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz, 2022, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzara una mejor calidad en el servicio que se ofrece a la población, demostrando la hipótesis de estudio y realizando la negación de la hipótesis nula.

Palabras clave: Herramientas digitales, calidad de servicio, fiabilidad

Abstract

The study presented as a general objective of the present study is to determine the relationship between digital tools and the quality of service of the Banco de la Nación of the city of Huaraz, 2022, for which it was based on the basic type, with a quantitative approach, to present numerical results, with non-experimental design - Correlational and cross-sectional scope, working with a population of 120 users and the sample was made up of 92 users extracted in a random probabilistic manner, applying the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, reaching the conclusion: The existence of a significant relationship ($Rho= 0.909$; $sig. = 0.000 < 0.01$) between the digital tools and the quality of service of the Banco de la Nación of the city of Huaraz, 2022, was determined, revealing that if management is improved of the digital tools in the bank, a better quality in the service offered to the population will be achieved, demonstrating the study hypothesis and carrying out the to negation of the null hypothesis.

Keywords: Digital tools, quality of service, reliability

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se vienen desarrollando nuevas tecnologías de la comunicación e informáticas, donde las herramientas digitales, son aplicadas en el campo laboral como mecanismos que generan resultados favorables en cuanto a calidad del servicio se refiere, muestra de ello, se refleja en la encuesta desarrollada en el año 2016 por la Unión Europea (UE) sobre la inclusión y habilidades digitales, evidenciando que el 47% de la población cuenta con herramientas digitales insuficientes, por otro lado, el 23% desconoce o no hace uso de este sistema en absoluto, frente a dicha situación, se planteó un método para el manejo de las herramientas digitales denominado "European Digital Competence Framework for Citizens", buscando generar el cambio en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía, en especial para el entorno financiero; ya que son estas, las organizaciones con más demanda de brindar servicios económicos a la población, conocido también como préstamos (Pech y Prieto, 2017, p.1).

Ante ello, una investigación realizada en España, determinó que "el eje principal de la actividad económica, es la banca financiera", así mismo, Ontiveros y Martín (2017) señalaron que el uso de las nuevas herramientas digitales, han permitido que las entidades financieras, mejore el nivel competitivo en el sistema bancario, ante ello, la calidad del servicio, ha contribuido en el ámbito emocional de los trabajadores de una organización, haciendo que sus funciones, sean mucho más eficientes; por otro lado, estas herramientas, mostraron una cierta desventaja en percepción de los colaboradores, ya que la aplicación de las Tics, demanda menor puestos de trabajo; de acuerdo con un nuevo informe de Citigroup publicado en la revista CNN Money (2016), donde se muestra que más del 30% de puestos de trabajo en entidades bancarias podrían perderse entre los años 2015 – 2016 o acelerar la actual reducción de personal, lo cual corresponde a la automatización de la banca minorista.

Así mismo, en el contexto internacional, las empresas necesitan cambiar constantemente sus estrategias laborales, debido a la rapidez de los avances tecnológicos y el cambio en los patrones de conducta de los consumidores, por ello, Kane et al. (2018) en su estudio denominado Deloitte a diferentes entidades

financieras a nivel mundial, manifestando que la mayoría de ellas no toman conciencia de la importancia de mejorar en el uso de las herramientas virtuales; al respecto, se encontró que solo el 15% de los trabajadores, confían en la capacidad de sus empresas y esperan ser capacitados para afrontar los nuevos desafíos tecnológicos, además, estas personas, corresponden a los centros financieros, ya que son aquellas, las que tienen mayor demanda en el uso de plataformas digitales para seguir brindando un servicio eficiente y de calidad al usuario, otro caso, es el de “gA Center for Digital Transformation” (2018), donde reveló que la digitalización ha generado diferentes cambios y oportunidades en las entidades financieras de Latinoamérica, presentando que el 79.58% corresponden a las empresas que adoptaron nuevas tecnologías para mejorar su sistema funcional y el servicio que brindan a la población, también informó en otro estudio, que el 46.56% implementan adecuadamente la transformación digital para obtener los resultados deseados.

En el marco nacional, las empresas peruanas han iniciado a incorporar este nuevo sistema tecnológico, debido a la alta demanda competitiva entre otras organizaciones del rubro financiero, ante lo mencionado, se halló que solo el 2% de entidades bancarias, se encontraban en nivel alto en el año 2018 respecto al uso de herramientas digitales, mientras que en el 2019, dichas empresas contaban con un 10% de uso de nuevas tecnologías, lo que refleja la importancia por aplicar estas herramientas como un medio de avance o progreso, así mismo, se encontró que la adaptabilidad y aplicación de estos nuevos mecanismos, se dieron en las entidades del rubro de telecomunicaciones presentando un 68,3%, en el uso de herramientas digitales, seguido de ello, se ubican las entidades de banca y seguro estimando un 63,2% en dicho camino (Ochoa, 2019).

En el mismo contexto, Gestión (2017), señaló que uno de los casos más conocido, fue el del BCP, cuya organización llevaba más de 125 años aplicando un sistema tradicional, pero que, en la actualidad, la alta demanda de herramientas digitales, han exigido adaptarse a ella, haciendo que las competencias por dominar dichas herramientas, cumplan con los propósitos planteados en la institución, buscando mejorar la calidad del servicio, que hoy en día se ha visto truncado, además de implementar nuevas técnicas para el manejo de estos mecanismos, se busca capacitar constantemente al personal y seguir avanzando como empresa.

Al igual que los casos mencionados anteriormente, el banco de la nación de la ciudad de Huaraz, es considerado como uno de los principal agentes financieros en el Perú, dicha entidad, actualmente posee una estructura solida en el marco financiero y económico, el cual ha incorporado estrategias genéricas para el uso de las herramientas digitales, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al cliente, ante ello, la implementación de nuevos sistemas, han forzado a los trabajadores a impulsar la cobertura de los productos y servicios financieros por cuenta propia, lo cual, ha distorsionado la plataforma propuesta, donde el colaborador hace un mal manejo de dichas herramientas, en ocasiones desconoce de ellas, otras veces, no recibe capacitación y sobre todo baja la calidad del servicio brindado al usuario; además, es claro que la percepción de los trabajadores, está íntimamente ligada a las políticas administrativas de dicha entidad bancaria, sin importar el ánimo adoptado en sus colaboradores, es decir, que las herramientas digitales, no han sido adaptadas correctamente en el desarrollo institucional del banco de la nación.

Bajo la problemática expuesta, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existirá entre las herramientas digitales y la calidad de servicio de del usuario en el Banco de la Nación, Huaraz – 2022?

Por consiguiente, la investigación es relevante socialmente, debido a que se logró determinar el nivel de relación que presenta las competencias digitales con la calidad del servicio en el banco de la nación de la ciudad de Huaraz, con ello, se podrán formular posibles soluciones en el sistema financiero, conocer la correlación entre ambas variables y responder a la problemática expuesta; de igual manera, se presenta la justificación práctica, donde se tomaron los resultados como referencia para afrontar situaciones similares, además, por ser un estudio cuantitativo, se logró medir las variables dando a conocer los niveles encontrados. Del mismo modo, la investigación, sostiene una justificación metodológica ya que se aplicó un instrumento para medir ambas variables, de las cuales, la información recaudada pudo ser procesada valorada a través de la validez y confiabilidad; así mismo sirvió como un medio de información en el contexto bancario, tomando de ello, las conclusiones y recomendaciones planteadas, por último, se establece una justificación teórica, ya que se conoció el nivel de correlación entre las

competencias digitales y la calidad de servicio, estos resultados serán de utilidad para nuevas investigaciones en el sector financiero, así mismo contribuyo como aporte a futuras investigaciones y así seguir profundizando cada vez más en el campo de la investigación científica.

Ante lo expresado líneas arriba, se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre las herramientas digitales y la calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz, 2022. De ello se desprenden los siguientes objetivos específicos: Evaluar las herramientas digitales del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz. Seguido de tiene: Medir la calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz. También, se consideró: Diagnosticar la relación entre las herramientas digitales y la información transparente del Banco de la Nación, Huaraz. Luego esta: Calcular la relación entre las herramientas digitales y el trato del Banco de la Nación, Huaraz. También se tiene: Identificar la relación entre las herramientas digitales y la flexibilidad del Banco de la Nación, Huaraz. Luego, se tuvo: Medir la relación entre las herramientas digitales y la capacidad personal del Banco de la Nación, Huaraz. Por último, se consideró: Calcular la relación entre las Herramientas digitales y la atención al cliente del Banco de la Nación, Huaraz.

Por último, se presenta la siguiente hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre las herramientas digitales y la calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz, 2022, mientras que su hipótesis nula será: No existe relación directa y significativa entre las herramientas digitales y la calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz, 2022.

Del mismo modo, se establecen las siguientes hipótesis específicas: Existe relación directa y significativa entre las herramientas digitales y la información transparente del Banco de la Nación, Huaraz, considerando que su hipótesis nula será: No existe relación directa y significativa entre las herramientas digitales y la información transparente del Banco de la Nación, Huaraz.

La segunda hipótesis fue: Existe relación directa y significativa entre las herramientas digitales y el trato del Banco de la Nación, Huaraz, teniendo en cuenta

su hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre las herramientas digitales y el trato del Banco de la Nación, Huaraz.

La tercera hipótesis consistió: Existe relación directa y significativa entre las herramientas digitales y la flexibilidad del Banco de la Nación, Huaraz, mientras que su hipótesis nula fue: No existe relación directa y significativa entre las herramientas digitales y la flexibilidad del Banco de la Nación, Huaraz.

La cuarta hipótesis se basó: Existe relación directa y significativa entre las herramientas digitales y la capacidad personal del Banco de la Nación, Huaraz, presentando la siguiente hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre las herramientas digitales y la capacidad personal del Banco de la Nación, Huaraz.

La quinta hipótesis fue: Existe relación directa y significativa entre las Herramientas digitales y la atención al cliente del Banco de la Nación, Huaraz, teniendo como hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre las Herramientas digitales y la atención al cliente del Banco de la Nación, Huaraz.

II. MARCO TEÓRICO

Ante el la problemática presentada en la investigación, se tomaron en cuenta el aporte de algunos autores que profundizaron en el tema, además, se consideraron estudios en el marco internacional, nacional y local; consecuentemente, se presentaran las teorías relacionadas al tema del estudio, partiendo en las siguientes líneas:

En el entorno internacional, se manifestó Pachas (2017) con su estudio cambios en la modalidad laboral a través de la incorporación de herramientas digitales en la banca financiera, en el cual, se manejó el objetivo general de analizar los efectos que causa el sistema laboral mediante la modalidad virtual en el desempeño de los trabajadores de dicha entidad, teniendo en cuenta el método cuantitativo de diseño correlacional y no experimental, donde se llegó a la siguiente conclusión: que las entidades bancarias, deben estar preparadas para afrontar los cambios y los avances tecnológicos en la actualidad, puesto a que las nuevas demandas, exigen el uso de equipos modernos y sistemas de trabajo, adaptados a la programación virtual, es por ello, que un respaldo indispensable en este sector, sería el manejo de un presupuesto asignado para tales sucesos, donde se podrá hacer uso de este recurso para sostener la económica del banco y la calidad de servicio al cliente.

Asu vez, Montaña y Torres (2017) desarrolló un estudio encaminado a la caracterización organizacional, considerando los lineamientos para generar el cambio en los procesos laborales de la institución, ante ello, se estableció como objeto del estudio: definir la relación entre las variables mencionadas para satisfacer las necesidades del usuario en el sector financiero; para ello, se aplicó la metodología cuantitativa y el diseño no experimental, encontrándose como resultado que es viable comprobar que la mayoría de las entidades financieras de última generación, están sometidas a cambios determinantes y crecientes que hoy en día, ha obligado a utilizar los nuevos avances tecnológicos. Por último, se llegó a concluir que un cambio organizacional planificado solo es perdurable y estable cuando es autocontrolado en la economía financiera en el sistema laboral, considerando que, en dicho proceso, la participación del cliente será fundamental.

Del mismo modo, se considera a González et al. (2018) en el tesis: Cambio organizacional e institucional en el sector bancario de Colombia en el periodo 1990 – 2010, donde se presentó como objeto genérico determinar la relación entre las variables mencionadas, para el cual se tomó la metodología de enfoque cuantitativo y su diseño fue el descriptivo – correlacional y no experimental, encontrando distintos elementos de cambios, en el cual se vinculan las deficiencias y limitaciones de la entidad bancaria, con relación al cumplimiento de metas y posicionamiento en el mercado, además, se analizó el avance institucional según su nivel de competencia frente a otros organismos; concluyendo que, por medio de la implementación de nuevas tecnologías, las entidades financieras pueden alcanzar oportunidades como las de relaciones internacionales, calidad en atención al cliente, facilidades de acceso a la plataforma virtual, adaptabilidad a los nuevos sistemas y futuras exigencias; pero sobre todo en el crecimiento económico.

Por otro lado, en el ámbito nacional, se tiene a Copa (2017) en su estudio enfocado a identificar los canales de banca por internet, banca móvil y atención al cliente en el BCP de Moquegua, donde su objetivo principal pasó a ser definir el nivel de desconocimiento de los trabajadores acerca del uso de las plataformas digitales conocidas como banca móvil y banca por internet. En dicho estudio, se aplicó el método cuantitativo con diseño no experimental, de tipo correlacional – descriptivo; en el cual se llegó a la conclusión que la falta de información de los canales de Banca Móvil y Banca por Internet del BCP es excesiva; debido a que la mayoría de gente utilizan las ofertas proporcionadas a través de esta entidad bancaria y no conocen la existencia de dichos canales, dándole prioridad a los cajeros automáticos y a los agentes al paso, los cuales, también son muy útiles pero corren una amenaza constante al manejar dinero en efectivo y ser propenso a robos, asaltos y otros factores más, como el de no conocer el canal interno de la organización y los procesos que se desarrollan al interior de la entidad bancaria, deduciendo que para el usuario es importante saber que la institución guardara con recelo la información y los datos tomados de cada persona que suele prestar de un servicio económico, siendo así, se adoptara la confianza entre proveedores y ciudadanos, además, esto está ligado al manejo de plataformas digitales y algunos programas virtuales.

Chaupis y Gonzáles (2018), desarrollaron un estudio que se basa en diagnosticar como se presenta la relación la competencia digital y la calidad de servicio en una entidad publicade Huanuco, para ello se presentó como objetivo analizar el grado de relación que se presente entre las variables, basado en el enfoque cuantitativo, por presentar resultados numéricos, permitiéndoles llegar a la conclusión: Se ha registrado un grado de relación de 0.244 con una sig. = 0.151, analizada como positiva baja y aceptando la hipótesis nula, por lo cual se ha demostrado que no se registra similitud entre la competencia digital que presentan los trabajadores con la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios, dando a conocer que se requiere que se implementen actividades de mejora.

Bajo la misma linease tiene a Córdova (2021), con su estudio que se basa en analizar a la calidad de servicio en un banco de San Borja, para ello se estableció como objetivo conocer la relación que se presenta entre la calidad de servicio y la fidelización de clientes, llegando a la conclusión: Se ha determinado un nivel de relación de 0.728, junto a ello se ha presentado un valor de significancia de 0.000, mostrando que la calidad que ofrece el banco a sus clientes es de gran beneficio para que se pueda lograr el posicionamiento de la empresa en la ciudad, para ello la gerencia debe aplicar estrategias que permitan la integración y fortalecimiento de los procesos.

Arriaga (2018), presento su estudio que se basa en desarrollar el diagnóstico de la relación que se presenta de las TIC y la calidad de servicio que se ofrece al usuario de una entidad pública de Chanchamayo, para ello se presento como enfoque cuantitativo, puesto que durante su desarrollo se plasmaron resultados numéricos, además se logro concluir: Se ha demostrado a través de los resultados una relación de 0.494 considerado como positiva, además se ha obtenido un valor de significancia de 0.000 situada como menor al 0.05, con lo que se afirma la presencia de una relación significativa y se realizo el rechazo de la hipótesis nula.

En aporte de Martens (2016), quien elaboró un estudio dirigido a la incorporación de un plan estratégico para gestionar el cambio en la entidad financiera COFIDE, para el cual se estableció el siguiente objetivo principal:

establecer la relación entre las variables gestión del cambio y plan estratégico, para tal efecto, se demostró el método cuantitativo con un diseño no experimental y de tipo descriptivo – correlacional, además, se concluyó que la aplicación de las Tics en la entidad financiera para los siguientes años, se convertiría en la herramienta principal del desarrollo institucional para la empresa bancaria, donde se tendrá que considerar la instalación de nuevos equipos de tecnología avanzada y sobre todo de programas de capacitación sobre el uso de estas nuevas herramientas de modalidad virtual. Así mismo, COFIDE, es una organización que viene incorporando algunas de estas tendencias, pero la atención esencial está en atacar los deseos primordiales de la entidad, también se ha identificado la carencia de estructuras que podrían ser consideradas neurálgicas para la organización, las cuales han sido deliberadas, pero nunca realizadas, de este modo, dentro de las operaciones existen excesivas estrategias y controles que optimizan ampliamente el uso de nuevas herramientas digitales, por último, es indispensable no contar con estos nuevos mecanismos, ya que la demanda del mercado laboral, lo exige.

Por su parte, Álvarez, et al. (2017) diseñaron un estudio titulado: Estrategias para mejorar el sector financiero de la región Cusco, planteándose como el de encontrar la relación entre el plan estratégico de la entidad bancaria y el servicio brindado por los colaboradores de la agencia bancaria, llegando a concluir que el eje primordial en el contexto bancario del departamento de Cusco, es contar con una infraestructura progresiva, que permitan la mejora de sus operaciones e interés para el mercado regional, eventualmente se aconseja que los gerentes de dicha empresa, deben fomentar inspiración en el uso de la plataforma digital al momento de ejecutar operaciones o cuando se pretenda tener acceso al sistema, a efecto de lo mencionado, el uso de los avances tecnológicos brindará a los usuarios un proveedor más eficiente y accesible en todas las sucursales de la institución financiera estudiada, frente a ello, la organización, debe buscar mecanismos y formas de generar confianza a los ciudadanos, al referir que el servicio financiero está enfocado en cubrir algunas necesidades económicas.

Bajo lo presentado anteriormente, se describirán algunas teorías relacionadas al tema para profundizar y fundamentar la investigación, lo expresado por diferentes autores se dan a continuación:

Con respecto a la variable herramientas digitales, Krumsvik et al. (2006) lo define como el conjunto de programas, software y aplicaciones virtuales que ayuda a las personas a mantenerse continuamente conectados, la cual se ha venido desarrollando en el mundo empresarial, específicamente en el sector financiero, debido a la alta demanda económica de la población, estas organizaciones, se ven obligadas a afrontar los nuevos desafíos de los problemas sociales, siendo uno de ello, la pandemia por covid-19, además, este contexto, enmarca la necesidad de aplicar herramientas que permitan el acceso de usuarios a diversas plataformas virtuales, las mismas que conducen a brindar el servicio correspondiente. Ante ello, el autor considera cinco herramientas más empleadas en el entorno bancario, como son: la página web, la información digital, la comunicación virtual y las citas online para acceder a una atención determinada (p. 466).

Así mismo, las herramientas digitales para Gonzales et al. (2018), son definidas como el manejo de los avances tecnológicos, donde las personas están inmersas en una serie de conflictos sociales, siendo uno de ello, el de manejo de las plataformas virtuales, por un lado, están las ganas de superación y por otro lado, está la falta de manejo y conocimiento de estas herramientas, ante ello, Cabero y Martínez (2019) afirma lo mencionado anteriormente, definiendo que las herramientas digitales alteran de manera positiva o negativa en la capacidad intelectual de las personas, en este punto, el ser humano debe hacer uso de sus habilidades y destrezas para adaptarse rápidamente a las nuevas exigencias tecnológicas.

Frente a lo redactado líneas arriba, el autor que más se acerca al estudio de las herramientas digitales, es Krumsvik et al. (2006), indicando que dicha variable está sujeta a los componentes que permiten el desarrollo de actividades a través de plataformas digitales, posibilitando las mismas acciones que se dan de manera presencial, dicho ello, se toman como dimensiones a las siguientes: la página web, la información digital, la comunicación virtual, las consultas online y las citas web.

De lo mencionado, la primera dimensión, les corresponde a las plataformas digitales, cuya herramienta es de suma importancia para las entidades financieras, ya que, por este medio, es que el usuario podrá hacer uso de los foros virtuales y

las plataformas que ofrece la empresa, así mismo, mediante este medio, es posible que las personas, busque o soliciten la información necesaria para cubrir sus necesidades personales (Krumsvik et al., 2006 citado por Zavala et al., 2016).

Seguido a ello, se tiene que la segunda dimensión, está definida como la información digital, esta herramienta, permite a los usuarios a consultar toda duda que presente, ante ello, el individuo podrá interactuar con los funcionarios de una organización financiera en tiempo real o a modo de preguntas, esperando la pronta respuesta, este aspecto, es considerado también como el método informativo, para estar al tanto de lo que está sucediendo o podría suceder, dicha información, será requerida por el usuario, las veces que sea posible y con ello, aclarar su duda o posiblemente solucionar algún tipo de problema, así mismo, podrá ser posible que se pacten acuerdos y otros medios más que son importantes para el cliente (Krumsvik et al., 2006 citado por Segrera et al., 2020, p.56).

Del mismo modo, la tercera dimensión le corresponde a la comunicación virtual, la cual se describe como el proceso en el que los clientes tienen facilidades para establecer una comunicación fluida con el asesor financiero, así mismo, la principal intención de este elemento, es la de cubrir las necesidades del usuario, brindándole todo tipo de información de manera veras y transparente, por ende, las entidades bancarias, buscan que esta herramienta, se mantenga actualizada para garantizar la acogida de sus clientes (Krumsvik et al., 2006 citado MINEDU, 2016).

En cuanto a la cuarta dimensión, referida como citas online, siendo una de las herramientas que más se ha venido empleando en la actualidad, debido a la nueva modalidad de trabajo que se difundió en todos los sectores financieros, mediante este recurso, el cliente tiene la posibilidad de consultar dudas, quejas, reclamos y otros aspectos más, que se podrán dar de manera virtual o si es posible, separar una cita para atención presencia, usando la opción citas online que toda organización está implementando (Krumsvik et al., 2006 citado por García et al. (2021, p. 122).

Por otro lado, la variable calidad de servicio, de acuerdo con Prieto et al. (2016) lo definen como la condición en la que el usuario demuestra su complacencia en cuanto al servicio brindado o servicio recibido, entendiéndose

también, como la percepción que refleja el consumidor a través de acciones considerativas, del mismo modo, se tomó la opinión de Vásquez (2015) señalando que es el cliente, quien determina si el servicio fue eficiente o no, demostrando sus sentimiento respecto a las emociones adquiridas; a su vez, se considera el aporte de Monsalve y Hernández (2015) quienes refieren que la calidad de servicio, se definirá por medio de una evaluación percibida por el cliente, donde este usuario, podrá poner al tanto la expectativa que tiene al inicio del servicio y la percepción tomada después de ello.

Frente a ello, es necesario contar con los hallazgos de los estudios exploratorios y cuantitativos descritos por Zeithaml y Bitner (2002, citado en Parasuraman et al., 1985) quienes manifiestan cinco campos en la calidad de servicio, poniendo énfasis en la atención que reciben el usuario y la percepción que tomará frente a lo vivido, además estos elementos, son indispensables no solo en el sector financiero, sino también en el ámbito educacional, religioso, doméstico y otros, los cuales dependerán de herramientas innovadoras para otorgar un excelente servicio y cumplir las expectativas del cliente, frente a ello, las dimensiones de la calidad de servicio, serían las siguientes: la información transparente, el trato, la flexibilidad, la capacidad personal y la atención al cliente, siendo este último, uno de los más importantes.

En consideración a lo mencionado anteriormente, la primera dimensión le corresponde a la información transparente, que en palabras de Vergara et al. (2017 citado en Parasuraman et al., 1985), es este, un elemento que brinda la confianza necesaria al cliente, en este sentido, el usuarios pondrá en práctica su capacidad para percibir, si la información que está recibiendo, es veras y transparente, atente ello, los colaboradores, se sienten en la necesidad de buscar nuevas formas de llegar al cliente, siendo el sector financiero, el más tedioso para llevar a cabo esta actividad, por ende, si el usuario solicita o hace algún pedido, es tarea de los funcionarios atenderlo de forma rápida y eficiente, esto hará que las personas, se sientan a gusto con el servicio prestado (p. 284).

Para la segunda dimensión, definida como trato, según Parasuraman et al., (1985 citado por Aldana y Piña, 2017), esta es una herramienta fundamental en el

desarrollo de cada actividad del personal administrativo, pero no solo es tarea de los miembros de dicha área, sino también, de todo el personal conjuntamente.

Respecto a la tercera dimensión, estimada como flexibilidad, corresponde a las facilidades que le brinda el colaborador al cliente, en este sentido, el trabajador, deber servir como apoyo a todo aquel, que busque solucionar un problema, este sujeto, debe asumir los conflictos de su cliente, asumiendo que dichos problemas son suyos también y por ende, se verá obligado a encontrar posibles soluciones, además, la flexibilidad, tiene que ver con el comportamiento del que brinda un servicio y está a disposición del cliente (Parasuraman et al., 1985 citado por Terán, 2021, p. 216).

Luego, la cuarta dimensión, considerada como la capacidad personal, descrita como la facultad que tienen las personas para brindar servicios de calidad, en este sentido, el trabajador hace uso de sus habilidades y conocimientos para mejorar continuamente en las funciones que se le ha encomendado, así mismo, se podría decir, que es obligación del empleado, en hacer que el servicio o la atención brindada, sean los mayor eficiente posible, bajo el mismo concepto, se considera que no es necesario ser profesional o técnico para efectuar correctamente un servicio, sino que, esta acción, parte de la personalidad que adopta el trabajador ante una situación (Parasuraman et al., 1985 citado por Riveros, 2017).

Por último, se tuvo que la quinta dimensión definida como atención al cliente, la misma que fue expuesta por Parasuraman et al., (1985 citado por colas et al., 2017), señalando que esta dimensión, se refiere a la facultad que posee un individuo al querer brindar un servicio de calidad, en este proceso, la finalidad del trabajador, es la de atender exitosamente al usuario, con la intención de que, este, vuelva a prestar de dicho servicio y hacerlo cliente de la organización, por otro lado, el propósito de una entidad financiera o llamado también como banco, es velar por el bienestar de sus consumidores, ya que de ellos depende el progreso o desarrollo de la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

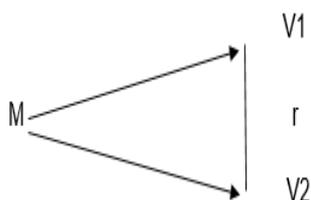
Este estudio se consideró de tipo básica, según lo expuesto por Hernández y Mendoza (2018), como una investigación que se enfoca en la recopilación de fuentes de información, basada en argumentos que sustenten a las variables y permitan analizar una problemática, estableciendo la formulación de posibles alternativas de solución del problema citado.

Es de enfoque cuantitativo, expresado por Neill y Cortez (2018); quienes definen, que los estudios cuantitativos se basan en la aplicación de instrumentos con opciones cerradas para poder ser procesadas por medio de técnicas estadísticas y que respondan a los objetivos trazados.

Se considera de diseño no experimental – Correlacional, al respecto Ochoa (2019), menciona que los estudios no experimentales se basan en la observación externa a la problemática y se evita interferir en el comportamiento de las variables, realizando observaciones por medio de instrumentos. Por otro lado, Navarro et al. (2017), expresa que los estudios correlacionales tienen por finalidad analizar el nivel de relación que se presentan entre variables por medio de la aplicación de técnicas estadísticas.

Presenta alcance temporal transversal, definida por Sánchez y Reyes (2019), como estudio que se obtienen información en un solo momento, basando en la aplicación de instrumentos que permiten el recojo de opiniones.

Figura 1. El esquema del estudio es:



Dónde:

M: Muestra de estudios.

V_x: Observación a la variable herramientas digitales.

V_y: Observación a la variable calidad de servicio.

r: Relación que existe entre las variables del estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Bajo el concepto de Salgado (2018), la operacionalización de las variables, son definidas por sus dimensiones e indicadores, las cuales ayudarán a medirlas y con ello determinar sus niveles correspondientes, además, dicho proceso, de definirá mediante la aplicación de instrumentos, tal como se menciona a continuación:

Variable X: Herramientas digitales**Definición conceptual:**

Krumsvik et al. (2006) lo define como el conjunto de programas, software y aplicaciones virtuales que ayuda a las personas a mantenerse continuamente conectados, la cual se ha venido desarrollando en el mundo empresarial, específicamente en el sector financiero, debido a la alta demanda económica de la población.

Definición operacional:

Al mencionar a la definición operacional se tiene que la variable herramientas digitales, vienen a ser, el conjunto de programas, software y plataformas virtuales que ayudan a una determinada organización, para desarrollar sus actividades normales, de manera eficiente, rápida y online, frente a ello, las dimensiones halladas, fueron las siguientes: la página web, la información digital, la comunicación virtual, las consultas online y las citas web (Ver Anexo 01).

Escala de medición:

Para poder analizar a la variable y sus dimensiones se ha considerado en el estudio utilizar una escala ordinal.

Variable Y: Calidad del servicio

Definición conceptual:

Prieto et al. (2016) lo definen como la condición en la que el usuario demuestra su complacencia en cuanto al servicio brindado o servicio recibido, entendiéndose también, como la percepción que refleja el consumidor a través de acciones considerativas.

Definición operacional:

La definición operacional de la calidad de servicio, está basa en la percepción que presenta el usuario, relacionado a la atención que recibe cuando realiza sus trámites, para el caso del estudio se mide en las dimensiones de elementos como: la información transparente, el trato, la flexibilidad, la capacidad personal y la atención al cliente (Ver Anexo 01).

Escala de medición:

Para poder analizar a la variable y sus dimensiones se ha considerado en el estudio utilizar una escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población según Salazar et al. (2018), corresponde a la totalidad de los participantes, los cuales fueron utilizados para recoger la información requerida por medio de su opinión o experiencias vividas, en este caso, la presente investigación tiene una población conformada por 120 usuarios en promedio que se atiende de manera diaria en el Banco de la Nación en la ciudad de Huaraz, siendo determinado por el reporte de atenciones diaria de ventanilla y plataforma que realiza el banco al finalizar una jornada de trabajo.

Para el cálculo de la muestra se utilizó una formula estadística detallada como anexo 2, donde se menciona a los criterios tomados para la estimación del tamaño que fue de 92 usuarios en promedio que son atendidos en ventanilla y plataforma.

Dentro de los criterios de inclusión, los usuarios fueron considerados a los que presenten disposición en llenar la encuesta y que sean recurrentes, para ello se informara a los trabajadores para que brinden los instrumentos a sus usuarios habituales que realizan tramites en el banco.

Por otro lado, los criterios de exclusión, fue considerado a los usuarios que no sean recurrentes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para dicho estudio, se consideró la técnica de la encuesta descrita por Sánchez y Reyes (2015), sosteniendo que dicha técnica se basa en la formulación de preguntas de acuerdo a su finalidad y enfoque, de tal manera se debe tener en cuenta que, para un enfoque cuantitativo, las preguntas serán cerradas, mientras que, para un enfoque cualitativo, la formulación de preguntas será abiertas; a su vez, la finalidad del presente estudio determina que se tomará el enfoque cuantitativo.

Ante lo presentado en la técnica, el estudio contemplara el cuestionario como instrumento de recolección de datos, tal como lo menciona Montalván et al. (2019), expresando que, en los cuestionarios cerrados, se aplica una escala tipo Likert colocando un rango de valoración numérica para cada opción de respuesta, por ende, se plantearon dos cuestionarios correspondientes a cada una de las variables del estudio, la primera se denominó cuestionario de herramientas digitales y la segunda se denominó cuestionario de calidad de servicio.

En este sentido, se aplicó el método de consulta a expertos, quienes determinaran la validez de los instrumentos presentados en el estudio, al respecto Navarro et al. (2017), expresan que la validez se realiza por el análisis de consistencia interna que realizan especialistas en el tema de análisis. A efecto de ello, se consideró el proceso de revisión de los instrumentos elaborados, para luego ser validados por 3 especialistas en el tema, los mismos que debieron cumplir el grado de magister o doctor en la materia, además, se realizó un análisis de

consistencia interna para asignar la valoración de los ítems, indicadores y dimensiones del presente estudio.

Según Hernández y Mendoza (2018), es un proceso estadístico que se realiza para determinar si el instrumento se encuentra dentro de los parámetros aceptable para ser aplicados en un estudio y depende de las opciones de respuestas para seleccionar el método, cuando presenta opciones dicotómicas se utiliza el método de KR-20 y cuando presenta opciones politómicas se utiliza el método de alfa de Cronbach. En el caso del estudio se utilizó el Alfa de Cronbach por presentar opciones politómicas de tipo Likert por medio de cinco opciones de respuesta por cada instrumento.

3.5. Procedimiento

En primera instancia se procedió a la selección de la institución a la cual va dirigido el estudio, para luego presentar una solicitud para obtener el consentimiento de la entidad bancaria, teniendo en cuenta que dicho formato, será derivado de la escuela de posgrado de la UCV, posterior a ello, se ingresó dicho documento por mesa de partes de la entidad, buscando obtener una respuesta positiva; de ser así el caso, se identificó la problemática para tomarlo como tema de análisis y por último, se buscó recolectar la información necesaria para cumplir con los objetivos.

Para ello se inició con las coordinaciones necesarias con las autoridades para la programación de fechas de acceso a la información y el contacto con los usuarios para poder realizar la aplicación de los instrumentos, luego se realizará la redacción del consentimiento informado para detallar la finalidad que presenta el estudio y proceder con el recojo de sus opiniones referente a las variables analizadas, una vez que se obtenga dichas opiniones será organizada para presentar los resultados pertinentes que permitan la respuesta de los objetivos.

3.6. Método de análisis de datos

Al respecto, en el método de análisis, Jiménez (2020), aporta que los métodos de análisis de datos se consideran a las técnicas estadísticas aplicados en los

estudios para lograr los objetivos establecidos, desarrollado por medio de la estadística descriptiva y la estadística inferencial. En el caso de la estadística descriptiva se tuvo en consideración a la evaluación de las variables con sus dimensiones por medio de niveles de porcentajes que se ubican, siendo presentado en tablas y figuras que permitieron su análisis. En el caso de la estadística inferencial se realizó una prueba de normalidad de datos para determinar la distribución que presente la muestra y a partir de ello poder utilizar el método inferencial más adecuado para el estudio.

3.7. Aspectos éticos

En este aspecto, se tomaron los principios y valores, tanto del autor como de la institución en la cual se desarrolla la presente investigación. Así mismo, se basó en el consentimiento informado, donde los participantes recibirán información sobre los objetivos de dicho estudio. Del mismo modo, se sustentó en la confidencialidad de los miembros de la muestra, ocultando en todo momento la identidad de dichos integrantes, e importante para ellos y para el autor, considerar el anonimato. Por último, se tiene que la información recaudada, guardará el derecho de autoría, aplicando para ello las normas APA, donde toda información proveniente de diferentes autores, serán citados de acuerdo a las normas internacionales y así cumplir sus lineamientos.

IV. RESULTADOS

Para el cálculo de los resultados se utilizó los programas de Excel 2021 y el SPSS 26.0, realizando el análisis descriptivo e inferencial del estudio.

Análisis descriptivo

Tabla 1.

Nivel de manejo de herramientas digitales del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Plataformas digitales	49	53.3%	32	34.8%	11	12.0%	92	100.0%
Información digital	47	51.1%	36	39.1%	9	9.8%	92	100.0%
Comunicación virtual	49	53.3%	31	33.7%	12	13.0%	92	100.0%
Citas online	51	55.4%	33	35.9%	8	8.7%	92	100.0%
Herramientas digitales	46	50.0%	37	40.2%	9	9.8%	92	100.0%

Con el análisis desarrollado se presenta que la dimensión plataformas digitales presenta que el 53.3% lo percibe como deficiente, luego se tiene que el 34.8% lo da a conocer como regular, además se ha mostrado que el 12.0% lo percibe como eficiente. Cuando se detalla los hallazgos evidenciados de la información digital se tiene que el 51.1% lo encuentra como deficiente, de ahí se ha mostrado que el 39.10% lo encuentra como regular, incorporado con el 9.8% que lo analiza como eficiente. Al hacer mención de la comunicación virtual se tiene que el 53.3% lo interpreta como deficiente, luego se ha dado a conocer que el 33.7% lo encuentra como regular, sumado a ello se tiene que el 13.0% lo encuentra como eficiente. Cuando se habla de citas online se tiene que el 55.4% lo percibe como deficiente. De ahí se ha dado a conocer que el 35.9% lo analiza como regular, sumado a ello se tiene que el 8.7% lo encuentra como eficiente. Al mencionar las herramientas digitales se tiene que el 50.0% lo analiza como deficiente, luego se ha evidenciado que el 40.2% lo encuentra como regular y el 9.8% lo percibe como eficiente.

Tabla 2.

Nivel de calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Información transparente	49	53.3%	32	34.8%	11	12.0%	92	100.0%
Trato	51	55.4%	32	34.8%	9	9.8%	92	100.0%
Flexibilidad	45	48.9%	39	42.4%	8	8.7%	92	100.0%
Capacidad personal	44	47.8%	36	39.1%	12	13.0%	92	100.0%
Atención al cliente	44	47.8%	38	41.3%	10	10.9%	92	100.0%
Calidad de servicio	42	45.7%	40	43.5%	10	10.9%	92	100.0%

Con el análisis desarrollado se presenta que la dimensión información transparente presenta que el 53.3% lo percibe como deficiente, luego se ha dado a conocer que el 34.8% lo ha evidenciado como regular, además de lo expresado se tiene que el 12.0% lo encuentra eficiente. Al realizar el análisis de la dimensión trato se ha reflejado que el 55.4% lo ha mostrado como deficiente, junto a ello se tiene que el 34.8% lo encuentran como regular, sumado a ello se tiene que el 9.8% lo percibe como eficiente. Al desarrollar el análisis de la flexibilidad se tiene que el 48.9% lo considera como deficiente, luego se tiene que el 42.4% lo interpretan como regular, finalmente al realizar el análisis se ha demostrado que el 8.7% lo ha mostrado como eficiente. Cuando se realiza el análisis de la capacidad del personal se ha mostrado que el 47.8% lo analiza de manera deficiente, luego se ha dado a conocer que el 39.1% lo encuentra como regular, además de ello se tiene que el 13.0% lo ubica como eficiente. Cuando se detalla los hallazgos de la atención al cliente se tiene que el 47.8% lo considera como deficiente, luego se ha dado a conocer que el 41.3% lo encuentran como regular y el 10.9% lo analizan como eficiente. Al realizar el análisis de la calidad de servicio se tiene que el 45.7% lo analiza como deficiente, luego se ha encontrado valoraciones del 43.5% que lo encuentra como regular, además de ello se tiene que el 10.9% lo ha percibido de manera eficiente.

Análisis inferencial

Para conocer el sustento y poder utilizar el método más adecuado para el estudio se tiene en cuenta el método de Kolmogorov-Smirnov^a, el cual permite conocer la distribución que presenta la muestra cuando son mayores a 50 y establecer el método inferencial más adecuado para conocer la relación que se presenta entre los objetivos establecidos.

Tabla 3.

Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Herramientas digitales	,132	92	,000	,910	92	,000
Calidad de servicio	,140	92	,000	,906	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a los valores que se han registrado de la prueba de normalidad de datos se da a conocer que el valor de la significancia alcanzada es de 0.000, considerada como menor al margen 0.05, afirmando que se presenta una distribución no paramétrica en el estudio y seleccionado como método inferencial al Rho de Spearman para dar a conocer los niveles de relación que se presenten en el estudio.

Tabla 4.

Relación entre las herramientas digitales y la calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz, 2022.

		Herramientas digitales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Herramientas digitales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,909**
		N	92
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,909**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	92

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

Al desarrollar el análisis de relación que se presentó entre las herramientas digitales y la calidad de servicio se ha podido registrar un valor de Rho = 0.909 interpretada según la valoración de Hernández et al. (2014), como positiva fuerte, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzara una mejor calidad en el servicio que se ofrece a la población.

De la misma manera para poder realizar la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta en el estudio, se ha procedido con el análisis del valor de la significancia, alcanzando un valor de 0.000, situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se afirma la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se realiza el proceso de rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 5.

Relación entre las herramientas digitales y la información transparente del Banco de la Nación, Huaraz.

		Herramientas digitales	Información transparente
Rho de Spearman	Herramientas digitales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,851**
		N	,000
			92
	Información transparente	Coeficiente de correlación	,851**
		Sig. (bilateral)	1,000
		,000	
		92	

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

Al desarrollar el análisis de relación que se presentó entre las herramientas digitales y la información transparente se ha podido registrar un valor de Rho = 0.851 interpretada según la valoración de Hernández et al. (2014), como positiva fuerte, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzará una mejor información transparente que se ofrece a la población.

De la misma manera para poder realizar la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta en el estudio, se ha procedido con el análisis del valor de la significancia, alcanzando un valor de 0.000, situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se afirma la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se realiza el proceso de rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 6.

Relación entre las herramientas digitales y el trato del Banco de la Nación, Huaraz.

		Herramientas digitales		Trato	
Rho de Spearman	Herramientas digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,816**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	92	92	
	Trato	Coeficiente de correlación	,816**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	92	92	

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

Al desarrollar el análisis de relación que se presentó entre las herramientas digitales y el trato del Banco se ha podido registrar un valor de $Rho = 0.816$ interpretada según la valoración de Hernández et al. (2014), como positiva fuerte, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzará un mejor trato del personal hacia los usuarios.

De la misma manera para poder realizar la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta en el estudio, se ha procedido con el análisis del valor de la significancia, alcanzando un valor de 0.000, situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se afirma la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se realiza el proceso de rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 7.

Relación entre las herramientas digitales y la flexibilidad del Banco de la Nación, Huaraz.

		Herramientas digitales		Flexibilidad
Rho de Spearman	Herramientas digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Flexibilidad	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Al desarrollar el análisis de relación que se presentó entre las herramientas digitales y la flexibilidad del Banco se ha podido registrar un valor de Rho = 0.826 interpretada según la valoración de Hernández et al. (2014), como positiva fuerte, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzará una mejor flexibilidad del Banco que se ofrece a la población.

De la misma manera para poder realizar la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta en el estudio, se ha procedido con el análisis del valor de la significancia, alcanzando un valor de 0.000, situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se afirma la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se realiza el proceso de rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 8.

Relación entre las herramientas digitales y la capacidad personal del Banco de la Nación, Huaraz.

		Herramientas digitales	Capacidad personal
Rho de Spearman	Herramientas digitales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,785**
		N	92
	Capacidad personal	Coeficiente de correlación	,785**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92

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

Al desarrollar el análisis de relación que se presentó entre las herramientas digitales y la capacidad personal se ha podido registrar un valor de Rho = 0.785 interpretada según la valoración de Hernández et al. (2014), como positiva fuerte, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzará una mejor capacidad personal que se ofrece a la población.

De la misma manera para poder realizar la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta en el estudio, se ha procedido con el análisis del valor de la significancia, alcanzando un valor de 0.000, situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se afirma la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se realiza el proceso de rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 9.

Relación entre las Herramientas digitales y la atención al cliente del Banco de la Nación, Huaraz.

		Herramientas digitales	Atención al cliente
Rho de Spearman	Herramientas digitales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,740**
		N	92
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	,740**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92

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

Al desarrollar el análisis de relación que se presentó entre las herramientas digitales y la atención al cliente del Banco se ha podido registrar un valor de Rho = 0.740 interpretada según la valoración de Hernández et al. (2014), como positiva fuerte, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzará una mejor atención al cliente del Banco que se ofrece a la población.

De la misma manera para poder realizar la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta en el estudio, se ha procedido con el análisis del valor de la significancia, alcanzando un valor de 0.000, situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se afirma la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se realiza el proceso de rechazo de la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados hallados para el objetivo general que se enfoca en determinar la relación entre las herramientas digitales y la calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz, 2022, al desarrollar el análisis de relación que se presentó entre las herramientas digitales y la calidad de servicio se ha podido registrar un valor de $Rho = 0.909$ interpretada según la valoración de Hernández et al. (2014), como positiva fuerte, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzara una mejor calidad en el servicio que se ofrece a la población. De la misma manera para poder realizar la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta en el estudio, se ha procedido con el análisis del valor de la significancia, alcanzando un valor de 0.000, situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se afirma la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se realiza el proceso de rechazo de la hipótesis nula.

Resultados que concuerda con lo encontrado por Arriaga (2018), presento su estudio que se basa en desarrollar el diagnóstico de la relación que se presenta de las TIC y la calidad de servicio que se ofrece al usuario de una entidad pública de Chanchamayo, para ello se presentó como enfoque cuantitativo, puesto que durante su desarrollo se plasmaron resultados numéricos, además se logró concluir: Se ha demostrado a través de los resultados una relación de 0.494 considerado como positiva, además se ha obtenido un valor de significancia de 0.000 situada como menor al 0.05, con lo que se afirma la presencia de una relación significativa y se realizó el rechazo de la hipótesis nula.

Además, presenta discrepancia con lo registrado por Chaupis y Gonzáles (2018), permitiéndoles llegar a la conclusión: Se ha registrado un grado de relación de 0.244 con una sig. = 0.151, analizada como positiva baja y aceptando la hipótesis nula, por lo cual se ha demostrado que no se registra similitud entre la competencia digital que presentan los trabajadores con la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios, dando a conocer que se requiere que se implementen actividades de mejora.

Así mismo, las herramientas digitales para Gonzales et al. (2018), son definidas como el manejo de los avances tecnológicos, donde las personas están inmersas en una serie de conflictos sociales, siendo uno de ello, el de manejo de las plataformas virtuales, por un lado, están las ganas de superación y por otro lado, está la falta de manejo y conocimiento de estas herramientas, ante ello, Cabero y Martínez (2019) afirma lo mencionado anteriormente, definiendo que las herramientas digitales alteran de manera positiva o negativa en la capacidad intelectual de las personas, en este punto, el ser humano debe hacer uso de sus habilidades y destrezas para adaptarse rápidamente a las nuevas exigencias tecnológicas.

De acuerdo a los resultados hallados para el objetivo específico 1 que se enfoca en evaluar las herramientas digitales del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz, con el análisis desarrollado se presenta que la dimensión plataformas digitales presenta que el 53.3% lo percibe como deficiente, luego se tiene que el 34.8% lo da a conocer como regular, además se ha mostrado que el 12.0% lo percibe como eficiente. Cuando se detalla los hallazgos evidenciados de la información digital se tiene que el 51.1% lo encuentra como deficiente, de ahí se ha mostrado que el 39.10% lo encuentra como regular, incorporado con el 9.8% que lo analiza como eficiente. Al hacer mención de la comunicación virtual se tiene que el 53.3% lo interpreta como deficiente, luego se ha dado a conocer que el 33.7% lo encuentra como regular, sumado a ello se tiene que el 13.0% lo encuentra como eficiente. Cuando se habla de citas online se tiene que el 55.4% lo percibe como deficiente. De ahí se ha dado a conocer que el 35.9% lo analiza como regular, sumado a ello se tiene que el 8.7% lo encuentra como eficiente. Al mencionar las herramientas digitales se tiene que el 50.0% lo analiza como deficiente, luego se ha evidenciado que el 40.2% lo encuentra como regular y el 9.8% lo percibe como eficiente.

Resultados que presenta concordancia con lo registrado por Copa (2017), en el cual se llegó a la conclusión que la falta de información de los canales de Banca Móvil y Banca por Internet del BCP es excesiva; debido a que la mayoría de gente utilizan las ofertas proporcionadas a través de esta entidad bancaria y no conocen la existencia de dichos canales, dándole prioridad a los cajeros automáticos y a los

agentes al paso, los cuales, también son muy útiles pero corren una amenaza constante al manejar dinero en efectivo y ser propenso a robos, asaltos y otros factores más, como el de no conocer el canal interno de la organización y los procesos que se desarrollan al interior de la entidad bancaria, deduciendo que para el usuario es importante saber que la institución guardara con recelo la información y los datos tomados de cada persona que suele prestar de un servicio económico, siendo así, se adoptara la confianza entre proveedores y ciudadanos, además, esto está ligado al manejo de plataformas digitales y algunos programas virtuales.

Krumsvik et al. (2006) lo define como el conjunto de programas, software y aplicaciones virtuales que ayuda a las personas a mantenerse continuamente conectados, la cual se ha venido desarrollando en el mundo empresarial, específicamente en el sector financiero, debido a la alta demanda económica de la población, estas organizaciones, se ven obligadas a afrontar los nuevos desafíos de los problemas sociales, siendo uno de ello, la pandemia por covid-19, además, este contexto, enmarca la necesidad de aplicar herramientas que permitan el acceso de usuarios a diversas plataformas virtuales, las mismas que conducen a brindar el servicio correspondiente. Ante ello, el autor considera cinco herramientas más empleadas en el entorno bancario, como son: la página web, la información digital, la comunicación virtual y las citas online para acceder a una atención determinada (p. 466).

De acuerdo a los resultados hallados para el objetivo específico 2 que se enfoca en medir la calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz, con el análisis desarrollado se presenta que la dimensión información transparente presenta que el 53.3% lo percibe como deficiente, luego se ha dado a conocer que el 34.8% lo ha evidenciado como regular, además de lo expresado se tiene que el 12.0% lo encuentra eficiente. Al realizar el análisis de la dimensión trato se ha reflejado que el 55.4% lo ha mostrado como deficiente, junto a ello se tiene que el 34.8% lo encuentran como regular, sumado a ello se tiene que el 9.8% lo percibe como eficiente. Al desarrollar el análisis de la flexibilidad se tiene que el 48.9% lo considera como deficiente, luego se tiene que el 42.4% lo interpretan como regular, finalmente al realizar el análisis se ha demostrado que el 8.7% lo ha mostrado como eficiente. Cuando se realiza el análisis de la capacidad del personal

se ha mostrado que el 47.8% lo analiza de manera deficiente, luego se ha dado a conocer que el 39.1% lo encuentra como regular, además de ello se tiene que el 13.0% lo ubica como eficiente. Cuando se detalla los hallazgos de la atención al cliente se tiene que el 17.8% lo considera como deficiente, luego se ha dado a conocer que el 41.3% lo encuentran como regular y el 10.9% lo analizan como eficiente. Al realizar el análisis de la calidad de ser vicio se tiene que el 45.7% lo analiza como deficiente, luego se ha encontrado valoraciones del 43.5% que lo encuentra como regular, además de ello se tiene que el 10.9% lo ha percibido de manera eficiente.

Resultados que presenta concordancia con lo registrado por Córdova (2021), llegando a la conclusión: Se ha determinado un nivel de relación de 0.728, junto a ello se ha presentado un valor de significancia de 0.000, mostrando que la calidad que ofrece el banco a sus clientes es de gran beneficio para que se pueda lograr el posicionamiento de la empresa en la ciudad, para ello la gerencia debe aplicar estrategias que permitan la integración y fortalecimiento de los procesos.

Prieto et al. (2016) lo definen como la condición en la que el usuario demuestra su complacencia en cuanto al servicio brindado o servicio recibido, entendiéndose también, como la percepción que refleja el consumidor a través de acciones considerativas, del mismo modo, se tomó la opinión de Vásquez (2015) señalando que es el cliente, quien determina si el servicio fue eficiente o no, demostrando sus sentimiento respecto a las emociones adquiridas; a su vez, se considera el aporte de Monsalve y Hernández (2015) quienes refieren que la calidad de servicio, se definirá por medio de una evaluación percibida por el cliente, donde este usuario, podrá poner al tanto la expectativa que tiene al inicio del servicio y la percepción tomada después de ello.

De acuerdo a los resultados hallados para el objetivo específico 3 que se enfoca en diagnosticar la relación entre las herramientas digitales y la información transparente del Banco de la Nación, Huaraz, desarrollar el análisis de relación que se presentó entre las herramientas digitales y la información transparente se ha podido registrar un valor de $Rho = 0.851$ interpretada según la valoración de Hernández et al. (2014), como positiva fuerte, dando a conocer que si se mejora el

manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzará una mejor información transparente que se ofrece a la población. De la misma manera para poder realizar la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta en el estudio, se ha procedido con el análisis del valor de la significancia, alcanzando un valor de 0.000, situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se afirma la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se realiza el proceso de rechazo de la hipótesis nula.

Resultados que presenta concordancia con lo registrado por Pachas (2017), donde se llegó a la siguiente conclusión: que las entidades bancarias, deben estar preparadas para afrontar los cambios y los avances tecnológicos en la actualidad, puesto a que las nuevas demandas, exigen el uso de equipos modernos y sistemas de trabajo, adaptados a la programación virtual, es por ello, que un respaldo indispensable en este sector, sería el manejo de un presupuesto asignado para tales sucesos, donde se podrá hacer uso de este recurso para sostener la económica del banco y la calidad de servicio al cliente.

En consideración a lo mencionado anteriormente, la primera dimensión le corresponde a la información transparente, que en palabras de Vergara et al. (2017 citado en Parasuraman et al., 1985), es este, un elemento que brinda la confianza necesaria al cliente, en este sentido, el usuarios pondrá en práctica su capacidad para percibir, si la información que está recibiendo, es veras y transparente, atente ello, los colaboradores, se sienten en la necesidad de buscar nuevas formas de llegar al cliente, siendo el sector financiero, el más tedioso para llevar a cabo esta actividad, por ende, si el usuario solicita o hace algún pedido, es tarea de los funcionarios atenderlo de forma rápida y eficiente, esto hará que las personas, se sientan a gusto con el servicio prestado (p. 284).

De acuerdo a los resultados hallados para el objetivo específico 4 que se enfoca en calcular la relación entre las herramientas digitales y el trato del Banco de la Nación, Huaraz, al desarrollar el análisis de relación que se presentó entre las herramientas digitales y el trato del Banco se ha podido registrar un valor de $Rho = 0.816$ interpretada según la valoración de Hernández et al. (2014), como positiva fuerte, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales

en el banco se alcanzará un mejor trato del personal hacia los usuarios. De la misma manera para poder realizar la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta en el estudio, se ha procedido con el análisis del valor de la significancia, alcanzando un valor de 0.000, situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se afirma la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se realiza el proceso de rechazo de la hipótesis nula.

Resultados que presenta concordancia con lo registrado por Montaña y Torres (2017); encontrándose como resultado que es viable comprobar que la mayoría de las entidades financieras de última generación, están sometidas a cambios determinantes y crecientes que hoy en día, ha obligado a utilizar los nuevos avances tecnológicos. Por último, se llegó a concluir que un cambio organizacional planificado solo es perdurable y estable cuando es autocontrolado en la economía financiera en el sistema laboral, considerando que, en dicho proceso, la participación del cliente será fundamental.

Para la segunda dimensión, definida como trato, según Parasuraman et al., (1985 citado por Aldana y Piña, 2017), esta es una herramienta fundamental en el desarrollo de cada actividad del personal administrativo, pero no solo es tarea de los miembros de dicha área, sino también, de todo el personal conjuntamente.

De acuerdo a los resultados hallados para el objetivo específico 5 que se enfoca en identificar la relación entre las herramientas digitales y la flexibilidad del Banco de la Nación, Huaraz, al desarrollar el análisis de relación que se presentó entre las herramientas digitales y la flexibilidad del Banco se ha podido registrar un valor de $Rho = 0.826$ interpretada según la valoración de Hernández et al. (2014), como positiva fuerte, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzará una mejor flexibilidad del Banco que se ofrece a la población. De la misma manera para poder realizar la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta en el estudio, se ha procedido con el análisis del valor de la significancia, alcanzando un valor de 0.000, situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se afirma la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se realiza el proceso de rechazo de la hipótesis nula.

Resultados que presenta concordancia con lo registrado por González et al. (2018, se analizó el avance institucional según su nivel de competencia frente a otros organismos; concluyendo que, por medio de la implementación de nuevas tecnologías, las entidades financieras pueden alcanzar oportunidades como las de relaciones internacionales, calidad en atención al cliente, facilidades de acceso a la plataforma virtual, adaptabilidad a los nuevos sistemas y futuras exigencias; pero sobre todo en el crecimiento económico.

Respecto a la tercera dimensión, estimada como flexibilidad, corresponde a las facilidades que le brinda el colaborador al cliente, en este sentido, el trabajador, deber servir como apoyo a todo aquel, que busque solucionar un problema, este sujeto, debe asumir los conflictos de su cliente, asumiendo que dichos problemas son suyos también y por ende, se verá obligado a encontrar posibles soluciones, además, la flexibilidad, tiene que ver con el comportamiento del que brinda un servicio y está a disposición del cliente (Parasuraman et al., 1985 citado por Terán, 2021, p. 216).

De acuerdo a los resultados hallados para el objetivo específico 6 que se enfoca en medir la relación entre las herramientas digitales y la capacidad personal del Banco de la Nación, Huaraz, al desarrollar el análisis de relación que se presentó entre las herramientas digitales y la capacidad personal se ha podido registrar un valor de $Rho = 0.785$ interpretada según la valoración de Hernández et al. (2014), como positiva fuerte, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzará una mejor capacidad personal que se ofrece a la población. De la misma manera para poder realizar la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta en el estudio, se ha procedido con el análisis del valor de la significancia, alcanzando un valor de 0.000, situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se afirma la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se realiza el proceso de rechazo de la hipótesis nula.

Resultados que presenta concordancia con lo registrado por Martens (2016), además, se concluyó que la aplicación de las Tics en la entidad financiera para los siguientes años, se convertiría en la herramienta principal del desarrollo institucional para la empresa bancaria, donde se tendrá que considerar la

instalación de nuevos equipos de tecnología avanzada y sobre todo de programas de capacitación sobre el uso de estas nuevas herramientas de modalidad virtual. Así mismo, COFIDE, es una organización que viene incorporando algunas de estas tendencias, pero la atención esencial está en atacar los deseos primordiales de la entidad, también se ha identificado la carencia de estructuras que podrían ser consideradas neurálgicas para la organización, las cuales han sido deliberadas, pero nunca realizadas, de este modo, dentro de las operaciones existen excesivas estrategias y controles que optimizan ampliamente el uso de nuevas herramientas digitales, por último, es indispensable no contar con estos nuevos mecanismos, ya que la demanda del mercado laboral, lo exige.

Luego, la cuarta dimensión, considerada como la capacidad personal, descrita como la facultad que tienen las personas para brindar servicios de calidad, en este sentido, el trabajador hace uso de sus habilidades y conocimientos para mejorar continuamente en las funciones que se le ha encomendado, así mismo, se podría decir, que es obligación del empleado, en hacer que el servicio o la atención brindada, sean los mayor eficiente posible, bajo el mismo concepto, se considera que no es necesario ser profesional o técnico para efectuar correctamente un servicio, sino que, esta acción, parte de la personalidad que adopta el trabajador ante una situación (Parasuraman et al., 1985 citado por Riveros, 2017).

De acuerdo a los resultados hallados para el objetivo específico 7 que se enfoca en calcular la relación entre las Herramientas digitales y la atención al cliente del Banco de la Nación, Huaraz, al desarrollar el análisis de relación que se presentó entre las herramientas digitales y la atención al cliente del Banco se ha podido registrar un valor de $Rho = 0.740$ interpretada según la valoración de Hernández et al. (2014), como positiva fuerte, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzará una mejor atención al cliente del Banco que se ofrece a la población. De la misma manera para poder realizar la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta en el estudio, se ha procedido con el análisis del valor de la significancia, alcanzando un valor de 0.000, situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se afirma la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se realiza el proceso de rechazo de la hipótesis nula.

Resultados que presenta concordancia con lo registrado por Álvarez, et al. (2017), llegando a concluir que el eje primordial en el contexto bancario del departamento de Cusco, es contar con una infraestructura progresiva, que permitan la mejora de sus operaciones e interés para el mercado regional, eventualmente se aconseja que los gerentes de dicha empresa, deben fomentar inspiración en el uso de la plataforma digital al momento de ejecutar operaciones o cuando se pretenda tener acceso al sistema, a efecto de lo mencionado, el uso de los avances tecnológicos brindará a los usuarios un proveedor más eficiente y accesible en todas las sucursales de la institución financiera estudiada, frente a ello, la organización, debe buscar mecanismos y formas de generar confianza a los ciudadano, al referir que el servicio financiero está enfocado en cubrir algunas necesidades económicas.

Por último, se tuvo que la quinta dimensión definida como atención al cliente, la misma que fue expuesta por Parasuraman et al., (1985 citado por colas et al., 2017), señalando que esta dimensión, se refiere a la facultad que posee un individuo al querer brindar un servicio de calidad, en este proceso, la finalidad del trabajador, es la de atender exitosamente al usuario, con la intención de que, este, vuelva a prestar de dicho servicio y hacerlo cliente de la organización, por otro lado, el propósito de una entidad financiera o llamado también como banco, es velar por el bienestar de sus consumidores, ya que de ellos depende el progreso o desarrollo de la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la existencia de relación significativa ($Rho= 0.909$; $sig. = 0.000 < 0.01$) entre las herramientas digitales y la calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz, 2022, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzara una mejor calidad en el servicio que se ofrece a la población, demostrando la hipótesis de estudio y realizando la negación de la hipótesis nula.

Segunda: El manejo de herramientas digitales se presentó de manera deficiente evidenciado que el banco presento problemas en la estabilidad de sus plataformas digitales, se evidencia que presenta momento que se satura y se corta el servicio que se brinda los usuarios y el soporte que se brinda es lento.

Tercera: El nivel de calidad de servicio percibido es deficiente reflejando que el banco requiere que se apliquen medidas correctivas para que el servicio que se brinda a los usuarios sea el esperado y se pueda satisfacer las expectativas que presenta.

Cuarta: Se estableció la existencia de relación significativa ($Rho= 0.851$; $sig. = 0.000 < 0.01$) entre las herramientas digitales y la información transparente del Banco de la Nación, Huaraz, reflejando que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzará una mejor información transparente que se ofrece a la población.

Quinta: Se demostró la existencia de relación significativa ($Rho= 0.816$; $sig. = 0.000 < 0.01$) entre las herramientas digitales y el trato del Banco de la Nación, Huaraz, plasmando que el trato digital que reciben los usuarios es favorable por las herramientas que se utilizan.

Sexta: Se determinó la existencia de relación significativa ($Rho= 0.826$; $sig. = 0.000 < 0.01$) entre las herramientas digitales y la flexibilidad del Banco de la Nación, Huaraz, mostrando que la flexibilidad que presentan en la atención es favorecida por el uso de herramientas digitales.

Séptima: Se demostró la existencia de relación significativa ($Rho= 0.785$; $sig. = 0.000 < 0.01$) entre las herramientas digitales y la capacidad personal del Banco de la Nación, Huaraz, dando a conocer que si se mejora el manejo de las herramientas digitales en el banco se alcanzará una mejor capacidad personal que se ofrece a la población.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al gerente del banco establecer capacitaciones relacionadas al fortalecimiento de las herramientas digital con propuestas de nuevos equipos tecnológicos para que pueda brindar el soporte oportuno a los usuarios del banco que realizan sus consultas a diario.

Segunda: A los jefes de las áreas administrativas evaluar las herramientas digitales que utiliza el personal a su cargo con la finalidad de determinar los puntos vulnerables que presentan y proponer estrategias que ayuden a mitigar la problemática presentada.

Tercera: Al área de personal desarrollar capacitaciones a los trabajadores sobre el manejo de las principales herramientas tecnológicas que utiliza el banco para desarrollar los procesos de manera oportuna.

Cuarta: Al jefe del área de informática, realizar un diagnóstico periódico de la condición en la que se encuentran los equipos informáticos y fijar las acciones correctivas para evitar inconvenientes en el proceso habitual de los sistemas del banco.

Quinta: Al jefe del área de informática, establecer planes operativos con cambios de los equipos obsoletos para que la gerencia pueda evaluar las condiciones en las que encuentran y realizar las modificaciones pertinentes y el servicio que se brinda se mantenga estable en el tiempo.

Sexta: A los trabajadores reportar las averías o fallas que se presenten relacionado al fortalecimiento de las herramientas digitales que cuenta el banco en la actualidad.

Séptima: A los trabajadores que realizan atención digital por medio de las herramientas digitales que presenta el banco proponer cambios o nuevas adquisiciones de los equipos que presenten complicación y perjudiquen la atención a los usuarios.

REFERENCIAS

- Aldana, J. y Piña, J. (2017) Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía - Dialnet*, ISSN-e 2542-3088, Vol. 2, N.º. 3, págs. 172-197. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062717>
- Álvarez, P., Núñez, P. y Crespo, R. (2017) Adquisición y carencia académica de competencias tecnológicas ante una economía digital. *Revista latina de comunicación social*, (72), 540-559.
- Alvarado, L. (2015) Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Revista Scielo: Pensamiento y Gestión* nº.38. ISSN 1657-6276. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762015000100007
- Adams, A. y Berg, J. (2017). *When home affects pay: An analysis of the gender pay gap among crowdworkers*. <https://ssrn.com/abstract=3048711>
- Arriaga, L. (2018). *Integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E "Joaquín Capelo" Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018*. [Tesis; Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26182/arriaga_hl.pdf?sequence=1
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. ISBN ebook: 978-607-744-748-1. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Cabero, J. y Martínez, A. (2019) Las tecnologías de la información y comunicación y la formación inicial de los docentes: modelos y competencias digitales. *Profesorado: Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 23 (3), 247-268. <https://idus.us.es/handle/11441/89544>

- Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. ISBN: 978-9942-765-44-4. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- CNN Money (2016) El 30% de los puestos bancarios desaparecerían por la tecnología. <http://en.espanol.com/2016/04/05/el-30-de-los-puestos-bancariosd>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Chaupis, R. y Gonzáles, H. (2018). *Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018*. [Tesis de posgrado; Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29065/chaupis_er.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, L. (2021). *Calidad de servicio y fidelización del cliente en la agencia del banco de crédito del Perú, Sede San Borja – 2021*. [Tesis de posgrado; Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1659/C%c3%b3rdova%20C%c3%b3rdova%2c%20Leidid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Concepción, D., González, E., García, R. y Miño, J. (2019). Investigation methodology: Origin and construction of a doctoral tesis. 6(1). 76-87. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v6n1/2409-8752-ucsa-6-01-76.pdf>
- Colas, M., Conde, J. y Reyes, S. (2017) Competencias digitales del estudiante no universitario. *RELATEC. Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 16 (1). <https://idus.us.es/handle/11441/61516>

- Felstiner, A. 2011. "Working the crowd: Employment and labour law in the crowdsourcing industry". *Journal of Employment and Labour Law*, vol. 32, N° 1, pp. 143-204.
- Fernández, J. (2021). El gobierno electrónico como espacio de para diplomacia en Oaxaca y Puebla. *Revista Digital OASIS*, 33(1), 193-222. <https://doi.org/10.18601/16577558.n33.11>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo. ISBN electrónico n.º 978-612-4196. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, K., Ortiz, T. y Chávez, M. (2021) Relevancia y dominio de las competencias digitales del docente en la educación superior. *Revista Cubana Scielo*, vol.40 no.3. ISSN 0257-4314. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142021000300020
- Gestión (03 de 07 de 2017) Transformación Digital en la banca peruana. <https://gestion.pe/blog/innovar-o-ser-cambiado/2017/07/transformaciondigital-en-la-banca-peruana.html?ref=gesr>
- González, D., Alvarado, C. y Marín, C. (2017). Design and Validation of a Survey for the Characterization of Goat Production Units. 58(2). http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-65762017000200003
- González, C., García, M., y Murillo, G. (2018) Cambio institucional y organizacional en el sector financiero colombiano: 1990-2010. *Investigación colombiana*, 27 – 42.
- González, V., Román, M. y Prendes, M. (2018) Formación en competencias digitales para estudiantes universitarios basada en el modelo DigComp – Edutec. *Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (65), 1-15 (391). <https://doi.org/10.21556/edutec.2018.65.1119>

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana
- Herbas, B. y Rocha, E. (2018). Scientific methodology for conducting marketing research and quantitative social research. 42(6). 123-160. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a06.pdf
- Kane, G., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., y Buckley, N. (2018) *Strategy, not technology, drives Digital Transformation*. MIT Sloan Management Review. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/fr/Documents/strategy/dup_strategy-nottechnology-drives-digital-transformation.pdf
- Krotel, S. (2021). Digital Communication of Public Service Information and its Effect on Citizens' Perception of Received Information. *International Journal of Public Administration*, 44(2), 132-145. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1672182>
- Krumsvik, R., Jones, L., y Eikeland, O. (2016) Upper secondary school teachers' digital competence: analysed by demographic, personal and professional characteristics. ICICTE Proceedings, 204.
- Merino, M., Rosado, J., y García, F. (2020). La Cultura de las Organizaciones en la Era de la Digitalización. *Prisma social*, 1(1), 1-16. <https://revistaprismasocial.es/issue/view/194>
- Ministerio de Educación del Perú (2016). Currículo Nacional de la Educación Básica. <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016-2.pdf>
- Montaña, A., y Torres, G. (2017) Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero. (Tesis de grado), Rosario, Argentina: Universidad del Rosario.
- Monsalve, C. y Hernández, S. (2015) Gestión de la calidad del servicio en el hotelaría como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos

sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista EAN Scielo*. ISSN 0120-8160.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011

Montalván, J., Soria, C., Hopkins, A., Ascue, R. y Ajito, E. (2019). Guía de investigación. ISBN: 978-612-4439-09-4. Primera edición digital. Recuperado de <https://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/12214732/guia-de-investigacion-en-diseno.pdf>

Navarro, E., Jiménez, E. y Rappoport, S. (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. ISBN: 978-84-16602-55-1. https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf

Neill, D. y Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>

Ochoa, V. (2019) Un 10% de las empresas locales están ya en un nivel alto de madurez digital. *Revista digital Gestión empresarial*.

Ontiveros, E., y Martin, A. (2017) Las TIC y el sector financiero del futuro, Fundación Telefónica. Obtenido de http://www.afi.es/EO/las_tic_y_el_sector_financiero_del_futuro.pdf

Páramo, B. P. (2018). La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la información. Universidad Piloto de Colombia. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTk0NDExMV9fQU41?sid=568f4c30-ad4a-4e61-bb3c-294c43aa255c@redis&vid=6&format=EK>

Pachas, C. (2017) Transformación digital en la Banca Privada: España. (Tesis de maestría), Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.

Pasquale, F. (2015) *The black box society: The secret algorithms that control money and information*. Mexico.

- Pech, S., & Prieto, M. (2017) La medición de la Competencia Digital e Información. *ResearchGate*, 1-24.
- Prieto, R, Burgos, C, García, J y Rincón, Y. (2016) Mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en la banca universal. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1290>
- Puicán, V. H. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Revista Ciencia Latina*, 5(4), 4707-4719. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651.
- Riveros, P. (2017). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.
- Rose, M. 2003. "Good deal, bad deal? Job satisfaction in occupations". *Work, Employment and Society*, vol. 17, N° 3, pp. 503-530.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Editorial Bussines Suport. 978-612-46842-2-7
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Salazar, M., Icaza, M. y Alejo (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Scielo*. ISSN 2218-3620. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305
- Salgado, C. (2018). Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa. Universidad Marcelino Champagnat.
- Segrera, J., Páez, H. y Polo, A. (2020) Competencias digitales de los futuros profesionales en tiempos de pandemia. *Revista Digital Redalyc, Utopía y*

Praxis Latinoamericana, vol. 25, núm. Esp.11, pp. 222-232, 2020.
<https://www.redalyc.org/journal/279/27964922015/html/>

Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R. y Palomino, G. (2021) Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Torres, M. y Vásquez, C. (2015) Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Revista Redalyc: Compendium*, 18(35),57-76.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=880/88043199005>

Ureña, Y., Quiñones, E. y Carruyo, N. (2016) Capital intelectual: modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes. *Revista de Ciencias Humanas*, ISSN-e 1856-1594, págs. 3-17.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7160929>

Vásquez, S. (2015) *Medición De La Calidad Del Servicio Para Agentes De Suscripción En Revistas Digitales a Través Del Modelo Servqual. GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, vol. 3(1) 2015.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2643166

Vergara, J., Quesada, V. y Maza, F. (2017) Efecto de los aspectos demográficos en la valoración de la calidad del servicio. *Revista Scielo – UDCA, Actual Y Divulgación Científica.*, vol.20, n.2, pp.457-467. ISSN 0123-4226.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012342262017000200023&script=sci_abstract&tlng=en

Zavala, D., Muñoz, K. y Lozano, E. (2016) Un enfoque de las competencias digitales en los docentes. *Revista Dialnet. Publicando*, 3(9). 2016,330-340. ISSN 1390-9304.
<file:///C:/Users/CASA/Downloads/Dialnet-UnEnfoqueDeLasCompetenciasDigitalesDeLosDocentes-5833540.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Herramientas digitales	Krumsvik et al. (2006) lo define como el conjunto de programas, software y aplicaciones virtuales que ayuda a las personas a mantenerse continuamente conectados, la cual se ha venido desarrollando en el mundo empresarial, específicamente en el sector financiero, debido a la alta demanda económica de la población.	Vienen a ser, el conjunto de programas, software y plataformas virtuales que ayudan a una determinada organización, para desarrollar sus actividades normales, de manera eficiente, rápida y online, frente a ello, las dimensiones halladas, fueron las siguientes: la página web, la información digital, la comunicación virtual, las consultas online y las citas web	Plataformas digitales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración del proceso de pagos y transferencias - Valoración del proceso de revisión de estado de cuenta - Valoración del proceso de retiro de dinero - Valoración del proceso de tramites por la App 	Ordinal Deficiente Regular Eficiente
			Información digital	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de las ofertas de préstamos por medio de banca móvil - Evaluación de las ofertas de tarjetas - Evaluación de las promociones por usar tarjeta. 	
			Comunicación virtual	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del envío de mensajes de textos de transferencias - Evaluación de las notificaciones por correo de los procesos realizados. - Evaluación de las consultas por correo. - Evaluación de las consultas por llamadas telefónicas. 	
			Citas online	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de la reserva de citas para atención en plataforma - Evaluación de la atención por la plataforma digital de la página web. - Evaluación de la atención digital de los servicios 	

<p>V2: Calidad de servicio</p>	<p>Prieto et al. (2016) lo definen como la condición en la que el usuario demuestra su complacencia en cuanto al servicio brindado o servicio recibido, entendiéndose también, como la percepción que refleja el consumidor a través de acciones considerativas.</p>	<p>Está basa en la percepción que presenta el usuario, relacionado a la atención que recibe cuando realiza sus trámites, para el caso del estudio se mide en las dimensiones de elementos como: la información transparente, el trato, la flexibilidad, la capacidad personal y la atención al cliente</p>	<p>Información transparente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la publicación de información en su página. - Valoración de la información disponible en el banco. - Evaluación de la publicación de canales de atención en la web 	<p>Ordinal Deficiente Regular Eficiente</p>
			<p>Trato</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la empatía del personal del banco. - Evaluación del seguimiento de tramites de los usuarios - Valoración de la sala de espera - Valoración del personal para consultas internas en el banco 	
			<p>Flexibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del horario de atención. - Evaluación de la facilidad de tramites que brinda el banco. - Valoración para atender según la disponibilidad del usuario. 	
			<p>Capacidad personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de la resolución de problemas que presenta el banco - Evaluación del conocimiento de los procedimientos que presenta el personal del banco. - Valoración de la seguridad de la información brindada a los clientes 	
			<p>Atención al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración del tiempo de atención - Evaluación del proceso de los tramites. - Evaluación del tiempo de atención al usuario. 	

Anexo 02: Instrumentos

Cuestionario de herramientas digitales

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **las herramientas digitales** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Plataformas digitales					
1.	Considera que, al utilizar la banca móvil, no presente interrupciones de acceso para poder realizar pagos de servicios.					
2.	La banca móvil, mantiene no presenta interrupciones de acceso para poder realizar transferencias de dinero a otras cuentas.					
3.	Su estado de cuenta está disponible las 24 horas del día por banca móvil.					
4.	El banco cuenta con los cajeros automáticos necesarios para realizar el proceso de retiro de dinero.					
5.	La App de banca móvil requiere que se implementen nuevos servicios para realizar pagos.					
	DIMENSIÓN 2: Información digital	1	2	3	4	5
6.	Le llegan comunicados de ofertas de tarjetas por la banca móvil del banco.					

7.	El banco le notifica cuando está calificado para adquirir un prestamos por banca móvil.					
8.	Recibe notificaciones de los cambios en las condiciones de servicio que realiza el banco.					
9.	La información de los usuarios presenta la seguridad requerida para no ser vulnerada por personas ajenas.					
10.	La información que se encuentra por banca móvil se encuentra en permanente estado de actualización.					
	DIMENSIÓN 3: Comunicación virtual	1	2	3	4	5
11.	Cuando realiza un movimiento por banca móvil se le notifica por mensaje de texto.					
12.	Cuando realiza pagos y transferencias se notifica por correo electrónico.					
13.	El banco le permite realizar consultas por medio del correo electrónico.					
14.	Considera que la comunicación por llamadas telefónicas es eficiente en la información que se brinda al usuario.					
15.	La atención por llamadas telefónicas se satura constantemente.					
	DIMENSIÓN 4: Citas online	1	2	3	4	5
16.	Se puede realizar la reserva de citas en plataforma por medio de la banca móvil.					
17.	El diseño de la página web permite visualizar claramente los movimientos que se puede realizar.					
18.	En la página web se pueden visualizar todos los medios de comunicación que presenta el banco.					

19.	Se pueden realizar consultas por medio de las redes sociales del banco como Facebook.					
20.	Cuando realiza consultas en línea se valida sus datos para que el banco le brinde la información requerida.					

Cuestionario de calidad de servicio

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la calidad de servicio** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Información transparente					
21.	La información que se publica en la página web del banco es clara y se encuentra actualizada.					
22.	El banco gestiona con transparencia de información las publicaciones que realiza a través de su página web.					
23.	La información que publica el banco se encuentra disponible las 24 horas del día.					
24.	Cuando se realiza un cambio en los horarios o números de atención se actualiza de manera oportuna en su página web.					
25.	Como usuario confía en la información que publica el banco sobre sus servicios que ofrece.					
	DIMENSIÓN 2: Trato	1	2	3	4	5
26.	Cuando recurre al banco a realizar sus trámites, es tratado con amabilidad por parte de los trabajadores.					

27.	Los usuarios pueden realizar seguimiento digital del estado de sus trámites.					
28.	Cuando realiza una consulta al personal de vigilancia ubicado al ingreso del banco le orienta con amabilidad.					
29.	Los trabajadores del banco presentan predisposición para ayudar a los usuarios.					
30.	En ocasiones ha recibido un mal trato por parte de los trabajadores del banco.					
	DIMENSIÓN 3: Flexibilidad	1	2	3	4	5
31.	Considera adecuado el horario de atención que presenta el banco.					
32.	En casos de emergencia como el Covid-19, el banco modifico los horarios para poder atender a los usuarios.					
33.	Se cuenta con personal de orientación para que los usuarios puedan realizar sus trámites necesarios.					
34.	Cuando realiza un trámite, se le consulta el día de disponibilidad para que le puedan atender.					
35.	Puede realizar retiro de dinero todos los días de la semana por cajero y se cuenta con la disponibilidad de efectivo requerida.					
	DIMENSIÓN 4: Capacidad personal	1	2	3	4	5
36.	Cuando presenta dificultades en los tramites que realiza, el banco le brinda las soluciones oportunas.					
37.	El personal presenta los conocimientos suficientes para responder las dudas de los usuarios.					

38.	Cuando recurre a ventanilla, todos los trabajadores mantienen la misma información.					
39.	Cuando un trabajador de ventanilla no conoce con claridad el proceso, le consulta a un colega del banco.					
40.	Los trabajadores optimizan el tiempo para atender a los usuarios lo más rápido posible.					
	DIMENSIÓN 5: Atención al cliente	1	2	3	4	5
41.	Considera prudente el tiempo que espera para ser atendido.					
42.	Considera suficiente los canales de atención al cliente que presenta el banco.					
43.	La cantidad de ventanillas que presenta el banco es el suficiente para la cantidad de usuarios que recurren a realizar sus trámites.					
44.	Como usuario, es atendido en el tiempo esperado durante su permanencia en el banco.					
45.	Los cajeros que cuenta el banco son los adecuados para evitar la aglomeración de usuarios.					

Anexo 03: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HERRAMIENTAS DIGITALES ESCALA DE HERRAMIENTAS DIGITALES

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Plataformas digitales			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Considera que, al utilizar la banca móvil, no presente interrupciones de acceso para poder realizar pagos de servicios.	X		X		X		
2	Directo	La banca móvil, mantiene no presenta interrupciones de acceso para poder realizar transferencias de dinero a otras cuentas.	X		X		X		
3	Directo	Su estado de cuenta está disponible las 24 horas del día por banca móvil.	X		X		X		
4	Directo	El banco cuenta con los cajeros automáticos necesarios para realizar el proceso de retiro de dinero.	X		X		X		
5	Directo	La App de banca móvil requiere que se implementen nuevos servicios para realizar pagos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Información digital			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Le llegan comunicados de ofertas de tarjetas por la banca móvil del banco.	X		X		X		
7	Directo	El banco le notifica cuando está calificado para adquirir un prestamos por banca móvil.	X		X		X		
8	Directo	Recibe notificaciones de los cambios en las condiciones de servicio que realiza el banco.	X		X		X		
9	Directo	La información de los usuarios presenta la seguridad requerida para no ser vulnerada por personas ajenas.	X		X		X		
10	Directo	La información que se encuentra por banca móvil se encuentra en permanente estado de actualización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comunicación virtual			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Directo	Cuando realiza un movimiento por banca móvil se le notifica por mensaje de texto.	X		X		X		

12	Directo	Cuando realiza pagos y transferencias se notifica por correo electrónico.	X		X		X		
13	Directo	El banco le permite realizar consultas por medio del correo electrónico.	X		X		X		
14	Directo	Considera que la comunicación por llamadas telefónicas es eficiente en la información que se brinda al usuario.	X		X		X		
15	Directo	La atención por llamadas telefónicas se satura constantemente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Citas online			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Se puede realizar la reserva de citas en plataforma por medio de la banca móvil.	X		X		X		
17	Directo	El diseño de la página web permite visualizar claramente los movimientos que se puede realizar.	X		X		X		
18	Directo	En la página web se pueden visualizar todos los medios de comunicación que presenta el banco.	X		X		X		
19	Directo	Se pueden realizar consultas por medio de las redes sociales del banco como Facebook.	X		X		X		
20	Directo	Cuando realiza consultas en línea se valida sus datos para que el banco le brinde la información requerida.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE HERRAMIENTAS DIGITALES

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Roger Robert Torres Reyes

DNI: 32938458

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y NEGOCIOS - MBA		
02			
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente universitario			
02				
03				

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


Mg. Roger Robert Torres Reyes
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
GLAD: 06951

22 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Información transparente			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	La información que se publica en la página web del banco es clara y se encuentra actualizada.	X		X		X		
2	Directo	El banco gestiona con transparencia de información las publicaciones que realiza a través de su página web.	X		X		X		
3	Directo	La información que publica el banco se encuentra disponible las 24 horas del día.	X		X		X		
4	Directo	Cuando se realiza un cambio en los horarios o números de atención se actualiza de manera oportuna en su página web.	X		X		X		
5	Directo	Como usuario confía en la información que publica el banco sobre sus servicios que ofrece.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Trato			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Cuando recurre al banco a realizar sus trámites, es tratado con amabilidad por parte de los trabajadores.	X		X		X		
7	Directo	Los usuarios pueden realizar seguimiento digital del estado de sus trámites.	X		X		X		
8	Directo	Cuando realiza una consulta al personal de vigilancia ubicado al ingreso del banco le orienta con amabilidad.	X		X		X		
9	Directo	Los trabajadores del banco presentan predisposición para ayudar a los usuarios.	X		X		X		
10	Directo	En ocasiones ha recibido un mal trato por parte de los trabajadores del banco.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Flexibilidad			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	Considera adecuado el horario de atención que presenta el banco.	X		X		X		
12	Directo	En casos de emergencia como el Covid-19, el banco modifico los horarios para poder atender a los usuarios.	X		X		X		
13	Directo	Se cuenta con personal de orientación para que los usuarios puedan realizar sus trámites necesarios.	X		X		X		
14	Inversa	Cuando realiza un trámite, se le consulta el día de disponibilidad para que le puedan atender.	X		X		X		
15	Inversa	Puede realizar retiro de dinero todos los días de la semana por cajero y se cuenta con la disponibilidad de efectivo requerida.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacidad personal			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Cuando presenta dificultades en los tramites que realiza, el banco le brinda las soluciones oportunas.	X		X		X		
17	Directo	El personal presenta los conocimientos suficientes para responder las dudas de los usuarios.	X		X		X		
18	Directo	Cuando recurre a ventanilla, todos los trabajadores mantienen la misma información.	X		X		X		
19	Directo	Cuando un trabajador de ventanilla no conoce con claridad el proceso, le consulta a un colega del banco.	X		X		X		
20	Directo	Los trabajadores optimizan el tiempo para atender a los usuarios lo más rápido posible.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Atención al cliente			Si	No	Si	No	Si	No	
21	Directo	Considera prudente el tiempo que espera para ser atendido.	X		X		X		
22	Directo	Considera suficiente los canales de atención al cliente que presenta el banco.	X		X		X		
23	Directo	La cantidad de ventanillas que presenta el banco es el suficiente para la cantidad de usuarios que	X		X		X		

		recurren a realizar sus trámites.						
24	Directo	Como usuario, es atendido en el tiempo esperado durante su permanencia en el banco.	X		X		X	
25	Directo	Los cajeros que cuenta el banco son los adecuados para evitar la aglomeración de usuarios.	X		X		X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO
Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Roger Robert Torres Reyes

DNI: 32938458

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y NEGOCIOS - MBA		
02			
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente universitario			
02				
03				

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



Mg. Roger Robert Torres Reyes
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
GLAD: 06951

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HERRAMIENTAS DIGITALES
ESCALA DE HERRAMIENTAS DIGITALES

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Plataformas digitales			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Considera que, al utilizar la banca móvil, no presente interrupciones de acceso para poder realizar pagos de servicios.	X		X		X		
2	Directo	La banca móvil, mantiene no presenta interrupciones de acceso para poder realizar transferencias de dinero a otras cuentas.	X		X		X		
3	Directo	Su estado de cuenta está disponible las 24 horas del día por banca móvil.	X		X		X		
4	Directo	El banco cuenta con los cajeros automáticos necesarios para realizar el proceso de retiro de dinero.	X		X		X		
5	Directo	La App de banca móvil requiere que se implementen nuevos servicios para realizar pagos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Información digital			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Le llegan comunicados de ofertas de tarjetas por la banca móvil del banco.	X		X		X		
7	Directo	El banco le notifica cuando está calificado para adquirir un prestamos por banca móvil.	X		X		X		
8	Directo	Recibe notificaciones de los cambios en las condiciones de servicio que realiza el banco.	X		X		X		
9	Directo	La información de los usuarios presenta la seguridad requerida para no ser vulnerada por personas ajenas.	X		X		X		
10	Directo	La información que se encuentra por banca móvil se encuentra en permanente estado de actualización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comunicación virtual			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Directo	Cuando realiza un movimiento por banca móvil se le notifica por mensaje de texto.	X		X		X		

12	Directo	Cuando realiza pagos y transferencias se notifica por correo electrónico.	X		X		X		
13	Directo	El banco le permite realizar consultas por medio del correo electrónico.	X		X		X		
14	Directo	Considera que la comunicación por llamadas telefónicas es eficiente en la información que se brinda al usuario.	X		X		X		
15	Directo	La atención por llamadas telefónicas se satura constantemente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Citas online			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Se puede realizar la reserva de citas en plataforma por medio de la banca móvil.	X		X		X		
17	Directo	El diseño de la página web permite visualizar claramente los movimientos que se puede realizar.	X		X		X		
18	Directo	En la página web se pueden visualizar todos los medios de comunicación que presenta el banco.	X		X		X		
19	Directo	Se pueden realizar consultas por medio de las redes sociales del banco como Facebook.	X		X		X		
20	Directo	Cuando realiza consultas en línea se valida sus datos para que el banco le brinde la información requerida.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE HERRAMIENTAS DIGITALES

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Elvis Jerson Ponte Quiñones

DNI: 44199834

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en Gestión Pública		
02	Maestro en investigación y docencia universitaria		
03	Doctor en Educación		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

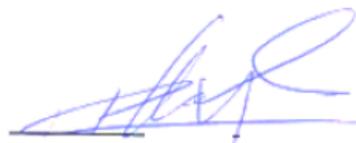
01	Docente universitario				
02					
03					

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

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

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

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



22 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Información transparente			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	La información que se publica en la página web del banco es clara y se encuentra actualizada.	X		X		X		
2	Directo	El banco gestiona con transparencia de información las publicaciones que realiza a través de su página web.	X		X		X		
3	Directo	La información que publica el banco se encuentra disponible las 24 horas del día.	X		X		X		
4	Directo	Cuando se realiza un cambio en los horarios o números de atención se actualiza de manera oportuna en su página web.	X		X		X		
5	Directo	Como usuario confía en la información que publica el banco sobre sus servicios que ofrece.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Trato			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Cuando recurre al banco a realizar sus trámites, es tratado con amabilidad por parte de los trabajadores.	X		X		X		
7	Directo	Los usuarios pueden realizar seguimiento digital del estado de sus trámites.	X		X		X		
8	Directo	Cuando realiza una consulta al personal de vigilancia ubicado al ingreso del banco le orienta con amabilidad.	X		X		X		
9	Directo	Los trabajadores del banco presentan predisposición para ayudar a los usuarios.	X		X		X		
10	Directo	En ocasiones ha recibido un mal trato por parte de los trabajadores del banco.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Flexibilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	

11	Directo	Considera adecuado el horario de atención que presenta el banco.	X		X		X		
12	Directo	En casos de emergencia como el Covid-19, el banco modifico los horarios para poder atender a los usuarios.	X		X		X		
13	Directo	Se cuenta con personal de orientación para que los usuarios puedan realizar sus trámites necesarios.	X		X		X		
14	Inversa	Cuando realiza un trámite, se le consulta el día de disponibilidad para que le puedan atender.	X		X		X		
15	Inversa	Puede realizar retiro de dinero todos los días de la semana por cajero y se cuenta con la disponibilidad de efectivo requerida.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacidad personal			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Cuando presenta dificultades en los tramites que realiza, el banco le brinda las soluciones oportunas.	X		X		X		
17	Directo	El personal presenta los conocimientos suficientes para responder las dudas de los usuarios.	X		X		X		
18	Directo	Cuando recurre a ventanilla, todos los trabajares mantienen la misma información.	X		X		X		
19	Directo	Cuando un trabajador de ventanilla no conoce con claridad el proceso, le consulta a un colega del banco.	X		X		X		
20	Directo	Los trabajadores optimizan el tiempo para atender a los usuarios lo más rápido posible.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Atención al cliente			Si	No	Si	No	Si	No	
21	Directo	Considera prudente el tiempo que espera para ser atendido.	X		X		X		
22	Directo	Considera suficiente los canales de atención al cliente que presenta el banco.	X		X		X		
23	Directo	La cantidad de ventanillas que presenta el banco es el suficiente para la cantidad de usuarios que recurren a realizar sus trámites.	X		X		X		

24	Directo	Como usuario, es atendido en el tiempo esperado durante su permanencia en el banco.	X		X		X		
25	Directo	Los cajeros que cuenta el banco son los adecuados para evitar la aglomeración de usuarios.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Elvis Jerson Ponte Quiñones

DNI: 44199834

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en Gestión Pública		
02	Maestro en investigación y docencia universitaria		
03	Doctor en Educación		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

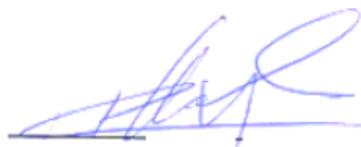
01	Docente universitario				
02					
03					

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

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

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

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



22 de junio del 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HERRAMIENTAS DIGITALES
ESCALA DE HERRAMIENTAS DIGITALES**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Plataformas digitales			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Considera que, al utilizar la banca móvil, no presente interrupciones de acceso para poder realizar pagos de servicios.	X		X		X		
2	Directo	La banca móvil, mantiene no presenta interrupciones de acceso para poder realizar transferencias de dinero a otras cuentas.	X		X		X		
3	Directo	Su estado de cuenta está disponible las 24 horas del día por banca móvil.	X		X		X		
4	Directo	El banco cuenta con los cajeros automáticos necesarios para realizar el proceso de retiro de dinero.	X		X		X		
5	Directo	La App de banca móvil requiere que se implementen nuevos servicios para realizar pagos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Información digital			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Le llegan comunicados de ofertas de tarjetas por la banca móvil del banco.	X		X		X		
7	Directo	El banco le notifica cuando está calificado para adquirir un prestamos por banca móvil.	X		X		X		
8	Directo	Recibe notificaciones de los cambios en las condiciones de servicio que realiza el banco.	X		X		X		
9	Directo	La información de los usuarios presenta la seguridad requerida para no ser vulnerada por personas ajenas.	X		X		X		
10	Directo	La información que se encuentra por banca móvil se encuentra en permanente estado de actualización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comunicación virtual			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Directo	Cuando realiza un movimiento por banca móvil se le notifica por mensaje de texto.	X		X		X		

12	Directo	Cuando realiza pagos y transferencias se notifica por correo electrónico.	X		X		X		
13	Directo	El banco le permite realizar consultas por medio del correo electrónico.	X		X		X		
14	Directo	Considera que la comunicación por llamadas telefónicas es eficiente en la información que se brinda al usuario.	X		X		X		
15	Directo	La atención por llamadas telefónicas se satura constantemente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Citas online			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Se puede realizar la reserva de citas en plataforma por medio de la banca móvil.	X		X		X		
17	Directo	El diseño de la página web permite visualizar claramente los movimientos que se puede realizar.	X		X		X		
18	Directo	En la página web se pueden visualizar todos los medios de comunicación que presenta el banco.	X		X		X		
19	Directo	Se pueden realizar consultas por medio de las redes sociales del banco como Facebook.	X		X		X		
20	Directo	Cuando realiza consultas en línea se valida sus datos para que el banco le brinde la información requerida.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE HERRAMIENTAS DIGITALES

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Concha Gallegos Emerson Alexander

DNI: 40442693

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister		
02			
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente universitario				
02					
03					

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
D.N.I.: 40442693
Celular: 954718482

20 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Información transparente			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	La información que se publica en la página web del banco es clara y se encuentra actualizada.	X		X		X		
2	Directo	El banco gestiona con transparencia de información las publicaciones que realiza a través de su página web.	X		X		X		
3	Directo	La información que publica el banco se encuentra disponible las 24 horas del día.	X		X		X		
4	Directo	Cuando se realiza un cambio en los horarios o números de atención se actualiza de manera oportuna en su página web.	X		X		X		
5	Directo	Como usuario confía en la información que publica el banco sobre sus servicios que ofrece.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Trato			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Cuando recurre al banco a realizar sus trámites, es tratado con amabilidad por parte de los trabajadores.	X		X		X		
7	Directo	Los usuarios pueden realizar seguimiento digital del estado de sus trámites.	X		X		X		
8	Directo	Cuando realiza una consulta al personal de vigilancia ubicado al ingreso del banco le orienta con amabilidad.	X		X		X		
9	Directo	Los trabajadores del banco presentan predisposición para ayudar a los usuarios.	X		X		X		
10	Directo	En ocasiones ha recibido un mal trato por parte de los trabajadores del banco.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Flexibilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	

11	Directo	Considera adecuado el horario de atención que presenta el banco.	X		X		X		
12	Directo	En casos de emergencia como el Covid-19, el banco modifico los horarios para poder atender a los usuarios.	X		X		X		
13	Directo	Se cuenta con personal de orientación para que los usuarios puedan realizar sus trámites necesarios.	X		X		X		
14	Inversa	Cuando realiza un trámite, se le consulta el día de disponibilidad para que le puedan atender.	X		X		X		
15	Inversa	Puede realizar retiro de dinero todos los días de la semana por cajero y se cuenta con la disponibilidad de efectivo requerida.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacidad personal			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Cuando presenta dificultades en los tramites que realiza, el banco le brinda las soluciones oportunas.	X		X		X		
17	Directo	El personal presenta los conocimientos suficientes para responder las dudas de los usuarios.	X		X		X		
18	Directo	Cuando recurre a ventanilla, todos los trabajadores mantienen la misma información.	X		X		X		
19	Directo	Cuando un trabajador de ventanilla no conoce con claridad el proceso, le consulta a un colega del banco.	X		X		X		
20	Directo	Los trabajadores optimizan el tiempo para atender a los usuarios lo más rápido posible.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Atención al cliente			Si	No	Si	No	Si	No	
21	Directo	Considera prudente el tiempo que espera para ser atendido.	X		X		X		
22	Directo	Considera suficiente los canales de atención al cliente que presenta el banco.	X		X		X		
23	Directo	La cantidad de ventanillas que presenta el banco es el suficiente para la cantidad de usuarios que recurren a realizar sus trámites.	X		X		X		

24	Directo	Como usuario, es atendido en el tiempo esperado durante su permanencia en el banco.	X		X		X		
25	Directo	Los cajeros que cuenta el banco son los adecuados para evitar la aglomeración de usuarios.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**Observaciones:**

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Concha Gallegos Emerson Alexander

DNI: 40442693

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister		
02			
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente universitario				
02					
03					

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

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

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

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



Firma
D.N.I.: 40442693
Celular: 954718482

20 de junio del 2022

Anexo 04: Confiabilidad

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DE HERRAMIENTAS DIGITALES MEDIANTE METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	2	3	4	2	3	4	4	4	5	4	4	2	3	2	3	5	4	5	4	70
2	3	5	5	3	5	4	5	2	5	2	3	5	3	2	3	5	3	2	4	5	74
3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	2	2	3	5	3	2	5	2	5	75
4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	2	4	5	5	3	2	4	5	4	4	2	78
5	5	3	3	2	3	5	4	2	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	77
6	2	2	3	2	3	2	4	5	5	3	2	4	5	2	3	5	4	5	3	2	66
7	3	2	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	4	2	3	2	3	2	57
8	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	3	2	3	58
9	2	3	2	5	4	2	3	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	75
10	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	57
11	3	2	5	4	2	3	2	5	4	4	4	2	3	2	5	4	4	5	4	5	72
12	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	52
13	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	53
14	2	1	1	4	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	47
15	3	1	2	3	2	3	4	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	49
VARIANZA	0.9	1.2	1.4	1.0	1.0	1.0	1.0	1.7	0.9	1.3	0.6	1.7	1.0	1.0	1.1	1.2	1.4	1.3	1.4	1.3	114.9
TOTAL	23.6																				

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{20}{19} \left[1 - \frac{23.6}{114.9} \right]$$

$$\alpha = 1.053 \left[1 - 0.20541 \right]$$

$$\alpha = 1.053 \left[0.794586234 \right]$$

$$\alpha = 0.836$$

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	4	5	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	2	3	97
2	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	5	4	4	4	5	81
3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	2	3	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	100
4	2	4	5	4	5	4	5	2	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	3	2	4	96
5	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	77
6	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	4	5	3	2	3	2	3	2	4	5	74
7	2	5	4	4	4	2	3	2	5	4	2	3	2	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2	3	2	89
8	2	3	2	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	2	3	2	4	5	2	3	2	88
9	3	2	5	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	5	4	2	3	1	2	68
10	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	74
11	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	64
12	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	66
13	1	2	2	2	2	1	1	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	5	3	3	4	4	68
14	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	4	5	3	3	2	2	2	2	5	68
15	3	4	2	3	1	2	1	3	1	3	2	3	2	1	2	1	3	3	1	1	1	3	2	3	1	52
VARIANZA	0.9	1.1	1.3	0.7	1.4	0.9	1.7	0.7	1.7	0.9	0.8	1.0	1.4	1.5	1.0	1.3	1.2	1.1	1.5	1.2	2.0	0.9	0.7	0.9	1.8	182.9
TOTAL	29.4																									

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de ítems
N	Número de sujetos
Σ S ² T	Varianza total
Σ S ² Items	Varianza de ítems

$$\alpha = \frac{25}{24} \left[1 - \frac{29.4}{182.9} \right]$$

$$\alpha = 1.042 \left[1 - 0.160511 \right]$$

$$\alpha = 1.042 \left[0.839488774 \right]$$

α =	0.874
------------	--------------

Anexo 05: Cálculo de la muestra

Para la selección de la muestra se aplicada la siguiente formula:

Fórmula para hallar la muestra:	
$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$	
N= Tamaño de la población.	120 usuarios
Z= Nivel deseado de confianza.	95% [1.96]
P= Porcentaje estimado de la muestra.	50% [0.5]
Q= Porcentaje estimado de la muestra.	50% [0.5]
E= Error máximo aceptable.	5% [0.05]
<p>Aplicación de la fórmula: $n = \frac{120 \cdot 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.5}{(120 - 1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.5} =$</p> <p>La muestra indica que la aplicación de la encuesta se debe realizar a 92 usuarios.</p>	

51	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2
52	2	4	5	4	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	3	2	5	4
53	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2
54	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2
55	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
56	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
57	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2
58	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
59	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2
60	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
61	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4
62	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
63	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3
64	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2
65	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	4
66	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	2
67	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
68	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
69	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3
70	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3
71	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
72	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1
73	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
74	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
75	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	2
76	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2
77	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	4	3	2	1	3	1	1	1	1	2
78	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2

25	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	
26	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
27	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
28	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
29	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
30	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	
31	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	
32	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
33	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	3
34	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2
35	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	
36	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
37	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	
38	4	3	3	2	4	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	
39	3	3	1	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	
40	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
41	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	
42	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	
43	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
44	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	
45	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	
46	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
47	4	4	2	4	2	3	2	4	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2	4	
48	2	3	4	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
49	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	
50	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
51	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	4	2	3	
52	4	5	4	4	2	3	2	5	4	5	4	2	3	2	5	4	4	4	5	5	2	3	5	4	2	

53	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	3	3	1	1	1	3	1	3	2	4	3	2	3	2	
54	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	
55	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3		
56	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	
57	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	
58	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	
59	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	
60	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
61	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	
62	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	
63	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	
64	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	
65	3	2	4	2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	
66	4	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	3	
67	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
68	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
69	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
70	3	2	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	2	
71	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	
72	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	1	2	2	
73	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	
74	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
75	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	
76	2	4	4	2	3	2	3	4	4	5	4	4	2	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	2	
77	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	3	2	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	
78	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	
79	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
80	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20100030595	
BANCO DE LA NACION:		
Nombre del Titular o Representante legal: CLEMENTH ALEXANDER ARENAS CASANOVA		
Nombres y Apellidos CLEMENTH ALEXANDER ARENAS CASANOVA	DNI:32988705	

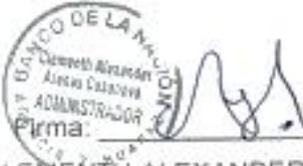
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
HERRAMIENTAS DIGITALES Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN HUARAZ 2022	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS	
Autor: Nombres y Apellidos LEONID HERNAN ESPINOZA GONZALES	DNI: 40671551

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:


 CLEMENTH ALEXANDER ARENAS CASANOVA
 DNI: 32988705

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Herramientas digitales y calidad de servicio del Banco de la Nación, Huaraz, 2022", cuyo autor es ESPINOZA GONZALES LEONID HERNAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 18.00%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 10 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO DNI: 17636498 ORCID 0000-0002-7580-6573	Firmado digitalmente por: DOFCASUSOLM el 11- 08-2022 09:09:57

Código documento Trilce: TRI - 0408249