



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

La transformación digital y calidad de servicio del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima- 2023

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

**AUTORES:**

Boza Martin, Emily Heidy (orcid.org/0000-0002-2596-811X)  
Lindo Rojas, Darien Fernando (orcid.org/0000-0002-5897-9245)

**ASESOR:**

Dra. Pasache Ramos, Maximo Fidel (orcid.org/0000-0003-1005-0848)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema Financiero Internacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

El presente artículo de investigación está dedicado a nuestros padres, quienes nos apoyan a diario y son nuestro sustento en este largo y duro camino. Son la razón por la que nos esforzamos día a día para seguir creciendo profesionalmente y mejorar como personas.

## **AGRADECIMIENTO**

Este agradecimiento va dedicado en especial a Dios, nuestros padres, agradecer a quienes han hecho posible que demos este gran paso para que nuestro sueño de tener una carrera profesional se pueda hacer realidad, Así mismo, queremos darle un agradecimiento a nuestra casa de estudios, a cada uno de nuestros docentes a lo largo de nuestro ciclo académico.



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PASACHE RAMOS MAXIMO FIDEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La transformación digital y calidad de servicio del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023", cuyos autores son BOZA MARTIN EMILY HEIDY, LINDO ROJAS DARIEN FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PASACHE RAMOS MAXIMO FIDEL <b>DNI:</b> 07903350 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1005-0848	Firmado electrónicamente por: MPASACHER el 12- 12-2023 09:00:09

Código documento Trilce: TRI - 0669113



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, BOZA MARTIN EMILY HEIDY, LINDO ROJAS DARIEN FERNANDO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompaña la Tesis titulada: "La transformación digital y calidad de servicio del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
BOZA MARTIN EMILY HEIDY <b>DNI:</b> 70636715 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2596-811X	Firmado electrónicamente por: EBOZAM el 29-11-2023 17:10:21
LINDO ROJAS DARIEN FERNANDO <b>DNI:</b> 75432773 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5897-9245	Firmado electrónicamente por: DLINDO el 29-11-2023 22:24:12

Código documento Trilce: INV - 1380693

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Págs.</b>
Carátula	i
<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de figuras</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract</b>	<b>ix</b>
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Marco teórico</b>	<b>4</b>
<b>III. Metodología</b>	<b>11</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
<b>IV. Resultados</b>	<b>15</b>

<b>V. Discusión</b>	<b>29</b>
<b>VI. Conclusiones</b>	<b>33</b>
<b>VII. Recomendaciones</b>	<b>34</b>
<b>Referencias</b>	<b>35</b>
<b>Anexos</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Análisis de frecuencia de la Variable: TD</i> .....	15
Tabla 2 <i>Análisis de frecuencia de la Dimensión: Clientes</i> .....	16
Tabla 3 <i>Análisis de frecuencia de la Dimensión: Competencia</i> .....	16
Tabla 4 <i>Análisis de frecuencia de la Dimensión: Innovación</i> .....	18
Tabla 5 <i>Análisis de frecuencia de la Variable: CS</i> .....	19
Tabla 6 <i>Análisis de frecuencia de la Dimensión: Fiabilidad</i> .....	20
Tabla 7 <i>Análisis de frecuencia de la Dimensión: Capacidad de respuesta</i> .....	20
Tabla 8 <i>Análisis de frecuencia de la Dimensión: Empatía</i> .....	22
Tabla 9 <i>Análisis bivariado entre TD y CS</i> .....	23
Tabla 10 <i>Test de normalidad de las variables TD y CS</i> .....	24
Tabla 11 <i>Prueba Rho de Spearman de TD y Calidad del servicio</i> .....	25
Tabla 12 <i>Prueba Rho de Spearman de Clientes y CS</i> .....	26
Tabla 13 <i>Prueba Rho de Spearman de Competencia y CS</i> .....	26
Tabla 14 <i>Prueba Rho de Spearman de Innovación y CS</i> .....	28
Tabla 15 <i>Matriz de consistencia</i> .....	42
Tabla 16 <i>Operacionalización de variables</i> .....	45



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Gráfico de barras de la Variable: TD</i> .....	15
Figura 2 <i>Gráfico de barras de la Dimensión: Clientes</i> .....	16
Figura 3 <i>Gráfico de barras de la Dimensión: Competencia</i> .....	17
Figura 4 <i>Gráfico de barras de la Dimensión: Innovación</i> .....	18
Figura 5 <i>Gráfico de barras de la Variable: Calidad del servicio</i> .....	19
Figura 6 <i>Gráfico de barras de la Dimensión: Fiabilidad</i> .....	20
Figura 7 <i>Gráfico de barras de la Dimensión: Capacidad de respuesta</i> .....	21
Figura 8 <i>Gráfico de barras de la Dimensión: Empatía</i> .....	22
Figura 9 <i>Análisis bivariado entre TD y CS</i> .....	23

## RESUMEN

En la presente investigación titulada la transformación digital y la calidad del servicio en el sistema bancario peruano, especialmente en el contexto de las transacciones internacionales en Lima 2023. Se utilizó un enfoque cuantitativo en la implementación de la metodología básica que permitió una sistemática sistema. y análisis objetivo de los datos recopilados. El diseño del estudio fue correlacional, lo que facilitó la evaluación de la relación entre las variables de interés. La población de estudio estuvo compuesta por 50 empleados pertenecientes a diferentes círculos bancarios del Perú, quienes brindaron información relevante a través de cuestionarios estructurados. Los resultados obtenidos mostraron una relación significativa entre la transformación digital y la calidad del servicio en las relaciones internacionales del sistema bancario peruano. Este hallazgo resalta la importancia de la digitalización en el sector bancario como un factor clave que afecta positivamente la calidad del servicio brindado, lo que sugiere que las iniciativas de transformación digital son necesarias para mejorar la experiencia del cliente en el sector bancario internacional.

**Palabras clave:** Transformación digital, calidad del servicio, sistema bancario peruano, transacciones internacionales.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work was to determine the relationship between Digital Transformation and Service Quality in the Peruvian banking system, specifically in the context of international transactions in Lima during the year 2022. A basic methodology was adopted with a quantitative approach, which allowed a systematic and objective analysis of the data collected. The study design was correlational, which facilitated the evaluation of the relationship between the variables of interest. The study population consisted of a sample of 50 employees belonging to various banking entities in Peru, who provided relevant data through structured questionnaires. The results obtained indicated a significant relationship between Digital Transformation and Service Quality in international transactions of the Peruvian banking system. This finding highlights the importance of digitalization in the banking sector as a key factor that positively influences the quality of the service offered, suggesting that digital transformation initiatives are essential to improve the customer experience in the international banking field.

**Keywords:** Digital Transformation, Service Quality, Peruvian Banking System, International Transactions.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, tal como indica Salazar (2020), las razones detrás de los engaños en las transacciones internacionales, que se llevan a cabo como método de liquidación en tratos comerciales, pueden provocar efectos adversos o daños financieros para las compañías y para la economía de Costa Rica en su totalidad. Tras un aumento notable en el empleo de sistemas de liquidación universales, como las transacciones. Según Domínguez y Vázquez (2022), la delincuencia informática ha progresado al compás de los progresos en la tecnología. Al analizar la realidad, se estima que aproximadamente la mitad de los delitos contra la propiedad en todo el mundo ocurren en plataformas digitales como internet, afectando principalmente al sector de servicios financieros.

A nivel nacional, según Arias y Valdivia (2021), el objetivo es centrarse en la evaluación administrativa, que es un mecanismo de control interno que regula la gestión administrativa, cuyo propósito es realizar un orden de magnitud y, de ser necesario, aplicar diferentes apropiados. procedimientos de ajuste. Además, el objetivo principal de este estudio es encontrar una estrategia de auditoría para mejorar la atención al cliente en la sede del Banco Financiero en Chiclayo. Como hipótesis de investigación suponemos que: La implementación de una revisión de gestión mejorará la calidad de la atención al cliente en la sucursal del Banco Financiero Chiclayo en el año 2019. A nivel local las mayores dificultades se presentan al intentar obtener financiamiento en las condiciones existentes. Esto se debe principalmente a los sistemas bancarios relativamente limitados de estos países y al hecho de que las instituciones financieras internacionales no están interesadas en hacer negocios con ellos (Mendoza y Alvarado, 2022).

En la actualidad, la efectividad de la educación se encuentra influenciada en gran medida por el papel fundamental de los conocimientos de Información y Comunicación. El uso de estas herramientas se ha extendido en todas las áreas de

la educación, el trabajo, la ciencia y la investigación. Tradicionalmente, la enseñanza se llevaba a cabo de forma presencial. El sistema metodológico, los currículos y todo lo relacionado con el proceso de enseñanza-aprendizaje fueron diseñados para un entorno educativo completamente presencial. Por esta razón, resulta relevante abordar el tema del conectivismo en el proceso educativo.

Surgió así un problema común: ¿Cuál es la relación TD y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023? Y los siguientes números especiales: Temas especiales: Cuál es la relación entre el sistema bancario peruano y los clientes de CS en las transacciones internacionales, Lima-2023 Cuál es la relación entre la competencia y el CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023 Qué Cuál es la relación entre innovación y CS en el sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, ¿Lima-2023?

La base teórica de este estudio es la creciente importancia de la TD en la banca y su impacto en la CS ofrecida a los clientes en el campo de las transacciones internacionales. Con la era digital se ha producido un cambio fundamental en las operaciones y servicios de los bancos, lo que ha llevado a cambios significativos en la ejecución de las transacciones de pagos internacionales. Sin embargo, es necesario investigar si esta TD afectó positivamente la CS que ofrece el sistema bancario peruano en el contexto de las transacciones internacionales. Este estudio contribuye al conocimiento existente al analizar empíricamente la relación entre TD y CS en el sector de estrategias y políticas que promuevan la mejora continua de los servicios financieros en el Perú en el contexto de las transacciones internacionales.

A nivel práctico, esta investigación resulta relevante en el contexto actual, donde la TD ha revolucionado la industria bancaria, y las transacciones internacionales son cada vez más frecuentes y vitales para el comercio y la economía global. Por lo tanto, es necesario comprender si esta TD ha logrado mejorar la CS en el ámbito de las transacciones internacionales. Los resultados de esta investigación serán de gran utilidad para los bancos peruanos, reguladores financieros y otros actores del sector, ya que permitirán identificar fortalezas y áreas de mejora en el contexto de la TD y la CS.

La justificación metodológica de este estudio se fundamenta en la necesidad de comprender y evaluar el impacto de la adopción de tecnologías digitales en el sector bancario, específicamente en el ámbito de las transacciones internacionales. Se busca proporcionar una visión completa y actualizada de la situación del sistema bancario peruano en términos de TD y CS, con un enfoque específico en las transacciones internacionales. Los resultados obtenidos contribuirán al conocimiento del sector bancario, así como a la identificación de mejoras en la prestación de servicios bancarios internacionales en el contexto peruano.

El siguiente objetivo general: Determinar la relación entre TD y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023. Y objetivos específicos: determinar la relación de clientes del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023, decidir la relación entre la competencia y la EC del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023, determinar la ratio de Innovaciones y SC del sistema bancario peruano en transacciones internacionales, Lima-2023.

Finalmente, una hipótesis general: TD y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023. En las hipótesis específicas: existe una relación importante entre los clientes y las SC del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023. Existe una relación importante entre la competencia y la EC del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023. Existe importante relación entre la innovación y la SC del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales tenemos:

En un trabajo de investigación realizado por Gutiérrez y Polo (2020), el objetivo principal fue examinar en detalle el impacto de la tecnología en el proceso de TD que experimentan los bancos colombianos. Para lograr este objetivo, se adoptó una metodología básica basada en un enfoque cuantitativo para determinar las correlaciones y se eligió un diseño no experimental para recolectar y analizar datos relevantes. Los resultados obtenidos indicaron fuertemente que la digitalización del sector bancario tuvo un efecto muy disruptivo en la vida económica de Colombia ( $p=0,000$ ,  $r=0,0872$ ). Se concluyó que el impacto se tradujo en cambios fundamentales en las operaciones y servicios de las comunidades bancarias, así como en las expectativas y comportamiento de los usuarios.

Además, en el estudio efectuado por Márquez (2021), el objetivo de la indagación era ofrecer una perspectiva integral del efecto que ha originado la progresión en la utilización de los medios digitales sobre los gastos vinculados a la entrega de servicios financieros. Para tratar este tema, se realizó una investigación de naturaleza básica con una orientación cuantitativa, usando un grado correlacional y un plan no experimental para recolectar y evaluar la información relevante. Al inspeccionar los hallazgos, se observó que el valor P resultante fue de 0.00, lo que señala una conexión estadísticamente relevante. Asimismo, el chi-cuadrado fue de 11.85. Este estudio evidencia de forma decisiva la relación directa entre la metamorfosis de la banca en línea y los gastos relacionados con los servicios financieros, lo que confirma la necesidad de adaptarse y explotar las posibilidades que brinda la tecnología en el sector financiero.

De manera similar, en el artículo científico de Torres et al. (2019), se sugirió analizar el efecto de la metamorfosis digital en el ámbito financiero, focalizándose en particular en un área de la banca de consumo convencional, tal como es la banca cooperativa. Para cumplir con este fin, se efectuó una investigación de naturaleza elemental con un enfoque numérico, utilizando un grado de correlación y un esquema no experimental. Como consecuencia, la banca cooperativa ha tenido que ajustarse a estos progresos para mantener su importancia en un contexto

crecientemente digital y competitivo ( $p=0.000$ ,  $r= 0.563$ ). Se concluyó que la evolución digital, junto con la introducción de la banca remota y el manejo automatizado de varias operaciones financieras, las cuales ya no necesitaban la presencia física de los clientes en las sucursales, estaban causando un efecto notable en la evolución futura de la actividad bancaria y en su estrategia de competencia.

De igual forma, la tesis desarrollada por Ortiz (2020) tuvo como objetivo brindar una descripción detallada de la relación entre la gestión del conocimiento y la TD en una compañía de seguros. Para lograrlo se optó por un enfoque metodológico no experimental, sectorial, descriptivo, transversal y correlacional. Al analizar los resultados, se confirma que la empresa utilizó TD para mejorar la gestión de la información y mejorar el intercambio de información y la colaboración entre los empleados. Se demostró que la compañía de seguros implementa activamente la gestión del conocimiento apoyándose en algunas herramientas informáticas ( $p=0,000$ ,  $\rho=0,56$ ).

Vásquez et al. (2021) Al analizar los resultados, se encontró que la implementación de soluciones de banca digital tuvo un impacto significativo en las comunidades rurales, lo que mejoró la disponibilidad de servicios financieros y facilitó las transacciones en entornos donde la presencia física de una oficina bancaria puede ser limitada. La digitalización ha ayudado a superar barreras geográficas y ha ayudado a los residentes rurales a disfrutar de los servicios bancarios de manera más conveniente y eficiente. Finalmente, se concluyó que la digitalización de los servicios bancarios sí es significativa en las zonas rurales ( $p=0,000$ ,  $\rho=0,816$ ).

Dentro de los antecedentes nacionales tenemos:

Cárdenas (2019) en su artículo intentó conocer la satisfacción promedio del cliente y la calidad promedio online. La muestra estuvo compuesta por trece clientes pertenecientes al proveedor de servicios de internet América Móvil Perú S.A. Se observó una variación relativa positiva entre ambas variables. Además, se observó una alta correlación en la jerarquía; y realizando un análisis de significancia bilateral de 0.000, menor que 0.05, se concluye que la calidad promedio del servicio de Internet cambia en comparación con la satisfacción promedio del cliente.



Norabuena et al. (2021) intentaron clasificar los efectos de los fondos de reserva rurales y las cooperativas de crédito en la lealtad de los clientes en las microfinanzas en Perú en su artículo. Se recopilaron datos de 385 compradores mediante un cuestionario estructurado. Para evaluar las hipótesis presentadas se utilizó el análisis SEM (modelado de ecuaciones estructurales) y PLS (mínimos cuadrados parciales). Se recomienda que este estudio se extienda a otros países agrícolas, teniendo en cuenta la situación económica específica de cada país.

Aranda et al. (2020) comenzaron en su artículo a descubrir el impacto del esfuerzo del comprador en las instituciones financieras. Se utilizó un enfoque cuantitativo y la investigación no fue empírica. La muestra estuvo formada por 380 consumidores seleccionados entre 32.000 compradores a los que se siguió de media cada mes. Al evaluar la calidad del servicio, se tuvieron en cuenta las quejas de los consumidores sobre las empresas, mostrando una fuerte correlación positiva ( $r_s = 0,785$ ,  $p = 0,000$ ). centrándose específicamente en la percepción de los consumidores millennials en esta área. Se utilizaron métodos de investigación cuantitativos con un diseño correlacional, explicativo y no experimental. Los resultados revelaron que la empatía beneficia más a los usuarios, porque los compradores prestan más atención a los aspectos humanos percibidos en la empresa, lo que refleja el grado de comprensión y cooperación de los empleados ( $p = 0,005$ ,  $r = 0,725$ ).

En su tesis, Torres (2021) planteó como objetivo principal diseñar un sistema de auditoría autorizado que mejore la calidadChiclayo del Banco Financiero. Además, en la validación se utilizó un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo proposicional. El postulado del estudio es el siguiente: Las políticas de auditoría laboral inciden en la calidad del servicio al cliente del Banco Financiero. En tanto, se consideró un grupo de 60 profesionales del Banco Financiero, de los cuales 38 empleados reportaron que no podían negarse a inspecciones regulatorias no autorizadas, y 48 de ellos no realizan inspecciones regulatorias. En resumen, se recomiendan auditorías periódicas para garantizar la integridad indiscutible de las auditorías obligatorias de los ciclos regulados por múltiples regulaciones financieras.

La TD es un concepto que ha ganado relevancia en el mundo empresarial y académico en las últimas décadas. Según Ebert y Duarte (2018), la TD implica el

uso estratégico de la tecnología para mejorar la eficiencia, la agilidad y la capacidad de adaptación de una organización. Para estos autores, la TD no se trata simplemente de adoptar nuevas herramientas tecnológicas, sino de redefinir los procesos y modelos de negocio para aprovechar al máximo las oportunidades que brinda la tecnología digital.

Por otro lado, Solís et al. (2014) definen la TD como un fenómeno que ocurre cuando las empresas utilizan la tecnología digital para cambiar radicalmente la forma en que operan, crean valor y conectan con sus clientes y socios comerciales. Según estos autores, la TD implica la integración de tecnologías como la inteligencia artificial, el análisis de datos y la automatización en todos los aspectos de una organización, desde la fabricación hasta la toma de decisiones estratégicas.

Un enfoque complementario lo ofrece Zaoui y Souissi (2020), quienes definen la TD como la incorporación de la tecnología digital en el núcleo de los procesos y actividades crear nuevos modelos de negocio. Según estos autores, la TD requiere una visión estratégica y un cambio cultural profundo, ya que implica repensar la forma en que se realizan las tareas y se interactúa tanto interna como externamente.

Finalmente, Charlene Li y Josh Bernoff describen la TD como el proceso mediante el cual las organizaciones adoptan nuevas tecnologías digitales para crear una relación más profunda y significativa con sus clientes. Para estos autores, la TD implica aprovechar las plataformas digitales, las redes sociales y otras herramientas tecnológicas para fomentar la participación de los clientes, escuchar sus necesidades y expectativas, y adaptar rápidamente las estrategias y productos de la empresa en función de sus demandas.

La TD ha surgido como un concepto clave en el ámbito empresarial y tecnológico, y ha generado una serie de modelos teóricos que buscan comprender y explicar esta compleja variable. El primer modelo teórico es el de adopción tecnológica, el cual se basa en la teoría de difusión de innovaciones y examina cómo las organizaciones adoptan y utilizan tecnologías digitales. Este modelo se centra en factores como la ventaja relativa, la compatibilidad, la complejidad percibida, las normas sociales y la capacidad de aprendizaje para explicar la adopción de la TD (Reis et al., 2018).

Otro modelo es el de capacidad dinámica, considera que la TD es un proceso continuo de adaptación y cambio en respuesta a las demandas del entorno. Este enfoque destaca la importancia de las capacidades internas de una organización, como la capacidad de absorción, la agilidad organizativa y la orientación al aprendizaje, para lograr una TD exitosa (Reis et al., 2018).

También se menciona el modelo de ecosistema digital, se centra en la interacción y colaboración entre diferentes actores en un ecosistema digital. Este modelo destaca la importancia de construir relaciones sólidas entre las organizaciones, los proveedores de tecnología, los clientes y otros actores relevantes para impulsar la TD de manera conjunta (Reis et al., 2018).

De igual manera, el modelo de innovación abierta, el cual sugiere que la TD puede beneficiarse de la colaboración con actores externos, como startups, universidades o comunidades de desarrollo. Este modelo destaca la importancia de la apertura y la colaboración para fomentar la innovación y acelerar la TD (Schwertner, 2017).

También, está el modelo de gobernanza digital, el cual se centra en los aspectos relacionados con la gobernanza y la toma de decisiones en la TD. Este modelo destaca la importancia de establecer estructuras claras de gobernanza, mecanismos de coordinación y procesos de toma de decisiones efectivos para garantizar una TD coherente y alineada con los objetivos estratégicos (Schwertner, 2017).

La dimensión "Clientes" se centra en comprender y adaptarse a las necesidades y comportamientos de los clientes en un contexto digital. El objetivo principal es enriquecer la experiencia del usuario incorporando tecnologías digitales y tácticas comerciales innovadoras. Las investigaciones han demostrado que la satisfacción y la lealtad del cliente son elementos clave para el éxito de la metamorfosis digital general. Esto incluye, entre otras cosas, clasificar y evaluar a los clientes, crear servicios personalizados, gestionar las relaciones con los clientes y mejorar las herramientas de comunicación digital. (Tabrizi et al., 2019).

La dimensión "Competencia" se centra en la adaptación y respuesta estratégica comprender y anticipar las actividades de la competencia e identificar nuevas oportunidades comerciales creadas por TD son aspectos clave de esta dimensión. La capacidad de una organización para innovar y adoptar tecnologías digitales de manera efectiva y eficiente puede determinar su posición competitiva en el mercado. (Henriette et al., 2016).

La dimensión "Innovación" se centra en la capacidad de una organización para generar nuevas ideas y aplicar creativamente la tecnología digital para lograr cambios significativos y disruptivos en su modelo de negocio, procesos y productos. Las innovaciones digitales se consideran importantes para adaptarse y aprovechar las oportunidades en un entorno empresarial en constante cambio. Esto incluye, entre otras cosas, la gestión de la información, la promoción de una cultura innovadora, el estudio de nuevas tecnologías digitales y la implementación de prácticas ágiles y flexibles. (Henriette et al., 2016).

Además, Schneider y White (2004) añaden que la CS también está relacionada con la capacidad de la organización para recuperarse de errores y problemas, y brindar soluciones rápidas y efectivas para mantener la satisfacción del cliente. La CS es un aspecto crítico para las organizaciones y ha sido objeto de estudio de varios modelos teóricos. Uno de los principales modelos es el SERVQUAL, propuesto por Parasuraman et al. (2002).

Los modelos teóricos sobre la CS ofrecen enfoques diversos para comprender y mejorar este aspecto clave en las organizaciones. Estos modelos se centran en dimensiones específicas de la CS, la interacción entre proveedor y cliente, la satisfacción del cliente y la capacidad de recuperación de la organización.

La dimensión "Fiabilidad" evalúa la capacidad de un proveedor de servicios para cumplir con sus promesas y mantener un nivel constante de desempeño a lo largo del tiempo. Implica que los servicios se entreguen de manera puntual, precisa y sin errores, generando confianza en los usuarios y minimizando la incertidumbre asociada a la calidad del servicio. La fiabilidad se basa en la capacidad de un proveedor de servicio para garantizar la continuidad, estabilidad y consistencia en la entrega de sus servicios, demostrando así su compromiso con la satisfacción del cliente. (Parasuraman et al., 2002).

La dimensión "capacidad de respuesta" Esto tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente y la percepción de la calidad del servicio. Una respuesta rápida y eficiente puede generar confianza, demostrar el compromiso de una empresa con la satisfacción del cliente y fomentar relaciones sólidas y duraderas. (Parasuraman et al., 2002).

La dimensión "Empatía" se enfoca en la capacidad de una organización y su personal para comprender y satisfacer las necesidades emocionales y racionales de los clientes, mostrando un genuino interés por su bienestar. La empatía implica escuchar activamente, demostrar comprensión y emprender acciones orientadas a brindar un trato personalizado y adaptado a cada cliente (Parasuraman et al., 2002).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básico, y está orientado a aumentar los conocimientos fundamentales de los procesos y conceptos. Este tipo de investigación no necesariamente busca una aplicación directa o inmediata, sino que se enfoca en entender y explicar los fenómenos o problemas desde una perspectiva científica y teórica. Se lleva a cabo a través de métodos sistemáticos y rigurosos, buscando construir y fortalecer las bases teóricas y conceptuales que podrán ser utilizadas en investigaciones aplicadas en el futuro, contribuyendo de esta manera al avance y desarrollo del campo científico en general (Hernández y Mendoza, 2018).

El enfoque fue cuantitativo, en el ámbito científico se caracteriza por utilizar métodos y técnicas que se basan en la recopilación y análisis de datos numéricos. Este enfoque busca medir variables de manera objetiva y precisa, y se apoya en el uso de instrumentos estandarizados, encuestas, experimentos controlados y análisis estadístico. El objetivo principal es establecer relaciones causales, identificar patrones, generalizar resultados y realizar inferencias estadísticas. (Hernández y Mendoza, 2018).

El nivel fue la correlación, en este nivel los datos recopilados se analizan mediante métodos estadísticos y se calcula el coeficiente de correlación, que expresa el tamaño y dirección de la relación entre las variables. Los estudios correlacionales son útiles para identificar patrones y tendencias en los datos y generar hipótesis que pueden ser exploradas en futuras investigaciones (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación fue un diseño transversal no experimental, que se caracteriza por recolectar datos en un solo momento o período de tiempo sin manipular variables intencionalmente ni formar grupos de control. El propósito de este diseño es describir o analizar fenómenos o características en una muestra o población determinada en un momento determinado. Los investigadores recopilan datos utilizando métodos como encuestas, sondeos, observación o análisis de registros existentes. (Hernández y Mendoza, 2018).

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable:** TD.

**Definición conceptual:** Según Ebert y Duarte (2018), la TD implica el uso estratégico de la tecnología para mejorar la eficiencia, la agilidad y la capacidad de adaptación de una organización.

**Definición operacional:** La variable TD se define operacionalmente mediante 3 dimensiones: "Clientes", "Competencia", "Innovación". Y 9 indicadores.

**Dimensiones:** Clientes, competencia, innovación.

**Indicadores:** Compromiso, fidelización, estrategia, conciencia competitiva, modelo de negocio, cadena de valor, tecnología, planificación y aprendizaje.

**Variable:** Calidad del servicio.

**Definición conceptual:** Según Edvardsson (1998), la CS se refiere a la evaluación subjetiva que realiza el cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio en relación con sus expectativas.

**Definición operacional:** La variable Calidad del servicio se define operacionalmente mediante 3 dimensiones: "Fiabilidad", "Capacidad de respuesta", "Empatía". Y 5 indicadores.

**Dimensiones:** Fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

**Indicadores:** Habilidad de los empleados, ejecución cuidadosa, disposición de los empleados, voluntad de los empleados, atención individualizada.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Es una población de 100 empleados pertenecientes al sistema bancario peruano. Esta población representa el grupo de personas de las que queremos obtener información para realizar una investigación. Sin embargo, debido a limitaciones de recursos y tiempo, se decidió seleccionar una muestra representativa de 50 empleados del sistema bancario para el estudio.

En este caso, se utiliza un muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar a los participantes de la muestra. Esto implica que los empleados se

seleccionan de manera conveniente y accesible para el investigador, sin seguir un proceso de selección aleatorio o representativo de la población. Se opta por esta forma de muestreo debido a las limitaciones de recursos y tiempo, así como a la facilidad de acceso a los empleados dentro del sistema bancario (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección**

En este trabajo se utilizó una encuesta como técnica de recolección y un cuestionario como instrumento. El cuestionario diseñado originalmente por Milla (2020) fue modificado para la variable TD, el cual fue suficientemente validado por revisión por pares y alcanzó una puntuación de Cronbach de 0,863. En cuanto a la variable CS, se adaptó el cuestionario elaborado por Sánchez (2021), el cual también fue confirmado por evaluación real y obtuvo una puntuación de Cronbach de 0,841.

En investigación se refiere al proceso de recolección de datos estructurados a través de preguntas planteadas a los participantes. Este método implica un cuestionario que contiene una serie de preguntas estándar que pueden ser cerradas o abiertas y se entregan a los participantes de forma independiente o mediante comunicación directa con el investigador. (Hernández y Mendoza, 2018).

Por otro lado, el instrumento del cuestionario en investigación científica es la herramienta específica utilizada para recopilar datos a través de una encuesta. El instrumento del cuestionario puede incluir una combinación de preguntas cerradas (con respuestas predefinidas) y preguntas abiertas (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.5. Procedimientos**

Se establecerá contacto con las autoridades pertinentes dentro del sistema bancario para obtener el permiso y la aprobación necesarios para realizar la investigación. Una vez obtenido el consentimiento, se programará una fecha y hora conveniente para llevar a cabo la recolección de datos.

Una vez que los empleados hayan completado los cuestionarios, el investigador recogerá los formularios y verificará que estén debidamente cumplimentados. Si hubiera alguna pregunta sin responder o información



incompleta, se solicitará al participante que la complete. Se agradecerá a los empleados su colaboración y se confidencialidad y anonimato de las respuestas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el software SPSS y se aseguró que estuvieran organizados en una estructura adecuada, con cada variable en su propia columna y cada observación en una fila. Posteriormente, se realizó un análisis descriptivo de frecuencia utilizando el comando apropiado de SPSS, que proporcionó información sobre la distribución de datos y la frecuencia de cada variable. Se crearon tablas y gráficos para presentar estos resultados de forma clara y comprensible.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los comités de ética de la investigación monitorean y revisan los protocolos de investigación para garantizar el cumplimiento de importantes principios éticos. Esos fundamentos éticos incluyen la filantropía, que apunta a fortalecer los intereses de los actores y la sociedad; no tiene la intención maliciosa de evitar daños o peligros innecesarios a los participantes; autonomía, que fomenta el respeto por la elección de los participantes y el consentimiento informado; y justicia, que apunta a la distribución equitativa de los beneficios y la selección imparcial de los participantes..

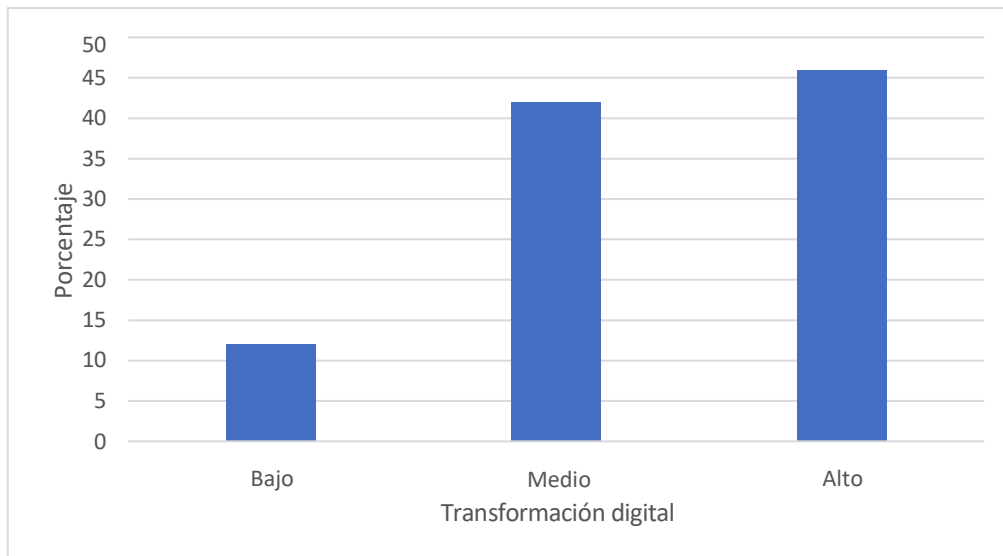
## IV. RESULTADOS

Tabla 1  
*Análisis de frecuencia de la Variable: TD*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	12,0	12,0
	Medio	21	42,0	54,0
	Alto	23	46,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Figura 1  
*Gráfico de barras de la Variable: TD*



Fuente: Datos extraídos de SPSS.

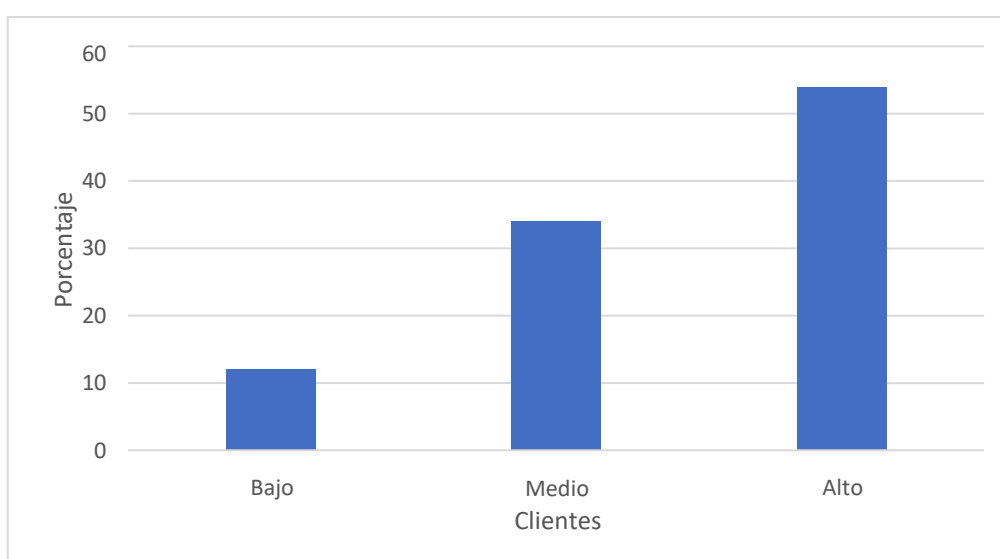
La Tabla 1 y la Figura 1 revelan una distribución heterogénea en la percepción en el sector bancario. Se identifica que un 12% de los encuestados califica la transformación digital como 'Bajo', lo que indica una minoría percibe una integración tecnológica limitada en el sector. Por otro lado, un 42% clasifica esta transformación como 'Medio', sugiriendo que una proporción significativa observa avances tecnológicos, pero aún identifica margen de mejora. El grupo más amplio, con un 46%, evalúa la transformación digital como 'Alta', reflejando que casi la mitad de los encuestados percibe un nivel avanzado de integración digital en el sistema bancario peruano.

Tabla 2  
Análisis de frecuencia de la Dimensión: Clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	12,0	12,0
	Medio	17	34,0	46,0
	Alto	27	54,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Figura 2  
Gráfico de barras de la Dimensión: Clientes



Fuente: Datos extraídos de SPSS.

La Tabla 2 y la Figura 2 refleja una tendencia positiva hacia la valoración alta de la dimensión Clientes. Un 12% de los participantes calificaron esta dimensión como 'Bajo', lo cual sugiere que una minoría considera que las necesidades y expectativas de los clientes no están siendo adecuadamente atendidas o reconocidas en el contexto de la transformación digital. Un 34% de los encuestados perciben un nivel 'Medio', indicando una visión moderadamente positiva, pero con margen de mejora.

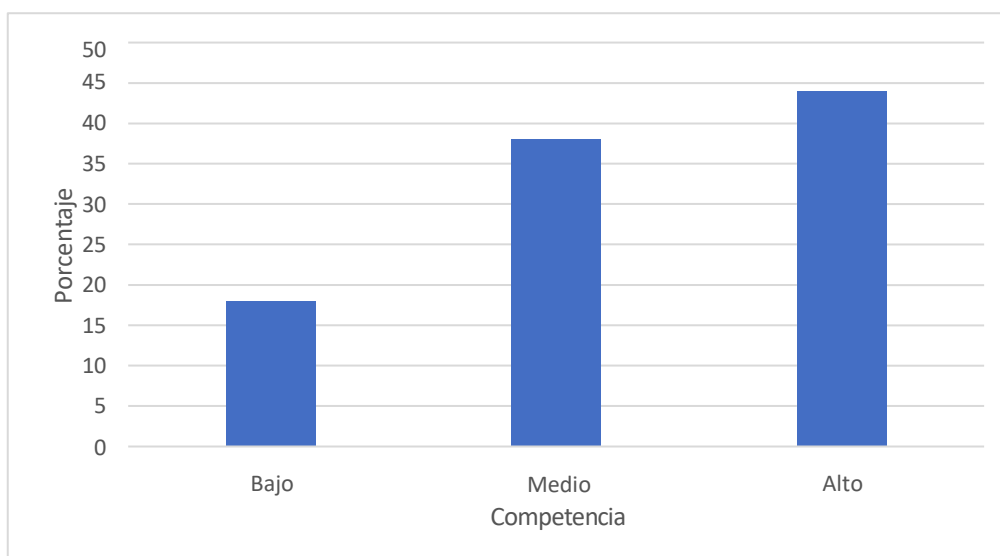
Tabla 3  
Análisis de frecuencia de la Dimensión: Competencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Bajo	9	18,0	18,0	18,0
	Medio	19	38,0	38,0	56,0
	Alto	22	44,0	44,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Figura 3  
Gráfico de barras de la Dimensión: Competencia



Fuente: Datos extraídos de SPSS.

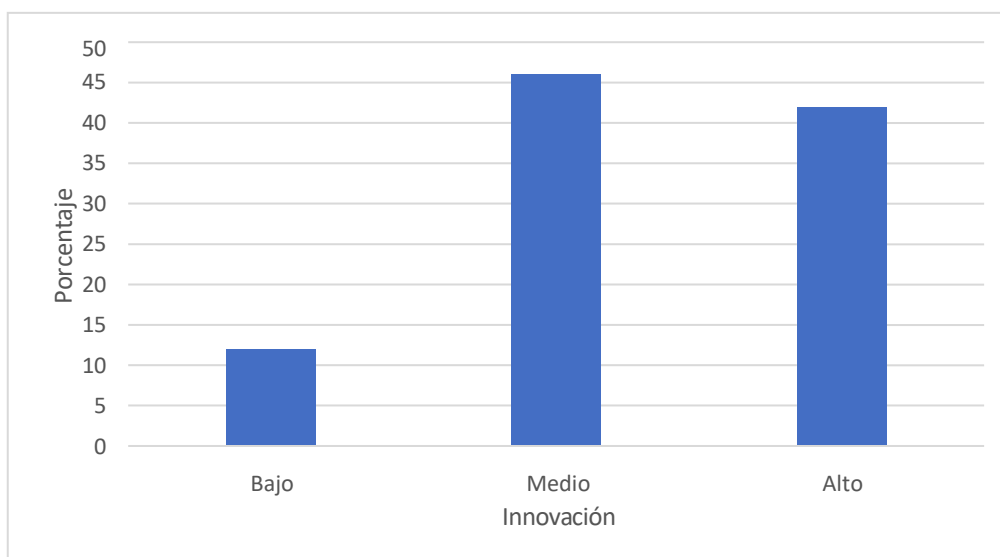
La Tabla 3 y la Figura 3 muestran que un 18% califican la Competencia como 'Bajo', lo que indica que una porción considerable de los encuestados percibe una competencia reducida en el sector bancario en el contexto de la transformación digital. Esto podría sugerir una necesidad de incrementar la competitividad a través de innovaciones digitales más efectivas o estrategias de mercado mejoradas. Un 38% de los encuestados posiciona la Competencia en un nivel 'Medio', lo que refleja una percepción de competencia moderada, posiblemente indicando un equilibrio entre los avances tecnológicos y la capacidad de competir eficazmente.

Tabla 4  
*Análisis de frecuencia de la Dimensión: Innovación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	12,0	12,0
	Medio	23	46,0	58,0
	Alto	21	42,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Figura 4  
*Gráfico de barras de la Dimensión: Innovación*



Fuente: Datos extraídos de SPSS.

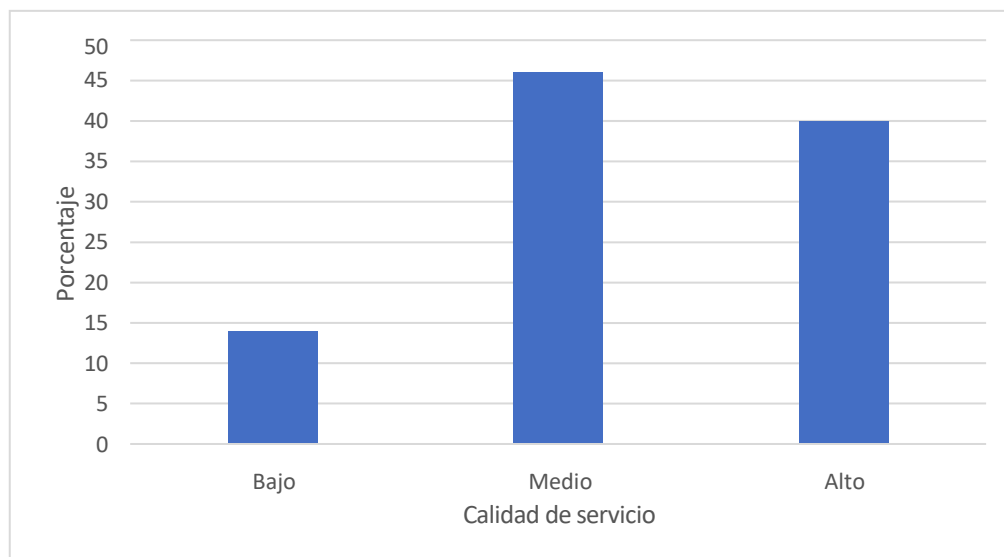
Se observa que un 12% percibe la Innovación como 'Bajo', indicando que una minoría considera insuficientes los esfuerzos de innovación en el sector bancario peruano en el contexto de la transformación digital. Un porcentaje significativo, el 46%, califica la Innovación como 'Medio', lo cual sugiere que, aunque se reconocen algunos avances, muchos perciben que aún hay un margen considerable para mejorar en términos de innovación. Finalmente, un 42% de los participantes considera que la Innovación es 'Alta'.

Tabla 5  
Análisis de frecuencia de la Variable: CS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	14,0	14,0
	Medio	23	46,0	60,0
	Alto	20	40,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Figura 5  
Gráfico de barras de la Variable: CS



Fuente: Datos extraídos de SPSS.

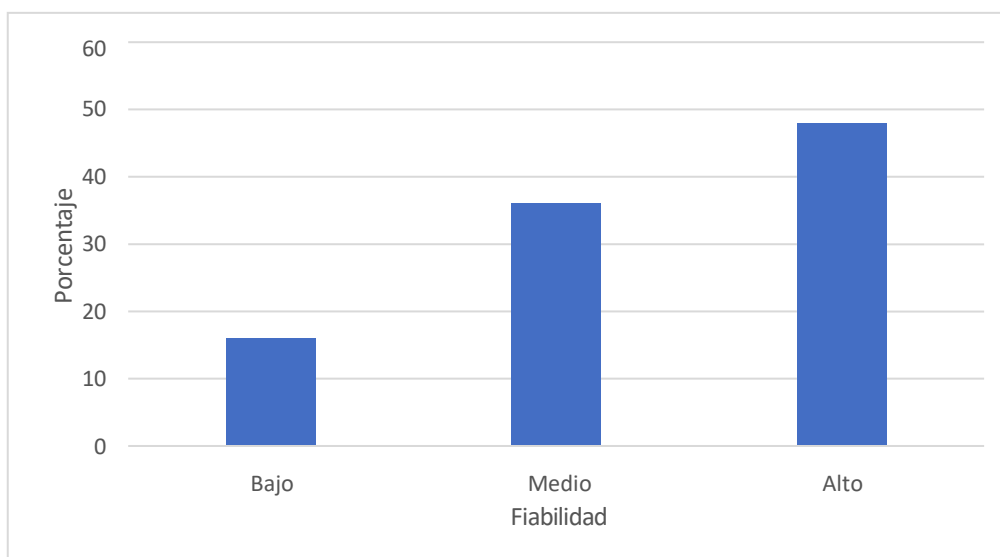
En la Tabla 5 y la Figura 5 se observa que un 14% indica una percepción crítica de un segmento esto puede reflejar áreas específicas de mejora o desafíos en la adaptación a las nuevas tecnologías.

Tabla 6  
Análisis de frecuencia de la Dimensión: *Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	16,0	16,0
	Medio	18	36,0	52,0
	Alto	24	48,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Figura 6  
Gráfico de barras de la Dimensión: *Fiabilidad*



Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Muestran que un 16% la fiabilidad de sistema bancario en el contexto de la transformación digital como 'Bajo', lo que sugiere que una parte significativa de la muestra percibe deficiencias en términos de confiabilidad, posiblemente en aspectos como la seguridad de las transacciones o la consistencia en la prestación de servicios. Un 36% de los participantes considera la fiabilidad como 'Medio', indicando una percepción moderada de fiabilidad, lo que puede interpretarse como un reconocimiento de avances en la fiabilidad, aunque todavía con margen de mejora.

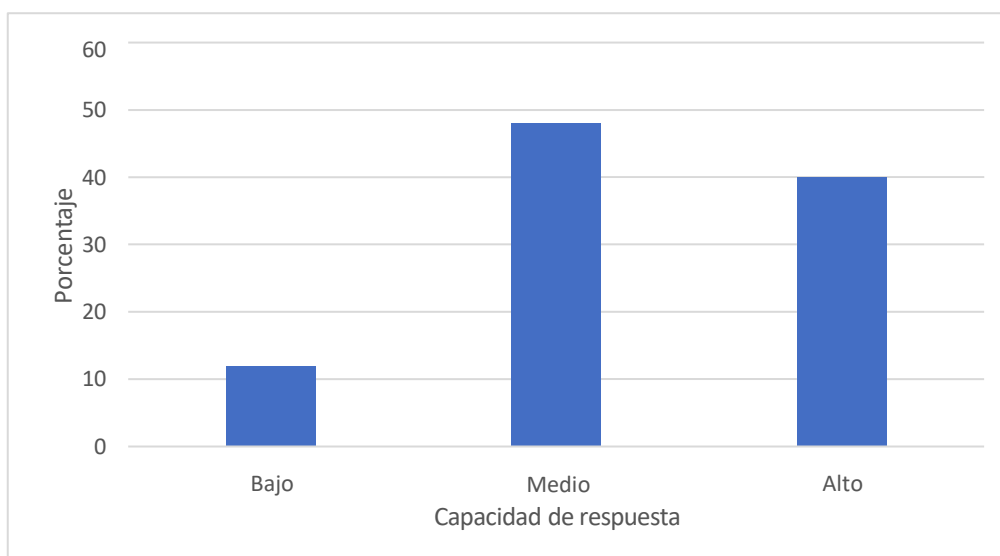
Tabla 7  
Análisis de frecuencia de la Dimensión: *Capacidad de respuesta*

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Bajo	6	12,0	12,0	12,0
	Medio	24	48,0	48,0	60,0
	Alto	20	40,0	40,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Figura 7  
Gráfico de barras de la Dimensión: Capacidad de respuesta



Fuente: Datos extraídos de SPSS.

La Tabla 7 muestran que el 12% de los participantes perciben la responsabilidad como "pobre" lo que indica que una minoría cree que el sistema bancario tiene limitaciones para responder eficazmente a las necesidades y necesidades de los clientes. conversión digital. Esto puede reflejar los desafíos de la flexibilidad y la eficiencia de los servicios digitales. El 48% de los encuestados califica la capacidad de respuesta como "promedio", lo que sugiere que, si bien se reconoce la eficacia de responder a las necesidades de los clientes, todavía hay margen de mejora.

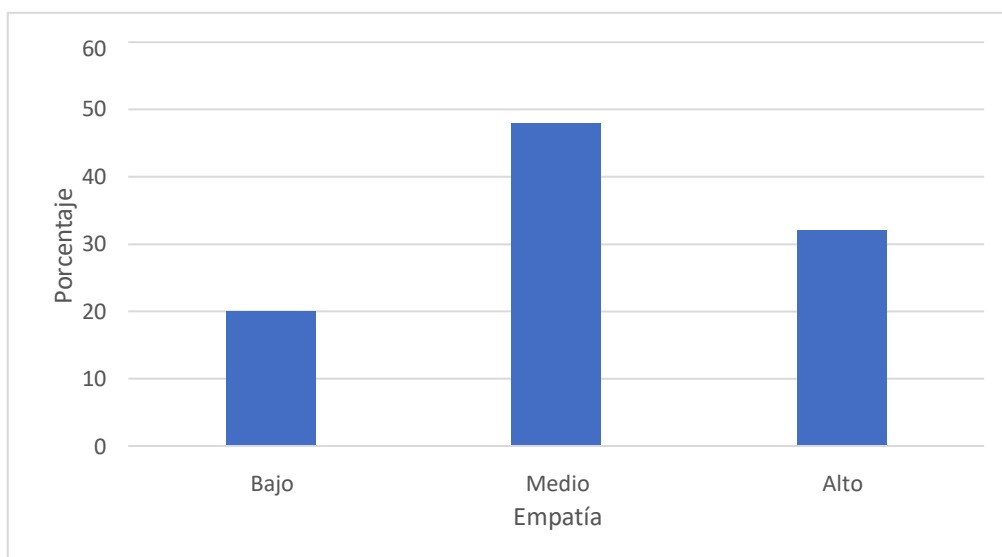


Tabla 8  
Análisis de frecuencia de la Dimensión: Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	20,0	20,0
	Medio	24	48,0	68,0
	Alto	16	32,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Figura 8  
Gráfico de barras de la Dimensión: Empatía



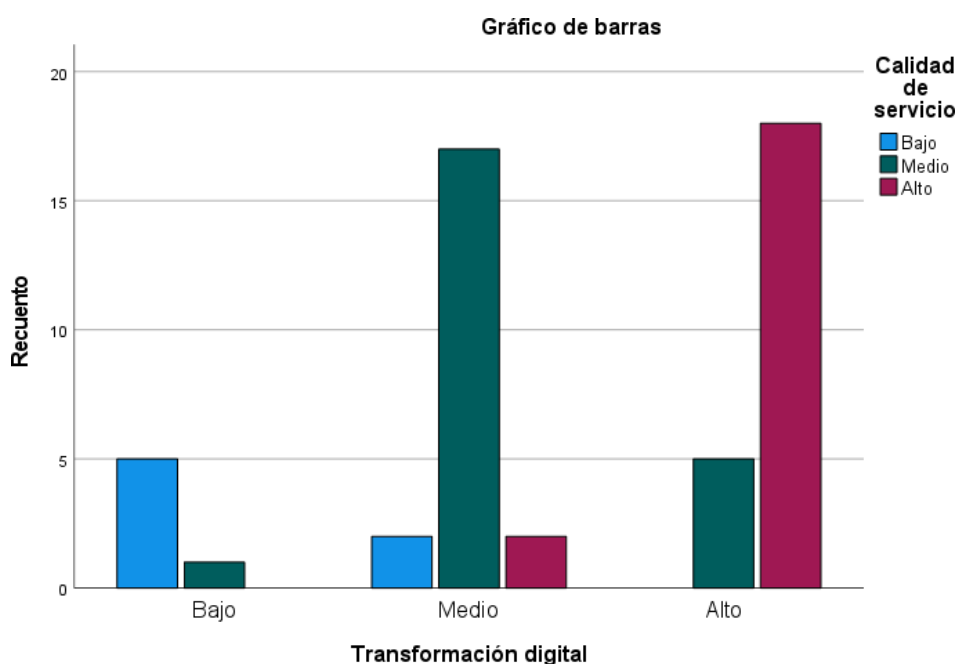
Fuente: Datos extraídos de SPSS.

En la Tabla 8 y la Figura 8 muestran que un 20% califica la empatía como 'Bajo', lo cual sugiere que una quinta parte de la muestra percibe una carencia en la capacidad del sistema bancario de comprender y atender las necesidades y preocupaciones. Esta percepción puede señalar un área crítica de mejora en la interacción humana y personalizada dentro del sector bancario digital.

Tabla 9  
Análisis bivariado entre TD y CS

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Transformación digital	Bajo	Recuento	5	1	0	6
		% del total	10,0%	2,0%	0,0%	12,0%
	Medio	Recuento	2	17	2	21
		% del total	4,0%	34,0%	4,0%	42,0%
	Alto	Recuento	0	5	18	23
		% del total	0,0%	10,0%	36,0%	46,0%
Total		Recuento	7	23	20	50
		% del total	14,0%	46,0%	40,0%	100,0%

Figura 9  
Análisis bivariado entre TD y CS



La Tabla 9 y la Figura 9 muestran la relación entre la percepción de la TD y la CS en el sistema bancario peruano en relación con las transacciones internacionales para el año 2023 en Lima. El dato más destacado es que el 36,0% de los encuestados tienen una opinión alta sobre la TD y, la CS.

Ho: los datos de la muestra siguen una distribución normal.

Ha: Los datos de la muestra no siguen una distribución normal.

Tabla 10  
*Test de normalidad de las variables TD y CS*

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TD	,291	50	,000	,768	50	,000
CS	,249	50	,000	,832	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 10 Shapiro-Wilk, que se utiliza para los valores estadísticos indican que tanto la TD como la CS tienen una significancia de ,000, lo cual sugiere que las variables estudiadas están significativamente alejadas de una distribución normal. Además, los valores del estadístico para ambas variables son menores que ,832 (TD con ,768 y CS con ,832), lo que respalda aún más esta conclusión.

Ha: Existe una relación significativa entre TD y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023.

Ho: No existe una relación significativa entre TD y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023.

Tabla 11  
*Prueba Rho de Spearman de TD y Calidad del servicio*

			<b>TD</b>	<b>CS</b>
Rho de Spearman	TD	Coeficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CS	Coeficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		<b>N</b>	<b>50</b>	<b>50</b>

Fuente: Datos extraídos de SPSS. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 11, se ha conducido un análisis estadístico, específicamente la prueba Rho de Spearman, para evaluar la relación entre la 'TD' y la 'Calidad del Servicio' en el contexto del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2022. Los cálculos se basaron en una muestra de 50 ítems. El coeficiente de correlación  $r$  resultó ser 0.779, acompañado de un valor  $p$  (significación bilateral) de 0.0.

Ha: Existe una relación significativa entre clientes y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023.

Ho: No existe una relación significativa entre clientes y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023

Tabla 12  
*Prueba Rho de Spearman de Clientes y CS*

			<b>Clientes</b>	<b>CS</b>
Rho de Spearman	Clientes	Coeficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CS	Coeficiente de correlación	,706**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	50	50

Fuente: Datos extraídos de SPSS. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 12 Este análisis se ha llevado a cabo con una muestra compuesta por 50 ítems. Los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación  $r = 0.706$  y un valor p (significación bilateral) de 0.0.

Ha: Existe una relación entre competencia y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023.

Ho: No existe una relación significativa entre competencia y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023.

Tabla 13  
*Prueba Rho de Spearman de Competencia y CS*

			<b>Competencia</b>	<b>CS</b>
Rho de Spearman	Competencia	Coeficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CS	Coeficiente de correlación	,686**	1,000

---

Sig. (bilateral)	,000	.
N	50	50

---

Fuente: Datos extraídos de SPSS. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 13 Se basa en una evaluación cuidadosa de 50 ítems. En la tabla, el coeficiente de correlación es  $r = 0,686$  y el valor p (significancia bilateral) es 0,0, lo que da una imagen clara.

Tabla 14  
*Prueba Rho de Spearman de Innovación y CS*

			<b>Innovación</b>	<b>CS</b>
Rho de Spearman	Innovación	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CS	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Datos extraídos de SPSS. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 14, mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman. Basándose en una meticulosa evaluación de 50 ítems, los resultados, como se manifiestan en la tabla.

## V. DISCUSIÓN

La presente sección de discusión de resultados se enfoca en el examen detallado de los hallazgos obtenidos a partir de las pruebas estadísticas realizadas en este estudio. Esta exploración se lleva a cabo considerando los aportes teóricos y metodológicos de autores previamente abordados en los antecedentes y el marco teórico, proporcionando así un análisis profundo y contextualizado. Se procurará establecer conexiones entre los datos empíricos recabados y las perspectivas teóricas existentes, con el objetivo de comprender mejor las implicaciones de los resultados y su alineación o divergencia con las investigaciones precedentes. Esta discusión se articula sin emitir recomendaciones, manteniendo un enfoque centrado en la interpretación objetiva y científica de los datos, a fin de contribuir significativamente al cuerpo existente de conocimiento en el campo de estudio.

La discusión teórica del objetivo de investigación “Determinar la relación entre la transformación digital del sistema bancario peruano y la calidad del servicio en los negocios internacionales, conexión Lima-2023”. Estos resultados indican una alta correlación entre la transformación digital y la calidad del servicio, ya que el valor  $r$  supera el umbral de 0,7. Esta alta correlación sugiere que las iniciativas de transformación digital en el sistema bancario del Perú están fuertemente relacionadas con la mejora de la calidad del servicio, especialmente en relación con las transacciones internacionales. La significación estadística de estos resultados, subrayada con un valor  $p$  de 0,0, conduce a la aceptación de la hipótesis de investigación alternativa y al rechazo de la hipótesis nula.

Al comparar estos hallazgos con las afirmaciones de autores como Torres et al. (2019), quienes sostiene que la adopción de tecnologías digitales en el sector bancario conduce directamente a un aumento en la eficiencia y satisfacción del cliente, los resultados de este estudio parecen alinearse con esta perspectiva. Argumenta que la digitalización facilita procesos más rápidos y seguros. La correlación alta encontrada en este estudio respalda la noción de que la transformación digital.

Por otro lado, al contrastar estos resultados con las observaciones de Gutiérrez y Polo (2020), quienes señalan que la transformación digital podría no



tener un impacto significativo en la calidad del servicio debido a la complejidad y resistencia al cambio en las instituciones bancarias, se evidencia una discrepancia. Argumenta que, aunque la digitalización ofrece numerosas posibilidades, su implementación efectiva y su impacto real en la calidad del servicio pueden verse obstaculizados por factores organizativos y culturales. La correlación alta encontrada en este estudio sugiere que, al menos en el contexto peruano y en el ámbito de las transacciones internacionales, la transformación digital ha tenido un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio.

Analizando la relación entre los clientes y la calidad de servicio del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023, los resultados obtenidos revelan un coeficiente de correlación de Spearman de  $r=0,706$  y un valor  $p$  de  $0,0$ . La alta correlación sugiere que las experiencias, expectativas y satisfacción de los clientes están estrechamente relacionadas con cómo perciben la calidad del servicio en la industria bancaria, especialmente en el contexto de las transacciones internacionales. Un valor  $P$  de  $0,0$  confirma la significancia estadística de estos resultados, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis de investigación alternativa y al rechazo de la hipótesis nula.

Vásquez et al. (2021), quienes enfatizan de la relación cliente-banco para la percepción del servicio, los resultados de este estudio parecen coherentes con su argumento. Sostiene que un enfoque centrado en el cliente, que prioriza sus necesidades y expectativas, conduce a una mayor satisfacción y percepción de calidad, lo cual se refleja en la correlación alta observada en este estudio.

Por otro lado, al evaluar estos resultados en relación con los resultados de Cardenas (2019), quien argumenta que la calidad bancaria puede ser de manera independiente a la interacción directa con los clientes, debido a la estandarización de los procesos y la digitalización, se observa una discrepancia. Sugiere que factores como la eficiencia operativa y la tecnología pueden tener un impacto más significativo en la calidad del servicio que la interacción cliente-banco. La correlación alta encontrada en este estudio desafía esta perspectiva, indicando que, al menos en el contexto de este estudio.

Márquez (2021), quien afirma que una mayor competencia en el sector bancario impulsa a las instituciones a mejorar la calidad de su servicio para atraer y retener clientes, los resultados de este estudio proporcionan un respaldo parcial. La correlación moderada encontrada apoya la idea del autor de que existe relación no es tan fuerte como él sugiere.

Por otro lado, estos resultados contradicen la opinión de Ortiz (2020) de que la calidad del servicio en el sector bancario está más influenciada por factores internos, como la eficiencia operativa y la innovación tecnológica, que por la competencia del mercado. La correlación moderada observada en este estudio indica que, si bien los factores internos son importantes, la competencia externa también juega un papel importante en la definición de la calidad del servicio.

Finalmente, "determinar la relación entre innovación y calidad de servicio en el sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2023"; Se centró en examinar la relación entre estas dos variables clave. Esta correlación, que está justo por debajo del umbral de 0,7, se considera moderadamente alta, lo que sugiere una relación significativa, pero no dominante, entre la innovación del sistema bancario y la calidad del servicio. Aunque esto está cerca del límite de lo que se considera alto, sugiere una correlación de que las iniciativas de innovación están significativamente relacionadas con las percepciones de la calidad del servicio.

Si se comparan estos resultados con los de Aranda et al. (2020), según el cual la innovación es un factor crítico para mejorar la calidad especialmente en el contexto de la digitalización y la globalización, existe un acuerdo parcial. Argumentan que la innovación no sólo mejora la eficiencia operativa, sino que también enriquece la experiencia del cliente, lo cual está respaldado por la correlación moderadamente alta encontrada en este estudio.

Por otro lado, al contrastar estos hallazgos con las opiniones de Torres (2021), depende más de factores tradicionales como la atención al cliente y la confiabilidad, que, de la innovación tecnológica, se observa una discrepancia. Torres sugiere que, aunque la innovación es importante, su impacto directo en la calidad del servicio puede ser sobreestimado. La correlación moderadamente alta

encontrada en este estudio desafía esta visión, sugiriendo que la innovación juega un papel más significativo de lo que Torres propone.

## VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general “Determinar la relación entre la transformación digital del sistema bancario, se concluye que Spearman ha demostrado que existe una alta correlación. coeficiente de correlación  $r=0,779$  y valor  $p$   $0,0$ . Este resultado sugiere que las iniciativas de transformación digital del sistema bancario están significativamente relacionadas con la mejora de la calidad del servicio, especialmente en relación con las transacciones internacionales. Una correlación alta indica que la adopción y la implementación efectiva de tecnologías digitales tiene un impacto positivo y significativo en las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio.

2. Respecto al objetivo especial “Determinar la relación con los clientes y la calidad de servicio del sistema bancario peruano en transacciones internacionales, Lima-2023”, se concluye que existe una correlación moderadamente alta con un coeficiente de Spearman de  $r=0,706$  y un valor de  $p$  de  $0,0$ . Aunque ligeramente por debajo del umbral de correlación alta, este resultado sugiere que la satisfacción y las expectativas del cliente están estrechamente relacionadas con la calidad de servicio percibida en el sistema bancario, lo que enfatiza la importancia del enfoque en el cliente en la industria bancaria.

3. Respecto al objetivo los hallazgos muestran una correlación moderada entre competencia en el mercado bancario y calidad de servicio con un coeficiente de correlación de  $r = 0.686$  y un. valor  $p$  de  $0,0$ . Esto significa que, si bien existe una relación importante entre competencia y calidad del servicio, otros factores también pueden afectar significativamente la percepción de la calidad del servicio en la industria bancaria.

4. Finalmente, en cuanto al objetivo específico “Determinar la relación entre innovación y calidad de servicio del sistema bancario peruano en transacciones internacionales, Lima-2023”, este resultado confirma que las innovaciones en el sistema bancario están estrechamente relacionadas con una mayor calidad del servicio, subrayando que las iniciativas innovadoras en el sector bancario son cruciales para mejorar la experiencia del cliente y la satisfacción con las transacciones internacionales.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Para el sistema bancario peruano en el contexto de "Determinar la relación de Transformación Digital y Calidad del servicio en las transacciones internacionales, Lima-2022", se recomienda enfocar estratégicamente en la integración y mejora continua de las tecnologías digitales. Dicha integración debe ser alineada no solo con las operaciones internas, sino también con la experiencia del cliente, asegurando que la transformación digital contribuya significativamente.

2. En relación con el objetivo en las transacciones internacionales, Lima-2023", se aconseja que las instituciones bancarias centren sus esfuerzos en comprender profundamente las expectativas de sus clientes. Esto implica implementar mecanismos efectivos para recopilar y analizar feedback de los clientes, y usar esta información. Una atención al cliente personalizada y proactiva será clave para fortalecer la relación con los clientes y mejorar su satisfacción general.

3. Respecto al objetivo en las transacciones internacionales, Lima-2023", se sugiere que las instituciones bancarias adopten una perspectiva competitiva más amplia, enfocándose no solo en los aspectos financieros, sino también en la innovación en servicio al cliente. Deberían buscar constantemente maneras de diferenciarse de sus competidores a través de servicios únicos y personalizados, mejorando así la calidad del servicio y fortaleciendo su posición en el mercado.

4. En el marco del objetivo "Determinar la relación de innovación y Calidad del servicio del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2022", es recomendable que las entidades bancarias prioricen y promuevan una cultura de innovación continua. Esto involucra invertir en tecnologías emergentes y en la capacitación del personal, así como fomentar una mentalidad abierta a nuevas ideas y enfoques. La innovación no solo debe verse como una herramienta tecnológica.

## REFERENCIAS

- Alarcón, A. M., Zevallos, E., Arbulú Riega, J. J., Baca Moreno, J. P., y Padilla Jáuregui, P. (2018). *Calidad en el Servicio en las Oficinas de la Región Lima del Banco BBVA Continental para el PÚBLICO MILLENNIAL*.
- Aranda, J. L. C., de Martel, N. Z. T. S., y Carranza, C. P. M. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2), e212-e212. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Arias, J. L., y Valdivia, I. M. (2021). Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la Covid 19. *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis*, 9(13), 70-81. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978.v7>
- Cardenas, E. Y. M. (2019). Internet service quality and customer satisfaction. *Industrial Data*, 22(2), 2. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>
- Domínguez, R. A., y Vázquez, R. V. (2022). Análisis espacial del ciberfraude al comercio electrónico: Consideraciones en agenda política Tamaulipeca. *Podium*, 41, 21-40. <https://doi.org/10.31095/podium.2022.41.2>
- Ebert, C., y Duarte, C. H. C. (2018). Digital transformation. *IEEE Softw.*, 35(4), 16-21. <https://doi.org/10.1109/MS.2018.2801537>

- Edvardsson, B. (1998). Service quality improvement. *Managing service quality: an International Journal*, 8(2), 142-149.  
<https://doi.org/10.1108/09604529810206972>
- Gorla, N., Somers, T. M., y Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 207-228.  
<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>
- Gutiérrez, A. E., y Polo, N. (2020). *La TD en los bancos colombianos*.
- Henriette, E., Feki, M., y Boughzala, I. (2016). *Digital transformation challenges*.
- Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Horna, C. M. V., Tantapoma, M. E. V., y Chang, M. Z. A. (2021). Relación entre CS y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIÉENDO*, 24(2), 103-108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>
- Lanzolla, G., y Anderson, J. (2008). Digital transformation. *Business Strategy Review*, 19(2), 72-76. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8616.2008.00539.x>
- Márquez, J. (2021). *Incidencia de la evolución de la banca digital en Bolivia, respecto a la fluctuación de los costos asociados a los servicios financieros, caso: Banco BISA*. Universidad Mayor de San Andrés.

- Matt, C., Hess, T., y Benlian, A. (2015). Digital transformation strategies. *Business & information systems engineering*, 57, 339-343. <https://doi.org/10.1007/s12599-015-0401-5>
- Mendoza, J., y Alvarado, L. (2022). El conectivismo como estrategia metodológica en el proceso enseñanza aprendizaje en las asignaturas Administración Bancaria y de Entidades Financieras y Gestión de Servicios Financieros de la carrera de Administración Financiera de la UMRPSFX. *Revista Boliviana de Educación*, 4(6), 10-21. <https://doi.org/10.33996/rebe.v4i6.800>
- Milla, J. (2020). *TD con metodologías ágiles en el área de sistemas de una entidad Bancaria del Perú, 2020 [tesis de maestría]*. Universidad César Vallejo.
- Norabuena, C., Huamán, A., y Ramirez, E. (2021). Modelo de ecuaciones estructurales (con estimación PLS). Basado en CS y lealtad del cliente de las cajas rurales peruanas. *Ciencias administrativas*, 18, 3-14. <https://doi.org/10.24215/23143738e081>
- Ortiz, N. (2020). *La TD y su impacto en la gestión del conocimiento, caso empresas de seguro*. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Parasuraman, A., Berry, L., y Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 114.



Ramseook, P., Lukea, S. D., y Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International journal of management and marketing research*, 3(1), 37-50.

Reis, J., Amorim, M., Melão, N., y Matos, P. (2018). Digital transformation: A literature review and guidelines for future research. *Trends and Advances in Information Systems and Technologies: Volume 1 6*, 411-421.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-319-77703-0\\_41](https://doi.org/10.1007/978-3-319-77703-0_41)

Salazar, M. F. (2020). Riesgo de fraude en las operaciones comerciales en Costa Rica: Caso de las transferencias internacionales como medios de pago a través de entidades bancarias. Universidad Nacional Costa Rica.

Sánchez, J. (2021). La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020. Universidad cesar vallejo.

Schneider, B., y White, S. S. (2004). *Service quality: Research perspectives*.

Schwertner, K. (2017). Digital transformation of business. *Trakia Journal of Sciences*, 15(1), 388-393. <https://doi.org/10.15547/tjs.2017.s.01.065>

Solis, B., Li, C., y Szymanski, J. (2014). Digital transformation. *Accessed on*, 25.

Tabrizi, B., Lam, E., Girard, K., y Irvin, V. (2019). Digital transformation is not about technology. *Harvard business review*, 13(March), 1-6.

Torres, S. (2021). *Propuesta de auditoría administrativa para mejorar la calidad de atención al cliente en la sucursal Chiclayo del Banco Financiero 2019 [tesis de pregrado]*. Universidad Señor de Sipán.

Torres, Y. F., Fernández, M. G., y Zurdo, R. P. (2019). ¿Cómo percibe la banca cooperativa el impacto de la TD? *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, 95, 11-38. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.95.12724>

Vásquez, J., Reier-Forradas, R., Nañez Alonso, S. L., y Sáez-Herráez, I. (2021). La digitalización de los servicios bancarios y su incidencia en el medio rural. *La digitalización de los servicios bancarios y su incidencia en el medio rural*, 11-15.

Zaoui, F., y Souissi, N. (2020). Roadmap for digital transformation: A literature review. *Procedia Computer Science*, 175, 621-628. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.07.090>

Zeithaml, V. A., y Parasuraman, A. (2004). *Service quality*. Cambridge, MA.

Zambrano, J. (2021). Análisis comparativo de la satisfacción laboral y calidad de servicio al cliente en dos instituciones financieras, Ecuador, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70993>

Caico, M. (2021). Análisis de la calidad de los servicios y su influencia en la satisfacción percibida en una entidad financiera en la ciudad de Aguaytía, 2019. <http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/2710>

Chuquista, W., y Montenegro, L. (2021). Calidad de servicio en la satisfacción del cliente de Compartamos Financiera SA en la ciudad de Chiclayo 2020. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7920>

Guevara, E., y Rossmery, S. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Compartamos Financiera SA agencia Ferreñafe, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9490>

Correa, C., Correa, R., y Angarita, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *Dyna*, 83(197), 212-221. <https://doi.org/10.15446/dyna.v83n197.55426>

Liza, C., y Siancas, C. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016. <https://hdl.handle.net/11537/10969>

Paredes, O. (2019). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes en una entidad bancaria. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/21592>

Fernández, J. y Bohórquez, G. (2017). Evaluación de la satisfacción del cliente en el sector financiero del municipio de pamplona – Colombia. <https://doi.org/10.24054/01204211.v2.n2.2017.548>

Armas, M., Vilca, C. y Vilca, M. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del banco de la nación, Perú.  
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>

Rivera, L., Sánchez, J., bravo, S. y Moyano, H. (2019). Evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva de la satisfacción percibida por los clientes. Caso: Corporación Financiera Nacional, BP Riobamba”  
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.444>

Nauca, E y Alarcón, X. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental – oficina c.c. Sucre, Lima 2018.  
<https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/169>

Balbin, G. y Carrera, E. (2021). Calidad de servicio de la banca electrónica y la satisfacción de los clientes en una entidad financiera de Lima Norte, 2020 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.  
Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/27473>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 15

*Matriz de consistencia*

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>							
<b>Título: La TD y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima2016-2023</b>							
<b>Autor: Boza Martín Emily Heidý Lindo Rojas, Darién</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General</b>  ¿Cuál es la relación de TD y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2022? <b>Problemas específicos:</b>  <b>Problema específico 1</b>  ¿Cuál es la relación de clientes y CS del sistema bancario peruano en las	<b>Objetivo General</b>  Determinar la relación de TD y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2022.  <b>Objetivos específicos:</b>  <b>Objetivo específico 1</b>  Determinar la relación de clientes y CS del sistema bancario peruano en las	<b>Hipótesis General</b>  Existe una relación significativa entre TD y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2022.  <b>Hipótesis Específicas:</b>  <b>Hipótesis específica 1</b>  Existe una relación significativa entre clientes y CS del sistema	<b>Variable 1: TD</b>			Escala de medición  Niveles o rangos	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>		ala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Clientes	Compromiso	1,2,3		
				Fidelización	4		
				Estrategia	5,6		
			Competencia	Conocer a la competencia	7,8		
				Modelo de negocio	9,10		
				Cadena de valor	11,12		
			Innovación	Tecnología	13,14		
				Planeamiento	15,16		
Aprendizaje	17,18						
			<b>CS</b>				

transacciones internacionales, Lima-2022?	transacciones internacionales, Lima-2022.	bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
<p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la relación de competencia y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2022?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es la relación de innovación y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2022?</p>	<p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación de competencia y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2022</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación de innovación y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2022.</p>	<p><b>Hipótesis específica 2</b> Existe una relación significativa entre competencia y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2022.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> Existe una relación significativa entre innovación y CS del sistema bancario peruano en las transacciones internacionales, Lima-2022</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empatia</p>	<p>Habilidad de empleados</p> <p>Ejecución cuidadosa</p> <p>Disposición de empleados</p> <p>Voluntad de empleados</p> <p>Atención individualizada</p>	<p>1,2,3</p> <p>4,5</p> <p>6,7</p> <p>8,9</p> <p>10,11,12, 13</p>	<p>ala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre</p>	<p>Ordinal</p>
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
<p>básico, cuantitativo,</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo - Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético Deductivo</p>	<p>Población: La población indicada de la investigación presente está conformada por 202 unidades productoras que tienen parcelas de cultivo del café, se delimito por el conocimiento en la producción y administración de la cooperativa, en tal sentido la población son los administradores debido a su conocimiento y experiencia en la producción y exportación del café</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: 50 empleados</p>	<p>Variable 1: TD</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autores: Hernández y Mendoza</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: Cadena de suministro</p> <p>ión: Sistema Bancario Peruano.</p> <p>Forma de Administración: Grupal</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Hernández y Mendoza</p> <p>Año: 2018</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Ingresar las respuestas del cuestionario en una matriz de Excel que se exportará al programa estadístico SPSS el cuál brindará el alfa de Cronbach que indica el grado de confiabilidad del instrumento.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Se usará el estadístico Rho de spearman para conocer la asociación lineal de las variables cuantitativas y nivel de significancia con el fin de alcanzar los objetivos y afirmar las hipótesis nula o alterna de la presente investigación</p>				

		Monitoreo: <b>Ventaja competitiva</b> ión: Sistema Bancario Peruano. Forma de Administración: Grupal	
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 16

Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Transformación Digital	Según Ebert y Duarte (2018), la TD implica el uso estratégico de la tecnología para mejorar la eficiencia, la agilidad y la capacidad de adaptación de una organización.	La variable TD se define operacionalmente mediante 3 dimensiones: "Clientes", "Competencia", "Innovación". Y 9 indicadores.	Clientes	Compromiso	1,2,3	Ordinal
				Fidelización	4,	
			Estrategia	5,6		
			Competencia	Conocer a la competencia	7,8	
				Modelo de negocio Cadena de valor	9,10 11,12	
Calidad del servicio	Según Edvardsson (2018), la CS se refiere a la evaluación subjetiva que realiza el cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio en relación con sus expectativas.	La variable Calidad del servicio se define operacionalmente mediante 3 dimensiones: "Fiabilidad", "Capacidad de respuesta", "Empatía". Y 5 indicadores.	Innovación	Tecnología	13,14	Ordinal
				Planeamiento	15,16	
			Aprendizaje	17,18		
			Fiabilidad	Habilidad de los empleados	1,2,3	
				Ejecución cuidadosa	4,5	
Capacidad de respuesta	Disposición de los empleados	6,7				
	Empatía	8,9				



---

Voluntad de los  
empleados

10,11,  
12,13

Atención  
individualizada

---

Fuente: Elaboración propia.

---





## Anexo 4 : VALIDACION DE EXPERTOS

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mgtr. Carlos A. Mendoza Angeles
- I.2. Especialidad del Validador: Administración
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad César vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Boza Martin Emily y Lindo Rojas Darién

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					X	

#### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

16

Lima, 15 de octubre del 2023



.....  
Firma de experto informante

DNI: 48251839

Teléfono: 989891270

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

## **I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mgtr. ROMERO LLERENA, MICHAEL ALEXANDER

I.2. Especialidad del Validador: Negocios digitales, Plan de negocio

I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad César vallejo

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: Boza Martin Emily y Lindo Rojas Darién

## **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						85%

## **III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

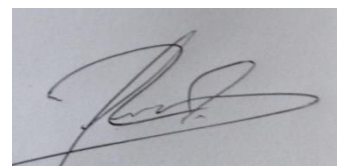
.....

## **IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

85

Lima, 08 de octubre del 2023

.....



Firma de experto informante

DNI: 41707169

Teléfono: 997609842

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I1. Apellidos y nombres del informante: Mgtr. Salazar López Yasser Jackson  
I2. Especialidad del Validador: Negocios Internacionales – Administración Estratégica  
I3. Cargo e Institución donde labora: Universidad César vallejo  
I4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
I5. Autor del instrumento: Boza Martin Emily y Lindo Rojas Darién

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>		<u>85%</u>				

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%



Lima, 08 de octubre del 202

.....  
Firma de experto informante

DNI: 41707169

Teléfono: 997609842