



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Impacto de la transformación digital y desempeño organizacional
en las entidades financieras en tiempos de Covid_19 Lima 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES:

Nima Rufino, Katherine Jacqueline (orcid.org/0000-0002-1944-3835)

Revolledo Esquen, Freddy Ricardo (orcid.org/0000-0002-9071-3252)

ASESORA:

Mg. Castañeda Fuentes, Viviana del Rosario (orcid.org/0000-0001-8780-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Nuestro proyecto de investigación, se lo dedicamos a nuestras hijas, quiénes son nuestro principal motor de nuestra vida para seguir adelante día a día, sin retorcer, ni fallar en este largo camino de aprendizajes y experiencias que nos tocó vivir en el proceso de formación.

A nuestras familias que estuvieron palabras de aliento para apoyarnos en este proceso de aprendizaje continuo.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a nuestro señor Jesús César Vallejo por formarnos en este proceso año tras año, abrieme las puertas de su digna institución; También a todos nuestros distinguidos Profesores que hemos ido conociendo y nos han apoyado con sus conocimientos, enseñanzas y paciencia para culminar con éxito nuestra carrera.



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTAÑEDA FUENTES VIVIANA DEL ROSARIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Impacto de la transformación digital y desempeño organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 Lima 2022.", cuyos autores son REVOLLEDO ESQUEN FREDDY RICARDO, NIMA RUFINO KATHERINE JACQUELINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, 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, 11 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTAÑEDA FUENTES VIVIANA DEL ROSARIO DNI: 18019412 ORCID: 0000-0001-87806477	Firmado electrónicamente por: DCASTANEDAFU el 11-07-2023 00:33:56

Código documento Trilce: TRI - 0585051



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, NIMA RUFINO KATHERINE JACQUELINE, REVOLLEDO ESQUEN FREDDY RICARDO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Impacto de la transformación digital y desempeño organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 Lima 2022.", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
REVOLLEDO ESQUEN FREDDY RICARDO DNI: 40987414 ORCID: 0000-0002-9071-3252	Firmado electrónicamente por: FREVOLLEDOE el 02-08-2023 19:30:02
NIMA RUFINO KATHERINE JACQUELINE DNI: 42512682 ORCID: 0000-0002-1944-3835	Firmado electrónicamente por: KJNIMAN el 02-08-2023 19:35:36

Código documento Trilce: INV - 1358610

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
Anexos	38

Índice de tablas

Tabla 1	Listado de Expertos	35
Tabla 2	Coefficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos	35
Tabla3	Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk	9
Tabla 4	Correlación desempeño organizacional con procesos digitales	37
Tabla 5	Correlación desempeño organizacional con tecnología digital	38
Tabla 6	Correlación desempeño organizacional con la Cultura Digital	39
Tabla 7	Correlación entre Transformación Digital y desempeño Organizacional	40
Tabla 8	Nivel de Transformación Digital de las entidades financieras estudiadas	10
Tabla 9	Niveles de Desempeño Organizacional en las entidades financieras estudiadas	11
Tabla 10	Matriz de operacionalizacional de la variable: Transformación Digital	52
Tabla 11	Matriz de operacionalización de la variable: Desempeño Organizacional	53

Índice de figuras

Figura 1 Fintech Tecnología Financiera	22
Figura 3 Número de Operaciones en Banca Virtual	23
Figura 4 Nivel de Transformación Digital de las entidades financieras estudiadas	41
Figura 5 Nivel de Desempeño organizacional de las entidades financieras estudiadas	42

Resumen

Nuestra tesis tuvo como objetivo general determinar cómo influye la Transformación Digital y Desempeño Organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 Lima 2022, tuvo un enfoque cuantitativo, fue tipo aplicada, de diseño no experimental transversal y de alcance correlacional, ha sido basada en recolección de datos e información mediante la herramienta checklist utilizada en ambas variables analizadas con métodos estadísticos. La población tomada fueron 17 entidades bancarias de Lima, supervisadas por la SBS y nuestra muestra fueron las 4 entidades líderes del sistema financiero (BCP, BBVA, SCOTIABANK E INTERBANK). Se obtuvo como resultado un nivel bajo moderado para ambas variables (TD)(DO) se obtuvo como resultado el nivel de consistencia bueno para la variable TD y excelente para la variable DO, con un Alfa de Cronbach en la Transformación Digital de 0.843 y la variable Desempeño Organizacional 0.962. Además, el valor de significancia en ambas variables fue de ($P= 0.354$), con una correlación (0.646) $>$ a 0.05. Podemos concluir, que la transformación digital influye en el desempeño organizacional en el sector financiero, siendo una organización más ágil e innovadora para lograr sus objetivos.

Palabras clave: Transformación, cultura, desempeño

Abstract

The general objective of the research project is to determine how Digital Transformation (DT) and Organizational Performance (OD) influence financial institutions in times of covid_19 Lima 2022, our study had a quantitative approach, was applied, non-experimental cross-sectional design and correlational scope, since it has been based on data collection and information through the checklist tool used in both variables analyzed with statistical methods. The population taken were 17 banking institutions in Lima, supervised by the SBS and our sample were the 4 leading institutions of the financial system (BCP, BBVA, SCOTIABANK and INTERBANK). The result was a moderate low level for both variables (TD)(DO), with a Cronbach's Alpha of 0.843 for the Digital Transformation variable and 0.962 for the Organizational Performance variable. In addition, the significance value in both variables was ($P=0.354$), with a correlation (0.646) greater than 0.05. We can conclude that digital transformation influences organizational performance in the financial sector, being a more agile and innovative organization to achieve its objectives.

Keywords: Transformation, culture, performance

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia del covid_19 generó un gran cambio en la vida cotidiana de las personas, así como también en diferentes rubros de negocios, que actualmente viene luchando con el concepto de transformación, planteando enormes desafíos en muchos sectores. Los bancos líderes en el sector financiero aceleraron de cierta manera este proceso de enfoque y adaptación a la transformación digital como máxima prioridad para seguir brindando sus productos y servicios, nuevos modelos comerciales, la agilización de los procesos de atención, ventas y el trabajo remoto (Workplace BCP, 2020).

Hoy en día la transformación digital (TD), se vive de una forma muy acelerada, la cual impacta en nuestra vida personal y profesional, cambiando todo nuestro entorno, generando mayor inversión al país, mayores oportunidades, pues la digitalización en el sector bancario estimula el ahorro, y el crédito a más peruanos y aumenta la inclusión financiera. Por ello, los bancos que lideran el sector financiero empezaron el proceso de transformación organizacional antes de la pandemia. Teniendo en consideración a los usuarios, colaboradores como clientes que son clave de toda estrategia de transformación digital, y se enfocan en 4 pilares que son la Organización, personas, tecnología e innovación (workplace BCP, 2020).

La revista KPGM (2020) mencionó que, la transformación digital de los servicios financieros propicia que las organizaciones sigan operando e incrementen su intervención ya sean a nivel nacional como internacional, impulsan la innovación y competitividad, porque ofrecen mejores productos y/o servicios para atender, asimismo, satisfacer a los clientes mediante el uso de nuevas tecnologías y comunicación. De esta manera, mejoran los procesos permitiendo alcanzar los objetivos y la rentabilidad, brindando así servicios a menor costo, siendo más eficientes que la banca tradicional, disminuyendo los riesgos internos y externos y la posibilidad de pérdidas financieras. Los bancos líderes en el sistema financiero deben proyectarse a 10 años, a un cambio tecnológico para ser competentes, dirigir un ímpetu laboral dinámico en cuanto a procesos y estructuras, explotando nuevas tendencias para reinventarse y cumplir su enfoque estratégico.

Respecto al Desempeño organizacional en el ámbito internacional en el nivel de avance en los sectores financieros, hay empresas que deben afrontar las consecuencias de la pandemia, el estudio demostró que el 45% de los encuestados

mencionaron la falta de personal capacitado es el mayor obstáculo que se tiene para iniciar con éxito en la transformación digital de toda empresa, otro resultado es 43% que indica que el mayor barrera es la resistencia al cambio para el camino de una cultura organizacional como un impulsador a la transformación (Grupo Prensa digital, 2022).

En la actualidad, las personas cada vez son más exigentes en cuanto a la sencillez de los procesos de atención y que sea menos compleja para ellos sin tener que acercarse a una oficina, generando así un ahorro de tiempo, haciendo uso de plataformas digitales a través del uso de diferentes dispositivos que cuentan con acceso a internet para acceder a distintas transacciones financieras, por ello, un estudio realizado por la consultora Juniper Research en donde indica que la cifra de tal investigación al año 2021 duplicaría en porcentaje de uso de aplicaciones o plataforma por parte de los clientes, de esta manera las entidades financieras deben innovar en infraestructura y tecnología ofreciendo servicios diferenciados para la satisfacción y exigencias de los usuarios (Cabrera & Castillo, 2019).

Por otro lado, Krist (2022) tuvo como objetivo conocer el impacto en cuanto a transformación digital áreas comerciales primordiales de recursos, departamento financiero y tecnológica con respecto a la información (TI), sobre la aceleración digital sostenible en el impacto del covid-19 Workday, encuestó a 1.150 líderes de empresas de Norteamérica, Europa y la región de Asia-Pacífico de finanzas, RRHH y TI, la investigación fue cuantitativa, mediante entrevistas, dieron como resultado que el 55% afirma que una estrategia digital constantemente, o frecuente permite impulsar la adaptabilidad de todo su negocio, acelerar los ciclos de planificación, ejecución y análisis con rapidez con la tecnología, procesos y cultura para acelerar al ritmo de los cambios. La TD tiene que ser un esfuerzo continuo para su desarrollo sostenible en las personas, la cultura, las estructuras y los procesos.

Rojas (2022), refiere en un artículo de MarketData, en un estudio que realizaron en Paraguay, realizados en diversos sectores como servicios financieros, entre otros, menciona que cinco de cada diez empresas que iniciaron hace 2 años su proceso de transformación, 9% iniciaron su proceso en los últimos seis años y otro 9% más de seis años, y un 15% mencionan que no han iniciado aún formalmente algún proceso, si reconocen que hicieron esfuerzos para introducir herramientas tecnológicas básicas.

Los estudios que se realizaron en la tesis de Universidad ESAN (2021), en algunas entidades financieras del Perú, la investigación que realizaron de modelo explicativa, de planteamiento numérico (cuantitativo) de tajo indirecto, el propósito fue definir la relación que tienen las variables TD y DO para el sector financiero peruano, se tomó como muestra del estudio a 26 empresas financieras, que demostró que una transformación Digital impacta para un cambio de cultura en la visión en la organización empresarial, siendo necesario la incorporación inmediata para generar rentabilidad.

En un estudio realizado por la RTM empresa de consultoría de negocio (2022) sobre la TD en el Perú muestra el progreso y resultado que han tenido las organizaciones al implementar la transformación digital, la muestra fue 324 encuestados con cargos de gerencia general, de 1 a 50 empleados y el 77% eran empresas privadas, donde se concluye que, el 9% de encuestados tiene un alto conocimiento de la Alta Dirección con TD, 32% bastante y el 44% indica regular. Los resultados del estudio también lo asocian con la definición de TD con organización 35%, 42% tecnología, y 33% en cuanto a procesos.

Asimismo lo asemejan en un 26 de cambios, 25% digitalmente, 16% en innovación y un 11% clientes, otro resultado de la encuesta a la pregunta impacto tecnológico, cultural y operativo que tiene la TD, la encuesta demostró que hay un giro en el cambio tecnológico de 3.4 de 5, en lo cultural de 3.4 de 5, en procesos de 3.4 de 5, en producto o servicio de 3.0 de 5 y en modelo de negocio de 2.9 de 5, Distinguen el dominante valor de la TD en las empresas el 94% en los encuestados y el 1 % considera poco importante.

Las empresas financieras están en la búsqueda del liderazgo en el mercado digital y orientadas al servicio al cliente como principal prioridad, enfocándose en la optimización digital, procesos, modelos de negocio y productos, aunque casi la mitad de las entidades financieras se encuentran en una etapa inmadura ante la Transformación Digital, según a una encuesta realizada por analistas de Gartner 2019, que indica que el 26% de las instituciones financieras todavía se basan en negocios tradicionales, 23% Digital en etapa inicial, 16% Innovador digital, 12% Transformador digital, 24% seguidor rápido digital (Gartner,2019) .

Las instituciones bancarias aprovechan la tecnología, la inteligencia artificial (IA), las herramientas digitales y móviles, enfocándose en el servicio al cliente y en relación con sus necesidades, permitiendo el procesamiento de transacciones en

tiempo real, rápido y con mayor precisión de la información.

Esto les permite satisfacer mejor las necesidades de sus clientes al ofrecer sus productos y servicios personalizados para satisfacer sus necesidades. Por ello, la importancia de la adopción digital en el sector financiero de esta manera se afrontan retos del mercado ante un constante cambio y se logre un mejor impacto. Una encuesta de Finder en el Reino Unido indica que los bancos digitales que brindan servicios simples y gratuitos desde su dispositivo digital a sus clientes valoran los servicios, según una encuesta de los británicos en 2022 El 93% de los británicos utilizó la banca en línea, en 2023 el 24% tienen una cuenta bancaria solo digital, en comparación con 2019 que solo el 9%.

La generación Z tiene el 31% de una cuenta bancaria digital, menos del 10% en 2022, el 13% la generación silenciosa tiene una cuenta digital más del 6% que en 2022). La Generación Z en 2028 planea digitalizar con un 19%, los millennials con un 16% más, y en los próximos 5 años la generación silenciosa 1% se digitalizará. (M. Boyle, 2023).

La Justificación de nuestro proyecto mencionando a Hernández & Mendoza (2018) proporciona información del impacto sobre la transformación digital en sistema financiero que ha permitido innovar productos y servicios más ágiles; la conceptualización de TD y DO; como las entidades financieras se han adaptado a este cambio tecnológico en tiempos de covid_19 para optimizar sus procesos, modelos de negocio para ser más ágiles e innovadores y sean más competitivas en el mercado con experiencia al cliente, dicho proyecto beneficiará a aquellos individuos que consideran conocer más acerca de transformación digital y desempeño organizacional en el sector financiero en tiempo de Covid_19, como las entidades financieras se reinventaron para sobrevivir en la pandemia, los cambios que han hecho las entidades financieras en su visión, su cultura, gestión del cambio y liderazgo a través de herramientas digitales para mejorar su desempeño y satisfacción de sus cliente.

Para ello se empleó la herramienta Checklist de esta manera garantizar la confiabilidad de instrumentos, se empleó la recopilación de información de datos para ambas variables, también se utilizó la escala de Likert y su procesamiento estadístico SPSS versión 27, para medir las variables TD y DO en las entidades financieras en tiempos de covid_19.

Por ello, nuestro trabajo de investigación buscó estudiar los impactos que tuvo la TD y el DO en las más reconocidas entidades financieras peruanas, de tal manera, determinar los diversos factores relevantes en el proceso de acuerdo con la apreciación de los colaboradores (Cabrera & Castillo, 2019). Se planteó las siguientes interrogantes ¿Cómo influye la transformación digital en el desempeño organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 en Lima 2022?, ¿Cuáles son los procesos en la TD y el DO en las compañías financieras en tiempos de covid_19 en Lima 2022?, ¿Cuál es la tecnología de la transformación digital y Desempeño Organizacional en las compañías financieras en tiempos de covid_19 en Lima 2022?, ¿Cuál es el cambio cultural que se implementa en la transformación digital y el Desempeño Organizacional en las organizaciones financieras en tiempos de covid_19 en Lima 2022?.

Se presentó como propósito principal, definir la influencia que tiene la variable TD y DO del sector financiero en tiempos de covid_19, Lima 2022. y de forma específica: OE1. identificar la influencia de los procesos digitales en el Desempeño Organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 Lima 2022, OE2 identificar la influencia de la tecnología digital en el Desempeño Organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 en Lima 2022, OE3 identificar la influencia de la transformación cultural en el Desempeño Organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 Lima 2022.

Por otra parte, en nuestra investigación se presentó como hipótesis principal la transformación digital influye significativamente en el desempeño organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 en Lima 2022. y como hipótesis específicas las siguientes: HE1. Los procesos digitales influyen significativamente en el desempeño organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 Lima 2022, HE2. La tecnología digital influye significativamente en el Desempeño Organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 Lima 2022, HE3. La transformación cultural influye significativamente en el Desempeño Organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Refiere Chamorro (2020) en su trabajo de investigación fue conocer los distintos comentarios de cómo aborda la transformación digital en las competencias organizacionales del Banco el estudio fue cualitativa, método descriptivo, muestra no probabilística por conveniencia, mediante una entrevista con preguntas abiertas, donde arrojó 17% de los entrevistados reconocen que la TD es un proceso de cambio cultural y transversal en las organizaciones; el 56% menciona que el Banco trata de ser más online en TD; 22% no sabe cómo opera la TD en la organización y el 50% colaboradores que trabajan en proyecto de digitalización menciona que el obstáculo es la cultura burocrática dificultando la agilidad en los procesos.

Por lo tanto, se concluye que hay un proceso lento en la banca estatal que no permite implementar la TD, porque existe un desconocimiento ante las nuevas habilidades digitales como pilar estratégico dentro de la organización.

Choque (2020), nos indica que el objetivo es demostrar la influencia de sus variables tanto en las estrategias de diferencia del marketing y el desempeño en las organizaciones en el sector financiero del departamento de Arequipa 2019, la investigación fue cuantitativa, muestreo no probabilístico por conveniencia, no experimental, se llegaron a encuestar 380 colaboradores de del sector financiero de la Provincia de Arequipa, aplicando el estudio de confiabilidad de la herramienta alfa cronbach las variables y sus dimensiones. Los resultados arrojaron la aceptación de correlación de gran importancia alta al momento que se utilizó el tipo de Regresión Lineal, se obtuvo un resultado de más de un 28% de impacto de la variable Diferenciación; en la variable Desempeño Organizacional.

En dicha investigación se concluye que debe considerar una propuesta de mejora en la estrategia de diferenciación en marketing para que predomine favorablemente con el desempeño organizacional.

Szalavetz (2021) En su artículo empleó un análisis de impacto de las tecnologías digitales en ámbito laboral, que tuvo un enfoque cualitativo, el diseño fue exploratorio, utilizando una técnica mediante recolección de datos con entrevista. Los resultados mostraron que las tecnologías digitales benefician las tareas laborales y los individuos deben estar capacitados para participar en los proyectos de digitalización. Por lo cual, en sus conclusiones menciona que la tecnología digital permite que las organizaciones puedan evolucionar de una manera más ágil,

facilitando y mejorando el enlace en cuanto a comunicación hacia los clientes, mejorando o desarrollando nuevas rutinas de trabajo. Por consiguiente, se mejora las competencias de los empleados y teniendo un mejor desempeño laboral para crear nuevos hábitos laborales para una mejor toma de decisiones.

Gamarra (2022) en su estudio para establecer la relación entre la variable TD en el DO en el año 2022, mediante enfoque de tipo aplicada, el diseño fue no experimental – transversal y de nivel correlacional, asimismo una encuesta como recolección de datos tuvo de 379 de colaboradores como muestra. Los resultados de su hipótesis general, se evidencia una relación mediante las dos variables mencionadas, los resultados correlación de Spearman arrojó un valor de 0.184 ($p < 0.05$) comprobándose un impacto significativo de la TD sobre el desempeño organizacional en las entidades financieras del Perú.

Rosales & Ruiz (2019) en su investigación fue mediante enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, y de correlación, mediante una encuesta de tipo Likert, mediante una encuesta de tipo Likert. El muestreo fue mediante 381 encuestados que colaboran en las entidades financieras más reconocidas del distrito de Lima. Indico en los resultados que los valores del Coeficiente de correlación de Spearman (Valor = 0.747) y el resultado de Thau de Kendall (Valor = 0.598) muestra una correlación positiva, en las variables, demostró la correlación existente entre la variable de transformación digital con la variable de transformación cultural todavía no es completamente fuerte, ni integra.

En la tesis realizada por Rosales y Ruiz (2019), en su trabajo de investigación realizado considero como fin establecer el vínculo que posee la transformación digital y el ámbito cultural del sector bancario Lima 2019; investigación de clase no experimental o transversal, enfoque correlación y cuantitativo, tomando como muestra a 381 colaboradores de los cuatro bancos líderes de Lima Metropolitana (BCP, BBVA, Interbank y Scotiabank), teniendo como resultado de correlación de (0.598) y (0.747). Por lo tanto, se concluyó que existe una correlación entre la Transformación Digital y cultural sin embargo no es integra.

En el ámbito internacional, en un estudio realizado por el Grupo Prensa Digital (2022) de Chile; de acuerdo al estudio Transformación con sentido digital 2022; nos menciona que han colocado los planteamientos sobre transformación digital como una de sus máximas prioridades, por la simplificación y eficiencia de procesos. Según la encuesta realizada a 715 ejecutivos de Chile, Ecuador y México de 16 distintas

compañías, Los resultados de las encuestas arrojaron que el 53% que se destinó mayor estimación a la transformación digital, el fin del objetivo es el aumentar el número de iniciativas, la ejecución de proyectos necesarios, adoptando estrategias concretas para activar la demanda el mercado; dicha encuesta concluyó que el 42%, invirtió más en la simplificación de los procesos, el 37% por la demanda del usuario y ofrecer valor agregado y el 15% por un cambio estratégico.

Según la investigación realizada por la Revista de Estudios Cooperativos (2018), el cual tiene como objetivo analizar los cambios que generó la evolución digital dentro de las empresas de créditos y su tipo de vínculo que se tiene tanto con los clientes como con sus socios, para lo cual se toma como población a las 62 cooperativas de crédito de España, la investigación que se empleo fue cualitativo y cuantitativa mediante un cuestionario, con la información adquirida tenemos los resultados obtenidos, en donde se empleo un análisis gráfico y estadístico, el cual arrojó una valoración interesante en donde se determina la intervención del sector en cuanto a la relación de la TD sobre la sociedad y economía, se concluye que la transformación digital en cuanto a competitividad en el sistema bancario es más fuerte el cual, siendo una debilidad de estas, la negativa de generar el cambio en la organizaciones, así como en el de los clientes, siendo esta fundamental para la sostenibilidad en el futuro.

Transformación digital (TD) nos menciona que es una estrategia para la transformación de negocios, mediante la tecnología adecuada, los procesos, las personas y operaciones, las organizaciones se pueden adaptar rápidamente a las necesidades del cliente y a las oportunidades para un futuro innovador. Actualmente estamos en la Cuarta Revolución Industrial, la tecnología Digital, robótica, redes de internet de las cosas (IoT), machine learning y que ha permitido reinventar el modelo de negocio y forma de trabajo, y Inteligencia *Artificial (IA)* cómo las empresas están interactuando con sus clientes.

Para ello, es necesario que las organizaciones se adapten a un cambio cultural y tecnológico desarrollando un entorno digital en todas las áreas de la organización. La TD ayudará a los líderes y a los equipos de negocio en las organizaciones a optimizar las operaciones y hacerlas competitivas (SAP Insights, 2021).

La TD en el sector bancario en el 2015 español era un reto, el 94 % de entidades españolas dieron el primer paso para iniciarla o implementarla según el estudio "Industrialized and Ready for Digital Transformation". Hoy en día los clientes

son más exigentes, por ello las entidades financieras deben adaptarse a demandas de servicios diferentes y diferenciados.

Por esta razón es necesario implementar una cultura digital para agilizar los procesos e incorporar personal con competencias digitales. Pero también es necesario innovar, fidelizar a los clientes y diseñar nuevos productos financieros (Bysidecar, 2021).

Para el sector financiero la TD es poner al cliente al centro de todas las decisiones buscando adelantarse a sus necesidades brindándole una experiencia 100% digital y ágil ofreciendo una experiencia grata e innovadora a los clientes, generando nuevos retos y oportunidades (Interbank, 2021).

En un artículo financiero de Álvarez (2018) del BBVA, nos menciona que se habla mucho del concepto transformación digital en todas las organizaciones, y lo define mediante diferentes autores como el uso de la tecnología que permite mejorar rigurosamente la productividad y resultados de la organizaciones, la cual permitirá a la empresa cambiar y enfocarse a nuevas formas de pensar y trabajar aprovechando canales omnicanales, implica también un cambio de liderazgo, innovación, modelos de negocio nuevos donde se incorporó la tecnología con digitalización de activos para una mejor destreza en los empleados, clientes internos y externos de una organización, donde se debe aprovechar las oportunidades.

Proceso de la transformación digital, se relacionan con personas y nuevas tecnologías para adaptarse con las herramientas y plataformas necesarias que mejoran la eficiencia y reducen costos, de tal manera que la organización sea verdaderamente ágil y digital, por consiguiente, creando una experiencia digital atractiva para los clientes (Eisner 2020).

Desde la posición de Álvarez (2018) del BBVA menciona que, los procesos digitales generan valor, nuevas oportunidades de negocio y ventajas competitivas. Por ello los cuatro pilares que las empresas deben implementar, 4 pilares que a continuación se menciona:

1. Empoderar a nuestros empleados: haciendo uso de las nuevas tendencias tecnológicas mediante trabajo remoto.
2. Fidelizar a los clientes: se deben desarrollar una relación con el cliente haciendo partícipe de satisfacer sus necesidades, de tal manera aumentar las ventas y la productividad; actualmente los clientes son consumidores y productores por que envían y captan información a tiempo real mediante la tecnología.

3. Optimizar las operaciones: la infraestructura TI es el primer paso para agilizar los procesos del negocio, sabiendo que tipo de información se debe almacenar y donde, para reducir costos.
4. Transformar el producto/negocio: las organizaciones deben contar con procesos innovadores y ágiles para que los productos estén disponibles en diferentes plataformas para las necesidades de los clientes ante un mundo digital.

La tecnología en la crisis de la covid-19 aumentó la accesibilidad y haciendo necesario el desarrollo de estas nuevas tendencias tecnológicas en el sistema financiero, el cual ha favorecido en la solución de inconvenientes que atrae la adaptación financiera en la aceleración de la tecnología (OCDE, 2018).

INEI nos muestra cómo el acceso a internet y el uso de tecnología digital en el sector financiero ha ayudado a promover la inclusión financiera mostrando importantes avances. Todos estos cambios en el sector financiero atraerán nuevas oportunidades en los negocios colaborando así a su inclusión del sector financiero, incrementando las operaciones a través de la banca digital (entre 2021 marzo y 2021 agosto se triplicó), de igual manera el creciente uso de las billeteras digitales (Fintech) como YAPE, que cuenta con más de siete millones de usuarios, PLIN alrededor de cuatro millones y BIM con 1.3 millones.

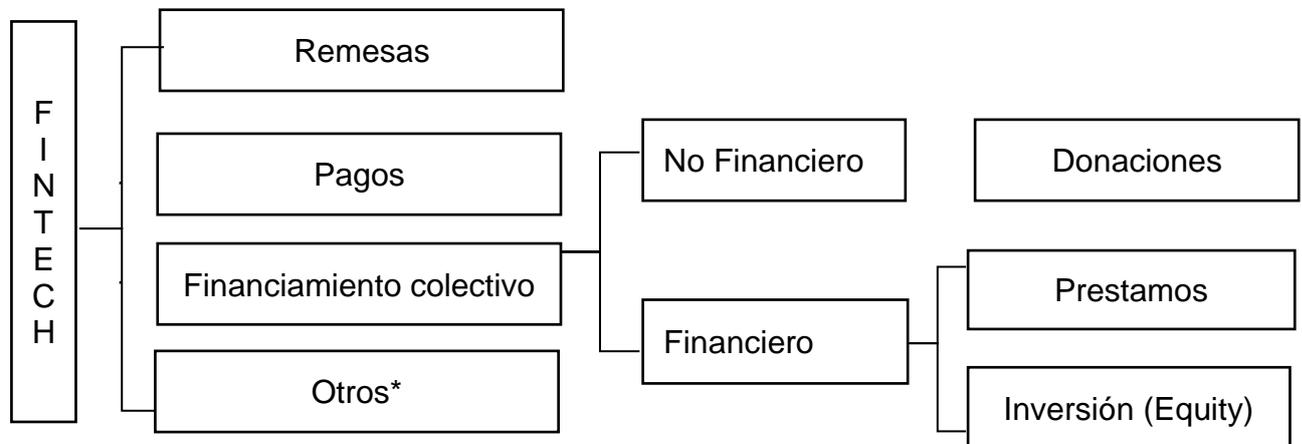
Las entidades financieras siguen trabajando en generar una mayor confianza, promoviendo los canales y medios digitalizados para la atención de los usuarios a costos razonables, mejorando así la conectividad ofreciéndoles productos que cubren la expectativa de los clientes (SBS,2022).

Los servicios financieros no son ajenos a este cambio o crecimiento de internet. Es por ello que los bancos emplean nuevas tecnologías llamadas Fintech, ya que pueden ofrecer nuevos productos y servicios financieros a bajos costos por que no requieren de una oficina física. (Asbanc).

Fintech "Tecnología financiera" brinda servicios y productos financieros como aplicaciones para compra-venta de moneda, también facilitan pagos entre individuos, organizaciones y gobierno mediante diversos dispositivos, entre otros más rápidos, eficientes, con accesibilidad en cualquier lugar y momento, ofreciendo la practicidad y flexibilidad creando mayor inclusión financiera, permitiendo que los individuos no bancarizados puedan acceder a medios de pago electrónicos, su modelo de negocio permite atender a todos los usuarios sin excepción. El Perú ocupa el sexto lugar Latinoamérica con 45 empresas fintech (BCRP).

Figura 1

Fintech Tecnología Financiera



Nota: *Incluye empresas que proporcionan Ranking crediticio, asesoría financiera On-line , ahorro , manejo de finanzas personales, etc

Las Fintech más usadas en tiempos de covid-19 son las apps de pago rápido o billeteras digitales como YAPE que cuenta con más de siete millones de usuarios, Plin (BBVA, Interbank, Scotiabank y BanBif) alrededor de cuatro millones, la aplicación Tunki (app del banco Interbank), Lukita (la app el cual ya está incluida en la aplicación móvil del banco BBVA) también, tiene opciones para personas que no tienen cuenta bancaria, las cuales puedan usarlas con solo registrarse con su número de celular y correo (SBS, 2022), (ver anexo 4).

Las operaciones en banca virtual entre diciembre del 2019 y 2020 han incrementado el número de operaciones en un 88%, mostrando un indicador de evolución de tecnologías por parte de la población. (Bregante & Sabogal, 2021). (ver anexo 5)

Ciberseguridad, se basa en el avance tecnológico, la interconectividad y el auge de la TD donde los usuarios realizan transacciones y pagos en línea, y nuevos usuarios que se incorporaron al sistema financiero implican algunos riesgos que es necesario mitigar. Ya que el sector financiero está expuesto ante la arremetida de ataques informáticos en dirección hacia los proveedores de servicios, usurpación de la información e interrumpe los servicios de *ransomware hacking*.

Asimismo, los clientes de las entidades financieras son vulnerables a fraudes como el *phishing* y la suplantación de identidad. A estas amenazas cibernéticas las

compañías financieras se ven en la necesidad de asignar mayor presupuesto en seguridad. El sector financiero en el Perú invierte en ciberseguridad por las regulaciones exigidas por la SBS. Ha habido casos comprobados que las compañías bancarizadas han tenido pérdidas millonarias de dinero por estos diversos ataques maliciosos que se focalizan en atacar a cajeros automáticos (República, 2022).

La superintendencia de banca y seguros y AFPS (SBS) busca reforzar los sistemas de la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad mediante Resolución S.B.S. N° 504-2021 que es un programa de ciberseguridad, procesos de autenticación de identidad de los clientes para las operaciones digitales, el Perú se ubica como 3er país con diversos ataques informáticos, en la primera mitad del año sufrió 5,200 millones de intentos de ciberataques (SBS,2022).

Las entidades del sector financiero tienen pérdida de sumas millonarias de su dinero por códigos malintencionados como lo es Carbanak distribuyendo a través de spear phishing o Ploutus el cual se centra en irrumpir a los cajeros automáticos. (Díaz, 2022). Asimismo, este phishing es el más conocido y usado, en cual viene produciendo el 46% de la arremetida en los sectores de la banca y las finanzas en el año 2022 (Robles, 2022).

La Marina de nuestro país y la alianza de las entidades financieras establecen un acuerdo de cooperación en cuanto a la seguridad tecnológica el cual permitirá trabajar en un modelo de actos preventivos y en las gestiones en cuatro a riesgo informático que se pueda generar, garantizando así seguridad en la información de estas entidades y proteger los intereses de los clientes (Asbanc, 2022).

- Seguridad de transacciones digitales en los bancos

Permiten proteger la información a través del acceso seguro mediante Banca por Internet

- Contraseña de 6 números

Es una contraseña de 6 números mediante el cual accede a sus cuentas ya sea vía internet como móvil de forma práctica y con seguridad.

- Token digital

Contraseña de 6 dígitos los cuales se renuevan de forma constante, confirmando así una o varias transacciones en las aplicaciones de las entidades financieras.

- Código validación OTP

Código con 6 cifras, el cual llega por e-mail y mensaje de texto al móvil para identificar las compras por internet, asegurando cuando se realiza el movimiento.

- Código CVV2

Es un número de 3 cifras, ubicado atrás de toda tarjeta de cualquier entidad financiera. Mediante esta se puede hacer compras online.

El Cambio Cultural de toda organización es el cambio y estrategia, que debe estar liderado desde la dirección para adaptarse a los cambios necesarios y ser competitivo. También cuando hablamos de cultura nos referimos a las normas, valores, formas de hacer o pensar de manera implícita o explícita la cual influye en la dirección, los colaboradores, innovación y la imagen que proyecta la empresa.

Es por ello que las entidades financieras se focalizan en la transformación cultural, ya que hay más probabilidad de éxito porque responden de manera adecuada a los rápidos cambios de la sociedad para brindar una mejor experiencia al cliente. Cada organización tiene una cultura diferente los cuales tienen como elementos Visión, Valores que son el ADN de toda organización y que no deben ser cambiada y otros elementos que son; estructura, empresa, prácticas empresariales, pueden ser cambiado para convertirse en una organización ágil (webinar, Margarit, 2021).

El primer banco que implementó la TD en el país fue el BBVA, se adaptó a los cambios mediante su Transformación Cultural CREO, que es poner al cliente al centro para las decisiones, pensar en grande y ser un solo equipo, mediante el uso de metodologías ágiles, para mantenerse en el mercado competitivo. Su cambio estratégico tiene 4 pilares: inicio de capacidades tecnológicas, las ventas digitales, mindset digital y apoyo a incrementar el ecosistema digital en el Perú (BBVA, 2019).

En este contexto, tan desafiante y retador el BCP un 21 de agosto del 2017, inició una transformación cultural, impulsando un cambio cultural en la manera de pensar y actuar, sumando a sus colaboradores a vivir una cultura samay para convertirnos en una organización más enfocada en los clientes, con una cultura más cercana, horizontal y humana (Workplace BCP 2020).

En relación con el cambio estratégico, el BCP hizo un cambio en el propósito y aspiración y en sus principios actualmente principios Samay. Para ello realizó 3 pasos: Primero, involucró a los líderes y colaboradores en el proceso de transformación. Segundo, desarrollo nuevas habilidades. Tercero, reforzó mecanismos, por ejemplo, modelo de gestión del desempeño en comportamiento e incentivos para encaminar a la organización en la dirección correcta. (IPAE, 2019).

Interbank Con lo que respecta a lo cultural, esta organización está

fundamentada en sus valores. Siendo así requisito indispensable contar con dichos valores para poder formar parte de la entidad financiera acorde a la organización tales como:

- Integridad: con respecto a ser honestos y transparentes para hacer lo correcto.
- Espíritu de superación: motivación de seguir avanzando continuamente.
- Vocación de servicio: Espíritu de colaboración disfrutando la ayuda hacia los demás.
- Innovación: buscando nuevas ideas atreviéndose hacer cosas distintas siempre anticipando lo que pueda venir.
- Sentido del humor: gozar del trabajo viendo lo positivo a los inconvenientes.
- Trabajo en equipo: la empatía con los compañeros para lograr los objetivos en equipo.

Siempre pensando en nuestros clientes, crear un negocio sostenible y usando la mejor tecnología. Vivimos transformando nuestras propuestas de valor y creando el mejor banco digital que acompañe a más peruanos a cumplir sus sueños.

Scotiabank inició la transformación digital en el año 2017, se propuso ser el banco más relevante para sus clientes, lo que exigió desarrollar nuevas capacidades para conocer al cliente, anticipar sus necesidades ofreciendo un producto correcto a través del canal de preferencia del cliente, nuestra Cultura #WIN, difundiendo la cultura vencedora con fines basados en estos valores que hará posible el éxito de las estrategias planteadas, siendo esta una filosofía que los motiva: “Juegan para alcanzar el éxito tomando en cuenta los valores y su optimismo, para nosotros mismos, los clientes, para el país, con vista hacia el futuro y, ahora más, en estos tiempos difíciles por la pandemia”, permitiendo construir una entidad financiera humanística y cautelosos de este impacto que se pueda generar, llevando esto dentro de cada colaborador sintiéndonos líderes, amoldándonos creando una confianza en ellos, siendo posible por el liderazgo que se emplea al servicio de nuestro equipo.

Desempeño organizacional, es importante porque permite cumplir con la misión, los objetivos de una organización. Para ello es necesario capacitar y colocar a los colaboradores en puestos según sus habilidades para que sean altamente eficientes (Ureta, 2018)

Destaca en los años 50 que el desempeño se centraba en su labor, los individuos y el sistema de la organización, en los años 60 el desempeño organizacional se enfocó en producción y operación; en los 80 y 90, toma importancia

para el logro de los objetivos usando recursos y eficiencia. Hoy en día el desempeño organizacional involucra la calidad de servicio, la satisfacción del cliente y empleado, innovación, ambiente de trabajo y disputas interpersonales, clase de liderazgo y la apreciación que consideran estos grupos de interés (RECAI,2021).

Como expresa Ramírez (2015), citando a Seminario, menciona que el Desempeño organizacional, es la actitud, comportamiento, personalidad, temperamento, el liderazgo que toma un colaborador para organizar su tiempo para el logro de resultados, que son claves para un buen desempeño.

Plantea Hirebook (2022), en la conceptualización de desempeño organizacional analiza los resultados de la producción real de una organización en relación a los objetivos y metas, es necesario que las organizaciones sea eficaz para que sobrevivan y prosperen a lo largo de los años, para ello es necesario la implementación de procesos en sus operaciones, revisar y evaluar cada cierto tiempo cómo va funcionando para ser los ajustes necesario en las áreas que se requieren ya que todas las organizaciones son diferentes por que se relacionan con objetivos, estrategias y herramientas. También menciona que, el entorno y el factor interno y externo son determinantes para alcanzar los objetivos de una organización y por ende el éxito.

- Factores externos: Económicos, socioeconómicos, políticos–administrativos, factores que rodean a las empresas, que pueden afectar su desarrollo, rendimiento y estructura.
- Factores internos: Son el propósito, misión, valores, cultura, colaboradores, etc., son aquellos factores que están dentro de la empresa y que todo individuo de la organización debe estar alineado.

El liderazgo busca generar cambio en el pensamiento, conducta y deseos de los seguidores con el fin de crear acciones precisas para lograr objetivos comunes con resultados positivos. Las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), han obligado a las entidades financieras a tener un cambio constante, innovar para tener un mejor liderazgo que les permite satisfacer y adelantarse a las necesidades de sus clientes. (Gil et al; 2021).

El liderazgo digital es un concepto nuevo que involucra tecnología y también a las organizaciones o personas, que exigen adaptarse a un nuevo estilo de liderazgo por su capacidad de innovar, por su adaptación al cambio y ciencia de tomar riesgos controlados Las empresas líderes digitales, deben motivar y adaptarse a un entorno

que se caracterice por la honestidad y un modo de actuar íntegro en los procesos, esto hará que la organización se diferencie. También, es necesario que el sector financiero se adapte y opere con mayor flexibilidad y agilidad, considerando replantear sus procesos como estructuras, haciendo uso de nuevas técnicas adecuadas de liderazgo (Klein, 2020).

En un entorno nuevo de trabajo es fundamental ser un buen líder para adaptarse a una nueva realidad tecnológica con un liderazgo abierto y colaborativo de esta manera el individuo se vincula con el propósito, cultura y valores de la organización con la capacidad para experimentar y reaccionar en forma ágil que implementen soluciones digitales (BBVA,2021).

Los Líderes Digitales entienden la nueva era digital y provocan un cambio buscando soluciones radicales a grandes problemas, su propósito es transformador. Es decir, las decisiones van a impactar de forma positiva en las personas, ya sean éstas de fuera o dentro de la organización. (Fuente, 2021).

Competencias digitales son indicadores que engloban la experiencia, conocimientos, aspectos de estado emocional, actitudes, motivaciones, que se debe alinear con procesos de transformación digital en el sector financiero. Las competencias no solo son habilidades propias del colaborador, también con la finalidad de enfrentar y adaptarse a cambios y desafíos digitales. Por ende, las organizaciones deben crear ideas innovadoras para resolver distintos problemas para un buen servicio al cliente entre otras. (Guzmán-Ortiz et al., 2020).

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han cobrado importancia en el sector financiero, han contribuido en tener una buena posición en los mercados con altos niveles de competencia (Madrid, 2021).

Bello (2021) en una entrevista del diario argentino, nos dice que la TD en el sistema financiero debe afianzar una misión ante la excelencia del servicio ante las necesidades del cliente, debe conformar parte de la cultura organizacional ya que la banca digital llegó para quedarse resolviendo necesidades de los clientes o usuarios de manera ágil y segura. Siendo importante la capacitación del personal para que ayuden y guíen al usuario que no está familiarizado con la tecnología para que sea lo más armonioso posible y disfruten de los beneficios de esta transformación digital, como:

- Transacciones más seguras: los canales digitales son más seguros evitando delitos que se podrían sufrir con las operaciones físicas.

- Productos más accesibles: los usuarios tienen acceso a los servicios financieros porque facilitan los procesos para solicitar y adquirir nuevos productos en cualquier lugar que se encuentre o sin mover de su casa.
- Más información sobre los productos: se dispone de información rápida y fácil para pagos, transacciones, tasas o producto a requerir.
- Ahorro de tiempo: Las transacciones financieras se pueden realizar a través de una computadora, teléfono o Tablet sin ir al banco.

¿Cómo enfrentaron la transformación digital los bancos BCP, BBVA Perú e Interbank ante la pandemia del Covid 19?

Los representantes del sector financiero comparten sus experiencias en entrevista de diario gestión empresas:

Raffo, (2020) del BCP, mencionó que la transformación que se tuvo, no fue un camino recto, porque la transformación es cultura y actitud, tuvieron que salir de su zona de confort, asumiendo ventajas competitivas. Hace 10 años identificar un error era motivo de vergüenza, actualmente es señal de potencial; las empresas sobrevivirán si aceptan el cambio para innovar y transformar un mejor servicio para sus clientes.

En el BCP antes de la pandemia, 1,6 millones de individuos eligieron canales digitales y ahora 4.3 millones hacen uso de las aplicaciones digitales y así acelerar los procesos ante la banca digital.

Morales, (2020) del BBVA, menciona que, el proceso lo iniciaron hace años, que aceleraron la transformación digital para una mejor atención a los clientes, y el teletrabajo presentando productos innovadores 100% digitales con biometría facial, y reconocimiento dactilar para el inicio de sesión para la confirmación de operaciones digitales. El uso de banca móvil durante la pandemia se incrementó, en el 1er semestre realizaron 7.8 millones de operaciones monetarias digitales, el doble que se realizan en las redes de oficina a nivel nacional sin pandemia. Por ello fue necesario agilizar la adaptación digital en el sector financiero para brindarles un mejor servicio hacia los clientes.

La tecnología es un habilitador de la transformación digital, el banco estaba inmerso en la aceleración de procesos de transformación en la pandemia, desarrollando capacidades digitales, han abordado las necesidades del cliente, brindando servicios digitales 100% y facilitando la auto atención, también

implementando el trabajo remoto del equipo. Las decisiones que se toman son siempre pensando en las necesidades del cliente, por ello es importante conocerlo y entenderlo como prioridad estratégica (Osores del Interbank, 2020).

La eficiencia, es la capacidad de administrar correctamente los recursos (energía, tiempo) y producir el máximo de resultado. El sector financiero busca intensificar y acelerar sus programas de transformación de costos frente a los efectos de la pandemia, la reducción de costos se ha transformado en una prioridad estratégica, actualmente la digitalización representa el costo más importante, teniendo prioridades y acciones para reducir costos y ganar eficiencia, es decir una entidad será más eficiente cuanto menor sea su ratio de eficiencia (KPMG 2022).

Los resultados, incorporan aspectos competitivos no financieros como: la satisfacción del cliente, la calidad, la innovación, la satisfacción de los empleados y la reputación, conocimientos digitales y la visión estratégica orientado a la utilidad operativa (RocaSalvatella, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

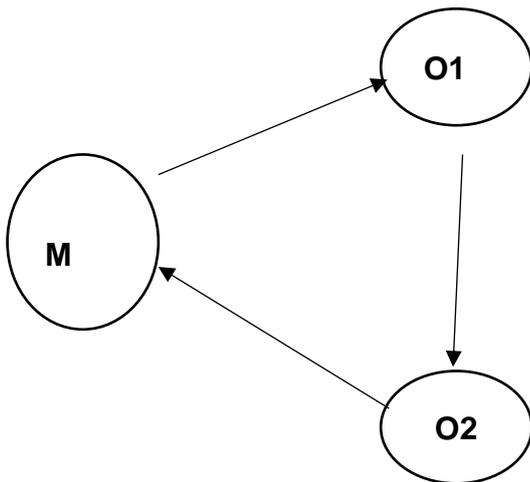
Tipo de investigación

Determinamos en nuestra investigación, un enfoque cuantitativo porque analizamos con métodos estadísticos; tipo aplicada, ya que está orientada a mejorar, optimizar la actividad de los sistemas según los avances en cuanto a ciencia y tecnología (Nieto, 2018).

Diseño de investigación

Nuestro diseño fue no experimental-transversal dado que no se manipulan las variables; de tipo aplicada, puesto que ha sido basada en recolección de datos y recopilación de información de las características, y el alcance de una investigación descriptiva (Hernández & Mendoza, 2018).

Dónde:



M: muestra

O1: Variable Transformación Digital

O2: Variable Desempeño Organizacional

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Impacto de la transformación digital

La siguiente variable independiente de clase cuantitativa nos menciona que la TD es un proceso mediante el cual las organizaciones modifican a fondo la manera de comprender lo que se está haciendo y el cómo hacer un mejor entorno digital generando de esta forma valor, no indica también tiene 3 pilares importantes para el cambio como son: el vínculo con los clientes, los procesos de la organización y el tipo de negocio; las organizaciones que llegan a desarrollar estos cambios es lo que se denomina un Digital Master. Por ello, el sector financiero se introdujo en una etapa de consolidación o madurez en la TD porque cada vez ofrecen experiencias más personalizadas y mejores servicios en una encuesta de Ipsos el 69% de la población peruana viene usando canales digitales en la banca móvil para efectuar transacciones sin tener que salir de sus hogares (Lopez, 2020).

Desempeño organizacional

Es la variable dependiente de esta investigación, de clase cuantitativa. Para Barradas (2021), nos indica sobre el interés que hoy en día hay sobre la medición continua sobre el desempeño en las organizaciones como una estrategia para una gestión adecuada y toma de decisiones, mejorando así la productividad y resultados, la cual contribuirá de manera positiva al cumplimiento de los objetivos en toda empresa.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

El trabajo de investigación, la población fueron las principales entidades bancarias en el Perú.

Muestra

La muestra estará conformada por la población en estudio, Banco de Crédito (BCP), BBVA Continental, Scotiabank Perú e Interbank.

Muestreo

El muestreo aplicado será el reporte descriptivo observacional (Checklist).

Unidad de análisis

Se toma en consideración a cada entidad financiera que viene liderando en el mercado de nuestro país los cuales abordan los criterios de inclusión y exclusión establecidos para la presente investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Técnica

En la investigación se aplicará un checklist para la verificación de información y elaborar los resultados, direccionada a las entidades financieras BCP, BBVA, Interbank y Scotiabank, de tal manera que podamos determinar el nivel de transformación y desempeño en las organizaciones financieras estudiadas.

Instrumentos

Se utilizará un Checklist, el cual consta de 18 ítems, por medio de una escala de Likert y así analizar las variables transformación digital y desempeño organizacional, para la primera variable se usó 9 ítems de tipo Likert, así mismo para la segunda variable desempeño organizacional también se elaboró 9 ítem tipo Likert.

Validez

Para la realización de validación de los instrumentos se tuvo el apoyo de 2 expertos en la especialidad de administración y 1 de la especialidad de contabilidad los cuales analizaron cada uno de los ítems de nuestra herramienta utilizada Checklist.

Tabla 1*Listado de Expertos*

Experto	Especialidad
Mg. Hugo Gallegos Montalvo	Contabilidad
Mg. Viviana del Rosario Castañeda Fuentes	Administración
Dra. Alexandra Shirley Ramos Martínez	Administración

Nota. Mg.: Magíster; Dr.: Doctor

Confiabilidad

En nuestra investigación aplicamos el coeficiente de Alfa de Cronbach para diagnosticar su nivel de consistencia del instrumento utilizado, variabilidad total y homogeneidad. Se ejecutó una prueba analítica tomando como referencia 4 entidades financieras para su aplicación y determinación de los coeficientes encontrados en el instrumento.

Tabla 2*Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
CheckList Transformación Digital	0.843	Bueno
CheckList Desempeño organizacional	0.962	Excelente

3.5. Procedimientos

En nuestra investigación se tomó como referencia a cuatro de las principales organizaciones financieras del mercado de nuestro país, después de determinar las entidades de estudio para el desarrollo de nuestra investigación se aplicó la herramienta Checklist piloto de esta manera garantizar la confiabilidad de los instrumentos, posteriormente proceder con el análisis de los datos de la información para así elaborar las conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos de estudio de información fueron: cuadros, la data que se recopiló se presentó de forma de tablas, estructurado y minucioso, a través de ello se ejecutó un arduo trabajo y un estudio objetivo.

En esta investigación se hizo uso de la herramienta SPSS el cual es un programa estadístico en su versión vigente, otra de las herramientas usadas fue el MyLOFT, Google académico, Scielo, artículos, tesis para la búsqueda de información. También, se efectuó una comprobación del Coeficiente de Alfa de Cronbach en los Checklist usados.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación hemos respetado el justo uso de las prácticas empleadas y conductas aceptables del trabajo de investigación correspondiente al estado de la problemática, conceptos y precedentes haciendo uso de las normas vigentes como APA en su edición vigente para la realización de las citas bibliográficas, para de esta manera considerar al autor y año de su publicación. Asimismo, respetamos las normas vigentes de nuestro centro de estudios la Universidad César Vallejo y por último en cuanto a los datos de las herramientas usadas.

IV. RESULTADOS

Habiéndose aplicado el checklist para las variables transformación digital y desempeño organizacional, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk donde se han obtenido los siguientes resultados 0.86 y 0.262 respectivamente, como se muestra en la tabla.

Objetivo específico 1: identificar la influencia de los procesos digitales en el Desempeño Organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19.

Tabla 3

Correlación desempeño organizacional con procesos digitales

<i>Correlaciones</i>			
		<i>Desempeño Organizacional</i>	<i>Procesos Digitales</i>
<i>Desempeño Organizacional</i>	<i>Correlación de Pearson</i>	1	0.638
	<i>Sig. (bilateral)</i>		0.362
	<i>N</i>	4	4
<i>Procesos Digitales</i>	<i>Correlación de Pearson</i>	0.638	1
	<i>Sig. (bilateral)</i>	0.362	
	<i>N</i>	4	4

En los resultados de la tabla 4, tenemos coeficiente de correlación (0.638) y un valor de significancia (P= 0.362) para ambas variables de nuestra investigación visto que el p-valor >. Por lo que podemos indicar que la variable desempeño organizacional si se relaciona con los procesos digitales en el sistema financiero. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis del investigador.

Objetivo específico 2: identificar la influencia de la tecnología digital en el Desempeño Organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19

Tabla 4

Correlación desempeño organizacional con tecnología digital

<i>Correlaciones</i>			
		<i>Desempeño Organizacional</i>	<i>Tecnología Digital</i>
<i>Desempeño Organizacional</i>	<i>Correlación de Spearman</i>	1	0.548
	<i>Sig. (bilateral)</i>		0.452
	<i>N</i>	4	4
<i>Tecnología Digital</i>	<i>Correlación de Spearman</i>	0.548	1
	<i>Sig. (bilateral)</i>	0.452	
	<i>N</i>	4	4

En la tabla 5, el valor de significancia es mayor a 0.05 ($P= 0.452$) en la dimensión tecnología Digital y para la variable DO. Por consiguiente, se obtuvo como coeficiente de correlación $0.548 > 0.05$, Se comprueba y se determina que la dimensión tecnología digital con la variable desempeño organizacional influyen significativamente, visto que el p-valor > 0.05 . Por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 3: identificar la influencia de la cultura digital en el Desempeño Organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19

Tabla 5

Correlación desempeño organizacional con la Cultura Digital

<i>Correlaciones</i>			
		<i>Desempeño Organizacional</i>	<i>Transformación cultural</i>
<i>Desempeño Organizacional</i>	<i>Correlación Spearman</i>	1	0.566
	<i>Sig. (bilateral)</i>		0.434
	<i>N</i>	4	4
<i>Cultura Digital</i>	<i>Correlación de Spearman</i>	0.566	1
	<i>Sig. (bilateral)</i>	0.434	
	<i>N</i>	4	4

Tabla 5, el valor de significancia es mayor a 0.05 (P= 0.434) lo cual indica que la variable DO se relaciona con dimensión cultura digital en las entidades financieras; del mismo modo se obtuvo como coeficiente de correlación (0.566), lo cual quiere decir que la correlación es significativa en el nivel 0.05.

Se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia de 5% y se aprueba la hipótesis alterna ($r= 0.566$; $p= 0.434 > 0.05$), dando como resultado que la hipótesis específica influye significativamente.

Objetivo General: Definir la influencia que tiene la variable transformación digital y el desempeño en las organizaciones del sector financiero en tiempos de covid_19.

Tabla 6

Correlación entre Transformación Digital y desempeño Organizacional

<i>Correlaciones</i>			
		<i>Transformación Digital</i>	<i>Desempeño Organizacional</i>
<i>Transformación Digital</i>	<i>Correlación de Spearman</i>	1	0.646
	<i>Sig. (bilateral)</i>		0.354
	<i>N</i>	4	4
<i>Desempeño Organizacional</i>	<i>Correlación de Spearman</i>	0.646	1
	<i>Sig. (bilateral)</i>	0.354	
	<i>N</i>	4	4

En la tabla 6, se observa que la correlación de (0.646) y el valor de significancia siendo (P= 0.354) para ambas variables mayor a 0.05. Según nuestros resultados podemos decir que la Transformación digital y desempeño organizacional tiene relación en las organizaciones financieras, dado que la correlación y la significancia tiene un valor > 0.05. Por lo consiguiente se acepta la hipótesis general del investigador.

En el anexo 6 , se corrobora que el nivel de nuestra Variable Transformación digital en las entidades estudiadas (BCP, BBVA, Interbank y Scotiabank), tiene un nivel bajo de 33.3%.

Teniendo en la dimensión:

- Procesos digitales 11.5% cuello de botella (El proceso de la TD se encuentra en la fase de madurez en las entidades financieras)
- Tecnología Digital 10.5%, cuello de botella (Las entidades financieras orientan y capacitan a los clientes para estar prevenidos de fraude digital).
- Cultura digital 11.3%. Cuello de botella (Los colaboradores se familiarizan con las nuevas herramientas y difunden sus conocimientos hacia los clientes).

En el anexo 7, se visualiza que el nivel de nuestra Variable Desempeño Organizacional en las entidades estudiadas (BCP, BBVA, Interbank y Scotiabank, tiene un nivel bajo de 39.5%. Teniendo en la dimensión:

- Liderazgo Digital 12.8% cuello de botella (La interacción que tiene los lideres en cuanto a las estrategias digitales es elemental para un buen desempeño.
- Eficiencia 12.8%, cuello de botella (Los bancos mencionados evalúan periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas por las diferentes instituciones, han generado efectividad en la seguridad de los clientes.)
- Cultura digital 14% cuello de botella (Las entidades financieras que han implementado la TD durante y después de pandemia han mejorado sus resultados teniendo un buen desempeño organizacional).

V. DISCUSIÓN

En nuestra investigación se planteó como primer objetivo específico, Identificar la influencia de los procesos digitales en el Desempeño Organizacional en las entidades financieras. Según Prado (2020) nos menciona que la covid_19 aceleró todos los procesos digitales, hizo que se incremente las transacciones mediante canales digitales, también indica que las instituciones financieras que no se adapten de manera rápida sufrirán efectos negativos. En nuestro estudio se determina que si existe relación entre los procesos digitales y desempeño organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 , las entidades financieras que han implementado los procesos digitales antes y durante la pandemia han alcanzado mejores resultados incrementando sus operaciones digitales y bancarizando a más usuarios incrementando las captaciones de ahorro y colocaciones de créditos por ser un mercado competitivo y cambiante debe ser innovador estar a la vanguardia de nuevo producto, mejora en la calidad de un producto existente y del cliente . Chamorro (2020) en su trabajo de investigación de la transformación digital en las competencias organizacionales, mediante método descriptivo, con entrevista de preguntas abiertas, reconocen que la TD es un proceso de cambio cultural y transversal en las organizaciones; que tienen un proceso lento en la banca estatal que no permite implementar la TD, porque existe un desconocimiento ante las nuevas habilidades digitales como pilar estratégico dentro de la organización. Por otra parte, el estudio realizado por Asbanc, nos menciona que en el 2022 después de la pandemia se ha invertido, el uso del canal virtual 79.4% y presencial 20.0% incrementado la inclusión financiera, las empresas deben ser ágiles para adaptarse a los procesos que es la pieza clave para mantenerse y sobrevivir en un mundo dominante por la tecnología, ya que los clientes se vuelven más exigentes. Por lo que, podemos considerar que los procesos digitales influyen en el desempeño organizacional, ya que los estudios realizados demuestran este grado de influencia que viene encaminada hacia una dirección positiva para las entidades y logro de sus objetivos.

Como segundo objetivo específico fue identificar la influencia de la tecnología digital en el Desempeño Organizacional en las entidades financieras. Según Szalavetz (2021) nos menciona que la tecnología digital ha permitido que las organizaciones evolucionen de manera rápida, facilitando y mejorando la comunicación, desarrollando nuevas rutinas de trabajo, mejorando las habilidades de

los empleados, creando nuevos hábitos de trabajo y facilitando la toma de decisiones. Determinamos en nuestra investigación, el valor de significancia que tiene nuestra variable DO y dimensión siendo p-valor 0.452 superior a 0.05, lo cual corrobora que el desempeño organizacional se relaciona con la tecnología digital en las entidades financieras, teniendo un coeficiente de correlación 0.548. Pinto y Plaza (2021) nos menciona sobre tecnología digital, que en algunos casos la capacitación ha sido de forma individual, otros tuvieron un conocimiento básico por el tiempo de trabajo; Por lo que las instituciones que no capacitan al personal en habilidades digitales no permiten fortalecer el trabajo en equipo y realizar un adecuado trabajo. Es necesario la capacitación en el empleo de tecnologías digitales, básicamente en el uso de la ofimática y en el manejo de plataformas virtuales para el personal. En conclusión, podemos considerar que la tecnología digital influye en el desempeño organizacional, dado que concuerda con uno de los autores anteriormente mencionado, en cuanto a las tecnologías de la información son una pieza fundamental en las organizaciones, ya que da soportes a las diferentes áreas de esta manera entiendan mejor el entorno, se adapten y aprovechen mejor las oportunidades.

En nuestro tercer objetivo específico, identificar la influencia de la cultura digital en el Desempeño Organizacional en las entidades financieras. Chiavenato (2019) manifiesta que la cultura organizacional son creencias, comportamientos, mitos, metáforas y otras ideas que, ligadas refieren un modo propio de laborar y marchar en una organización. Por ello, alega el ser parte de la organización implica adaptarse a su cultura y participar en ella. En nuestro resultado la dimensión cultura digital con la variable desempeño organizacional influye significativamente, ya que se obtuvo como coeficiente de correlación 0.566 y valor de significancia es mayor a 0.05 ($P=0.434$), lo cual quiere decir influye significativamente. dimensión cultura digital con la variable desempeño organizacional. Rosales y Ruiz (2019), en su tesis de investigación de clase no experimental, cuantitativo y enfoque correlación, establecer el vínculo que posee la transformación digital y el ámbito cultural del sector bancario Lima 2019; tomando como muestra a 381 individuos de la organización en cuatro entidades líderes de Lima Metropolitana, tuvo como resultado de correlación Thau de Kendall (Valor = 0.598) y de Spearman (Valor = 0.747). tiene una correlación positiva. Por lo tanto, se concluyó que existe una correlación entre la TD y TC sin embargo no es integral. En resumen, podemos a cultura digital es la visión, valores y prácticas que tiene una institución y que el individuo debe adaptarse y sentirse

identificado, ya que en una entidad financiera la cultura digital o en otro tipo de negocios financieros es clave, y es un reto para las entidades financieras la formación de una cultura digital que avanza con grandes cambios.

Finalmente, en nuestro Objetivo General, definir la influencia que tiene la variable transformación digital y el desempeño en las organizaciones del sector financiero. Según universidad ESAN (2021), en algunas entidades financieras del Perú, la investigación que realizaron de modelo explicativa, de planteamiento numérico (cuantitativo) de tajo indirecto, el propósito fue definir la relación que tienen las variables TD y DO para el sector financiero peruano, se tomó como muestra del estudio a 26 empresas financieras, que demostró que la transformación Digital impacta en el cambio de visión, cultura y organización empresarial, siendo necesario la incorporación inmediata para generar rentabilidad. En nuestro estudio realizado sobre la influencia entre DO y TD, se observa que el valor de significancia en ambas variables es mayor a 0.05 ($P= 0.354$) lo cual indica que desempeño organizacional se relaciona con la transformación digital en las entidades financieras, y se obtuvo como coeficiente de correlación 0.646, lo cual quiere decir que la correlación es significativa en el nivel 0.05. Por lo consiguiente, Gamarra (2022) en su investigación mediante un tipo aplicada, diseño no experimental – transversal y con un nivel correlacional, mediante una encuesta, con una muestra 379 de colaboradores dio como resultado de coeficiente de correlación de Spearman $\rho= 0.184$ ($p<0.05$) comprobando el impacto significativo de la TD y DO. Concluimos que existe una influencia entre la TD y DO de manera positiva corroborándolo en nuestros resultados que muestra la investigación realizada, el cual nos demuestra la relación que tienen ambas variables, teniendo un impacto positivo para el logro de los objetivos en las entidades financieras.

VI. CONCLUSIONES

1. Se afirma la hipótesis general del investigador, por los resultados obtenidos de correlación 0.646 y significancia de 0.354, comprobándose la influencia entre la TD y DO. También se determinó que el nivel de nuestras variables Transformación digital y desempeño organizacional para el sector financiero tienen un nivel bajo de 33.3% y 39.5% respectivamente. Por lo cual concluimos que existe una relación entre las variables estudiadas por ende la transformación digital influye en las organizaciones del sector financiero en tiempos de covid_19.
2. Se determinó que los procesos digitales influyen significativamente en el desempeño organizacional en las entidades financieras, de acuerdo con el valor de correlación (0.638) y valor de significancia (0.362) >0.05 . Es por ello, que podemos determinar que existe una relación significativa con los procesos digitales y el desempeño organizacional. Por lo cual, se concluye que los procesos digitales en la transformación digital aún se encuentran en una fase de madurez por el nivel bajo de 11.5% según la investigación de nuestro proyecto.
3. Se evidencio que la tecnología digital en el sector financiero se encuentra en un nivel bajo al 10.5%, lo que significa que se debe seguir orientando y capacitando a los clientes internos como externos para prevenir los fraudes digitales, para que el desempeño organizacional sea optimo, Por último, los resultados de correlación y de significancia >0.05 , la cual demuestra que la tecnología digital influye en el desempeño organizacional en el sector financiero.
4. Se determinó que la cultural digital en las entidades financieras posee un nivel bajo al 11.3%, lo que sígnica que los colaboradores aún no se han familiarizado con las nuevas herramientas y conocimientos digitales, esto quiere decir que no terminan de adaptarse a la cultura organizacional que es el ADN de la organización. En conclusión, el coeficiente de correlación (0.566) y significancia (0.434) >0.05 , lo que indica que se tiene una correlación positiva pero no es íntegra para el desempeño organizacional en el sector financiero.

VII. RECOMENDACIONES

1. Capacitar a los colaboradores de las entidades financieras en cuanto procesos digitales para la agilización de información, para agilizar la atención a los clientes y de esta manera reducir costos, logren sus objetivos y mejoren sus resultados.
2. Concientizar la importancia de las herramientas digitales y estar a la vanguardia de la tecnología para que las organizaciones evolucionen rápido, mejoren y desarrollen nuevas rutinas de trabajo poniendo al cliente al centro de toda decisión.
3. Fomentar a través de diversos medios de comunicación, sobre temas de ciberseguridad para el óptimo uso de las apps que son necesarias para la inclusión tanto interna como externamente sobre la TD, de tal manera que se consiga la adaptación y confiabilidad de sectores que se resisten a este cambio.
4. Trabajar de manera transversal en la organización de esta manera los colaboradores se identificaran con el propósito y cultura digital de la empresa; para abordar necesidades del cliente y desarrollar soluciones rápidas por la competencia digital del sector financiero .

REFERENCIAS

- Abascal, M. (2020). La digitalización del sector bancario y la nueva banca: el caso Revolut. Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/37084/TFG%20-%20Abascal%20Canovas%2C%20Maria.pdf?sequence=1>
- Aguirre, A., Donayres, K., Huarache, M., Gutiérrez, M., y Gamarra, M. (2021). “impacto de la transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero”. Trabajo de Suficiencia Profesional presentado en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Finanzas. Universidad ESAN. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2909/2021_ADYFI_21-2_06_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarado, L. (2020). El rol de la transformación digital en la formulación de la estrategia de negocio de empresas del sector financiero en el Perú. Universidad del Pacifico. Tesis presentada para optar al Título Profesional de Licenciada en Administración. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2793/AlvaradoLaura_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1
- Aranzamendi, H. (2022). ¿Qué es la Transformación Digital en las Empresas? Revista Digital USMP. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-1/que-es-la-transformacion-digital-en-las-empresas/>
- Argomedo, D., y Rodriguez, V. (2020). “La digitalización de los servicios bancarios y su incidencia en la satisfacción de los clientes de una empresa financiera, Trujillo 2020”. Universidad Privada del Norte. Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25162/TESIS%20FINAL%20TITULACI%c3%93N%20%20ARGOMEDO%20ORTIZ%2c%20RODRIGUEZ%20S%c3%81NCHEZ%20Total.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barradas, M., Rodriguez, J., y Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. RECAI Revista de

Estudios en Contaduría, Administración e Informática.
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/html/>

Barradas, M., Rodriguez, J., y Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. Universidad Autónoma del Estado de México.
<https://recai.uaemex.mx/article/view/15678/11925>

Bysidecar. (2020). La Transformación Digital en el sector bancario: el gran desafío.
<https://bysidecar.com/es/trends/la-transformacion-digital-en-el-sector-bancario-el-gran-desafio>

Cabrera, C., y Castillo, S. (2019). Análisis de los principales factores que permitieron desarrollar una eficiente transformación digital en las principales empresas del sector banca múltiple peruano. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad peruana de ciencias aplicadas. Archivo digital
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/650437/Cabrera_VC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castañon, H., y Subero, C. (2020). Transformación digital de los servicios financieros Centrarse en la experiencia del cliente.
https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/cr/pdf/DE-transformacion-servicios-financieros_2020.pdf

Chamorro, N. (2020). Transformación digital: un análisis de los desafíos organizacionales. Universidad del desarrollo. Para completar las exigencias del Grado de Magíster.
<https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/4662/Transformaci%C3%B3n%20digital.pdf?sequence=1>

Choque, P. y Febres, D. (2020). “La estrategia de diferenciación de marketing e Innovación y su influencia en el desempeño Organizacional de las entidades financieras de la Ciudad de Arequipa en el año 2019.” Universidad nacional de San Agustín de Arequipa. Para optar el Título Profesional de: Licenciadas en Banca y Seguros.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11574/BSchsap%26fetadm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cybernos. (2022). La importancia de la motivación de los trabajadores en una empresa. <https://www.grupocibernos.com/blog/la-importancia-de-la-motivacion-de-los-trabajadores-en-una-empresa>

Fernandez, G., y Quispe, M. (2020). Análisis del proceso de la transformación digital para la mejora de la experiencia del cliente del sector bancario en el Perú en los últimos 5 años. Pontificia Universidad Católica del Perú. Trabajo de investigación para obtener el grado académico de Bachiller en Gestión. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20932/FERNANDEZ_BUSTAMANTE_QUISPE_DAVILA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernandez, S., y Urbiola, P. (2019). Transformación digital y competencia en el sector financiero. https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2019/01/Transformacion-digital-y-competencia-en-el-sector-financiero-vf3_edi.pdf

Grupo prensa digital. (2022). Transformación digital, prioridad para las empresas de Latinoamérica a raíz de la pandemia. <https://portalinnova.cl/transformacion-digital-prioridad-para-las-empresas-de-latinoamerica-a-raiz-de-la-pandemia/>

Hirebook, (2022). Estándares Modernos del Desempeño Organizacional. Blog en línea. <https://www.hirebook.com/es/desempeno-organizacional>

Krist, J. (2022). Estudio global: líderes que buscan un ritmo más sostenible de transformación digital. Blog Workday. <https://blog.workday.com/en-us/2022/global-study-leaders-looking-more-sustainable-pace-digital-transformation.html>

Maram, L. (2019). Las 3 dimensiones de la transformación digital. <https://www.luismaram.com/las-3-dimensiones-de-la-transformacion-digital/>

- Muñoz, S., Morillas, S., & Nuñez, C. (2019). La cultura corporativa claves de la palanca para la verdadera transformación digital. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6972158>
- Nicomendes, E. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- PAD Escuela de Direcció. (2022). Transformación digital en Perú: Estudio 2022. Universidad de Piura. <https://marketing.pad.edu/transformacion-digital-en-peru-estudio-2022>
- Palomo, R., Fernández, Y., y Gutiérrez M. (2018). Banca cooperativa y transformación digital:hacia un nuevo modelo de relación con sus socios y clientes. Revista de Estudios Cooperativos. [https://eprints.ucm.es/id/eprint/50874/1/2018-129\(161-182\).pdf](https://eprints.ucm.es/id/eprint/50874/1/2018-129(161-182).pdf)
- Raffo, F. (2020). Desafíos de la transformación digital en la era del COVID-19, cómo los enfrentan las empresas. <https://plataforma.ipnoticias.com/Landing?cac=XvbM49yIK7/%2BmsiytsUoIA%3D%3D&i=8rjVc38Q1fmQN9n3eazhjw%3D%3D&pm=4Jpq4%2BSL9MeYY/sQdZtKaQ%3D%3D&c=dKRPrxOdjh5BSide3UmpGRHI2W1Svv%2B3N5ldzvt6ecY%3D>
- Ramírez, C. (2019). El desempeño laboral y el sistema integrado de administración financiera en el área de tesorería de la red de salud Túpac Amaru, 2015. Universidad Cesar Vallejo. Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión pública. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29506/Ram%C3%ADrez_FCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, B., y Ruiz, G. (2020). La transformación digital y su influencia en la transformación cultural en las empresas del sector financiero en Lima Metropolitana en el 2019. Universidad peruana de ciencias aplicadas. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652878/Rosales_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ureta, F. (2018). Cultura Organizacional y su impacto en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018. Universidad peruana de ciencias aplicadas. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625160/Ureta_CF.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Zilberman, J. (2020). Impactos de la Transformación Digital en los negocios de hoy. Artículo web de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe>

Anexo

Anexo 1: Operacionalización de variables

Tabla 7

Matriz de operacionalización de la variable: Transformación Digital

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Transformación Digital	“La transformación digital abarca un sentido amplio, que no solo es el cambio de tecnología y la adaptación a su uso, sino cómo nos afecta este cambio a las personas y organizaciones, y cómo nos debemos transformar para disfrutar de sus ventajas y evitar sus inconvenientes” (Martínez, 2019)	Para el sector financiero la Transformación Digital es poner al cliente al centro de todas las decisiones buscando adelantar a sus necesidades brindándole una experiencia 100%digital y ágil ofreciendo una experiencia grata e innovadora a los clientes, generado nuevos retos y oportunidades (Interbank, 2021)	1. Procesos	1.1. Innovación 1.2. Inclusión financiera
			2. Tecnología	2.1. Fintech 2.2. Ciberseguridad
			3. Cultura Digital	3.1. Cambio Cultural

Tabla 8*Matriz de operacionalización de la variable: Desempeño Organizacional*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Desempeño Organizacional	Refleja el comportamiento de un conjunto de elementos que de manera integral intervienen en el logro de los objetivos establecidos, como por ejemplo los resultados financieros, la calidad, la estructura funcional, la innovación, el ambiente de los negocios, la satisfacción de los clientes, las cuotas de mercado, entre otros. (Gonzales, 2020)	Conjunto de elementos que sirven para organizar todas las herramientas de gestión para alcanzar los objetivos de la empresa	1. Liderazgo	1.1. Liderazgo Digital
			2. Eficiencia	2.1 competencias Digitales
			3. Metas y Resultados	3.1. Resultados

de fraude digital																				
Las entidades financieras tienen altos estándares de seguridad para garantizar las transacciones por banca digital ante cualquier transacción.																				
La implantación de tecnología que utilizan las entidades financieras influye en el comportamiento del consumidor, según lo estudiado es:																				
Dimensión 3: Cultura digital																				
Las capacitaciones sobre las herramientas tecnológicas hacia los colaboradores en las entidades financieras son primordiales para difundir una adecuada cultura de TD.																				
Los colaboradores se familiarizan con las nuevas herramientas y difunden sus conocimientos hacia los clientes.																				
La cultura digital implantada por la entidad financiera para seguir siendo competitivo es:																				

Muchas Gracias por su participación

CheckList de Desempeño Organizacional

El presente Checklist tiene por finalidad recoger información para determinar el nivel de desempeño organizacional en la transformación digital en las entidades financieras.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración. Considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán saber la influencia que tiene la transformación digital en el sector financiero.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le hace llegar el instrumento (CheckList) que consta de 9 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada ítem y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más según su percepción.

Muy adecuado (MA)	Bastante adecuado (BA)	(A)	Poco Adecuado (PA)	No adecuado (NA)
MA	BA	A	PA	NA
5	4	3	2	1

Enunciado	BCP					BBVA					Scotiabank					Interbank				
	M A	B A	A	PA	N A	M A	BA	A	PA	N A	MA	BA	A	PA	N A	MA	BA	A	PA	N A
Dimensión 1: Liderazgo	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
El cambio organizacional a nivel de los ejecutivos en las entidades financieras ha generado mejoras favorables en la institución.																				
Las estrategias implementadas para una mejora en la TD a nivel de líderes a generado de esta manera el cumplimiento de los objetivos.																				
Los bancos mencionados evalúan periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas por las diferentes instituciones,																				

han generado efectividad en la seguridad de los clientes.																				
Dimensión 2: Eficacia																				
Las herramientas Tecnológicas que las entidades financieras vienen implementando son eficientes para un buen desempeño en la organización.																				
La gestión de Calidad, conocimiento y liderazgo en la transformación es proporcionada por un buen desempeño en la transformación digital.																				
Las entidades financieras que se adaptan a los cambios y son ágiles mejoran su desempeño																				
Dimensión 3: Metas y Resultados																				
Las entidades financieras que han implementado la TD durante y después de pandemia han mejorado sus resultados teniendo un buen desempeño organizacional.																				
Definir estrategias, gestión y modelos, generan valor a las entidades financieras para lograr mejores resultados.																				
La inclusión financiera y uso de canales digitales en pandemia mejora el desempeño en las entidades financieras teniendo buenos resultados.																				

Muchas Gracias por su participación

Ficha de validación de contenido del instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Impacto de la transformación digital y desempeño organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 Lima 2022
Nombres y apellidos del experto	Hugo Gallegos Montalvo
Documento de identidad	07817994
Años de experiencia en el área	30 años
Cargo	Mg. DTP Universidad UCV
Número telefónico	995370359
Firma	
Fecha	Mayo -2023

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Impacto de la transformación digital y desempeño organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 Lima 2022
Nombres y apellidos del experto	Viviana del Rosario Castañeda Fuentes
Documento de identidad	18019412
Años de experiencia en el área	
Cargo	
Número telefónico	970013353
Firma	 Viviana del Rosario Castañeda Fuentes Mg. ADMINISTRACIÓN CLAD 20433
Fecha	Mayo -2023

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Impacto de la transformación digital y desempeño organizacional en las entidades financieras en tiempos de covid_19 Lima 2022
Nombres y apellidos del experto	RAMOS MARTINEZ ALEXANDRA SHIRLEY
Documento de identidad	10419253
Años de experiencia en el área	10
Cargo	Dra. Docente universitario
Número telefónico	996125734
Firma	
Fecha	Mayo -2023

Anexo 3: Análisis complementario

Tabla 9

Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Transformación Digital	0.973	4	0.86
Desempeño Organizacional	0.86	4	0.262

Nota: Sig. Significancia

Se observa en la tabla 9, en la prueba de normalidad el valor de significancia para nuestra primera variable TD fue de (0.86) y en la segunda variable DO el valor de significancia de (0.262), en ambas variables el valor de significancia es mayor a 0.05. Por consiguiente, se demuestra en los antecedentes una distribución normal, utilizando la prueba paramétrica de Pearson se determinan la correlación de nuestras variables transformación Digital y Desempeño Organizacional.

Niveles de Transformación Digital

Tabla 10

Nivel de Transformación Digital de las entidades financieras estudiadas

VARIABLE/DIMENSIÓN	Nivel	ni	%
Variable 1: Transformación Digital	Bajo	4	33.3%
	Medio	0	0%
	Alto	0	0%
Dimensión 1: Procesos digitales	Bajo	4	11.5%
	Medio	0	0%
	Alto	0	0%
Dimensión 2: Tecnología Digital	Bajo	4	10.5%
	Medio	4	0%
	Alto	0	0%
Dimensión 3: Cultura digital	Bajo	0	11.3%
	Medio	0	0%
	Alto	0	0%

Nota: ni: número de identidades

En la tabla 10, se corrobora que el nivel de nuestra Variable Transformación digital en las entidades estudiadas tiene un nivel bajo de 33.3%. Por otra parte, la dimensión Procesos digitales tiene un nivel bajo de 11.5%; del mismo modo la dimensión Tecnología Digital un nivel bajo de 10.5%, y asimismo la dimensión Cultura digital un 11.3% con un nivel bajo.

Nivel de Desempeño Organizacional

Tabla 11

Niveles de Desempeño Organizacional en las entidades financieras estudiadas

VARIABLE/DIMENSIÓN	Nivel	ni	%
Variable 1: Desempeño Organizacional	Bajo	4	39.5%
	Medio	0	0%
	Alto	0	0%
Dimensión 1: Liderazgo Digital	Bajo	4	12.8%
	Medio	0	0%
	Alto	0	0%
Dimensión 2: Eficiencia	Bajo	4	12.8%
	Medio	0	0%
	Alto	0	0%
Dimensión 3: Metas	Bajo	4	14%
	Medio	0	0%
	Alto	0	0%

Nota: ni: número de identidades

Se visualiza en la tabla 11, en cuanto al nivel de la variable desempeño organizacional en las entidades financieras estudiadas tiene un nivel bajo de 39.5%. Igualmente, la dimensión liderazgo digital y eficiencia coinciden con un nivel bajo de 12.8%; y la dimensión de resultados tiene un nivel bajo de 12%.

PROCESOS		
4.666666667	14	Bajo
4.666666667	14	Bajo
4	12	Bajo
3.666666667	11	Bajo
4.25	12.75	Bajo

TECNOLOGIA		
4.333333333	13	Bajo
4.666666667	14	Bajo
4	12	Bajo
4	12	Bajo
4.25	12.75	Bajo

CULTURA DIGITAL		
5	15	Bajo
5	15	Bajo
4.333333333	13	Bajo
4.333333333	13	Bajo
4.666666667	14	Bajo

TRANSFORMACION DIGITAL		
4.666666667	42	Bajo
4.777777778	43	Bajo
4.111111111	37	Bajo
4	36	Bajo
4.388888889	39.5	Bajo

PROCESOS		
	Cant.	%
Bajo	4	100%
Medio	0	0%
Alto	0	0%
Total	4	100%
Promedio	12.8	Bajo

TECNOLOGIA		
	Cant.	%
Bajo	4	100%
Medio Bajo	0	0%
Alto	0	0%
Total	4	100%
Promedio	12.8	Bajo

CULTURA DIGITAL		
	Cant.	%
Bajo	4	100%
Medio Bajo	0	0%
Alto	0	0%
Total	4	100%
Promedio	14.0	Bajo

TRANSFORMACION DIGITAL		
	Cant.	%
Bajo	4	100%
Medio Bajo	0	0%
Alto	0	0%
Total	4	100%
Promedio	39.5	Bajo

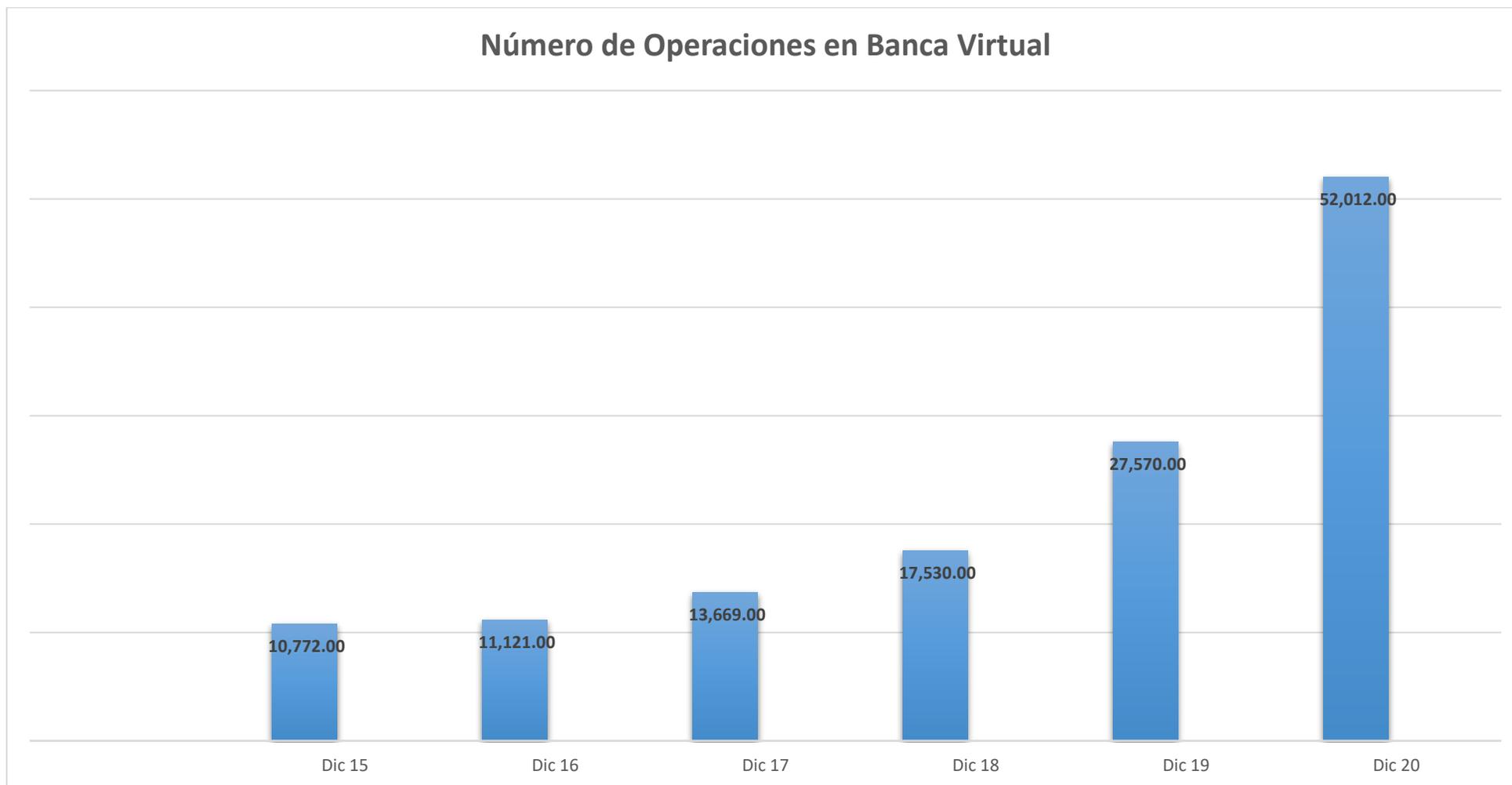
Anexo 4 : Transferencia vía billetera Digital

TRANSFERENCIAS VIA BILLETERAS DIGITALES*

(Promedio mensual 12 meses)

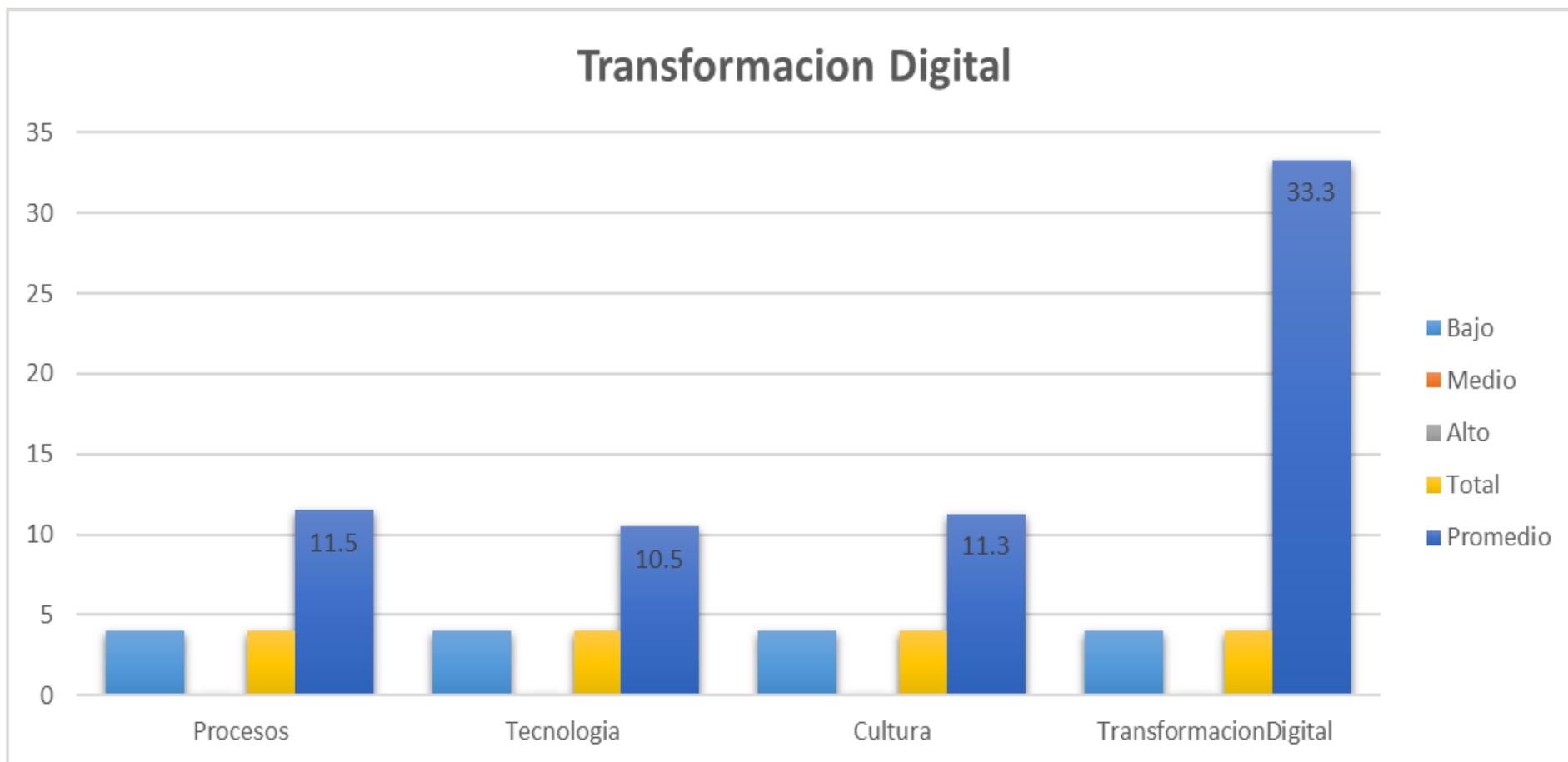
Transferencias	set.21		set.22		Participación %		Var. %	
	Valor	Número	Valor	Número	Valor	Número	Valor	Número
Total Transferencias	2 276	32	6641	112	100	100	192	244
Transf. Interbancarias	1 648	25	4 476	76	67	68	172	210
- Yape (BCP)	1 612	24	4 304	74	96	98	167	207
- Plin (BBVA)	36	0,3	164	2	4	2	356	412
- Tunki (Interbank)	0,9	0,02	7,8	0,1	0,2	0,1	751	473
Transf. Interbancarias	628	8	2 165	36	33	32	245	347
- Yape	330	6	1 377	29	64	79	318	398
- Plin	298	2	789	8	36	21	164	221

Anexo 5: Número de Operaciones en Banca Virtual



Anexo 6

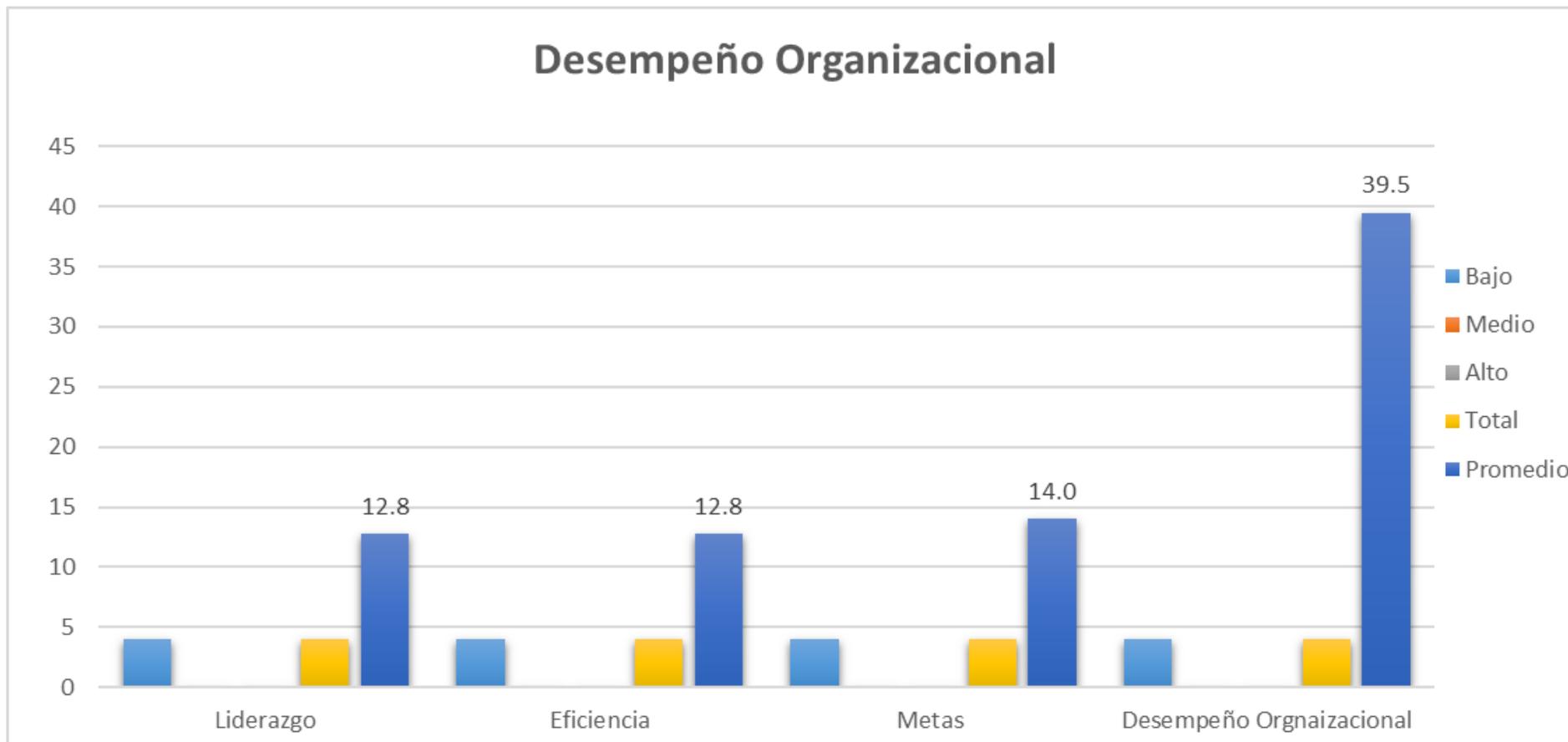
Nivel de Transformación Digital de las entidades financieras estudiadas



Nota: Elaboracion propia, barra de porcentajes promedio variable Transformación digital.

Anexo 7

Nivel de Desempeño organizacional de las entidades financieras estudiadas



Nota: Elaboración propia, barra de porcentajes promedio de la variable desempeño organizacional.