

ARTÍCULO ORIGINAL

Capacitación en herramientas tecnológicas y el desempeño de los colaboradores de una entidad microfinanciera

RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue identificar el programa más adecuado de capacitación en los diferentes *softwares* para los colaboradores del área Comercial de Compartamos Financiera S.A. de las regiones de Lima Este, Lima Sur y Piura. La investigación se llevó a cabo durante el año 2022, teniendo en cuenta las últimas tendencias y los avances tecnológicos que influyen en dicho proceso. Como instrumento de recopilación de datos se utilizó el cuestionario, elaborado en Google Forms, que constó de 25 preguntas en escala de Likert. Se recopilaron 232 encuestas de un total de 250 colaboradores. La consistencia interna se determinó con el alfa de Cronbach, y la relación entre las dos variables se estableció mediante las pruebas de hipótesis de correlación de Spearman y la Chi Cuadrado de Pearson. Como resultado de las pruebas mencionadas se encontró una relación positiva entre las variables, capacitación en herramientas tecnológicas y el desempeño de los colaboradores del área Comercial de Compartamos Financiera S.A.

Palabras Clave: Herramientas tecnológicas; Moodle; modalidades de capacitación virtual.

**Diana Minerva Llontop De
Los Santos**

dianallontopdls@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4670-3767>

Instituto CERTUS. Lima, Perú

Presentado: 24/02/2023 - Aceptado: 27/03/2023 - Publicado: 29/06/2023

INTRODUCCIÓN

El sector financiero se ha digitalizado de forma acelerada con diferentes apps, billeteras electrónicas y *softwares* que permiten a los usuarios realizar sus operaciones financieras en corto tiempo y al alcance de sus manos a través de sus dispositivos móviles.

En tiempos de transformación digital, cada vez más se habla de los bancos 100% digitales y los proyectos que se han puesto en marcha en diversos países. Entre sus ventajas, se suele destacar que, a través de la tecnología, pueden ofrecer una diversidad de productos y servicios financieros a bajos costos, porque no requieren una infraestructura física -no se necesita acudir a una oficina o agencia- y, por estas características, contribuyen a la inclusión financiera. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2020, p. 1)

Dentro de la transformación digital se consideran a las *fintech* y *startups*, sobre las cuales Orzanco (2018) menciona lo siguiente:

Estas permitieron cubrir espacios de mercado que no podían ser alcanzados por los bancos, esto permite agilizar y dar nuevas posibilidades al desarrollo económico. Sectores como la base de la pirámide están teniendo ofertas de servicios que la banca tradicional no disponía, por sus costos operativos versus la capacidad económica disponible. Es factible que los bancos tradicionales pongan atención en estos sectores no bancarizados con una oferta de servicio donde las asociaciones de competición con las *fintech* sea el vínculo más rápido y eficiente, por ahora no se ha concretado. (pp. 117-118)

Durante los últimos años, la industria *Fintech* ha acaparado un gran porcentaje de clientes que habían sido desatendidos por las instituciones tradicionales en Latinoamérica. Ahora, frente al panorama de incertidumbre y cambios económicos de la región para el 2023, el sector buscará mejorar sus prácticas en gestión de riesgos y tener

más herramientas analíticas para mantenerse a la vanguardia respecto a los siguientes temas de relevancia: gestión de clientes, inclusión financiera y, reducción de riesgo. (Business Empresarial, 2022, párr. 3)

Con este trabajo se desea contribuir con un plan óptimo de capacitación para el universo de nuevas tecnologías, y que este repercuta de forma positiva en el desempeño de los colaboradores. Pero esto será posible en tanto el programa de capacitación sea el adecuado y que el despliegue no se realice simplemente por el cumplimiento de un indicador del departamento de Capacitación. Según Cortés y Peña (2021), esto se logrará mediante:

La construcción del diagnóstico, del cual se determina que dentro de las características generadas está la coordinación y coherencia que debe existir entre los objetivos de las diferentes áreas de la organización y el departamento de talento humano de tal manera que estén apuntando en la misma dirección. Los planes de capacitación de las organizaciones deberían tener detalladamente la población objetivo, el alcance, el tiempo de ejecución, presupuesto y medidas específicas sobre la calidad del mismo, de tal manera poder presentar las mejoras en la eficiencia y eficacia del desempeño de los empleados que redundan en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (pp. 89-90)

Los avances tecnológicos en el sector financiero son acelerados y cambian constantemente, por ello las entidades financieras deben analizar periódicamente el comportamiento de sus clientes, pues la incorporación de la tecnología es muy rápida y competitiva. Jorge Del Castillo, consultant senior principal en FICO, menciona que:

Es importante para la generación millennial en Perú, en lo que respecta a los medios financieros digitales, ofrecerles seguridad sin burocracia y fricción. También comenta que el mercado potencial no bancarizado en Perú se estima en ocho millones para el 2020, de estos el 69% están dispuestos a hacer

una prueba de identidad, 48% están dispuestos a hacer una prueba de residencia y el 47% a hacer un registro biométrico. Casi el 70% prefiere enviar documentos electrónicos si percibe que la aplicación es segura, y menos de la mitad está dispuesto a una verificación de residencia o un registro biométrico. (Canal Mibanco, 2020, 20m48s).

Sandoval (2018), en su trabajo de investigación acerca de la implementación del core bancario del Banco de Comercio, menciona:

Que este influye en el desarrollo del banco, teniendo en cuenta que mediante el desarrollo de una plataforma se combina la tecnología de la comunicación y la tecnología de la información para satisfacer las necesidades del negocio y de la industria bancaria, responde a diversos factores como la obsolescencia del hardware y software, cambios en los requerimientos del negocio, desalineación en la integridad y disponibilidad de la información que aumenta el riesgo operacional, entre otros factores que obstaculizan la plena satisfacción del cliente. (p. 85)

Así también Pérez *et al.* (2022) en su artículo manifiestan:

En la mejora de los procesos de incorporación de innovación tecnológica, después de haber realizado las entrevistas a los altos directivos de la empresa, objeto de su investigación, y ver que el proceso de incorporación de nuevas tecnologías no puede darse en forma aislada con la gestión del talento humano, se pudo identificar 5 factores importantes a la hora del proceso de la incorporación de innovación tecnológica: Políticas de Recursos Humanos, gestión por competencias, motivación, liderazgo, trabajo en equipo y comunicación. (pp.41-42)

Capacitación en herramientas tecnológicas

En el año 2020 se sumó el confinamiento producto de la pandemia del COVID-19, donde las entidades financieras tuvieron que acelerar el

proceso de capacitación en las nuevas tecnologías, utilizando la virtualidad como medio principal a fin de capacitar a sus colaboradores. Cangahuala *et al.* (2019), en su trabajo de investigación menciona: “la primera oportunidad encontrada, aborda el aprendizaje interactivo mediante el cual la tecnología puede acortar la brecha digital siendo esa una gran oportunidad de ofrecer una educación integrativa” (p. 34).

Así también, Gómez *et al.* (2020) mencionan que:

Debido al escenario que se vive a raíz de la declaración de emergencia sanitaria por COVID-19, se ha identificado la necesidad en las empresas formales de aprovechar la tecnología para su posicionamiento y crecimiento. No obstante, los servicios actuales tienen falencias de integración y se requiere potenciar el talento humano de las empresas para adaptar sus operaciones o procesos, estrategias organizativas al uso de tecnología propias de la tendencia digital actual. (p. 2)

Para llevar a cabo la digitalización de los procesos internos de una empresa y la capacitación de los colaboradores en las nuevas tecnologías, es necesario que las empresas inviertan. ¿Pero cómo justificar esta inversión? Será necesario entonces, demostrar que este proceso de capacitación en tecnología, tendrá un impacto altamente positivo sobre los resultados de los colaboradores.

El esfuerzo de inversión en tecnología debe procurar en última instancia una mayor satisfacción en el servicio prestado al cliente y al menor costo posible, lograr la fidelización de clientes, mediante negocios interactivos, incluyentes, de alto contacto y que no requieran necesariamente la presencia del cliente en la red de agencias y sucursales. (Caiafa, 2012, p. 71)

Resaltando la importancia de la tecnología en los procesos de capacitación de los colaboradores, Chiavenato (2020, manifiesta que:

Ningún factor tiene más influencia en la capacitación y desarrollo que la tecnología de la información (TI). La computadora e internet afectan profundamente todas las funciones de los negocios y cambian la forma en que se divulga el conocimiento. En los nuevos tiempos, este cambio se pone de manifiesto de forma continua. (p. 360)

Ron (2013) recomienda:

Concebir la capacitación como una herramienta para la mejora de las actividades diarias del microempresario, lo que se logra a través de un programa eminentemente práctico y una metodología participativa, los cuales buscan que el microempresario vaya hilvanando conceptos a partir de sus propias experiencias. (p. 102)

Desde el año 2020, muchos de los colaboradores del sector financiero tuvieron que realizar la modalidad del *home office* por el confinamiento y las disposiciones del gobierno en el estado de emergencia del Perú, pues las personas únicamente podrían “circular por vías de uso público para la prestación y acceso a servicios y bienes esenciales, así como los servicios complementarios entre ellos entidades financieras, seguros, pensiones, así como los servicios complementarios y conexos que garanticen su adecuado funcionamiento” (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, art. 4, g). Es por ello que las capacitaciones impartidas desde ese entonces se han llevado a cabo en la modalidad virtual, haciendo uso principalmente de la videoconferencia. Al respecto, Álvarez (2020) menciona:

La videoconferencia, consiste en una comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo; es de tipo sincrónico y permite mantener comunicación en tiempo real con grupos de personas, las cuales se encuentran en diferentes lugares. Las herramientas de videoconferencias son utilizadas por las empresas en sus reuniones y en el caso de la educación, permite conducir las clases en la modalidad virtual o semipresencial. (p. 43)

Se debe considerar, también, que los entornos virtuales y el desarrollo de un programa de enseñanza deben contar con una evaluación constante; dicha evaluación también debe contar con algunos criterios que permitan la mejora continua y medir los indicadores de la enseñanza. En la conclusión general de la investigación de Roncancio (2019), se evidenció que “los entornos virtuales de enseñanza aprendizaje de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga se lograron evaluar aplicando criterios del sistema LORI, estos son: Calidad de contenidos, adecuación de los contenidos, feedback, motivación, diseño y presentación, accesibilidad y reusabilidad” (pp. 260-261).

En los tiempos actuales es importante que un programa de capacitación adecuado haga uso de las nuevas modalidades de capacitación, utilizando el método *mobile learning* que es una de las nuevas tendencias en capacitación virtual. “Si bien todas las modalidades de capacitación virtual tienen características específicas, éstas persiguen el mismo objetivo: la formación y desarrollo de competencias en los participantes” (Bautista, s.f., párr. 4).

El desempeño

El problema con el que se encuentran las empresas del sector financiero es que, en su proceso de digitalización de la banca, los colaboradores sobre todo en el sector de microfinanzas, no siempre cuentan con las competencias tecnológicas necesarias. Por ejemplo, Rodríguez (2019), en su investigación sobre banca celular dentro del Banco de la Nación, establece que “el marco regulatorio implementado por el banco, no era tan conocido por los encuestados para su investigación, considerando que son ellos los que se relacionan con los clientes finales” (p.62). Más aún, halló que los encuestados no entendían la diferencia entre banca celular y billetera móvil.

A su vez, Gimeno (2010) concluye:

Las TIC (tecnologías de información y comunicación) son la piedra angular sobre la que se articula el progreso de las sociedades más avanzadas y constituyen un elemento esencial para mejorar la productividad, la innovación y la competitividad. Su implantación y

desarrollo contribuyen de manera decisiva al tránsito hacia una economía de la información y el conocimiento, que es lo que caracteriza el desarrollo económico del siglo XXI. (p. 148)

Un colaborador que conoce a cabalidad las funciones del cargo que desempeña, va a contribuir de manera positiva al logro eficaz y eficiente de las metas y objetivos de trabajo, es por ello que las organizaciones deben de realizar un diagnóstico y establecer las diferencias entre lo que una persona debería saber para desempeñar un cargo, y lo que sabe realmente, para de esta manera elaborar los planes y programas de capacitación laboral de sus colaboradores, para que puedan contar con potencial humano con conocimientos y dominio de las actividades del cargo que desempeña y de los cuadros potenciales para asumirlos en caso de contingencias. (Bertolotti, 2019, p. 82)

Por esta razón, los colaboradores del sector financiero deben capacitarse constantemente en las nuevas tecnologías, a fin de mantener y mejorar su desempeño. Al respecto, Alles (2017) considera que “Tanto los conocimientos como las competencias son necesarios para realizar cualquier tipo de trabajo. Los conocimientos deben estar presentes. Sin embargo, el desempeño exitoso solo será posible cuando, además, se posean las competencias que el puesto requiere” (p. 58).

MÉTODOS

El método de la investigación es cuantitativo instrumental y aplicativo pues ocurrió después de realizarse el despliegue de capacitación, y explicativo ya que los datos recopilados no han sufrido ninguna manipulación. Respecto a la población de estudio se escogió a una entidad del sector financiero, empresa transnacional dirigida al sector de las microfinanzas. Asimismo, se tomó como población de estudio a los colaboradores de su área de Negocios con una muestra de 232 colaboradores, y se aplicó una encuesta que se llevó a cabo en los meses de junio y julio del año 2022. La unidad de análisis se eligió en base a tres regiones geográficas: Región Piura, Región Lima Este y Región Lima

Sur, a las cuales se tuvo acceso y el permiso de la entidad financiera.

El instrumento utilizado fue la encuesta; en primera instancia se utilizó una encuesta piloto y luego una encuesta final en escala de Likert con 25 preguntas a las que se le asignaron 5 valoraciones siendo la más baja: Totalmente en desacuerdo - Valor: 1 y la más alta: Totalmente de acuerdo - Valor 5. Las preguntas se enfocaron en las 6 dimensiones de las variables capacitación y desempeño.

Para la prueba de la hipótesis general se determinó que el nivel de significación fue menor a 0.005. Asimismo, para la confiabilidad del instrumento se obtuvo un coeficiente de Alfa de Crombach de 0.919, cuyo valor generalmente cae en el rango comprendido entre 0 y 1; por lo general, un valor igual o menor a 0.6 indica una confiabilidad no satisfactoria de consistencia interna (Malhotra, 2008). La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir (Herrera, 1998). Así también, para la medida de Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo se obtuvo un coeficiente de 0.917, por lo que la investigación tiene una excelente validez (Herrera, 1998).

RESULTADOS

Se contrastaron las hipótesis general y específicas, siendo las mismas:

- **HG (hipótesis general):** La capacitación en herramientas tecnológicas, impacta significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa Compartamos Financiera S.A.
- **HE1 (hipótesis específica 1):** Las competencias, impactan significativamente en los colaboradores de la empresa Compartamos Financiera S.A.
- **HE2 (hipótesis específica 2):** Las herramientas tecnológicas, impactan significativamente en los colaboradores de la empresa Compartamos Financiera S.A.
- **HE3 (hipótesis específica 3):** La modalidad de capacitación, impacta significativamente en los colaboradores de la empresa Compartamos Financiera S.A.

Para llevar a cabo el contraste se aplicaron dos pruebas estadísticas: la prueba de Chi cuadrado de Pearson y la prueba de correlación de Spearman. Para todas las hipótesis se consideró un tamaño de muestra de 232 colaboradores encuestados.

Respecto a la HG, se obtuvo el valor de 50,862 a con nivel de significación igual a 0.000, por debajo del valor de significación crítico 0.005. Por lo tanto, se rechaza H_0 (Hipótesis nula), que indica que la capacitación en herramientas tecnológicas no impacta significativamente en el desempeño de los colaboradores de Compartamos Financiera S.A.

Respecto a la HE1, se mostró el valor de 5,309 a con un nivel de significación igual de 0.994 por encima de la significación crítica de 0.005. Por lo tanto, se acepta H_0 (Hipótesis nula), la misma que establece que la dimensión competencias no impacta significativamente en el desempeño de los colaboradores de Compartamos Financiera S.A.

A su vez para la HE2, se obtuvo el valor de 74,400 a con nivel de significación igual a 0.000, encontrándose este resultado por debajo de la significancia crítica de 0.005. Por lo tanto, se rechaza H_0 (Hipótesis nula) que indica que las herramientas tecnológicas no impactan significativamente en el desempeño de los colaboradores de Compartamos Financiera S.A.

Así también para la HE3 se obtuvo el valor de 44,444 a con nivel de significación igual a 0.000, el que se ubica por debajo de la significancia crítica de 0.005. Por lo tanto, se rechaza H_0 (Hipótesis nula), que contempla que las modalidades de capacitación no impactan significativamente en el desempeño de los colaboradores de Compartamos Financiera S.A.

Estos resultados se pueden apreciar en la Tabla 1.

DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron hasta la elaboración del artículo muestran que existe una relación entre la capacitación en herramientas tecnológicas con el desempeño de los colaboradores; más no se halló relación con la dimensión competencias.

En cuanto a la primera dimensión, competencias sobre la variable desempeño, se halló que no existe una alta diferencia significativa de influencia de la dimensión competencias sobre la variable desempeño. Sin embargo, los indicadores contemplados para esta primera dimensión fueron: los conocimientos sobre el manejo de herramientas tecnológicas, la experiencia en el manejo de las mismas y las actitudes o el deseo de querer utilizarlas.

Este resultado difiere del obtenido en el trabajo de Rodríguez (2014) cuando realizó una investigación y aplicó el método de la capacitación por competencias, encontrando lo siguiente:

Los resultados de las evaluaciones de los supervisores de grupo son muy dispares. Así tenemos que, el supervisor de grupo 1 tiene desempeño o rango sobresaliente y debido a su puntaje (96), es el mejor trabajador de la empresa. El supervisor de grupo 2 presenta varias deficiencias, es decir el nivel de sus competencias está por debajo de los estándares que se requieren y debido a esto no puede desempeñarse de manera óptima. El supervisor de grupo 3 presenta un rango superior al promedio con algunas competencias por repotenciar, para

Tabla 1
Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis	Chi cuadrado	P. Valor	Rho de spearman	P. valor	H_0 (Nula)
HG	50,862a	0,000	0.467	0,000	Se rechaza
HE1	5,309a	0,257	1000	0,994	Se acepta
HE2	74,400a	0,000	1,000	0,000	Se rechaza
HE3	44,444a	0,000	1,000	0,000	Se rechaza

Nota. Elaboración propia, 2023.

lo cual debe recurrir a capacitación y mejorar aún más su rendimiento. (p. 60)

De esta manera, la autora afirma:

Siendo la primera vez que se aplica este método para la empresa objeto de investigación, mientras el análisis tradicional del puesto laboral se centra en los elementos de trabajo, la evaluación de las competencias estudia a las personas que mantienen un desempeño exitoso en el cargo, y define el puesto de trabajo en función de las características y conductas de las personas. (Rodríguez, 2014, p. 65)

Respecto a la segunda dimensión, herramientas tecnológicas sobre la variable desempeño, se halló una asociación significativa entre ambas, lo cual coincide con la investigación realizada por Sandoval (2018), quien menciona que “en la implementación de un nuevo Core Bancario en el Banco de Comercio, este implica un nuevo trabajo que exige una gama de capacidades muy diferentes y más amplias, tanto técnicas como organizativas” (p. 87).

Ello también coincide con lo que indica Bertolotti (2019): “las diferentes modalidades de capacitación han sido factores que han influenciado para mejorar el desempeño laboral del potencial humano” (p. 96).

Estos resultados guardan relación con el trabajo de investigación de evaluación de los entornos virtuales de Roncancio (2019) donde se explica:

Para la accesibilidad de los entornos virtuales de enseñanza aprendizaje (EVEAS), en este criterio es importante tener presente el diseño de controles, la presentación de la información, si está adaptada para las personas con discapacidad y el acceso a dispositivo móviles, de los tres roles utilizados para este análisis (estudiantes, docentes y expertos), algunos lo califican de manera positivo y otros de forma negativa. (p. 215)

También, encuentran similitud con el criterio de eficacia en la investigación realizada por Cortés y Peña (2021), donde “el 51% de los encuestados afirma que las capacitaciones recibidas en la

inducción han sido eficaces para realizar bien sus trabajos” (p. 70).

Para la tercera dimensión modalidades de capacitación sobre el desempeño también se encontró una asociación significativa entre ellas; como primer indicador se tomó la modalidad *e-learning*, donde el 63.7% de encuestados manifiesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta modalidad.

Los resultados se asemejan a la investigación realizada por Álvarez (2020), ya que en una de las preguntas realizadas sobre la modalidad que se ajusta mejor a la disponibilidad y estilo de vida de los encuestados se obtuvo que el 49% de los encuestados considera que la modalidad mixta se ajusta mejor (presencial + virtual); el 47% considera que la modalidad virtual es la que se ajusta mejor a su estilo de vida y disponibilidad. Situación similar se encuentra en el trabajo de Cangahuala *et al.* (2019), pues “el 34.9% prefiere la modalidad virtual para llevar un curso y el 23.1% la modalidad semipresencial” (p. 70.).

Estos resultados, en términos de porcentaje difieren con el trabajo de Bertolotti (2019), “respecto a la modalidad de capacitación preferida colaboradores del Interbank, de la ciudad de Ica, los resultados de la encuesta muestran que solo el 20% prefieren la modalidad de capacitación virtual en tiempo diferido” (p. 87).

Finalmente, para el indicador modalidad M-learning de capacitación, el 78.5% de los encuestados afirma estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta modalidad, la misma implica conectarse desde cualquier dispositivo móvil y acceder a este tipo de formación. Para este indicador no se encontraron resultados similares en los antecedentes probablemente porque esta modalidad es reciente, una nueva tendencia en capacitación.

CONCLUSIONES

Esta investigación servirá a la comunidad científica a fin de continuar las investigaciones sobre el proceso de digitalización de las entidades financieras; pues los avances no solo ocurren rápidamente, sino que también la tecnología realiza cambios constantes y las empresas deben adecuar sus procesos rápidamente; pero

esto será posible en tanto los colaboradores se encuentren debidamente capacitados en el manejo de las nuevas tecnologías financieras.

- De los resultados para la hipótesis general se concluyó que sí existe una relación entre la capacitación en herramientas tecnológicas y el desempeño de los colaboradores de una entidad microfinanciera.
- Respecto a la primera dimensión competencias, se concluyó que no existe relación entre las competencias y el desempeño de los colaboradores.
- En relación a la dimensión herramientas tecnológicas, dada la importancia de su uso en el trabajo de campo de los colaboradores, esta dimensión sí se relaciona con el desempeño de los mismos.
- Finalmente, las modalidades de capacitación, considerando las nuevas tendencias, guardan relación con el desempeño de los colaboradores de una entidad microfinanciera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias* (3ª ed.). Gránica.
- Álvarez, B. R. (2020). *Implementación de un centro de capacitación especializado en modalidad E-Learning y B-Learning* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3409>
- Bautista, J. (s.f.) *Modalidades de capacitación virtual*. Shiftelearning. <https://www.shiftelearning.com/blogshift/modalidades-de-capacitacion-virtual>
- Bertolotti, S. (2019). *Modalidades de capacitación y desempeño laboral potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank - de la ciudad de Ica* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Repositorio Institucional de la Universidad San Luis Gonzaga. <https://hdl.handle.net/20.500.13028/3454>
- Business Empresarial. (2022, 17 de diciembre). La tecnología apoyará las decisiones financieras en el 2023. Business Empresarial. <https://www.businessempresarial.com.pe/la-tecnologia-apoyara-las-decisiones-financieras-en-el-2023/>
- Caiafa, M. (2012). *Análisis del valor agregado al negocio por la tecnología de comunicaciones unificada en empresas privadas de servicios financieros en el mercado argentino* [Tesis de Maestría, Universidad de San Andrés]. Repositorio digital de la Universidad de San Andrés. <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/730>
- Canal Mibanco. (2020, 10 de setiembre). *La generación digital en Perú: Cómo la tecnología está transformando a los consumidores de la Banca*. [Archivo de Vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=3TMhp5qsL2A>
- Cangahuala, U., Oshiro, G. , Ruiz, C. y Vásquez, C. E. (2019). *Plan de negocios de la empresa de capacitación virtual Aprendizaje Virtual* [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/37785>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano* (5ª ed.). Mc Graw Hill Interamericana editores.
- Cortés, J. P. y Peña, S. (2021). *Diseño de un plan de formación y desarrollo de talento humano para FEBOR entidad Cooperativa* [Tesis de Maestría, Universidad EAN]. Repositorio de la Biblioteca Digital Minerva de la Universidad EAN. <http://hdl.handle.net/10882/10714>
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Estado de Emergencia Nacional, pos las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID - 19. (2020, 15 de marzo). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-2020-pcm>
- Gimeno, V. A. (2010). *Influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones su repercusión en las estrategias empresariales. La Banca Online y su aplicación en las Cooperativas de crédito* [Tesis doctoral, Universitat de Valencia]. Repositorio de Contingunt Lliure de la Universitat de Valencia. <http://hdl.handle.net/10550/23462>
- Gómez, G., Espinoza, J. y Vásquez, D. (2020). *Consultoría para transformación digital de negocios* [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3898>
- Herrera, A. N. (1998). *Notas sobre psicometría*. Universidad Nacional de Colombia.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados* (5ª ed.). Pearson Educación.
- Orzanco, I. (2018). *Estrategia digital de la industria financiera, escenarios de competencia de Bancos tradicionales con nuevos actores fintech* [tesis de maestría, Universidad de San Andrés].

Repositorio digital San Andrés. <http://hdl.handle.net/10908/16155>

Pérez, M., Falla, V., Gúzman, M., Arbulu, M. y García, L. (2022). Factores determinantes en la gestión de recursos humanos de la empresa Electro-norte S.A. Chiclayo en la mejora de los procesos de incorporación de innovación tecnológica. *Emprendimiento Científico Tecnológico*, (3). <https://revista.ectperu.org.pe/index.php/ect/article/view/47>

Rodríguez, D. (2019). *Los servicios financieros digitales en el Banco de la Nación* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Federico Villareal. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_681a6913a4db0ee7579edf8c9c0a322e/Details

Rodríguez, N. A. (2014). *Capacitación por competencias y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria La Molina]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Agraria La Molina. <https://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/20.500.12996/2270>

Ron, J. (2013). *Sistema crediticio y su incidencia en el desarrollo socio - económico de los clientes de CREDIFE Banco Pichincha, Cantón Ventanas, período 2011 - 2012 Programa de capacitación* [Tesis de Maestría, Universidad técnica estatal de Quevedo]. Repositorio digital UTEQ. <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/5678>

Roncancio, C. (2019). *Evaluación de los entornos virtuales de enseñanza aprendizaje (EVEA) de la Universidad Santo Tomás Bucaramanga (Colombia) mediante la adaptación y aplicación del sistema Learning object review instrument (LORI)* [Tesis de Maestría, Universitat de les Illes Balears]. Repositorio Institucional de Universitat de les Illes Balears. <http://hdl.handle.net/11201/154600>

Sandoval, F. (2018). *La implementación del core bancario y su influencia en el desarrollo del Banco de Comercio* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal].

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2020). *Bancos 100% digitales: ¿pueden operar en el Perú?* Boletín Semanal SBS Informa. Abril 2020, N°13. <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1109?Titulo=Bancos+100%25+digitales%3A+%C2%BFpueden+operar+en+el+Per%C3%BA%3F>

Conflicto de intereses

El autor declara que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Diana Minerva Llontop De Los Santos (autor principal): Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, administración del proyecto, validación, visualización, redacción (original, revisión y edición).