

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**IMPACTO DE LA TRANSFORMACION DIGITAL EN LA
ATENCION AL CLIENTE DE ENTIDAD FINANCIERA, 2021.**

TRABAJO DE INVESTIGACION

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTION ESTRATEGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
FLORES GONZALES YVONNE PATRICIA DEL ROSARIO**

LIMA – PERÚ

2023



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 19 / 07 / 2023

NOMBRE DEL AUTOR (A) (ES): Yvonne Patricia del Rosario Flores Gonzales /

ASESOR (A): Isabel Menacho Vargas

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (x)
- TESIS ()
- TRABAJO ACADÉMICO ()
- ARTICULO CIENTIFICO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:
“IMPACTO DE LA TRANSFORMACION DIGITAL EN LA ATENCION AL CLIENTE DE ENTIDAD FINANCIERA, 2021.”

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE 12%

Conformidad Autor:



Nombre: Yvonne P. Flores Gonzales
DNI: 71997897
Huella

Conformidad Asesor:

Nombre: Isabel Menacho Vargas
DNI: 09968395
Huella

IMPACTO DE LA TRANSFORMACION DIGITAL EN LA ATENCION AL CLIENTE DE ENTIDSD FINANCIERA, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
2	revistas.usantotomas.edu.co Fuente de Internet	<1%
3	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
4	www.ircam.fr Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador Trabajo del estudiante	<1%

RESUMEN

La investigación tuvo como título: “Impacto de la transformación digital en la atención al cliente de entidad financiera, 2021”, cuyo objetivo fue determinarse la relación entre las variables; cuya metodología utilizada fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, observacional y descriptiva, un nivel descriptivo, explicativo y correlacional, para lo que se aplicó un cuestionario a una muestra de 132 usuarios de la entidad financiera de Iquitos, con un muestreo probabilístico. El instrumento se validó con juicio de expertos, los que consideraron como aplicable; la confiabilidad de Alfa de Cronbach obtuvo un criterio bueno de 0.844 (transformación digital) y 0.837 (atención al cliente). El estudio de campo halló los resultados de $Rho=0,413$ que sostiene que existe una moderada relación entre las dos variables, donde la experiencia online incrementa la satisfacción también lo hace en $p=8,7321E-7<0.05$; asimismo, $Rho=0,557$ señala moderada relación entre optimizar los canales de atención y comunicación con el cliente, pero si existe optimización en los canales de atención, se incrementa la comunicación con el cliente en $p=3,9403E-12<0.05$; $Rho=0,346$ indica que es moderada la relación entre interacción del aplicativo y la calidad del servicio, dado que es mayor la interacción del aplicativo cuando la calidad del servicio mejora en $p=0,000049<0.05$; concluyendo que $Rho=0,626$ indica que existe una relación moderada entre el impacto de la transformación digital y la atención al cliente de la entidad en $p=9,4162E-16<0.05$, porque cuando es mayor el impacto de la transformación digital mejora la atención al cliente.

Palabras clave: Impacto, transformación digital, atención al cliente, entidad financiera, comunicación con el cliente, canales de atención, calidad del servicio.