



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA BANCA ENTRE LOS AÑOS 2010-2019: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autora:

Cecilia Dueñas Oxa

Asesor:

Mg. Mario Orlando Mendocilla Meregildo

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

“A mis padres, por sus consejos y apoyo incondicional que me motivan a seguir adelante para ser mejor persona cada día; a mis hermanos menores Bruno y Mathías, por quienes cada esfuerzo que realizo hace que realmente valga la pena seguir adelante a fin de ser un ejemplo a seguir para ellos”

Cecilia Dueñas O.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por la fortaleza y perseverancia para poder lograr todos mis objetivos en esta etapa de mi vida.

A mis padres, por todo el cariño y el apoyo incondicional a lo largo de la carrera, siendo un pilar fundamental en mi vida, es mi familia que siempre está brindándome palabras de aliento.

A la Universidad Privada del Norte que me permite alcanzar mi anhelado objetivo profesional.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS	14
Fuente: elaboración propia.	15
3.1 Características de los estudios.....	17
3.1 Análisis global de los estudios	20
Tabla 5: Análisis global de los estudios	23
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS.....	26

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LOS ARTÍCULOS.....	15
TABLA 1. PRIMER CRITERIO DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN; AÑO DE PUBLICACIÓN.....	17
TABLA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE ARTÍCULOS Y REVISTAS PUBLICADOS POR PAÍSES.....	18
TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA.....	19
TABLA 5. ANALISIS GLOBAL DE LOS ESTUDIOS.....	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n° 2.1: Diagrama de flujo del procedimiento de selección de la unidad de análisis.....	14
Figura n° 2.2: Distribución porcentual de la cantidad de artículos y revistas publicadas en diversos años.....	17
Figura n° 2.3: Distribución porcentual de la cantidad de artículos y revistas publicadas en diversos países.....	18
Figura n° 2.4: Distribución porcentual de la cantidad de artículos por el método de análisis.....	19

RESUMEN

En la actualidad atender todas las necesidades de los clientes implica también adaptarse a la evolución de la digitalización. En el ámbito financiero, las empresas buscan tener la excelencia en la experiencia con el cliente es por ello que no ha sido ajeno al cambio tecnológico ya que generar operaciones y servicios es igual a reducción de costos para la empresa. Por ello se ha realizado una revisión sistemática de la literatura, para dar respuesta: ¿Qué se ha investigado sobre la transformación digital de la banca en los últimos diez años?, mediante fuentes de información tales como: Ebsco host, Ebsco y Proquest en el periodo comprendido entre el 2010 y el año 2019, se analizaron 140 documentos, mediante los criterios de inclusión y exclusión como: el idioma, año de publicación y país donde se realizó la publicación, se determinó el uso de 25 artículos, con el objetivo de analizar los estudios teóricos y empíricos entorno a la transformación digital en la banca.

Así mismo algunas de las limitaciones encontradas en el transcurso de la revisión sistemática fueron encontradas en otro idioma y por ello la falta de información en el tema.

PALABRAS CLAVES: Transformación Digital, Banca digital y banca electrónica.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas financieras pretenden asegurar que sus clientes reciban servicios de gran calidad. Por eso es importante que en el transcurso de mejora continua de sus procesos puedan identificar correctamente las expectativas de los clientes con el fin de asegurar un alto nivel de satisfacción. Una herramienta importante para lograr los objetivos del sector de la banca financiera es la tecnología digital; según Barco (2016), la transformación digital es un reto interpuesto por la globalización y por la velocidad que se requiere para tener soluciones y respuestas rápidas, por este motivo todas las empresas de diversos sectores deben de tomar en cuenta cuando realicen su plan de estrategia comercial.

Además, Guerra (2017), afirma que la transformación digital consiste en realizar procesos más eficientes y productivos, en la cual una empresa lleve a cabo la implementación de nuevas tecnologías a su estructura, entre ellas se encuentra la incorporación de una importante herramienta para cualquier rubro empresarial como lo es, el Big Data. Dado que permite obtener y gestionar toda la información sobre sus clientes. Además, la rápida adaptación a la transformación digital de una empresa se da a consecuencia del aumento de dispositivos electrónicos, el internet y la eliminación del papel que conlleva al incremento de información obtenida por los clientes de manera fácil y ágil.

Asimismo la transformación digital en los últimos años también ha obligado a que los colaboradores realicen un cambio de perspectiva y se adapten a los nuevos procesos, según, Moura (2018) en una investigación que realizó mediante una encuesta para determinar los conocimientos tecnológicos de cada empleado, identificó que, mientras que

la empresa no capacite a sus colaboradores no será competitiva en el mercado, esto debido a que los colaboradores no manejaban herramientas tecnológicas y desarrollaban sus labores diarias de manera empírica, sobre todo, se debe poner mayor atención aquellos que no se adaptaban rápido a la nueva era de la transformación digital.

Según Avendaño (2017), los servicios ofrecidos por el sistema financiero en los últimos años ha venido cambiando, esto debido al avance tecnológico, paso de ser la banca tradicional de servicio en sucursales, a la atención por la banca por teléfono, luego mediante la banca electrónica y actualmente la gran mayoría de servicios se encuentran en los dispositivos móviles mediante la identificación biométrica, siendo muchas veces un alivio para sus clientes por no tener que acudir a realizar transacciones financieras dentro de una sucursal.

Las entidades bancarias de todo el mundo, han comprendido que nos encontramos en una transformación tecnológica, es decir si desean mantener la competitividad en su modelo de intermediación financiera deberán adaptarse e innovar nuevas herramientas prácticas para sus clientes. Si bien en la actualidad ya muchas de las personas bancarizadas utilizan una herramienta tecnológica, en el futuro se volverán mucho más expertos de tal manera que desearan realizar todas sus operaciones digitalmente, es por ello que la banca financiera se debe de enfocar en preparar las herramientas adecuadas para el uso de sus clientes y de esta manera elevar sus niveles de satisfacción. Fernández, Gutiérrez y Palomo (2019).

Por lo tanto, queremos conocer como el sector bancario ha sido impactado por la transformación digital, para lo cual, se formula la siguiente pregunta de investigación ¿Qué se ha investigado sobre la transformación digital de la banca en los últimos diez

años? Esta revisión tiene como objetivo analizar los estudios teóricos y empíricos entorno a la transformación digital de la banca entre el 2010 y el año 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente investigación corresponde a una Revisión Sistemática (RS). Las revisiones sistemáticas buscan aglomerar toda información de una determinada área referente a un tema en específico utilizando para ello métodos sistemáticos y explícitos con la finalidad de aportar resultados más fiables de los cuales se puedan sacar conclusiones y tomar decisiones. (Higgins & Green, 2011). La pregunta de investigación para la realización del proceso metodológico fue la siguiente: ¿Qué se ha investigado sobre la transformación digital de la banca en los últimos diez años?

Para la elaboración del presente estudio se realizó una investigación sistemática de la literatura científica usando como metodología prisma (Moher, 2009) que corresponde a un estudio de tipo de Revisión sistemática de la literatura, para aplicar esta metodología hay que usar un protocolo donde se deben de incluir los criterios de inclusión y exclusión.

1. Selección de estudios

La búsqueda sistemática de la información se ha realizado en los meses de abril y mayo, relacionado a estudios de Análisis de la Transformación Digital de la banca en dichos proyectos, en repositorios digitales de artículos científicos de revistas indexadas, textos y artículos entre los años 2010 y 2019.

1.1 Recursos de información

Los recursos de información utilizados para realizar la consulta fueron realizados en las plataformas: Proquest, Ebsco y Ebsco Host, entre otros. Las palabras claves como “transformación digital”, “banca digital” y “banca electrónica” fueron usadas en la búsqueda. Resultado de ellos se ubicaron 140 artículos, de los cuales se analizaron 25. Siendo estos últimos los más importantes para nuestra revisión sistemática.

1.2 Búsqueda

Realizada la búsqueda con los parámetros mencionados, se encontró en Ebsco; empleando la palabra clave “transformación digital” opción AB Resumen y con el operador AND “banca” ambos en opción TX texto completo, año de publicación 2010-2019, publicaciones académicas y en el idioma Español. Se encontraron un total de 7 artículos, de las cuales 4 de ellos eran artículos repetidos, quedando finalmente 3 artículos. También se empleó la palabra clave “tecnología financiera” opción AB Resumen y el operador AND “banca” ambos con TX texto completo, año de publicación 2010-2019, publicaciones académicas e idioma Español. Se encontraron 2 artículos que cumplen con los criterios de inclusión.

En el buscador Proquest; se empleó la palabra clave “transformación digital”, texto completo, año de publicación 2010 – 2019, publicaciones en revistas científicas, en el idioma español, con el título de publicación: Boletín de estudios económicos, papeles de economía española y revista ibérica de sistemas y tecnologías de información, se encontraron 32 resultados, de las cuales se descartan

5 artículos por encontrar los mismos artículos en otros buscadores y 21 artículos que no cuentan con la variable de investigación, por lo tanto se trabajará con 6 artículos. También se empleó la palabra clave “banca digital”, en el mismo buscador y con los mismos criterios de inclusión y exclusión, de los cuales se obtuvieron 10 resultados, 4 artículos no hacían referencia a la variable de investigación y 3 eran artículos encontrados en otro buscador, por lo cual solo se trabajó con 3 artículos.

En el buscador Ebsco Host se utilizó la palabra clave “banca digital” y la otra palabra clave “Banca electrónica”, tipo de recurso todas las publicaciones, idioma español y desde el año 2010 – 2019. De los cuales nos arrojó 54 artículos, se excluyeron 26 por no contar con la variable de investigación, 6 artículos se encuentran repetidos en otro buscador y 11 artículos se enfocaron solo en la evaluación a la digitalización a diversos sectores, es por ello que se tomara 11 artículos a analizar.

Luego de usar el criterio exclusión e inclusión se obtiene 25 artículos los cuales contienen la información de acuerdo a la referencia de búsqueda.

1.3 Los criterios de inclusión

Los criterios de inclusión y exclusión están en base a artículos científicos y revistas. Para su selección se consideraron algunos criterios:

- La información no debe superar los 10 años de antigüedad.
- Se considere la variable de la investigación.

- Contengan la estructura introducción, metodología, resultados y discusión.
- Se identifiquen la problemática y los objetivos
- La información sea en español.

1.4 Selección de los datos

La selección de datos se realiza en base a la delimitación del tema. Fijando una base de datos e incluyendo las palabras claves, la variable, la problemática, los objetivos, el autor, el año de publicación, tipo de artículo, país, etc. Una vez seleccionada la información, se comienza a elaborar las tablas con las características de documento de investigación (Tabla 1).

1.5 Descarte e inclusión

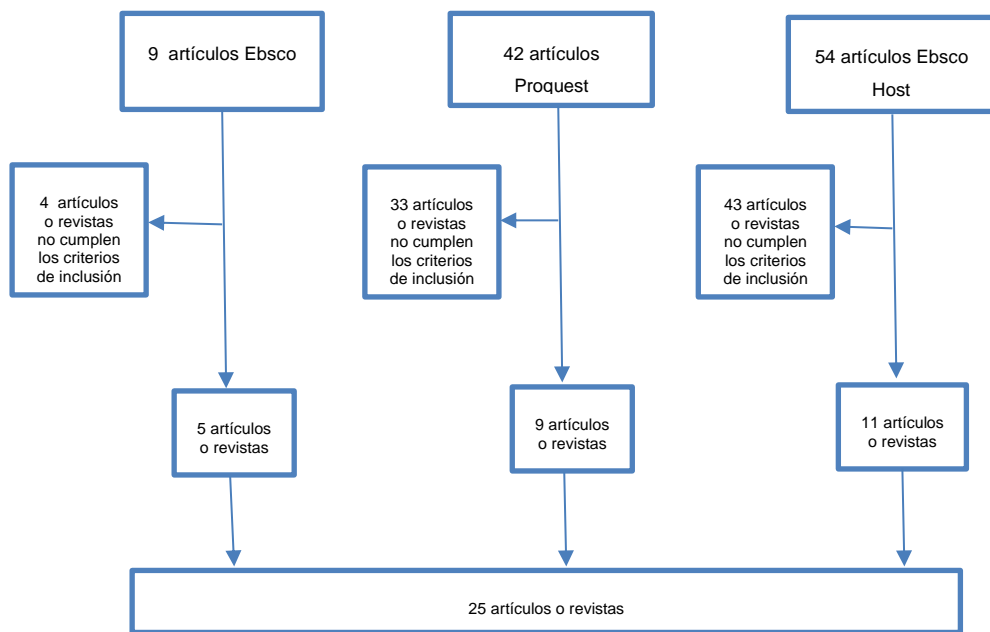
El descarte e inclusión se consideró los siguientes criterios:

- Se incluyó porque no era información de los últimos 10 años
- Se descartó porque no cumplía con los objetivos
- Se incluyó porque no cumplía con la problemática
- Se descartó porque no cumplía con el sistema analítico para la demostración de resultados.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Mediante el análisis realizado en la presente revisión sistemática de la literatura, permite dar a conocer evidencias de información sobre la transformación digital en la banca, durante los años 2010 – 2019, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, redactados en la metodología.

Figura n° 2.1: Diagrama de flujo del procedimiento de selección de la unidad de análisis



Fuente: Elaboración Propia

En el proceso de selección de artículos, se encontraron un total de 105 artículos en bases de datos como: Ebsco, Ebsco host y Proquest, de los cuales solo 25 fueron seleccionados.

Tabla n° 1: Características de la unidad de análisis respecto al autor, año, método de análisis y lugar de procedencia.

Fuente: elaboración propia.

Autores	Año de Edición	Método de análisis	Título de artículos de la investigación	Lugar de procedencia
Palomo Zurdo, Ricardo Fernández Torres, Yakira Gutiérrez Fernández, Milagros	2018	Cuantitativo y cualitativo	Banca cooperativa y transformación digital: hacia un nuevo modelo de relación con sus socios y clientes	España
Bit & Byte	2018	Cualitativo	Evolución de la banca digital en la Argentina y en el mundo	Argentina
Cea, Ignacio	2018	Cualitativo	La industria bancaria española frente a los nuevos modelos de negocio «Fintech». ¿Competencia, colaboración o integración?	España
Díaz, Luis Figueroa	2018	Cualitativo	La regulación jurídica de la tecnología financiera en México.	México
Cassinello, Natalia Cervera Conte, Ignacio Ibáñez Jiménez, Javier W. López del Villar, Claudia	2018	Cualitativo	El desarrollo de las soluciones Fintech en España	España
Torres Toukoumidis Ángel. Marín Mateos Pilar.	2017	Cuantitativo	Gamificación en aplicaciones móviles para servicios.	España
Avendaño Carbellido Octavio.	2018	Cualitativo	Los retos de la banca digital en México.	México
Leyva Vallejo Katherine. Alarcón Barrera Lina. Ortegón Cortázar Leonardo.	2016	Cuantitativo	Exploración del diseño y arquitectura web. Aplicación a páginas electrónicas del sector bancario desde la perspectiva del usuario.	Colombia
Villalobos de Bastidas. Aguirre Alexis. Manasia Fernández Nelly.	2013	Cuantitativo	La fusión bancaria en Venezuela. Importancia de las TIC en la banca universal y microfinanciera nacional.	Venezuela
Fernández Torres Yakira. Gutiérrez Fernández Milagros. Palomo Ricardo.	2019	Cualitativo	¿Cómo percibe la banca cooperativa el impacto de la transformación digital?	España
Cambra Fierro Jesús. Centeno Edgar. Olavarría Ana. Vásquez Carrasco Ana.	2017	Cuantitativo	Factores de éxito de CRM: un estudio exploratorio en el sector bancario español.	España

Levy Mangin Jean Pierre. Bourgault Normand. Martínez Guerrero Mario. Ortega Egea José. Román Gonzales María.	2018	Cuantitativo	Modelización de la confianza y seguridad en la adopción de servicios de banca por internet en Canadá.	Canadá
Junquera Gutiérrez Fernando.	2016	Cualitativo	La transformación digital de la banca ¿Hacia la banca sin bancos?	Perú
Massanell Antonio.	2016	Cualitativo	La transformación de la banca: reorientación de los canales y servicios digitales.	España
Carbo Valverde Santiago.	2018	Cuantitativo	El futuro de la rentabilidad bancaria, ¿tecnología o una nueva demanda?	España
Goirigolzarri Tellaache José	2016	Cualitativo	El sector bancario en Europa: presente y futuro.	España
García Gallegos Daniel	2019	Cualitativo	Crowdfunding, transformación digital financiera y jurídica en México.	México
Bueno Campos Eduardo. Longo Somoza Mónica. Paz Salmador María. Morcillo Patricio.	2017	Cualitativo	La innovación del modelo de negocio bancario: el reto de la banca digital.	España
Atanas Angelov.	2019	Cualitativo	El Sistema Financiero Digital: los nuevos agentes.	España
Atehortúa Tuberquia Santiago.	2019	Cualitativo	Fintech: ¿Freno de mano o turbo para la banca colombiana?	Colombia
Catalá Soro Carlos.	2019	Cualitativo	La reestructuración y digitalización del sector bancario.	España
Bonilla Naffah Daniela. Colorado Ordoñez Paula.	2017	Cuantitativo	Importancia de la implementación de avances tecnológicos en los procesos de las entidades financieras, caso Banco Popular.	Colombia
Medina Molina Cayetano. Rey Moreno Manuel. Cazurro Barahona Víctor. Parrondo Sergio.	2018	Cuantitativo	La adopción de las aplicaciones de banca móvil desde una perspectiva dual.	España
Hernández Ortega Blanca. Jiménez Julio. M. José Martín.	2010	Cualitativo	Efecto de la calidad de un sitio web sobre el tráfico recibido. El caso de la banca electrónica en España.	España

Márquez José Manuel.
Gorjon Sergio.
Fernández Ana.

2019

Cualitativo

Retos para la gestión de la información financiera en una economía digitalizada: la perspectiva de las autoridades financieras.

España

3.1 Características de los estudios

Tabla 2. Primer criterio de inclusión y exclusión; Año de publicación

Año	Cantidad de artículos	Porcentaje
2010	1	4%
2013	1	4%
2016	4	16%
2017	4	16%
2018	9	36%
2019	6	24%
Total	25	100%

En esta tabla se clasificaron los artículos finales seleccionados de acuerdo al año y sus respectivos valores porcentuales, en el año 2018 se obtuvo mayor porcentaje con 36% de publicaciones, continuando el año 2019 con un 24%, seguidamente en los años 2016 y 2017 con un 16%, mientras que en el año 2013 y 2010 con mínimo porcentaje de 4%.

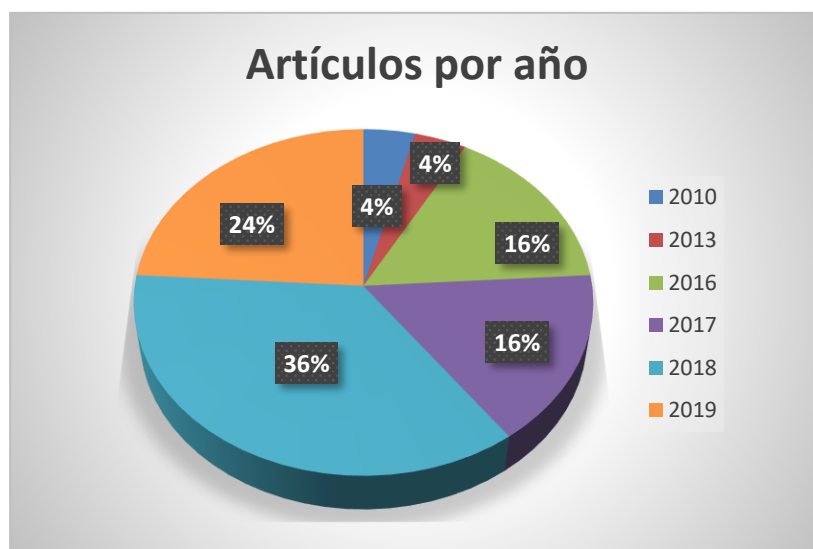


Figura n° 2.2: Distribución porcentual de la cantidad de artículos y revistas publicadas en diversos años.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Distribución porcentual de artículos y revistas publicados por países.

País	Cantidad de artículos	Porcentaje
Perú	1	4%
Colombia	3	12%
Argentina	1	4%
Venezuela	1	4%
Canadá	1	4%
México	3	12%
España	15	60%
Total	25	100%

En esta tabla se clasificaron los artículos finales seleccionados de acuerdo al país de publicación y sus respectivos valores porcentuales, en España se obtuvo mayor porcentaje con 60% de publicaciones, continuando con Colombia y México con 3 publicaciones que representa a un 12%, seguidamente en Perú, Argentina, Venezuela y Canadá obtuvieron un mínimo porcentaje de 4% cada uno.

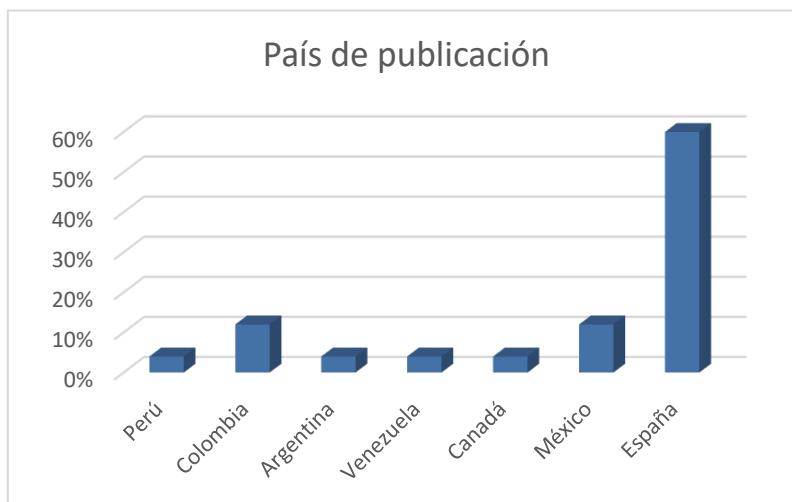


Figura n° 2.3: Distribución porcentual de la cantidad de artículos en diversos países.
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Distribución porcentual del método de análisis.

Investigación	Cantidad de artículos	Porcentaje
Cuantitativa	5	20%
Cualitativa	19	76%
Mixto	1	4%
Total	25	100%

En esta tabla se clasificaron los artículos finales seleccionados de acuerdo al tipo de investigación que se realizó y sus respectivos valores porcentuales, la investigación cualitativa obtuvo mayor porcentaje con 76% de publicaciones, mientras que la investigación cuantitativa obtuvo un porcentaje de 20% que representa 5 artículos y la investigación de metodología mixta obtuvo un mínimo de 4% que representa 1 artículo.

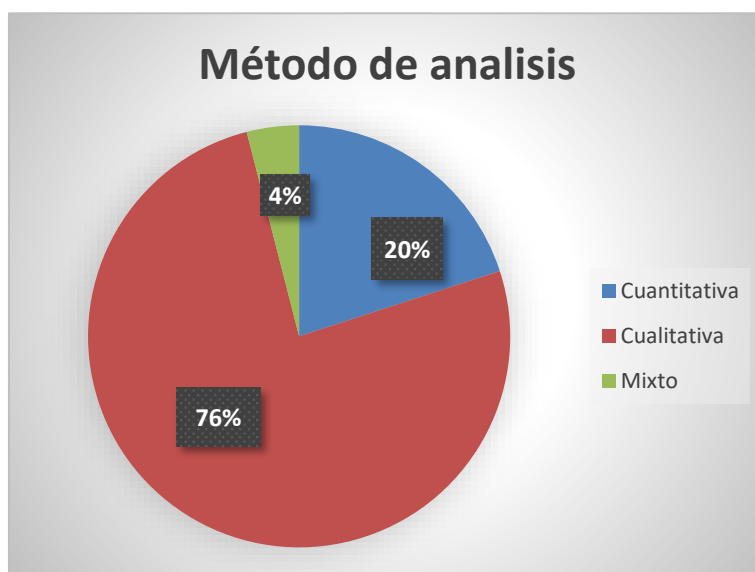


Figura n° 2.4: Distribución porcentual de la cantidad de artículos por el método de análisis.
Fuente: Elaboración propia.

3.1 Análisis global de los estudios

Categorías		Información seleccionada en los artículos de investigación.
1	Transformación digital en la banca	<p>En la siguiente tabla, todos los autores tienen un concepto en común, sobre la transformación digital en la banca; es que año a año las exigencias de los clientes han ido creciendo, conllevando a influir mucho en las empresas de diversos sectores. Es por ello que la banca ha ido desarrollando diversas propuestas digitales, entre ellas las aplicaciones, con la finalidad de captar mayor cantidad de clientes, además de satisfechos.</p> <p>La información a destacar en los artículos, es el incremento de las Fintech, que son intermediarios financieros, sin necesidad de ser un banco en físico, brindando al cliente el realizar todos sus trámites en línea. Se concluye que estas empresas Fintech ponen en riesgo la continuidad del mercado bancario.</p> <p>Se ha encontrado que mediante la transformación digital el sistema bancario y empresas de diversos sectores son capaces de generar y entregar un nivel de valor al cliente mayor que el de sus competidores. Para ello es necesario conocer perfectamente a cada cliente y ser capaces de proponerles una oferta personalizada.</p> <p>En los últimos años, el uso de la banca online ha venido aumentando considerablemente, la influencia del tamaño de la letra, cantidad de texto, ilustraciones y la velocidad de la navegación sobre la respuesta de los usuarios es la clave al momento de hacer uso de los servicios digitales. (Leyva V. k., Alarcón B. L., Ortégón C. L., 2016).</p> <p>Por la Ley de Instituciones del Sector Bancario en el año 2010, se prevé que se produzcan transformaciones y fusiones de bancos bajo los modelos de banca universal, por la cual se realizan todas las operaciones de intermediación financiera y sus servicios, cuyo</p>

		<p>objeto principal es fomentar, financiar y promover las actividades de producción de bienes y servicios. (Villalobos F., Aguirre A. A; Manasía F. N., 2013).</p> <p>El sector financiero se ha caracterizado por ser innovador en la incorporación de la tecnología a sus procesos y servicios. Sin embargo, por primera vez en su historia, la tecnología está originando modos de desintermediación financiera y de capacidad de aportación de servicios que nacen en empresas tecnológicas y no en entidades financieras. La disrupción de las pequeñas empresas fintech; así como la innovación en servicios financieros ofrecidos por los gigantes tecnológicos, parecen amenazar el modelo de negocio tradicional de la banca. (Fernández T. Y., Gutiérrez F. M., Palomo Z. R., 2019).</p> <p>Lo digital está cambiando la vida de las personas, y así como se modificaron las relaciones sociales a través de las redes sociales también se modificó la vida económica de las personas. Es decir, es natural que la innovación impacte en los servicios financieros, porque éstos son una parte complementaria de las transacciones económicas. (Saravia S., 2018).</p> <p>No cabe duda de que, en pleno siglo XXI con la transformación digital, los consumidores son cada vez más exigentes: tienen más recursos, mayor acceso a la información del mercado y las tendencias de consumo están cambiando a patrones en los que se busca una experiencia personalizada e inmediata. (Angelov, A. S., 2019).</p> <p>La consciencia sobre la gama de posibilidades de uso online y la consulta de información preceden a un uso frecuente de canales digitales para realizar transacciones. La relación entre los individuos y su grado de digitalización financiera indican que existen</p>
--	--	---

		<p>patrones biológicos que pueden explicar diferencias en la predisposición a adoptar medios financieros digitales. (Valverde C. S., Fernández R. F., 2019).</p> <p>Internet continúa desempeñando un papel central en la estrategia de distribución de las entidades financieras. La adopción de servicios de banca por Internet, por parte de clientes particulares, es usada como medio para realizar sus operaciones bancarias más habituales. El Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) interrelaciona las dimensiones de utilidad percibida, facilidad de uso, actitud hacia el uso e intención de uso, los individuos perciben la seguridad de la banca por Internet, generando confianza en la entidad bancaria; la importancia de ambos factores de 'riesgo/confianza' se justifica por el (habitualmente mayor) nivel de incertidumbre implícito en Internet. (Jean-Pierre, Lévy M. J., Normand B., Martínez G. M., Ortega E. J., Román G. M., 2013).</p>
	<p>Beneficios de la transformación digital en la banca</p>	<p>Los artículos concluyen que la aplicación de tecnología en el sistema financiero trae consecuencias positivas, ya que agiliza las transacciones de los clientes, obtenido eficiencia en las solicitudes de productos y servicios. Indican que un cliente satisfecho solo necesita 3 cosas: Agilidad en sus trámites, buen trato y productos acorde a sus necesidades.</p> <p>El propósito de las aplicaciones es fomentar la fidelidad del cliente, presentando soluciones operativas, mientras que la estrategia tecnológica responde primordialmente a la adopción de sistemas de seguridad y privacidad. En complemento, se genera excelencia en la experiencia del cliente. (Marín M. P., Torres T., 2017).</p> <p>Las fintech tal vez representen una amenaza para la banca tradicional, pues han sabido aprovechar las</p>

		<p>brechas que tienen los bancos en sus servicios y han acudido a los segmentos de clientes que el sector financiero ha rechazado por su alto riesgo o baja rentabilidad y han entendido a los nuevos nativos digitales. (Atehortúa T. S., 2019).</p> <p>La digitalidad está logrando menos oficinas y una mayor eficiencia y un nuevo componente relacional con el cliente. Se estima, asimismo, un impacto negativo en la rentabilidad bancaria mientras que la tendencia progresiva hacia la banca online tiene un efecto positivo. (Valverde C. S., Fernández R. F., 2018).</p> <p>Un sitio web que incluye herramientas que faciliten su uso, aporta contenidos de interés y, además, permite realizar un número elevado de transacciones de manera segura, ejercerá un efecto positivo en el número de visitas recibidas. A partir de estos resultados, cada entidad puede autoevaluarse de forma más objetiva y descubrir sus puntos fuertes y débiles frente a la competencia, conociendo a su vez cuáles debe mejorar con el fin de incrementar el tráfico de su web bancaria. (Ortega H. B., Jiménez J., Martín M. J., 2010).</p>
--	--	---

Tabla 5: Análisis global de los estudios

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

En la presente revisión sistemática se obtuvo como resultado a 25 artículos, después de clasificarlas se determina que en el año 2010 aún no se realizaban investigaciones respecto al tema de transformación digital en la banca, esto se debe a que en ese periodo aun no ingresábamos a la era digital agresiva como lo estamos viviendo hoy en día, los clientes tenían la necesidad de agilizar los procesos burocráticos bancarios, pero no era posible ya que no existía una herramienta adecuada para la interacción con el sistema bancario. Es por ello que a medida que pasan los años el número de artículos de investigación ascendió y a partir del año 2018 se realizaron la mayor cantidad de investigaciones respecto al tema, ya que actualmente todas las empresas de diversos sectores están enfocados en brindar una excelente experiencia de satisfacción a sus clientes.

El sistema financiero determina y acompaña la economía de un país, se valida que en la clasificación de los artículos, en España se realizan mayores investigaciones respecto a la transformación digital en la banca, debido a la avanzada tecnología que ellos poseen y a su cultura misma, mientras que en los países que Sudamérica no se realizan mayor número de artículos de investigación respecto al tema principal.

El 76% de artículos revisados se realiza mediante la investigación cualitativa, ya que este método recopila información mediante la técnica de la observación, recoge discursos sobre un tema específico y describe a detalle, sin recurrir a las encuestas ni experimentos. Mientras que el 20% de artículos revisados se realizó mediante la investigación cuantitativa y el resultado fue demostrar que el propósito de las aplicaciones bancarias es fomentar la fidelidad y satisfacción del cliente, presentando soluciones operativas.

El resultado del análisis global de los estudios por categorías mostrado en la figura 5 donde se muestran 2 categorías: Transformación digital en la banca y beneficios de la transformación digital en la banca. Se basa en como ha venido evolucionando la banca año a año, a inicios del año 2010 el internet jugo un rol muy importante en el sector bancario, por lo cual tenían la necesidad de actualizarse e implementar nuevas herramientas tecnológicas para captar mayor cantidad de clientes y mantenerlos satisfechos, sin embargo a partir del año 2016 ingresaron nuevas empresas Fintech al mercado financiero brindando mejores servicios a los clientes, sin necesariamente ser una agencia bancaria, a consecuencia de ello las empresas financieras buscan innovar en mejores herramientas tecnológicas, que además brinden seguridad al momento de realizar sus operaciones y sin dejar de lado la satisfacción del cliente.

En la limitación del estudio se encontró por la cantidad de artículos de investigación, ya que con la variable “transformación digital” el resultado de artículos fue en muchas cantidades pero no englobaban al sector bancario. La recomendación sería revisar y analizar documentos científicos en el idioma de inglés donde hay mayor información al respecto.

REFERENCIAS

- Alonso Guerra, I. (2017). La transformación digital de la empresa.
- Angelov, A. S. (2019). El Sistema Financiero Digital: los nuevos agentes.
- Atehortúa Tuberquia, S. (2019). *Fintech: ¿Freno de mano o turbo para la banca colombiana?* (Master's thesis, Universidad EAFIT).
- Avendaño, O. (2017). Los retos de la banca digital en México. *Redalyc.org*, 12(41), 1-2.
- Barco, J. A. (2016). La transformación digital: la palanca para una cadena de suministro adaptable, ágil y flexible/digital transformation: the lever to a responsive, flexible and fast supply chain. *Boletín de estudios económicos*, 71(219), 483.
- Bit & Byte. (2018). Evolución de la banca digital en la Argentina y en el mundo.
- Bueno, E., Longo-Somoza, M., Morcillo, P., & Salmador, M. P. (2017). La innovación del modelo de negocio bancario: el reto de la banca digital.
- Carbó, S. y F. Rodríguez (2019). «Patrones de acceso a la banca digital: aproximaciones tradicionales, aprendizaje automático y neuroeconomía». *Papeles de Economía Española* n.º 162: 14-26.
- Cassinello, N., Cervera Conte, I., Ibáñez Jiménez, J. W., & López del Villar, C. (2018). The development of FinTech solutions in Spain; El desarrollo de las soluciones Fintech en España. <https://doi.org/10.14422/icade.i101.y2017.002>.
- Catalá Soro, C. (2019). La reestructuración y digitalización del sector bancario (Doctoral dissertation).
- Cea, I. (2018). La industria bancaria española frente a los nuevos modelos de negocio «Fintech». ¿Competencia, colaboración o integración? «fintegration»; The Spanish Banking Industry and the New Business Models «Fintech». <https://doi.org/10.14422/icade.i101.y2017.001>.
- De Bastidas, F. V., Andrade, A. A., & Fernández, N. M. (2013). La fusión bancaria en Venezuela. Importancia de las TIC en la banca universal y microfinanciera nacional. *Telos*, 15(3), 414-428.
- Díaz, L. F. (2018). La regulación jurídica de la tecnología financiera en México. *Alegatos - Revista Jurídica de La Universidad Autónoma Metropolitana*, 98, 181–194.
- Fernandez, Y., Gutierrez, M., Palomo, R., (2019). ¿Cómo percibe la banca cooperativa el impacto de la transformación digital? *Proquest*, 95, 2-3.

- Fierro, J. C., Jaraba, A. O., Centeno, E., & Carrasco, R. V. (2014). FACTORES DE ÉXITO DE CRM: UN ESTUDIO EXPLORATORIO EN EL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL. *Universia Business Review*, 3(43).
- Gallegos, D. G. (2019). Crowdfunding, transformación digital financiera y jurídica en México. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 8(2), 139-155.
- Goirigolzarri, J. I. (2016). EL SECTOR BANCARIO EN EUROPA: PRESENTE Y FUTURO/EUROPEAN BANKING SYSTEM: PAST AND FUTURE. *Boletín de Estudios Económicos*, 71(218), 213.
- Gosso, F., (2008), *Hipersatisfacción del cliente*, México DF, México: Panorama editorial.
- Higgins, J. & Green, S. (Eds.). (2011). *Cochrane handbook for systematic reviews of interventions. Version 5.1.0. The Cochrane Collaboration. Consultado el 29 de abril, 2020 en <http://www.cochrane.org/handbook>.*
- Jeanneau, S. (2007). Sistemas bancarios: características y cambios estructurales. *Evolución de los sistemas bancarios en América Latina y el Caribe: retos e implicaciones para la política monetaria y la estabilidad financiera*, 11-24.
- JEAN-PIERRE, L. É. V. Y., NORMAND, B., MARIO, M. G., MANUEL, J., EGEA, O., VICTORIA, M., & GONZÁLEZ, R. (2013). MODELIZACIÓN DE LA CONFIANZA Y SEGURIDAD EN LA ADOPCIÓN DE SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET EN CANADÁ. *Portuguese Journal of Marketing/Revista Portuguesa de Marketing*, (30).
- Jiménez Ramírez, M. M. (2016). Banca digital del BBVA Continental y su efecto en el comportamiento del cliente en la ciudad de Trujillo. Año 2016.
- Junquera, F. G. (2016). LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA BANCA¿ HACIA LA BANCA SIN BANCOS?/THE DIGITAL TRANSFORMATION OF BANKING: TOWARDS BANKING WITHOUT BANKS?. *Boletín de Estudios Económicos*, 71(219), 429.
- Marqués, J. M., Gorjón, S., & Fernández, A. (2019). Retos para la gestión de la información financiera en una economía digitalizada: la perspectiva de las autoridades financieras. *Papeles de Economía Española*, (162), 66-176.
- Massanell, A. (2016). La transformación de la banca: reorientación de los canales y servicios digitales. *Papeles de Economía Española*, (149), 93.
- Medina-Molina, C., Rey-Moreno, M., Cazorro-Barahona, V., & Parrondo, S. (2019). La adopción de las aplicaciones de banca móvil desde una perspectiva dual. *Sociology and Technoscience*, 9(2), 1-22.
- Moher, D. (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *Annals of Internal Medicine*, 151(4), 264. <https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>.
- Moura de Freitas Filho, J. (2018). Factores que impiden a los gestores de las empresas la aplicación del proyecto de Transformación Digital.

- Ortega, B. H., Martínez, J. J., & de Hoyos, M. J. M. (2010). Efecto de la calidad de un sitio web sobre el tráfico recibido. El caso de la banca electrónica en España. *Information research*, 15(2), 2.
- Palomo Zurdo, R., Fernández Torres, Y., & Gutiérrez Fernández, M. (2018). Banca cooperativa y transformación digital: hacia un nuevo modelo de relación con sus socios y clientes. <https://doi.org/10.5209/REVE.62490>.
- Torres-Toukoumidis, Á., & Marín-Mateos, P. (2017). Gamificación en aplicaciones móviles para servicios bancarios de España. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(13), 43-57.
- Vallejo, K. L., Barrera, L. A., & Cortázar, L. O. (2016). Exploración del diseño y arquitectura web. Aplicación a páginas electrónicas del sector bancario desde la perspectiva del usuario. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (80), 41-57.
- Valverde, S. C., & Fernández, F. R. (2018). El futuro de la rentabilidad bancaria, ¿tecnología o una nueva demanda? *Papeles de Economía Española*, (155), 62-73.

El formato de la tesis, las citas y las referencias se harán de acuerdo con el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association sexta edición, los cuales se encuentran disponibles en todos los Centros de Información de UPN, bajo la siguiente referencia:

Código: 808.06615 APA/D