

# Mercados y Negocios

1665-7039 printed

2594-0163 on line

Year 26, n. 55, May-August (2025)

## Benefits of digital training approaches on non-banking economic divisions in India

*Beneficios de los enfoques de capacitación digital en las divisiones económicas no bancarias de la India<sup>1</sup>*

<https://doi.org/10.32870/myn.vi55.7771>

Palak Dev

GLA University Mathura (India)

[yspalak@gmail.com](mailto:yspalak@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0004-3474-059X>

Garima Sainger

GLA University Mathura (India)

[garima.sainger@gla.ac.in](mailto:garima.sainger@gla.ac.in)

<https://orcid.org/0000-0003-3701-7490>

Received: October 10, 2024

Accepted: March 8, 2025

### ABSTRACT

La presente investigación examina las ventajas de los enfoques de formación digital en el sector económico no bancario de la India. El presente estudio ha utilizado un análisis cuantitativo mediante el paquete de software SPSS versión 23. Se ha empleado un método de encuesta mediante cuestionario estructurado para recopilar los datos de los empleados que trabajan en el sector económico no bancario, y se ha utilizado un enfoque de muestreo intencional para el análisis. El objetivo del método es recopilar datos relacionados con las opiniones de los empleados sobre la adopción de la formación digital. En la investigación se han realizado pruebas ANOVA, de frecuencia y de regresión. Los resultados del estudio revelaron la prevalencia de la formación digital en las instituciones no bancarias y la importancia de las plataformas de aprendizaje en línea a la hora de ofrecer formación práctica a los empleados. Además, el estudio también evalúa el impacto de los enfoques de formación digital en el rendimiento de los empleados dentro de la organización. El estudio recomienda implementar plataformas de aprendizaje en línea en las instituciones financieras no bancarias para alcanzar los objetivos organizativos.

Palabras clave: Formación digital, aprendizaje en línea, rendimiento de los empleados, instituciones financieras no bancarias, transformación digital

Jel Code: D83, D89

<sup>1</sup> Traducción de la versión en inglés usando Grammarly en apoyo a la política de multilingüismo



### RESUMEN

La presente investigación examina los beneficios de la capacitación digital en las divisiones económicas no bancarias de la India. El estudio adoptó un análisis cuantitativo con el paquete informático SPSS versión 23. Se empleó una encuesta estructurada mediante cuestionario para recopilar datos de los empleados de la división económica no bancaria, y se empleó un muestreo intencional para el análisis. El objetivo del método es recopilar datos sobre la percepción de los empleados respecto a la adopción de la capacitación digital. Se realizaron pruebas ANOVA, de frecuencia y de regresión. Los resultados del estudio revelaron la prevalencia de la capacitación digital en instituciones no bancarias y la importancia de las plataformas de aprendizaje en línea para ofrecer capacitación práctica a los empleados. Además, el estudio también evaluó el impacto de la capacitación digital en el desempeño de los empleados en la organización. El estudio recomienda la implementación de plataformas de aprendizaje en línea en instituciones financieras no bancarias para lograr los objetivos organizacionales.

4 Palabras clave: Capacitación digital, aprendizaje en línea, desempeño laboral, instituciones financieras no bancarias, transformación digital.

---

Código JEL: D83, D89

## INTRODUCTION

La digitalización está relacionada con la gestión y la tecnología de la información sobre servicios y productos. El proceso de digitalización abarca todas las organizaciones, tanto a las pequeñas como las grandes empresas, así como todos los niveles de la economía (Kulkarni et al., 2022).

Los cambios tecnológicos, los avances y la competencia en el mercado influyen en la supervivencia de una organización (Nazuri et al., 2025). Especialmente en tiempos de crisis, las organizaciones deben adaptarse a los métodos de formación modernos para mejorar y potenciar la agilidad de sus empleados (Kumar & Kumar, 2022). Las técnicas de formación modernas requieren la implementación de nuevas tecnologías. La formación electrónica o digital (DT) es esencial para mejorar la resiliencia mediante la formación en diversas habilidades (Samantaray et al., 2023).

La transformación más significativa de la sociedad es la implementación de servicios de Internet y tecnologías de la información, como Google Meet, Zoom y Skype, en la formación y capacitación de los empleados de una organización (Tusa & Dumitrescu, 2025), lo que conduce a una mayor eficacia y eficiencia, a la adquisición de calidad y a la concienciación sobre la información. La DT forma a todos los empleados mediante medios digitales, como intranets, extranets e Internet (Hassan et al., 2020). La DT es una lección o curso impartido electrónicamente, como actividades y programas basados en la web relacionados con un tema de formación concreto (El Omari et al., 2022).

La formación a distancia (DT) se basa en la formación en línea y las videoconferencias. La adopción del aprendizaje en línea en la formación de los empleados ofrece numerosas ventajas (Md et al., 2025), entre ellas la reducción del coste de los recursos necesarios para el proceso de formación tradicional. La principal ventaja es que los alumnos pueden acceder a una sesión de formación en cualquier momento y desde cualquier lugar (Balogun & Enemuo, 2022). Además de presentar contenidos y materiales educativos, la DT permite a los alumnos comunicarse en directo, participar formulando preguntas y compartir sus opiniones. Los alumnos interactúan a través de debates, correos electrónicos y blogs.

La tecnología ayuda a las empresas a mejorar su rendimiento competitivo (Steggemann, 2023). El rendimiento de los empleados (EP) es el resultado de evaluar el trabajo de los empleados en términos de éxito, estándares de la organización y objetivos. El interés por la formación electrónica ha aumentado en muchos países en desarrollo, como la India, debido a la capacidad de las tecnologías para contribuir al desarrollo social y económico (Alhooti & Anto, 2020).

## Benefits of digital training approaches on non-banking economic divisions in India

---

La estabilidad y el futuro de una organización dependen del rendimiento de sus empleados (Hermawan & Rahayu, 2025). Un empleado bien formado puede aportar una ventaja competitiva cuando todos los empleados cuentan con las aptitudes y habilidades necesarias. Con el avance de la tecnología, se ha producido una revolución en la formación en línea, lo que ha mejorado el rendimiento y la productividad de las organizaciones (Ismail et al., 2022). Para mejorar el crecimiento individual, lo que puede generar beneficios para la organización, la DT es un mecanismo esencial, ya que se ha utilizado como el punto de referencia que las organizaciones emplean para determinar el rendimiento de los empleados en sus tareas (Rodrigues et al., 2023). La formación en línea es una alternativa para garantizar que la empresa pueda mantener el ritmo satisfaciendo las necesidades de los empleados y, al mismo tiempo, pueda operar de forma rentable.

La DT es similar al e-learning en varios aspectos, especialmente en el contexto de la tecnología y la transmisión de conocimientos. La formación en línea es, sin lugar a dudas, un proceso que requiere menos tiempo que el e-learning, el cual está diseñado principalmente para alcanzar una habilidad o un resultado de aprendizaje específico (Selase & Avenorgbo, 2021).

6 La mayoría de las organizaciones consideran que la formación digital (DT) constituye una ventaja competitiva única y la implementan con el único objetivo de aumentar la productividad y el rendimiento laboral, ya que el aprendizaje en línea proporciona a los empleados conocimientos detallados. La DT ayuda a los empleados a ampliar la variedad de contenidos formativos y les mantiene al día sobre la información relacionada con el desarrollo de áreas laborales específicas (Al-Shorman et al., 2021).

Se utilizó ampliamente durante la pandemia en muchas organizaciones de todo el mundo, ya que la DT supera los retos de la formación presencial y las largas distancias entre el lugar de trabajo y los empleados (Alghamdi et al., 2022). Muchos sectores han adoptado la transformación digital (DT), entre ellos la industria manufacturera, la educación, la agricultura y el sector financiero.

El sector financiero ha experimentado muchos cambios con el avance de la tecnología. La estructura del sistema financiero ha evolucionado, y las divisiones económicas no bancarias (ED) contribuyen en mayor medida al sector. Las empresas financieras no bancarias abarcan una amplia gama de modelos de negocio, entre los que se incluyen los fondos de inversión, los fondos del mercado monetario, las compañías de seguros, los fondos de pensiones y las entidades con fines especiales (Emter et al., 2021).

La división económica no bancaria es un sector compuesto por instituciones dedicadas a la prestación de servicios financieros. Esta división complementa al sector bancario al ofrecer

los servicios financieros alternativos que demanda el público, como fondos de cobertura, fondos privados, seguros, planes de pensiones y mucho más (Karamoy & Tulung, 2020).

Las instituciones financieras no bancarias (IFNB) se consideran intermediarios financieros; estas organizaciones recaudan fondos de empresas, clientes con un patrimonio neto elevado y particulares para conceder financiación a empresas, al mercado secundario y a otras grandes corporaciones (Khowaja et al., 2021). La diligencia debida (DD) en las organizaciones financieras no bancarias se ha convertido en algo necesario en el panorama tecnológico actual.

Sin una formación adecuada y con un acceso limitado a herramientas y recursos digitales, el equipo de la organización se enfrenta a retos en materia de comunicación, colaboración, seguridad en línea y protección de datos. La competencia por el talento es feroz, lo que significa que una institución no puede depender únicamente de las habilidades actuales de sus empleados.

El compromiso de los empleados suele influir en la mentalidad de los trabajadores dentro de una organización. Los empleados sin formación rinden de forma ineficaz y su interés por trabajar en la organización se ve mermado.

El mayor reto para las autoridades de la organización cuando se trabaja a distancia es la incorporación del personal remoto. Dado que los responsables no pueden interactuar con los nuevos empleados de la empresa, el seguimiento y el apoyo en las tareas se convierten en un desafío. Por lo tanto, a través de la formación, los empleados ayudan a incorporarlos. Con la ayuda de DT y el desarrollo, los responsables pueden apoyar a los empleados recién incorporados en la formación en un área específica y en las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficaz.

Un desarrollo y una formación eficaces permiten a la dirección garantizar que los nuevos empleados se incorporen a la organización con entusiasmo y desempeñen sus funciones. La DT ofrece varias oportunidades de innovación y crecimiento en la distribución electrónica no bancaria. Esto también incluye dotar a los empleados de los conocimientos necesarios para ofrecer un servicio personalizado. Por lo tanto, el presente estudio destaca las ventajas de la DT para comprender la necesidad de implementarla en las organizaciones financieras no bancarias.

La transformación digital (DTF) ha modernizado el sector comercial, incluidas las entidades financieras no bancarias. La DT fomenta una cultura de aprendizaje continuo entre las personas, lo que contribuye al desarrollo de las habilidades y los conocimientos profesionales de los empleados. Los programas de formación en línea resultan beneficiosos para muchas

## Benefits of digital training approaches on non-banking economic divisions in India

---

organizaciones de todo el mundo. Las organizaciones pueden crear o adquirir cursos según sus necesidades y comenzar a formar a sus nuevos empleados. La formación en línea permite a los empleados acceder a los materiales desde ubicaciones remotas y aprender a diario, lo que, en última instancia, mejora su rendimiento. Cuando se enfrentan a retos, los empleados pueden acceder a los recursos cuando les resulte más conveniente y a su propio ritmo.

Los programas de formación eficaces permiten a los trabajadores comprender rápidamente su función laboral y aplicar los conocimientos que han adquirido. La DT facilita la retención de conocimientos de calidad y reduce el tiempo de desplazamiento de los empleados. Dado que la DT es rentable en comparación con la formación tradicional y fomenta la innovación dentro de las instituciones financieras, muchas organizaciones adoptan la formación en línea para sus empleados. Al invertir en programas de transformación digital (DT), las organizaciones pueden dotar a sus empleados de los conocimientos y habilidades necesarios para utilizar las herramientas y tecnologías digitales de manera eficaz, mejorando así la productividad. Esto también ayuda a las organizaciones a mantener su competitividad en un panorama digital en constante crecimiento. Comprender la DT ayuda a los empleados a adaptarse a las nuevas plataformas, herramientas y conocimientos esenciales para unas operaciones productivas.

- 8 El presente estudio destaca las ventajas de la transformación digital (DT) en el intercambio electrónico de datos (EDI) no bancario en la India. Los objetivos de investigación del presente estudio son
- Ofrecer una visión general de la adopción de tecnologías digitales en las instituciones no bancarias de la India
  - Evaluar la importancia de las plataformas de aprendizaje en línea a la hora de proporcionar formación práctica a los empleados
  - Evaluar el impacto de los enfoques de las tecnologías digitales en el rendimiento de la organización
  - Recomendar un marco para la implementación eficaz de plataformas de aprendizaje electrónico en las NBFC con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

El artículo se estructura de la siguiente manera: la sección 1 ofrece una introducción detallada a las ventajas de los enfoques de tecnología digital para los servicios de desarrollo económico no bancarios. Además, la sección de introducción ilustra la importancia de la investigación. En la sección 2 se revisarán los trabajos de investigación más relevantes relacionados con el presente estudio. En la sección 3 se describirá la metodología de investigación del presente estudio. En la sección 4 se discutirán los resultados del análisis. En la sección 5 se abordarán los resultados del análisis y se compararán con los de estudios existentes. En la sección 6 se detallarán las limitaciones del estudio. Por último, en la sección 7 se discutirá una breve conclusión sobre la presente investigación, junto con recomendaciones futuras para el estudio.

## MARCO TEÓRICO

El Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM) es un marco útil para comprender la adopción de métodos de formación digital en sectores no bancarios de la India. Creado por Davis en 1989, el TAM sugiere que hay dos factores principales que influyen en la aceptación de la tecnología: la utilidad percibida (PU) y la facilidad de uso percibida (PEOU).

En lo que respecta a la formación digital, la utilidad percibida se refiere a cómo ven los empleados la formación en línea como una forma de mejorar su rendimiento laboral y sus habilidades. Los empleados creen que la formación digital puede mejorar sus competencias y proporcionar recursos valiosos, y son más propensos a participar en estos programas. Por otra parte, la facilidad de uso percibida se refiere a la facilidad con la que los empleados pueden navegar y utilizar las plataformas de formación digital. Las interfaces fáciles de usar y el acceso a soporte técnico pueden mejorar la experiencia del usuario y reducir la resistencia a las nuevas tecnologías.

Además, el modelo TAM reconoce que factores externos como la cultura organizativa y la infraestructura tecnológica desempeñan un papel significativo. Una cultura que fomente el aprendizaje continuo puede influir positivamente en la PU y la PEOU, motivando a los empleados a adoptar las iniciativas de formación digital. Además, disponer de recursos tecnológicos adecuados, incluyendo un acceso fiable a Internet y dispositivos apropiados, es crucial para garantizar una adopción fluida.

Al utilizar el TAM como marco teórico, los investigadores pueden identificar factores específicos que influyen en la aceptación de la formación digital en sectores no bancarios, diseñar estrategias específicas para mejorar la utilidad percibida y la facilidad de uso, y llevar a cabo estudios empíricos para confirmar la relevancia del modelo en el contexto particular de la economía india. En última instancia, la incorporación del mercado total accesible (TAM) a la evaluación de los métodos de formación digital puede mejorar las competencias y la eficiencia de la mano de obra en estos sectores.

El éxito de las empresas no bancarias depende en gran medida de las prácticas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM) (Khan, 2023). Estas prácticas van más allá de las simples transacciones y son cruciales para establecer vínculos sólidos y duraderos con los clientes. En un primer momento, las empresas no bancarias deben centrarse en recopilar y gestionar de forma eficiente los datos de los clientes para personalizar las interacciones y las ofertas en función de las preferencias individuales. La segmentación de clientes permite orientar la interacción de forma más eficaz. A través de una comunicación personalizada y

multicanal, los clientes se sienten valorados y escuchados. Ofrecer un excelente servicio al cliente, incluida la resolución rápida de problemas, refuerza aún más estas relaciones.

Las empresas no bancarias deben recabar activamente las opiniones de los clientes y actuar en consecuencia para mejorar continuamente sus productos y servicios. Las estrategias como la venta cruzada y la venta ascendente deben aplicarse con cautela, con el fin de beneficiar al cliente en lugar de presionar para conseguir ventas adicionales. Los programas de fidelización pueden fomentar la repetición de compras, y unos empleados bien formados y capacitados para interactuar eficazmente con los clientes representan a la empresa de manera adecuada.

El análisis de datos proporciona información valiosa para la toma de decisiones fundamentadas, y la supervisión continua garantiza que las prácticas de CRM evolucionen para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes. El cumplimiento de las normativas de protección de datos y la implementación de medidas de seguridad de los datos son esenciales para mantener la confianza de los clientes. En última instancia, las prácticas eficaces de CRM en las empresas no bancarias desempeñan un papel crucial a la hora de fomentar la fidelidad de los clientes, mejorar la reputación de la marca y alcanzar el éxito a largo plazo.

10

---

El estudio convencional (Wiradendi et al., 2020) se llevó a cabo para investigar la eficacia del liderazgo electrónico, la formación electrónica, la motivación laboral y la conciliación de la vida laboral y personal en el rendimiento de los empleados de la Generación Y. Se utilizaron un enfoque de investigación cuantitativa, el SEM (Modelado de Ecuaciones Estructurales) y una técnica de encuesta para recopilar datos de 200 empleados de la Generación Y de la empresa de motocicletas Honda en Yakarta, India.

El método de muestreo utilizado fue un método de muestreo probabilístico, concretamente un muestreo aleatorio. Los datos primarios se recopilaron mediante la distribución de un cuestionario a la población objetivo. Un estudio reciente reveló que el liderazgo digital, la conciliación entre la vida laboral y personal y la formación digital tienen un impacto positivo en la motivación laboral. La conciliación entre la vida laboral y personal, el liderazgo digital, la motivación laboral y la formación digital influyen positivamente en el rendimiento de los empleados. El estudio concluye que la formación electrónica, el equilibrio entre la vida laboral y personal y el aprendizaje electrónico mantienen a los empleados motivados para trabajar y conservan un rendimiento eficaz de los empleados.

El estudio existente (Shahriar et al., 2023) investigó las perspectivas y los enfoques del aprendizaje electrónico y la formación en línea para el desarrollo y el aprendizaje de los empleados durante la pandemia. Se aplicó una metodología de investigación cualitativa y los

datos se recopilaban a través de preguntas de entrevista que se interpretaron de acuerdo con las respuestas de los participantes.

Los resultados del estudio indicaron que el aprendizaje digital ofrecía comodidad y flexibilidad durante una crisis. Desde la perspectiva de los recursos humanos, el aprendizaje digital ha permitido a la organización adoptar rápidamente una «normalidad» segura, garantizando el desarrollo y el crecimiento organizativos dentro de la estructura de la empresa, junto con resultados favorables. La implementación del aprendizaje electrónico y de modalidades de trabajo flexibles ha permitido a las organizaciones adaptarse rápidamente a la tecnología moderna, lo que ha dado lugar a un cambio significativo en el sector empresarial y en la cultura organizativa. El estudio predominante concluye que el aprendizaje electrónico y la formación mixta son alternativas exitosas a los métodos de formación tradicionales.

El estudio convencional (Ma et al., 2022) examinó la eficiencia de la formación mixta en la organización. Debido a la pandemia, una empresa ha modificado su método de formación para mejorar el rendimiento de la organización y de los empleados (Contreras & González, 2021). El estudio analizó a los candidatos a empleados del equipo de ventas entre 2019 y 2021. Los participantes realizaron cursos en línea, los evaluaron antes de su formación tradicional y validaron las experiencias de aprendizaje de los empleados en la formación semipresencial.

Estas evaluaciones se llevaron a cabo para valorar la eficiencia y la eficacia de la formación, teniendo en cuenta la duración de la misma. El estudio en cuestión reveló que la organización podía mejorar la eficiencia de la formación reduciendo la duración de esta y mejorando el rendimiento de los empleados. En conclusión, el aprendizaje mixto permite a la organización mejorar el rendimiento de los empleados en menos tiempo.

El estudio existente (Kumar & Kumar, 2023) analizó la influencia percibida de la formación electrónica en la autoevaluación y la experiencia de los alumnos. Se empleó una metodología cuantitativa para el análisis y se recopilaban datos de 853 empleados de empresas del norte de la India mediante cuestionarios estructurados. Además, se utilizó un modelo SEM para validar la asociación.

Los resultados del estudio destacan el apoyo organizativo y de infraestructura como la dimensión principal, seguida de las capacidades del formador y el diseño, a la hora de influir en la utilidad percibida de la formación. La experiencia percibida por los alumnos tiene un impacto sustancial en el resultado de la formación en línea, ya que los alumnos informaron de una autoevaluación significativa y optimista. La conclusión del estudio indica que los empleados de la organización aceptan y apoyan la formación en línea.

El sector bancario ha adoptado prácticas de gestión electrónica de recursos humanos (e-HRM) para mejorar el funcionamiento tanto de la organización como de su departamento de recursos humanos. Un estudio convencional (Arshad et al., 2023) analizó el impacto de tres prácticas principales de e-HRM —formación y desarrollo electrónicos, evaluación electrónica de RR. HH. y contratación electrónica— en el rendimiento de los bancos.

Se empleó un enfoque de investigación cuantitativa, utilizando fuentes de datos de instituciones financieras que habían implementado protocolos de e-HRM. El estudio reveló que la contratación electrónica tiene una influencia significativa en el rendimiento de un banco. Además, gracias a la contratación electrónica, han mejorado la eficiencia y la calidad de la adquisición de talento. Del mismo modo, la formación y el desarrollo electrónicos también tienen un impacto positivo en el rendimiento del banco, mejorando las capacidades y habilidades de los empleados bancarios. El estudio concluye que la evaluación de RR. HH. en línea es un proceso eficaz para identificar las mejoras necesarias en la organización bancaria.

El estudio existente (Bikse et al., 2021) se propuso analizar el avance de la DTF y las competencias pertinentes para los empleados, así como identificar los retos y oportunidades en Letonia durante la pandemia. Se empleó una metodología de investigación cuantitativa y se aplicó un método de encuesta para recopilar datos de los empleadores letones mediante un cuestionario.

12

La metodología de investigación aplicada se basó en el análisis de conceptos teóricos relevantes relacionados con la DTF. El estudio reveló que la mayoría de los encuestados calificaron el nivel de implementación de la DTF como medio alto o alto, lo que representa una tendencia positiva y la prevalencia de la digitalización en la comunidad, incluso entre las empresas que aún se encuentran en las primeras etapas de la adopción de la DTF. Se identificó como principal reto la necesidad de mejorar las competencias digitales y las capacidades del capital humano, debido a los esfuerzos insuficientes de algunas empresas a la hora de proporcionar oportunidades de aprendizaje adicionales a sus empleados. El estudio concluye que es necesario un enfoque holístico para garantizar la implementación de la DTF con la máxima eficiencia..

El estudio en cuestión (Al-Ghezawi & Megdadi, 2021) analizó la influencia del aprendizaje electrónico en el rendimiento de los empleados de los bancos comerciales (BC). Se aplicó un enfoque de investigación cuantitativo y se utilizó un cuestionario para recopilar datos de 411 empleados de todos los departamentos de 13 BC jordanos. Para el análisis se utilizaron la herramienta SPSS y el método descriptivo-analítico. El estudio en cuestión determinó la influencia significativa del aprendizaje electrónico y sus variables, incluidas los seminarios electrónicos, los talleres electrónicos y la formación electrónica, en la mejora del rendimiento

de los empleados en términos de capacidades laborales, competencias, habilidades y conocimientos. Además, el estudio sugiere un calendario periódico para garantizar que los empleados aprendan con la ayuda de los componentes del aprendizaje electrónico.

La investigación en cuestión (Papanko, 2022) se ha llevado a cabo para evaluar la eficacia de las auditorías internas y su relación con el rendimiento financiero de determinadas instituciones financieras no bancarias de la región de Ashanti, en Ghana. La investigación utilizó una encuesta descriptiva transversal observacional para garantizar una recopilación exhaustiva de información sobre la eficacia de la auditoría interna y las condiciones de rendimiento financiero sin afectar al entorno del estudio.

Se empleó el método de muestreo intencional para recopilar datos de los empleados de trece organizaciones no bancarias seleccionadas. La investigación reveló un notable grado de competencia en materia de auditoría interna (aproximadamente el 55 %), un nivel razonable de respaldo por parte de la dirección para promover la eficacia de las auditorías internas en las instituciones financieras no bancarias, y una fuerte correlación positiva entre la competencia de la auditoría interna y los resultados financieros de las entidades financieras no bancarias.

También se descubrió que la independencia de la auditoría interna se correlaciona positivamente con el rendimiento financiero. Por lo tanto, se recomendó que los consejos de administración y la dirección de las instituciones financieras no bancarias garanticen una plantilla de auditoría suficiente y sigan rigurosamente estrategias diseñadas para mejorar la competencia de la auditoría interna, la independencia y los sistemas de apoyo de la dirección.

Investigaciones anteriores han evaluado la influencia de diversas tácticas de retención de empleados en la satisfacción de estos. El estudio empleó un diseño descriptivo, utilizando un cuestionario estructurado para recopilar datos de los empleados de Manappuram Asset Finance Limited. Se utilizó el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para analizar los datos, lo que permitió realizar evaluaciones estadísticas tanto descriptivas como inferenciales, así como un ANOVA.

Los resultados mostraron que las tácticas eficaces para la retención de empleados, entre las que se incluyen las iniciativas de reconocimiento, las oportunidades de desarrollo profesional y un ambiente de trabajo propicio, mejoran significativamente la satisfacción de los empleados y reducen las tasas de rotación. La investigación destaca la importancia de las estrategias de retención eficaces para fomentar una plantilla más satisfecha y comprometida dentro de la organización. (Sultanova et al., 2024)

## Benefits of digital training approaches on non-banking economic divisions in India

---

Presenta un modelo para comprender los diferentes enfoques adoptados por los países en la digitalización de los servicios bancarios. Este modelo puede utilizarse para evaluar el estado de la formación digital en sectores ajenos a la banca, teniendo en cuenta factores como la infraestructura tecnológica, el respaldo normativo y la preparación de los consumidores. Una base tecnológica sólida es fundamental para el éxito de la formación digital.

Los países con sistemas bancarios digitales avanzados suelen mostrar una mayor eficiencia en el servicio y un mayor compromiso por parte de los clientes. Del mismo modo, los sectores no bancarios de la India deben invertir en tecnología para respaldar programas de formación integrales que puedan adaptarse a las cambiantes demandas de la mano de obra. El marco normativo influye considerablemente en la eficacia de las iniciativas de formación digital. Al igual que las normativas favorables han impulsado la digitalización de la banca en diversos países, se requieren marcos similares para los sectores no bancarios a fin de garantizar que los programas de formación digital sean accesibles y se ajusten a los estándares del sector.

Las tecnologías digitales (TD) están cobrando cada vez más importancia a la hora de abordar cuestiones sociales relacionadas con la desigualdad y de mejorar el bienestar y el empoderamiento de los grupos socialmente desfavorecidos. Sin embargo, los estudios muestran que, en lugar de reducir las desigualdades sociales, el uso de las TD las ha agravado de diversas maneras, especialmente para quienes ya se encuentran marginados..

14

Un estudio realizado en la India (Bisht et al., 2025), en el que participaron empleados de cinco instituciones microfinancieras (IMF) que ofrecen préstamos colectivos sin garantía a mujeres rurales pobres, reveló que el énfasis en obtener beneficios económicos a través de las comisiones de transacción (DT) en la prestación de microfinanzas ha llevado a las IMF a desviarse de su misión original, lo que ha dado lugar a una disminución de la calidad y el alcance de sus servicios. El uso de las tecnologías digitales ha obstaculizado el desarrollo del capital social y humano, ambos cruciales para reducir la pobreza, y ha aumentado la exclusión, en lugar de cerrar la brecha. Esto pone de relieve la importancia de llegar a más personas y a aquellas con mayores necesidades (es decir, llegar a los prestatarios más pobres) para comprender el cambio de misión.

La investigación predominante tenía como objetivo crear una estructura para implementar eficazmente la transformación digital. Mediante un análisis exhaustivo de la bibliografía existente y conversaciones con profesionales del sector, se identificaron 17 variables independientes y tres variables dependientes que podrían influir en la adopción de la transformación digital.

Este estudio siguió un enfoque de investigación hipotético-deductivo. Se distribuyó entre los destinatarios previstos una encuesta compuesta por 43 preguntas no demográficas, cada una de ellas valorada en una escala de Likert de cinco puntos. Cuatrocientos setenta y tres

participantes respondieron al estudio, entre ellos altos ejecutivos de diversas instituciones financieras, como bancos del sector público, bancos del sector privado, empresas financieras no bancarias, cooperativas de crédito urbanas y organismos reguladores. Los resultados del estudio demostraron que el éxito de la implementación de la transformación digital depende de la preparación de la organización y de los empleados, así como de cómo estos perciben las experiencias de los clientes con la tecnología digital. La investigación condujo al establecimiento de un marco para adoptar eficazmente la transformación digital.

#### *Lagunas en la investigación*

- El estudio existente (Ma et al., 2022) se limitó al procedimiento de prueba, lo que dificultó extraer conclusiones sobre la EP que pudieran relacionarse con su éxito organizativo a largo plazo.
- El estudio existente (Shahriar et al., 2023) no ha abordado los aspectos diversos e innovadores ni el conjunto de competencias de los pedagogos.
- El estudio convencional (Bikse et al., 2021) no llevó a cabo un análisis en profundidad ni abordó la infraestructura necesaria en materia de DI para ejecutar el teletrabajo a largo plazo.

Tampoco se mencionaron las inversiones realizadas en el desarrollo de competencias digitales.

A partir de la sección anterior dedicada a la revisión bibliográfica, se formulan las siguientes hipótesis::

#### **Hipótesis 1**

H1: Las tecnologías digitales están muy extendidas en las instituciones no bancarias.

H1<sub>0</sub>: Las tecnologías digitales no están muy extendidas en las instituciones no bancarias.

#### **Hipótesis 2**

H2: Las plataformas de aprendizaje en línea tienen una influencia significativa en la formación de los empleados de las instituciones no bancarias.

H2<sub>0</sub>: Las plataformas de aprendizaje en línea no tienen una influencia significativa en la formación de los empleados de las entidades no bancarias.

#### **Hipótesis 3**

H3: Las tecnologías digitales tienen un impacto significativo en el rendimiento de los empleados de la organización.

H3<sub>0</sub>: No existe un impacto significativo de las tecnologías digitales en el rendimiento de los empleados de la organización.

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### *Diseño de la investigación*

El diseño de la investigación implica la implementación de diversos procesos, instrumentos y procedimientos para recopilar datos para la investigación. En el diseño se describen el marco completo y el flujo de la investigación del presente estudio. El diseño de la investigación es la estructura o plan general que guía el proceso de investigación. Se trata de un componente fundamental de la investigación que describe cómo se ha llevado a cabo el estudio, incluyendo las técnicas y los métodos aplicados para analizar y agregar los datos.

Un estudio de investigación bien organizado es importante para determinar si se cumplen los objetivos de la investigación y si los resultados son fiables y válidos. Incorpora un enfoque adecuado para la presente investigación al responder a las preguntas (Baur, 2019). El cuestionario se elaborará en función de las variables y preguntas del estudio para llevar a cabo el análisis cuantitativo de la presente investigación (Mohajan, 2020).

16 El cuestionario se utiliza en la recopilación de datos primarios para realizar una encuesta. La recopilación de datos primarios permite a los investigadores ejercer control sobre el proceso de recopilación de datos, desde la planificación de la metodología de investigación hasta la selección del tamaño de la muestra y la recopilación de datos. La investigación cuantitativa utilizó un cuestionario para recopilar datos primarios de empleados de divisiones económicas no bancarias en la India (Sürücü & Maslakci, 2020). El presente estudio utiliza una metodología de investigación cuantitativa para recopilar datos mediante un cuestionario (Alber & Saleh, 2020).

#### *Área de estudio*

La investigación fue llevada a cabo por empleados de divisiones económicas no bancarias que se mostraron entusiasmados por participar en la encuesta. Esto contribuye a que la presente investigación se desarrolle de forma productiva. La encuesta se realizó con la colaboración de los encuestados. Las personas que participaron en la encuesta de esta investigación son aquellas que trabajan en entidades financieras no bancarias (NBFC) de la India. Esto reforzará la relevancia del objetivo de la investigación. Por lo tanto, facilita el proceso de recopilación de datos.

#### *Tamaño de la muestra y población*

El tamaño de la muestra es el número de observaciones o encuestados que participan en el estudio. Un diseño de investigación sólido requiere un tamaño de muestra determinado y exacto. En lugar del tamaño de muestra seleccionado, el tamaño de muestra final determina el valor de la información para el método cuantitativo. Para cualquier estudio, el tamaño de

la muestra debe decidirse de forma crítica con la intención de obtener resultados precisos y generalizables (Stratton, 2021).

En el presente estudio, se seleccionará una muestra adecuada en la medida en que permita obtener la información relacionada con el objetivo previsto (Lakens, 2022). Una unidad de muestra es la extracción de un grupo más pequeño de datos de la población para la muestra de investigación. Del mismo modo, el presente estudio recopila datos de 425 participantes para obtener información sobre los beneficios de la DT. Los participantes seleccionados son personas que trabajan en un departamento de emergencias no bancario. Las técnicas de selección adecuadas son fundamentales en la investigación (Berndt, 2020).

El método de muestreo probabilístico se basa en una selección aleatoria. Ofrece las mismas oportunidades a todos los miembros de la población para ser seleccionados. Los investigadores recopilan y examinan los datos, y a continuación formulan conclusiones e hipótesis basadas en las tendencias y patrones identificados en los datos. El objetivo es recabar indicios empíricos y procesarlos para la investigación. Este enfoque se emplea a menudo en la investigación descriptiva o exploratoria, con el fin de recopilar información y generar nuevos conocimientos sin limitarse a los conceptos existentes. Entre los ejemplos de métodos de muestreo se incluyen el muestreo oportunista y el muestreo por conveniencia (Farrugia, 2019).

El presente estudio utilizó el método de muestreo intencional para seleccionar a los encuestados. El muestreo intencional selecciona una muestra basándose en experiencias e información relevantes relacionadas con el propósito de la investigación. Implica seleccionar casos o participantes basándose en características o criterios precisos que se ajusten a los objetivos de la investigación (Campbell et al., 2020).

#### *Instrumento de investigación*

El presente estudio recopilará datos mediante un cuestionario estructurado dirigido a los empleados de un departamento de emergencias no bancario. El método del cuestionario es la forma más sencilla de recopilar datos de los participantes seleccionados. En esta técnica, se presenta a los encuestados una lista de preguntas acompañadas de recomendaciones relacionadas para orientar su selección. La presente investigación adopta el método del cuestionario para recopilar datos. Estos métodos se aplican habitualmente para evaluar los datos cuantitativos. El cuestionario se clasifica en dos tipos: estructurado y no estructurado. Por lo tanto, el presente estudio adopta un cuestionario estructurado para recopilar cuidadosamente datos de los encuestados cuidadosamente seleccionados.

### *Análisis de datos*

Un enfoque cuantitativo es un tipo de método de investigación que implica la recopilación de datos numéricos, el análisis de los datos de acuerdo con el objetivo de la investigación y la comprobación de hipótesis. Se considera un fenómeno sistemático para recopilar datos y aplicar técnicas estadísticas y matemáticas. El objetivo principal del método cuantitativo es examinar la correlación entre las variables del estudio y ofrecer resultados previstos. Esta técnica se aplica para recopilar datos de los encuestados y definir los resultados para la población objetivo (Dzwigol, 2020).

La medición y cuantificación de las variables del estudio permiten identificar tendencias, patrones y asociaciones. El enfoque cuantitativo recopila datos de los participantes a través de encuestas, entrevistas presenciales, cuestionarios de respuesta cerrada y sondeos en línea realizados a una amplia muestra. Para analizar los resultados de los participantes se utilizan la escala de Likert y diversos formularios incluidos en el cuestionario. Los métodos cuantitativos revelan el resultado de los datos recopilados en forma de valores numéricos. El método cuantitativo genera resultados fiables y precisos.

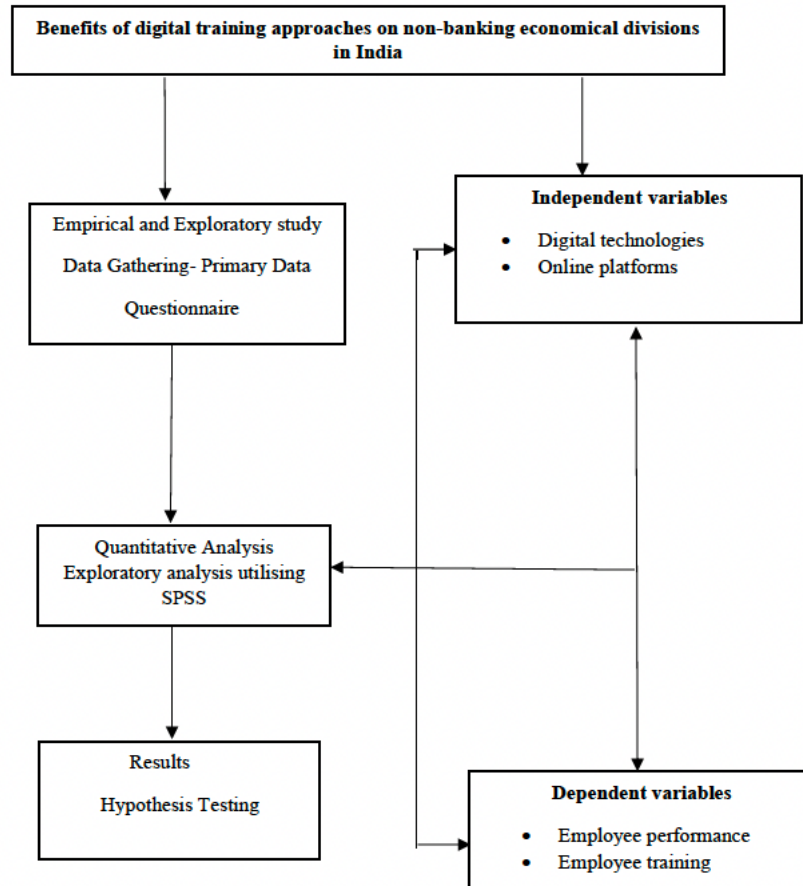
18 El presente estudio utiliza el método de análisis cuantitativo de datos. Analiza los datos recopilados mediante un cuestionario estructurado de una muestra de encuestados. Los datos se registran en una hoja de Excel para revelar las variables del estudio; se utiliza la herramienta de software SPSS para analizar las variables del estudio en dicha hoja de Excel. El resultado del estudio se estima mediante análisis de varianza (ANOVA), regresión y pruebas de frecuencia. Las técnicas indicadas se aplicarán para identificar los datos y verificar la asociación entre las variables de estudio de la presente investigación. A partir de los resultados del estudio, se realizarán interpretaciones y se formularán recomendaciones de desarrollo esenciales en el presente estudio.

Las tecnologías digitales hacen referencia a diversas herramientas y plataformas utilizadas para la formación digital, que se evaluarán mediante encuestas destinadas a medir el grado de familiaridad de los empleados con dichas herramientas y la frecuencia con la que las utilizan. Las plataformas de aprendizaje en línea son distintas plataformas utilizadas para la formación, cuya idoneidad se determina en función del grado de satisfacción de los usuarios y de su facilidad de acceso. La formación de los empleados se evalúa en función de sus conocimientos y habilidades, así como de la duración y la intensidad de las sesiones formativas. El rendimiento de los empleados se mide utilizando indicadores relevantes para el puesto de trabajo de cada empleado y las evaluaciones de rendimiento que los propios empleados realizan.

Con la ayuda del software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), los resultados del presente estudio serán útiles para documentar las variables del estudio. El progreso incorporado en la presente investigación se muestra en la figura 1. Los resultados de las

frecuencias de las variables se mostrarán en las figuras y en la tabla. Por el contrario, se llevarán a cabo pruebas de frecuencia, evaluaciones de regresión y evaluaciones ANOVA para evaluar la hipótesis estructurada del presente estudio.

**Figura 1**  
**Diseño de la investigación**



Fuente: elaboración propia.

El análisis de los datos recopilados mediante la técnica de recogida de datos primarios en el presente estudio se lleva a cabo utilizando la herramienta SPSS. El software SPSS es un conjunto de programas informáticos que estudian y analizan información científica con fines de investigación y en el ámbito de las ciencias sociales. El software SPSS resulta familiar gracias a algunas características generales, entre las que se incluye el manual de usuario. Este está bien documentado y resulta sencillo de seguir, dada la claridad de las instrucciones y su lenguaje.

En SPSS, las funcionalidades básicas que ofrece son las de un programa estadístico destinado al análisis de datos cuantitativos. Esto incluye programación de modelos, análisis de texto, estadísticas bivariadas, tabulación cruzada y frecuencias de encuestas. SPSS requiere menos

## Benefits of digital training approaches on non-banking economic divisions in India

tiempo de ejecución y ofrece resultados más rápidos que otras herramientas estadísticas para el análisis de datos. En el presente estudio, se llevan a cabo análisis estadísticos y evaluaciones en profundidad.

El análisis de los datos recopilados mediante la técnica de recogida de datos primarios en el presente estudio se lleva a cabo utilizando la herramienta SPSS. El software SPSS es un conjunto de programas informáticos que estudian y analizan información científica con fines de investigación y en el ámbito de las ciencias sociales. El software SPSS resulta familiar gracias a algunas características generales, entre las que se incluye el manual de usuario. Este está bien documentado y resulta sencillo de seguir, dada la claridad de las instrucciones y su lenguaje.

En SPSS, las funcionalidades básicas que ofrece son las de un programa estadístico destinado al análisis de datos cuantitativos. Esto incluye programación de modelos, análisis de texto, estadísticas bivariadas, tabulación cruzada y frecuencias de encuestas. SPSS requiere menos tiempo de ejecución y ofrece resultados más rápidos que otras herramientas estadísticas para el análisis de datos. En el presente estudio, se llevan a cabo análisis estadísticos y evaluaciones en profundidad.

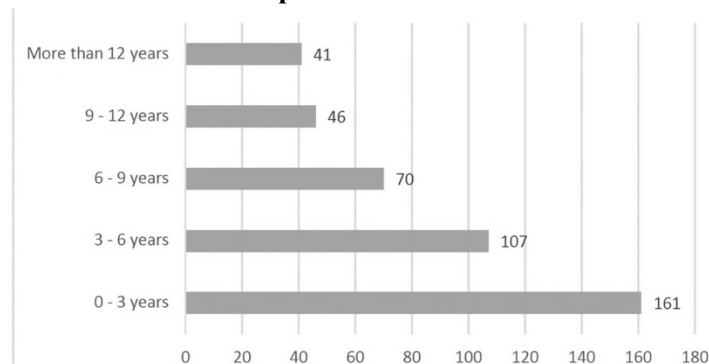
20

## RESULTADOS

### *Datos demográficos*

El presente estudio cuenta con 425 encuestados, todos ellos empleados que trabajan en instituciones financieras no bancarias (IFNB). A continuación se detallan los datos demográficos de los participantes:

**Gráfica 1**  
**Experiencia laboral**



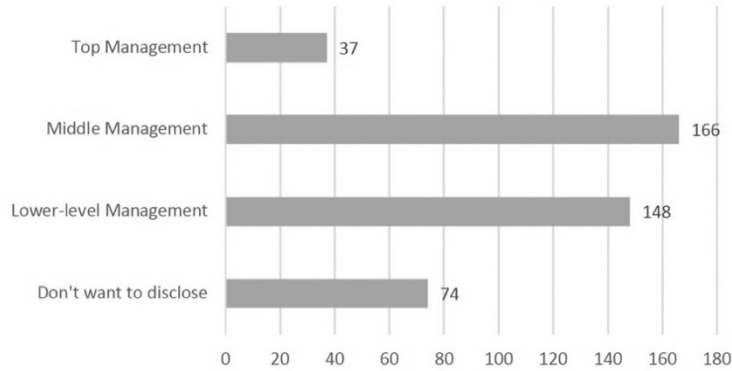
Fuente: elaboración propia.

La gráfica 1 muestra la experiencia laboral de los participantes en instituciones financieras no bancarias (IFNB). La mayoría de los encuestados tiene entre 0 y 3 años de experiencia

### **MERCADOS** y *Negocios*

laboral. Este grupo es el que más contribuye al estudio de investigación en comparación con cualquier otra categoría de edad. Estos grupos aportan más conocimientos sobre las tecnologías digitales y su influencia en los servicios de educación no bancarios..

**Gráfica 2**  
**Puesto**



Fuente: elaboración propia.

La gráfica 2 muestra la distribución de los encuestados. La mayoría de los participantes pertenecen al nivel directivo intermedio, y este grupo contribuye más al estudio de investigación que otras categorías de nivel directivo. Su contribución mejora la precisión y la fiabilidad de la investigación.

*Análisis estadístico*

Hipótesis 1

H1: Las tecnologías digitales están muy extendidas en las instituciones no bancarias.

H1<sub>0</sub>: Las tecnologías digitales no están muy extendidas en las instituciones no bancarias.

*Prueba de frecuencia*

Se utiliza para determinar el número de veces que aparecen variables específicas y medir la fiabilidad de la predicción.

**Tabla 1**  
**La dirección está dispuesta a asumir el riesgo (financiero y organizativo) que conlleva la implementación de la tecnología digital**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Strongly Disagree	10	2.4	2.4	2.4
	Disagree	3	.7	.7	3.1
	Neither Agree nor Disagree	29	6.8	6.8	9.9
	Agree	155	36.5	36.5	46.4
	Strongly Agree	228	53.6	53.6	100.0
	Total	425	100.0	100.0	

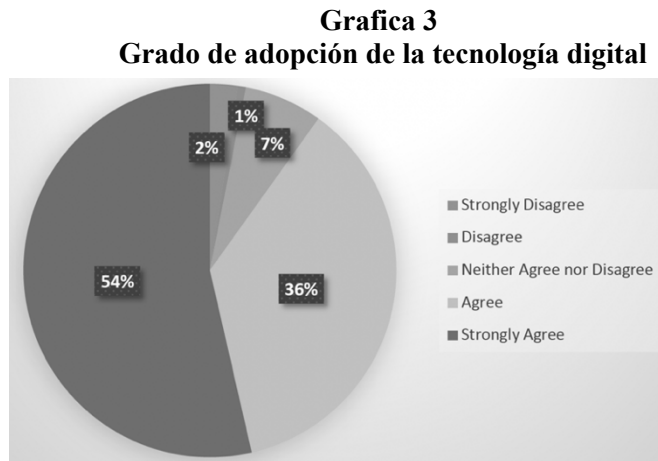
Fuente: elaboración propia.

La gráfica 3 muestra el grado de adopción de la tecnología digital en las entidades no bancarias. La mayoría de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo en que la gestión

## Benefits of digital training approaches on non-banking economic divisions in India

financiera y los intereses de la organización justifican la implementación de la tecnología digital, independientemente de los riesgos, con un porcentaje del 53,6 %.

**H1:** Las tecnologías digitales están muy extendidas en las instituciones no bancarias, tal y como demuestra el análisis anterior sobre el interés y el entusiasmo de la dirección por adoptarlas.



Fuente: elaboración propia.

22

### Hipótesis 2

H2: Las plataformas de aprendizaje en línea tienen una influencia significativa en la formación de los empleados de las entidades de crédito no bancarias.

H2<sub>0</sub>: Las plataformas de aprendizaje en línea no tienen una influencia significativa en la formación de los empleados de las entidades de crédito no bancarias..

### *ANOVA unidireccional*

Se utiliza para determinar el impacto de las redes sociales y los objetivos de la investigación en las variables dependientes, así como para investigar las variaciones (Liang et al., 2019). El presente estudio empleó un ANOVA unidireccional para evaluar el impacto de las plataformas de aprendizaje en línea en la formación de los empleados.

**Tabla 2**

**La tecnología digital permite evaluar mejor las necesidades, diseñar mejor la formación en su conjunto y mejorar la eficacia de su implementación**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1	9	1.56	1.014	.338	.78	2.33	1	4
2	2	2.00	1.414	1.000	-10.71	14.71	1	3
3	7	3.43	.535	.202	2.93	3.92	3	4
4	158	4.23	.657	.052	4.12	4.33	2	5
5	249	4.82	.406	.026	4.77	4.87	3	5
Total	425	4.49	.777	.038	4.42	4.57	1	5

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 3**  
**ANOVA**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig. (S)
Between Groups	135.634	4	33.908	118.088	.000
Within Groups	120.601	420	.287		
Total	256.235	424			

Fuente: elaboración propia.

La tabla 3 ilustra la influencia significativa de las plataformas de aprendizaje en línea en la formación de los empleados de las entidades financieras no bancarias. El valor p del análisis es de 0,000. El resultado del ANOVA unidireccional demuestra que la tecnología digital permite una formación de los empleados mejor y más eficaz.

H2: El análisis anterior demuestra que las plataformas de aprendizaje en línea mejoran significativamente la formación de los empleados en las entidades financieras no bancarias.

**Hipótesis 3**

H3: La tecnología digital tiene un impacto significativo en el rendimiento de la organización.

H30: La tecnología digital no tiene un impacto significativo en el rendimiento de la organización.

*Regresión*

Se utiliza para analizar la relación entre las variables independientes y dependientes del estudio. Esta técnica se aplica para evaluar la significación de la variable dependiente en relación con la variable independiente.

**Tabla 4**  
**Resumen de Modelo**

Model (M)	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 <sup>a</sup>	.665	.665	.501

a. Predictors: (Constant), DT facilitates me to accomplish work on time.

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 5**  
**Coefficientes**

M	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	t	S	
1	(Constant)	.392	.143		2.752	.006
	DT facilitates me to accomplish work on time.	.902	.031	.816	29.002	.000

a. Dependent Variable: DT Improves commitment towards the job.

Fuente: elaboración propia.

La tabla 4 muestra los resultados de la prueba de regresión, con un valor  $R^2$  de 0,665. La tabla 5 pone de manifiesto el impacto significativo de la DT en el EP, con un valor p de 0,000. Esto indica que muchos encuestados coinciden en que la DT mejora su compromiso con el trabajo y les ayuda a cumplir con los plazos, lo que mejora su rendimiento en la organización.

### DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio ponen de manifiesto la adopción de tecnologías digitales en los canales de distribución electrónica (ED) no bancarios de la India. Una plataforma de aprendizaje en línea mejora la eficiencia de la formación de los empleados de la organización. El presente estudio también destaca la influencia de los enfoques de transformación digital (DT) en los empleados de las instituciones financieras no bancarias. El análisis demuestra la prevalencia y las ventajas de la transformación digital (DT) en los canales de distribución electrónica (ED) no bancarios de la India.

El estudio existente (Deng et al., 2023) ilustra la importancia de las tecnologías digitales a la hora de facilitar la toma de decisiones y el intercambio de conocimientos mediante una comunicación y coordinación mejoradas, así como su influencia en el rendimiento laboral de la organización. Los resultados del estudio predominante revelaron que el intercambio de conocimientos y la toma de decisiones mejorados, facilitados por la tecnología, mejoran el rendimiento laboral de los empleados. El presente estudio examina la influencia de la DT en el rendimiento de los empleados (EP) de una organización y demuestra el impacto significativo de la DT en el rendimiento de los empleados y la adopción de tecnologías digitales dentro de las organizaciones. (Papanko, 2022)

Destaca los hallazgos significativos relativos a la eficacia de las auditorías internas y su correlación con los resultados financieros en las instituciones financieras no bancarias de la región de Ashanti, en Ghana. El estudio reveló que aproximadamente el 55 % de los encuestados calificó la competencia de las auditorías internas como satisfactoria, lo que indica un nivel moderado de eficacia. Además, se identificó una fuerte correlación positiva entre la competencia de las auditorías internas y los resultados financieros de estas instituciones, lo que sugiere que la mejora de las prácticas de auditoría puede conducir a mejores resultados financieros. Del mismo modo, esta investigación también ha puesto de relieve la importancia del apoyo de la dirección y de la independencia de las auditorías internas, que, según se ha constatado, influyen positivamente en los resultados financieros.

El presente estudio ha puesto de relieve la necesidad de que los consejos de administración y la dirección den prioridad a una dotación de personal adecuada para las auditorías internas y pongan en marcha estrategias para mejorar la competencia y la independencia de las auditorías. De este modo, las instituciones financieras no bancarias pueden fomentar un

entorno de control interno más sólido, lo que, en última instancia, conduce a una mejora del rendimiento financiero y al éxito de la organización.

El estudio existente (Heslina & Syahrani, 2021) determina el impacto de las tecnologías de la información, el compromiso de los empleados, las actividades, la formación y la competencia en recursos humanos sobre el rendimiento de los empleados. El estudio predominante demuestra que la competencia de Recursos Humanos, el compromiso de los empleados y la tecnología tienen una influencia significativa en el rendimiento de los empleados. Además, el estudio demuestra los beneficios de la tecnología de la información. Del mismo modo, el presente estudio muestra los beneficios de la transformación digital (DT) en la organización, no solo las ventajas generales de la tecnología digital. Los resultados del presente estudio demuestran el impacto significativo de los enfoques de DT en el rendimiento de los empleados.

El estudio existente (Sapta et al., 2021) demuestra que tres factores —la cultura organizativa, la satisfacción laboral y la tecnología— motivan el rendimiento de los empleados bancarios. Las conclusiones del estudio indican que los tres factores tienen un impacto significativo en el rendimiento de los empleados. El presente estudio se centra en un beneficio específico de la tecnología digital (TD) para mejorar el rendimiento de los empleados. Además, el presente estudio también ilustra la importancia de las plataformas de aprendizaje en línea para la formación práctica. (Bansal, 2020)

La formación mejora significativamente la facilidad de uso y la aceptación de los servicios de banca digital por parte de los empleados, lo que en última instancia reduce los costes bancarios para este grupo demográfico. Este hallazgo consistente subraya la importancia de las iniciativas en las sucursales a la hora de facilitar la transición de los clientes hacia la banca digital.

Más allá de los beneficios identificados, como la mejora de la facilidad de uso de los servicios y la reducción de costes, otras ventajas incluyen una mayor alfabetización financiera de los empleados, una mayor confianza en las plataformas digitales y el fomento de la inclusión financiera al salvar la brecha entre la banca tradicional y los servicios digitales emergentes. Además, en comparación con la presente investigación, los programas de formación pueden mejorar la satisfacción laboral y la retención de los empleados, ya que los trabajadores se sienten más competentes y valorados en sus puestos, lo que contribuye aún más a una plantilla más estable en el sector no organizado. Estas conclusiones subrayan el papel fundamental de las iniciativas de formación específicas a la hora de empoderar a los empleados y promover una mayor aceptación de las soluciones de banca digital en la India.

El estudio existente (Wavre & Kuknor, 2024) identificó los atributos principales para evaluar el compromiso de los empleados en los programas de DT, con el objetivo de mejorar la eficacia de la formación. El resultado reveló los componentes principales de calidad, dinámica de equipo, atención, ejemplos prácticos y un enfoque profesional. Del mismo modo, el presente estudio analiza la importancia y la influencia de la DT en la eficiencia del rendimiento de los empleados. El resultado del presente estudio determinó la gran importancia de la DT para mejorar el rendimiento de los empleados dentro de la organización.

La investigación existente (Verma, 2024) examina diversos aspectos de la tecnología digital y su impacto en las entidades financieras no bancarias (NBFC). Se distribuyó un total de 350 cuestionarios en una encuesta autoadministrada. El investigador utilizó un muestreo intencional para seleccionar la muestra. Del total, se completaron 253 cuestionarios, que se utilizaron para el análisis con SPSS. Se empleó un cuestionario estructurado para recopilar datos sobre el impacto de los servicios de marketing digital en las NBFC. Los resultados de la encuesta indicaron que los participantes creen que la tecnología digital (DT) puede mejorar la rapidez en la prestación de servicios. Del mismo modo, el presente estudio destaca la importancia de la DT para mejorar el rendimiento organizativo.

26 La investigación predominante (Usmia et al., 2024) demuestra los beneficios del sistema digital en los bancos privados. Emplea una metodología de investigación cuantitativa y un método de análisis descriptivo. La población de la muestra estaba formada por empleados del sector operativo. La implementación del sistema de códigos de barras también facilita y agiliza el procesamiento del inventario de activos mediante la aplicación de inventario de activos, lo que aumenta la productividad laboral general.

El valor t calculado no revela ninguna diferencia significativa en el rendimiento antes y después de la implementación del sistema digital. Por el contrario, el análisis de regresión del presente estudio muestra que la tecnología digital mejoró el compromiso con el trabajo y facilitó la realización de las tareas a tiempo, lo que mejoró su rendimiento en la organización.

La investigación predominante (Muduli & Choudhury, 2024) examina la aceptación de la tecnología y la agilidad de la plantilla en el sector bancario. Los datos se recopilaron entre ejecutivos de alto y bajo nivel del sector bancario indio. Se ha utilizado SPSS para el análisis de datos. Los resultados demuestran que la adopción de la tecnología tiene un impacto positivo en el rendimiento. Además, la agilidad de la plantilla tiene un impacto mediador en la aceptación de la tecnología y en los resultados. Del mismo modo, la presente investigación demuestra que los programas de formación mejoran la satisfacción laboral y la retención de los empleados en las NBFC.

El estudio convencional (Bahl et al., 2024) evalúa la eficacia de la formación dirigida a empleados bancarios, tanto directivos como no directivos, en el sector bancario. Los datos se

recopilaron a partir de 402 encuestados, y para el análisis se utilizó el modelo SEM-PLS. Los resultados muestran que la DT es más eficaz en los empleados bancarios con puestos directivos y que estos adquieren mayores competencias tras los programas de formación. Asimismo, el presente estudio revela que la DT tiene un impacto significativo en el EP de la organización.

El estudio predominante (Almubaydeen et al., 2025) examina la implementación de tecnologías digitales en bancos comerciales. Los datos se recopilaron de 60 miembros del personal y se utilizó SPSS para el análisis. Los resultados demuestran que las tecnologías digitales contribuyen a mejorar el rendimiento de la empresa. Del mismo modo, el presente estudio destaca a los beneficiarios de las tecnologías digitales en instituciones no bancarias.

## LIMITACIONES

La principal limitación del presente estudio es que los contribuyentes a la investigación son empleados que trabajan en organizaciones financieras no bancarias en la India. Por lo tanto, las conclusiones podrían carecer de generalización. Las actividades humanas son un modelo en constante cambio que no puede mantenerse estático. Por ello, los resultados del estudio varían continuamente al comprender a diferentes consumidores en línea en varias plataformas respecto a la transformación digital en la gestión de instituciones financieras no bancarias. Los hallazgos de la investigación pueden ofrecer valiosos conocimientos sobre los beneficios de la adopción de la transformación digital en las instituciones financieras no bancarias (IFNB).

## CONCLUSIONES

DT permite a los empleados de las instituciones financieras brindar un mejor servicio al cliente a través de canales digitales, ofreciendo conocimientos para ayudar a los clientes a resolver problemas técnicos, facilitar transacciones digitales y utilizar otras funciones de banca digital. DT equipa a los empleados con las habilidades esenciales para utilizar herramientas digitales, como programas de gestión financiera y plataformas de banca digital. Dado que las instituciones financieras generan una gran cantidad de datos, la implementación de DT permite a los empleados extraer insights necesarios sobre tendencias del mercado, desempeño financiero y comportamiento de los clientes.

La transformación digital empodera al sistema para prosperar en la era digital y ofrecer calidad a los clientes de la organización. Por lo tanto, el estudio actual analiza la adopción de tecnologías digitales en instituciones no bancarias para entender su prevalencia en la India.

## Benefits of digital training approaches on non-banking economic divisions in India

---

La transformación digital mejora la concentración en el trabajo y facilita la finalización oportuna de las tareas. Por ello, los enfoques de transformación digital influyen significativamente en el desempeño de las y los empleados en la organización.

El presente estudio también demuestra la importancia de las plataformas de aprendizaje en línea para ofrecer capacitación práctica a las empleadas y empleados. Posteriormente, el estudio actual recomienda una implementación adecuada de plataformas digitales de aprendizaje, como elegir una plataforma adecuada y evaluar la necesidad organizacional de capacitación práctica, lo cual mejora el desempeño en el entorno de educación no bancaria.

### *Implicaciones teóricas*

Aplicar el TAM a los métodos de capacitación digital en sectores económicos no bancarios en la India tiene implicaciones teóricas importantes. El TAM se centra en dos factores principales que influyen en la adopción de tecnología: la utilidad percibida (UP) y la facilidad de uso percibida (FUP). La utilidad percibida se refiere a la creencia de los empleados de que la capacitación digital mejorará su desempeño laboral y sus habilidades. Los empleados reconocen los beneficios de estos programas, incluyendo una mayor alfabetización financiera. Es más probable que participen en ellos, y la facilidad de uso percibida está relacionada con qué tan amigables y accesibles son las plataformas de capacitación; las interfaces más sencillas fomentan la participación.

28

---

La interacción entre la Facilidad de Uso Percibida (FUP) y la Utilidad Percibida (UP) es fundamental, ya que una mayor facilidad de uso puede mejorar la percepción de utilidad, creando un ciclo positivo para la adopción de la tecnología. Factores externos como la cultura organizacional y la infraestructura tecnológica también pueden influir en la UP y la FUP. Una cultura que fomente el aprendizaje continuo puede mejorar la percepción del valor de la capacitación digital, mientras que contar con recursos tecnológicos adecuados facilita una implementación más fluida. En general, el uso del Modelo de Aceptación Tecnológica (MAT) proporciona una comprensión sistemática de los factores que afectan la aceptación de la capacitación digital, ayudando a las organizaciones a desarrollar iniciativas efectivas que mejoren las habilidades de los empleados y promuevan el crecimiento del sector.

### *Practical Implications*

Además, la adopción de métodos de capacitación digital fomenta una cultura de aprendizaje continuo en las empresas. Este cambio cultural es fundamental para adaptarse al panorama financiero en rápida evolución, impulsado por los avances en fintech. A medida que las entidades financieras no bancarias (NBFCs) utilizan cada vez más la tecnología para ofrecer servicios, capacitar a las empleadas y empleados con las habilidades necesarias mediante la formación digital es crucial para mantenerse competitivos en el mercado. La adopción de métodos de capacitación digital ofrece una comprensión teórica de los procesos de

aprendizaje y adopción, así como ventajas prácticas que pueden promover el crecimiento y la inclusión en los sectores financieros no bancarios de la India.

## REFERENCIAS

- Al-Ghezawi, Y., & Megdadi, Y. (2021). The Impact Of E-Learning In Developing Employees Performance At Jordanian Commercial Banks. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 9(7).
- Al-Shorman, H., Alshawabkeh, R., Aldaihani, F., Aityassine, F., Mohammad, A., & Al-Hawary, S. (2021). Drivers of E-training Intention to Use in the private universities in Jordan. *International Journal of Data and Network Science*, 5(4), 831-836.
- Alber, N., & Saleh, A. (2020). The impact of COVID-19 spread on stock markets: the case of the GCC countries. *International Business Research*, 13(11).
- Alghamdi, A., Alsuhaymi, D., Alghamdi, F., Farhan, A., Shehata, S., & Sakoury, M. (2022). University students' behavioral intention and gender differences toward the acceptance of shifting regular field training courses to e-training courses. *Education and Information Technologies*, 27(1), 451-468.
- Alhooti, M., & Anto, M. (2020). The effect of E-training on employee performance of Gulf Petrochemical Industries Company in the Kingdom of Bahrain. *iKSP Journal of Innovative Writings*, 1(1), 42-52.
- Almubaydeen, T., Alkabbji, R., & Almarzoq, R. (2025). The Impact of Digital Transformation in Accounting on Financial Information Quality in Jordanian Commercial Banks. In *From Machine Learning to Artificial Intelligence: The Modern Machine Intelligence Approach for Financial and Economic Inclusion* (pp. 925–938). Springer.
- Arshad, M., Abbas, K., & Gul, M. (2023). Examining the Influence of E-HRM Practices on Conventional Banks' Performance: A Focus on E-Recruitment, E-Training, and E-HR Evaluation. *Contemporary Issues in Social Sciences and Management Practices*, 2(2). <https://doi.org/10.61503/cissmp.v2i2.36>
- Bagdi, S. (2022). *Framework for the Adoption of Digital Transformation: A Study on the Banking and Financial Services Industry in India*, SP Jain School of Global Management (India). ProQuest
- Bahl, K., Kiran, R., & Sharma, A. (2024). Evaluating the effectiveness of training of managerial and non-managerial bank employees using Kirkpatrick's model for evaluation of training. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1-14.
- Balogun, J., & Enemu, C. (2022). The Role of E-Training on Human Resource Management Staff of Management Development Training Institutions. *NDA Journal of Management Sciences Research*, 2(2), 123-130.
- Bansal, N. (2020). The impact of training programme of digital banking services to employees of unorganised sector and their acceptability in India. *International Journal of Electronic Customer Relationship Management*, 12, 246. <https://doi.org/10.1504/IJECRM.2020.11004>

## Benefits of digital training approaches on non-banking economic divisions in India

---

- Baur, N. (2019, June). Linearity vs. circularity? On some common misconceptions on the differences in the research process in qualitative and quantitative research. *Frontiers in Education*, 4 (53).
- Berndt, A. (2020). Sampling methods. *Journal of Human Lactation*, 36(2), 224-226. <https://doi.org/10.1177/0890334420906>
- Bikse, V., Lusena, I., Rivza, P., & Rivza, B. (2021). The development of digital transformation and relevant competencies for employees in the context of the impact of the COVID-19 pandemic in latvia. *Sustainability*, 13(16), 9233. <https://doi.org/10.3390/su13169233>
- Bisht, N., Noronha, E., & Tripathy, A. (2025). Digital technologies exacerbating mission drift in microfinance institutions: Evidence from India. *Information and Organization*, 35(1), 100541. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2024.100541>
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: complex or simple? Research case examples. *Journal of research in Nursing*, 25(8), 652–661. <https://doi.org/10.1177/17449871209272>
- Contreras, F., & González, E. (2021). Business resilience and social inclusion: A critical reflection on internal marketing. *Mercados y Negocios*, 22(43), 77-96. <https://doi.org/10.32870/myn.v0i43.7630>
- Deng, H., Duan, S., & Wibowo, S. (2023). Digital technology driven knowledge sharing for job performance. *Journal of Knowledge Management*, 27(2), 404-425. <https://doi.org/10.1108/JKM-08-2021-0637>
- Dzwigol, H. (2020). Innovation in marketing research: quantitative and qualitative analysis, *Marketing* (1) 128–135.
- El Omari, A., Tridane, M., & Belaouad, S. (2022). Teacher e-training and student e-learning during the period of confinement caused by COVID-19 in case of Morocco. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, 13(2). <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2022.0130294>
- Emter, L., Killeen, N., & McQuade, P. (2021). *Bank and non-bank financial institutions' crossborder linkages: New evidence from international banking data*. Central Bank of Ireland.
- Farrugia, B. (2019). WASP (write a scientific paper): Sampling in qualitative research. *Early human development*, 133, 69-71.
- Hassan, A., Hassan, J., & Yen, T. (2020, April). E-training and development, motivation and employee performance among academicians: Case study of academicians in UniMAP. *Journal of Physics: Conference Serie*, 1529 (3) <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1529/3/032011>
- Hermawan, R., & Rahayu, E. (2025). Effect of Position Analysis and Competence on Employee Performance at BPR Prima Sejahtera. *International Journal of Economics, Management and Accounting (IJEMA)*, 2(9). 799-804. <https://doi.org/10.47353/ijema.v2i9.241>
- Heslina, H., & Syahruni, A. (2021). The influence of information technology, human resources competency and employee engagement on performance of employees. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(1), 01-12. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i1.100>
- Ismail, F., Hazwani, N., Kee, K., & Yussof, M. (2022). The effect of e-training towards employee

- performance. *Research in Management of Technology and Business*, 3(1), 207-218.
- Karamoy, H., & Tulung, J. (2020). The effect of financial performance and corporate governance to stock price in non-bank financial industry. *Corporate Ownership & Control*, 17(2)
- Khan, S. (2023). A Systematic Approach on Customer Relationship Management Practices in Non-banking Companies. *Journal of Informatics Education and Research*, 3(2).
- Khowaja, I., Talpur, U., Soomro, S., & Khan, M. (2021). The non-banking financial institutions in perspective of economic growth of Pakistan. *Applied Economics Letters*, 28(8), 701-706.
- Kulkarni, P., Appasaba, L., Gokhale, P., & Tigadi, B. (2022). Role of digital simulation in employee training. *Global Transitions Proceedings*, 3(1), 149-156.
- Kumar, A., & Kumar, S. (2022). Enhancing workforce agility through e-training to deal with a crisis: A themes-based content analysis. *IUP Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 99-116.
- Kumar, S., & Kumar, A. (2023). E-training impact on trainee experience and self-assessment. *Journal of Workplace Learning*, 35(7), 599-612.
- Lakens, D. (2022). Sample size justification. *Collabra: Psychology*, 8(1), 33267..
- Liang, G., Fu, W., & Wang, K. (2019). Analysis of t-test misuses and SPSS operations in medical research papers. *Burns & Trauma*, 7.
- Ma, G., Yang, R., Minneyfield, A., Gu, X., Gan, Y., Li, L., Liu, S., Jiang, W., Lai, W., & Wu, Y. (2022). A practical analysis of blended training efficacy on organizational outcomes. *Industrial and Commercial Training*, 54(4), 637-646.
- Md, S., Md Saiful, I., & Jannatul, F. (2025). Harnessing AI Adoption in the Workforce A Pathway to Sustainable Competitive Advantage through Intelligent Decision-Making and Skill Transformation. *American Journal of Economics and Business Management*, 8(3), 954-976.
- Mohajan, H. (2020). Quantitative research: A successful investigation in natural and social sciences. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 9(4), 50-79.
- Muduli, A., & Choudhury, A. (2024). Digital technology adoption, workforce agility and digital technology outcomes in the context of the banking industry of India. *Journal of Science and Technology Policy Management*. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-01-2024-0018>
- Nazuri, S., Mohamed, I., & Daud, N. (2025). Survival determinants of Fintech firms in Malaysia-moderating role of Fintech experience. *Technological Forecasting and Social Change*, 211, 123922. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123922>
- Papanko, V. (2022). *Internal Audit Effectiveness and the Financial Performance of Non-banking Financial Institutions in Ashanti Region of Ghana*. Doctoral dissertation, University of Cape Coast
- Rodrigues, L., Oliveira, A., & Rodrigues, H. (2023). Technology management has a significant impact on digital transformation in the banking sector. *International Review of Economics & Finance*, 88, 1375-1388.
- Samantaray, S., Kumar, D., Farhan, M., & Kumar, S. (2023). Assessment of E-Training in Developing

Resilience to Adopt E-Nam Technology: A Case Study of Farmers' Development in Odisha, India. *resmilitaris*, 13(3), 137-157.

Sapta, I., Muafi, M., & Setini, N. (2021). The role of technology, organizational culture, and job satisfaction in improving employee performance during the Covid-19 pandemic. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 495-505.

Selase, E., & Avenorgbo, M. (2021). The effect of e-training on the performance of employees in small and medium scale enterprise amidst the COVID-19 pandemic. *Acta Universitatis Bohemiae Meridionalis*, 24(2), 34-48.

Shahriar, S., Arafat, S., Islam, I., Nur, J., Rahman, S., Khan, S., & Alam, M. (2023). The emergence of e-learning and online-based training during the COVID-19 crisis: an exploratory investigation from Bangladesh. *Management Matters*, 20(1), 1-15.

Steggemann, M. (2023). Collective Intelligence synergizing into Collective Resilience. *Mercados y Negocios*, 24(49), 65-82. <http://orcid.org/0009-0004-8334-389X>

Stratton, S. (2021). Population research: convenience sampling strategies. *Prehospital and disaster Medicine*, 36(4), 373-374.

Sultanova, M., Sultanov, A., Zhangaliyeva, Y., Zhanibekova, G., Ordabayeva, M., Zamanbekova, A., ... & Primbetova, S. (2024). Identifying features of the level of digitalization of banking services in different countries. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, 5(13 (131)), 58-66.

32 Sürücü, L., & Maslakci, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694-2726.

Tusa, E., & Dumitrescu, L. (2025). Digital Interactive Technologies and Platforms Used in Formal Education Networks. In *Changes and Innovations in Social Systems* (pp. 279-293). Cham: Springer Nature Switzerland.

Usmia, S., LC, M., Nuryanto, U., & Lubis, F. (2024). Analysis of The Influence of Digital Integrated Employee System on Employee Performance in Banking Industry. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 6 (2), 7-11. <https://doi.org/10.60083/jidt.v6i2.522>

Verma, J. (2024). The influence of online marketing services on non-banking finance companies (nbfc). *Anweshan*, 7(1), 68-76.

Wavre, S., & Kuknor, S. (2024). Enhancing effectiveness of online training program through assessment of participant engagement index. *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, 38(1), 4-8.

Wiradendi, C., Solikhah, S., Fidhyallah, N., & Lestari, D. (2020). Effectiveness of e-training, e-leadership, and work life balance on employee performance during COVID-19—*Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10).