



UNIVERSIDAD ESAN

**FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERÍA INDUSTRIAL Y COMERCIAL**

“Análisis del impacto de la participación externa sobre la transformación digital en las organizaciones del sector bancario en el Perú, considerando el rol moderador de la incertidumbre tecnológica y la cultura organizacional de mercado”

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
(EXAMEN DE SUFICIENCIA)**

Para optar por el título profesional de Ingeniero Industrial y Comercial

AUTORES

Velia Alejandra Cosio Olazabal
Mayra Alejandra Mamani López
Víctor Pimentel Bravo
Pierina Alexandra Rojas Burga
Diego Alonso Vela Mejía
Carlos Abel Velásquez Sarmiento

ASESOR

Jorge Martín Ramón Santana Ormeño

Diciembre, 2020

Resumen

A medida que la interacción digital se ha ido volviendo parte de la vida cotidiana, también las necesidades de los servicios financieros han ido cambiando, siendo cada vez más flexibles con disponibilidades de 24 horas al día, los 7 días de la semana y que sean fáciles de utilizar como las redes sociales o los correos electrónicos. Esto ha impulsado a los bancos a ofrecer un servicio consistente a través de todos los canales de distribución y a repensar el papel de las sucursales. En este contexto, el presente estudio pretende demostrar cómo la transformación digital en el sector bancario se ve afectada por la participación externa considerando dos variables como rol moderador, la incertidumbre tecnológica y la cultura organizacional. Para llevar a cabo la elaboración del siguiente trabajo de investigación se definió las variables dependientes e independientes, considerando las dos moderadoras. Posteriormente se procedió a esbozar el modelo con las variables dependientes, independientes y moderadoras definiendo la población de estudio, la cual consta de 49 entidades financieras a nivel nacional (Perú). La metodología planteada es cuantitativa y para ello se procedió a plantear un cuestionario para hallar el Índice de Transformación Digital de Arthur D. Little. En base a los resultados se busca contribuir como base a los posteriores trabajos enfocados en el sector banca, a la vez de brindar un documento guía de cómo el impacto de la transformación digital se da en las organizaciones bancarias en el Perú.

Abstract

As digital interaction has become a part of everyday life, so too have the needs of financial services become increasingly flexible with 24-hour availability, 7 days a week and make them easy to use as social networks or emails. This has prompted banks to offer consistent service across all distribution channels and to rethink the role of branches. In this context, the present study aims to demonstrate how the digital transformation in the banking sector is affected by external participation considering two variables as moderator role, technological uncertainty and organizational culture. To carry out the elaboration of the following research work, the dependent and independent variables were defined, considering the two moderators. Subsequently, we proceeded to sketch the model with dependent, independent and moderating variables defining the study population, which consists of 49 financial institutions at the national level (Peru). The proposed methodology is quantitative and for this purpose a questionnaire was created to find the Digital Transformation Index of Arthur D. Little. Based on the results, we seek to contribute as a basis to the subsequent work focused on the banking sector, while providing a guiding document on how the impact of the digital transformation is given to banking organizations in Peru.

Palabras clave: innovación tecnológica, cultura organizacional, incertidumbre tecnológica, sector bancario.