

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

**Impacto de la implementación del nuevo Core Bancario  
en los colaboradores del Banco Ripley Perú S.A.  
de la Agencia Cayma Express**

Jorge Gabriel Burga Rodríguez

Para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Administración

Arequipa, 2020

## Tabla de Contenido

Asesor .....	2
Dedicatoria .....	3
Agradecimientos .....	4
Tabla de Contenido .....	ii
Lista de Tablas .....	v
Lista de Figuras .....	vi
Resumen Ejecutivo .....	vii
Abstract .....	viii
Introducción .....	ix
<b>Capítulo I: Planteamiento del Estudio .....</b>	<b>1</b>
1.1. Escenario de la investigación .....	1
1.1.1. Territorial .....	1
1.1.2. Temporal .....	1
1.1.3. Conceptual .....	1
1.1.4. Experiencia y Rol del Investigador .....	1
1.2. Situación Problemática .....	2
1.2.1 Antecedentes de la Investigación .....	2
1.2.2 Caracterización de los sujetos de estudio .....	4
1.2.3 Caracterización del Problema .....	4
1.3. Formulación del Problema .....	5
1.3.1 Problema General .....	5
1.3.2 Problemas Específicos .....	5
1.4. Propósitos de la Investigación .....	6

1.4.1 Propósito General.....	6
1.4.2 Propósitos Específicos .....	6
1.5 Justificación de la Investigación .....	6
1.5.1 Justificación Teórica .....	7
1.5.2 Justificación Práctica .....	7
1.5.3 Justificación Metodológica .....	7
<b>Capítulo II: Marco Teórico.....</b>	<b>8</b>
2.1 Revisión Literaria.....	8
2.1.1 TEMENOS T24 .....	8
2.1.2 Implementación Core Bancario T24 .....	12
2.1.3 Consecuencias de cambios en organizaciones .....	14
2.2. Marco Conceptual.....	18
<b>Capítulo III: Metodología.....</b>	<b>20</b>
3.1 Enfoque de la Investigación.....	20
3.2. Paradigma de la Investigación .....	20
3.3 Métodos de Investigación .....	20
3.4 Sistema de Categorías .....	20
3.5 Selección de sujetos de estudio.....	22
3.6 Técnicas de Producción de Información.....	22
<b>Capítulo IV: Resultados .....</b>	<b>23</b>
4.1. Presentación de Resultados.....	23
4.1.1. Revisión literaria de casos de éxito del sector .....	23
4.1.2. Resultados de entrevistas a profundidad.....	29
4.2. Análisis de la Información .....	34
4.2.1. Impacto de Promoción .....	34

4.2.2. Impacto de Capacitación.....	35
4.2.3. Impacto de Implementación.....	36
4.3. Contratación de Resultados .....	36
<b>Capítulo V: Discusión .....</b>	<b>39</b>
5.1. Interpretación de los Hallazgos.....	39
CONCLUSIONES .....	40
RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
Apéndice A: Matriz de Consistencia .....	46
Apéndice B: Guía de Preguntas Gerente de División.....	47
Apéndice C: Guía de Preguntas Gerente de Agencia .....	48
Apéndice C: Guía de Preguntas Agente Financiero 2 .....	49
Apéndice D: Fichas técnicas entrevistados.....	50
Apéndice E: Transcripción de Entrevista 1 .....	53
Apéndice F: Transcripción de Entrevista.....	56
Apéndice G: Transcripción de Entrevista de Agente Financiero 2.....	58

**Lista de Tablas**

Tabla 1 <i>Sistema de categorías</i> .....	21
Tabla 2 <i>Sujetos de estudio de la investigación</i> .....	22
Tabla 3 <i>Recategorización entre categorías a priori y posteriori</i> .....	37

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Jerarquías Team K, tomado de Proyecto Kor Banco Ripley (2020) .....	14
<i>Figura 2.</i> Respuestas de un cambio organizacional, tomado de Cambio organizacional y sus consecuencias, Fidalgo Fernández Javier (2013).....	15
<i>Figura 3.</i> Sistema de categorías a priori para la investigación .....	21
<i>Figura 4.</i> Cultura Digital BCP.....	24
<i>Figura 5.</i> Hitos Digitales BCP.....	25
<i>Figura 6.</i> Hitos Digitales BCP 2.....	26
<i>Figura 7.</i> Hitos Digitales BBVA. ....	27
<i>Figura 8.</i> Goles Digitales BBVA.....	27
<i>Figura 9.</i> Mapa mental entrevista 1 .....	30
<i>Figura 10.</i> Mapa mental entrevista 2.....	32
<i>Figura 11.</i> Mapa mental entrevista 3 .....	33
<i>Figura 12.</i> Categorías a posteriori, luego del análisis de revisión documentaria sobre casos de éxito y realización de entrevistas a profundidad a sujetos de estudio.....	34

## Resumen

La investigación tuvo como propósito general analizar el impacto de la implementación del nuevo Core bancario en los colaboradores del Banco Ripley Perú S.A. de la Agencia Cayma Express de Arequipa y revertir los impactos negativos de la implementación del nuevo core bancario en los colaboradores del Banco Ripley Perú S.A. de la Agencia Cayma Express. La investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo y a través del método inductivo. Para obtener la información se realizó entrevistas a profundidad mediante una guía de preguntas semiestructurada; estas entrevistas se realizaron a tres colaboradores de la empresa Banco Ripley Perú S.A.C, una de ellas gerente de red de agencias, también con la gerente de la Agencia Cayma Express y un agente financiero de la Agencia Cayma Express; así mismo, se ejecutó una revisión literaria sobre casos de éxito en implementación de Core Bancario. La investigación identificó tres impactos a partir de la literatura especializada que son: (a) impacto de promoción, (b) impacto de capacitación, y (c) impacto de implementación. Posterior a la aplicación de entrevistas y la revisión de casos de éxito, los factores previamente identificados se confirmaron. Los análisis se desarrollaron en un ambiente positivo, pero en el impacto de implementación no se pudo analizar todas las subdivisiones debido a la coyuntura actual, ya que se postergaron fechas programadas inicialmente.

## **Abstract**

The purpose of the research was to analyze the impact of the implementation of the new banking Core on the collaborators of Banco Ripley Perú S.A. of the Cayma Express Agency of Arequipa and reverse the negative impacts of the implementation of the new banking core on the collaborators of Banco Ripley Perú S.A. from the Cayma Express Agency. The research was carried out under the qualitative approach and through the inductive method. In order to obtain the information, in-depth interviews were carried out using a semi-structured question guide; These interviews were conducted with three collaborators of the Banco Ripley Peru SAC company, one of them agency network manager, also with the manager of the Cayma Express Agency and a financial agent of the Cayma Express Agency. Likewise, a literary review was carried out on success stories in Core Banking implementation. The research identified three impacts from the specialized literature, which are: (a) promotion impact, (b) training impact, and (c) implementation impact. After applying interviews and reviewing success stories, previously identified factors were confirmed. The analyzes were carried out in a positive environment, but in the implementation impact, it was not possible to analyze all the subdivisions due to the current situation, since initially scheduled dates were postponed.