



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

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.

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

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.