



UNIVERSIDAD ESAN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACION Y MARKETING

“Capacidades organizacionales e innovación en el desempeño del sector micro financiero en Perú”

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

Para optar por el título profesional de Licenciado en Administración y Marketing

AUTORES

Blanca Khamila Castillo Salazar
Luis Manuel Ito Calderon
Hillary Agnes Mato Gonzales
Jenny Rosangela Ramírez Cáceres
Glenda Karen Sotomayor Gonzales

ASESOR

Jorge Martín Ramón Santana Ormeño

Diciembre, 2020

Resumen

A lo largo del tiempo el sector bancario ha ido evolucionando, permitiendo que se adopten nuevas tecnologías dentro de este, abriendo paso a la innovación y generando una estandarización en cuanto a los procesos. La apertura a nuevas tecnologías ha generado la automatización de procesos robóticos y la consecuencia de esto ha sido el replanteamiento de la estrategia corporativa y generación de nuevos mecanismos de respuesta. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el impacto que tienen las capacidades organizacionales (capacidad de absorción de conocimiento, la agilidad organizacional y el mindfulness) sobre la innovación del modelo de negocio y el desempeño de la empresa. La metodología de investigación que se aplicará será correlacional - explicativa, porque buscará considerar cómo están relacionadas las variables, con entrevistas a profundidad a expertos y encuestas. El modelo planteado presentará una propuesta para que las organizaciones del sector microfinanzas adopten y generen oportunidades para mejorar su desempeño. El aporte de este estudio es teórico, ya que en Perú no existe un estudio profundo que permita determinar cómo las capacidades organizacionales moderadas a través de la tecnología y relacionadas con la innovación impactan sobre el desempeño de la organización.

Abstract

Over time, the banking sector has evolved, allowing new technologies to be adopted within the banking sector, opening the way for innovation and generating process standardization. The opening to new technologies has generated the automation of robotic processes and the consequence of this has been the rethinking of corporate strategy and the generation of new response mechanisms. The objective of this research paper is to determine the impact that the organizational capacities (capacity of absorption of knowledge, organizational agility and mindfulness) have on the innovation of the business model and the performance of the company. The research methodology to be applied will be correlational - explanatory, because it will seek to consider how variables are related, with in-depth interviews with experts and surveys. The proposed model will present a proposal for micro finance sector organizations to adopt and generate opportunities to improve their performance. The contribution of this study is theoretical, since in Peru there is no in-depth study to determine how moderate organizational capacities through technology and related to innovation impact on the organization's performance.

Palabras clave: Capacidad de absorción, agilidad organizacional, mindfulness, capacidad organizacional, desempeño empresarial, innovación organizacional.