

UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR
FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERIA Y EMPRESA
ESCUELA DE INGENIERIA DE SISTEMAS
EMPRESARIALES



EL EFECTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
EN EL DESEMPEÑO DE LA FIRMA: CASO DEL SECTOR
FINANCIERO DEL PERÚ

Tesis para optar el Título
De Ingeniero de Sistemas.

Por:

Enith Cruz Huayhua

2007

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi familia la cual me ayudaron con su apoyo incondicional a ampliar mis conocimientos y estar más cerca de mis metas profesionales. Esto fue posible primero que nadie con la ayuda de Dios, gracias por otorgarme la sabiduría y la salud para lograrlo. Gracias a mi compañera y amiga Eva Mendoza por su apoyo en gran parte para el desarrollo de este proyecto de investigación durante su elaboración.

Dios los bendiga!!!.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todos aquellos que de una u otra forma me ayudaron durante el desarrollo de la presente tesis durante el tiempo de su desarrollo. Mi mas profundo agradecimiento a mi asesor de tesis, Ing. Luis Bullón Salazar, por su asesoramiento y estímulo para seguir creciendo intelectualmente e hizo posible que este proyecto de tesis fuera una realidad. A mi familia por su ayuda y constante cooperación. Y en especial a mis compañeras y amigas Eva Mendoza Guerrero y Martha Rafael Aliaga por su apoyo incondicional durante su elaboración.

INDICE

<u>Índice de Tablas</u>	4
<u>Índice de Cuadros</u>	5
<u>I. CAPÍTULO 1. INTRODUCCION</u>	6
1.1 <u>Antecedentes</u>	7
1.2 <u>Definición del Problema</u>	25
1.3 <u>Preguntas de Investigación</u>	26
1.4 <u>Objetivos de la Investigación</u>	27
1.4.1. <u>Objetivo general</u>	27
1.4.2. <u>Objetivos Específicos</u>	27
1.5 <u>Significado del Estudio</u>	28
1.6 <u>Hipótesis</u>	29
1.7 <u>Marco Teórico</u>	31
1.8 <u>Definición de Términos</u>	48
<u>II. CAPÍTULO 2. REVISIÓN BIBLIOGRAFICA</u>	55
<u>III. CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</u>	69
3.1 <u>Planteamiento del problema</u>	69
3.2 <u>Objetivo de la Investigación</u>	69
3.3 <u>Elaborar el marco teórico</u>	70

3.3.1	<u>Complementariedad entre tecnología y Organización: la teoría de recursos y capacidades.</u>	70
3.3.2	<u>Las capacidades y prácticas que complementan las ventajas competitivas.</u>	75
3.3.3	<u>Turbulencia del Entorno</u>	79
3.3.4	<u>Orientación estratégica del negocio, orientación estratégica del sistema de información y alineación estratégica.</u>	80
3.4	<u>Tipo de investigación</u>	82
3.5	<u>Establecer las hipótesis y definir las variables.</u>	83
3.5.1	<u>Formulación de hipótesis.</u>	83
3.5.2	<u>Definición de variables.</u>	84
3.6	<u>Diseño de la investigación</u>	89
3.7	<u>Selección de la muestra.</u>	89
3.7.1	<u>Tamaño de la muestra.</u>	90
3.8	<u>Recolección de datos.</u>	91
3.9	<u>Descripción de los instrumentos.</u>	92
3.10	<u>Cuestionario.</u>	93
3.11	<u>Preparación de datos</u>	94
3.12	<u>Sondeo Piloto</u>	101
3.13	<u>Validez y fiabilidad</u>	107
3.14	<u>Análisis de Correlación</u>	109

3.15	<u>Análisis de Regresión</u>	109
IV.	<u>CAPÍTULO 4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS</u>	110
4.1	<u>Análisis de Datos</u>	110
4.1.1	<u>Datos Normales</u>	110
4.1.2	<u>Valores Perdidos</u>	111
4.1.3	<u>Valores fuera del Rango</u>	111
4.2	<u>Fiabilidad y Validez</u>	111
4.3	<u>Resultados del Análisis de Correlaciones</u>	112
4.4	<u>Resultados del Análisis de Regresión Lineal</u>	114
V.	<u>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES</u>	116
VI.	<u>CAPÍTULO 6.RECOMENDACIONES</u>	118
VII.	<u>CAPÍTULO 7.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</u>	119
	<u>Anexo 1: Encuesta</u>	a
	<u>Anexo 2: Sondeo Piloto</u>	b
	<u>Anexo 3: Carta de consentimiento Informado</u>	c

Índice de Tablas

Tabla 1:	Clasificación de Variables	82
Tabla 2:	Variables, Indicadores, Escala e Ítems	94
Tabla 3:	Variables, Indicadores, Escala e Ítems empleadas En el sondeo piloto.	102
Tabla 4:	Matriz de Correlaciones (Capacidades TI)	113
Tabla 5:	Resumen del análisis de multiregresión (Turbulencia – Desempeño)	114
Tabla 6:	Resumen del análisis de multiregresión (Capacidades TI – Desempeño)	114

Índice de Cuadros

Cuadro 1:	Líneas Telefónicas Fijas por Región	8
Cuadro 2:	Teléfonos celulares x Región	9
Cuadro 3:	Usuarios de Internet por Región	10
Cuadro 4:	Densidad de los principales Indicadores de las tecnologías De información y comunicación	11
Cuadro 5:	Inversión Total en tecnología de la información y Comunicación	13
Cuadro 6:	Inversión Total en valores relativos	13
Cuadro 7:	Inversión en tecnología de la información y comunicación Por países latinoamericanos	14
Cuadro 8:	Porcentual de inversión en tecnología de la Información y comunicación por países latinoamericanos.	14
Cuadro 9:	Líneas Telefónicas en uso en Perú	15
Cuadro 10:	Teléfonos celulares en Perú	16
Cuadro 11:	Usuarios de Internet en Perú	17
Cuadro 12:	Usuarios de Internet en Sudamérica 2002	18
Cuadro 13:	Usuarios de Internet en Norteamérica 2002	18
Cuadro 14:	Usuarios de Internet en Europa /Perú 2003	18
Cuadro 15:	Usuarios de Internet en Asia / Perú 2003	19
Cuadro 16:	Suscriptores de Internet	20
Cuadro 17:	Nivel de Conocimiento de las TIC	20
Cuadro 18:	Evolución del uso de TIC	21
Cuadro 19:	Actividades que realizan en Internet	22
Cuadro 20:	Tipo de Conexión de Internet	22
Cuadro 21:	Inversión TIC – Perú	23
Cuadro 22:	Principales Segmentos de TIC	24
Cuadro 23:	Gráficos de distribución Normal	110