

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 | 114 |
| | (Capacidades TI – Desempeño) | |

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 |