



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Impacto del Sistema Gerencial Data Solution Web, en los indicadores de colocación y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, en el año 2011”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y
RELACIONES INTERNACIONALES**

AUTORES:

Br. Mescua Ampuero Lizeth Erly

Br. Mori López Paul Emerson

ASESOR:

Mg. Terrones Borrego Antonio Zalatiel

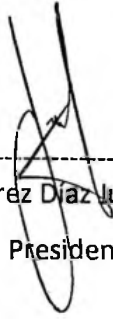
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Ciencias Empresariales

TARAPOTO- PERÚ

2015

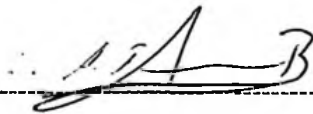
PÁGINA DEL JURADO



Dr. Juárez Díaz Juan Rafael
Presidente



MBA. Paredes del Águila Jardiel
Secretario



Mg. Terrones Borrego Antonio Zalatiel
Vocal

DEDICATORIA

Dedico la presente tesina a Dios el ser más maravilloso existente en nuestras vidas.

A mi esposo Paul Emerson, por su gran apoyo todo el tiempo para el desarrollo de la presente tesis y por está junto mí en este largo camino de la vida.

A mi hija Ximena Nicole Mori Mescua y a los que están por venir, por ser la fuente de mi inspiración y la dicha de nuestra inquebrantable unión como familia.

A mis queridos padres quienes con amor y sacrificio me dirigieron por el camino del bien brindándome sus sabios consejos y su apoyo incondicional en mi realización personal y profesional junto a mis hermanas.

Lizeth Erly Mescua Ampuero
Autora

DEDICATORIA

Dedico la presente tesina a Dios el ser más maravilloso existente en nuestras vidas.

A mi esposa Lizeth Erly, por el orgullo de sentirme el hombre más bendecido de la tierra por estar a su lado, que gracias a su esfuerzo tenemos lo que tenemos ahora y siempre.

A mi hija Ximena Nicole Mori Mescua y a los que están por venir, por ser la fuente de mi inspiración y la dicha de nuestra inquebrantable unión como familia.

A mis queridos padres por el darme la vida y un hogar lleno de hermosos recuerdos junto a mis hermanos.

Paul Emerson Mori López
Autor

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios nuestro señor por la oportunidad que hemos tenido que aprender, mejorar y de crecer junto a personas tan especiales para nosotros.

A nuestros queridos padres quienes con amor y sacrificio nos dirigieron por el camino del bien y la sabiduría brindándonos sus sabios consejos y su apoyo incondicional en nuestra realización personal y profesional.

Agradecimiento especial a nuestros profesores y a todas las personas involucradas en el desarrollo del presente estudio de investigación, aportando sus conocimientos de forma valiosa e innegable.

Los autores

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

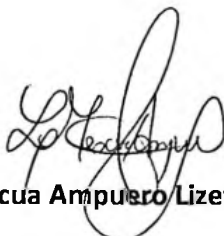
Yo Lizeth Erly Mescua Ampuero, estudiante del programa de maestría en administración de Negocios y Relaciones Internacionales de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42694079, con la tesis titulada **"Impacto del Sistema Gerencial Data Solution Web en los indicadores de colocación y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, en el año 2011"**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido copiados, ni duplicados, y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio; que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto 26 de Enero del 2015



Br. Mescua Ampuero Lizeth Erly

DNI N° 42694079

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo Paul Emerson Mori López, estudiante del programa de maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43517833, con la tesis titulada **"Impacto del Sistema Gerencial Data Solution Web en los indicadores de colocación y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, en el año 2011"**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido copiados, ni duplicados, y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio; que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto 26 de Enero del 2015


Br. Mori López Paul Emerson
DNI N°43517833

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador:

De conformidad con las disposiciones vigentes presentamos ante ustedes la Tesis titulada, **"Impacto del Sistema Gerencial Data Solution Web, en los indicadores de colocación y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, en el año 2011"**, con la finalidad de (colocar el objetivo general), en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magíster en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los Autores

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Dedicatoria.	iv
Agradecimiento.	v
Declaración de Autenticidad y no Plagio.	vi
Presentación.	viii
Índice.	ix
Resumen.	xiii
Abstract.	xiv
I. INTRODUCCIÓN.	15
Antecedentes.	15
Justificación.	50
1.1. Problema.	50
Formulación del problema.	51
1.2. Hipótesis.	51
1.3. Objetivos.	51
1.3.1. General.	51
1.3.2. Específicos.	51
II. MARCO METODOLÓGICO.	52
2.1. Identificación de variables	52
2.2. Operacionalización de variables.	52
2.3. Metodología.	53

2.4.	Tipo de estudio.	54
2.5.	Diseño.	54
2.6.	Universo	54
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	58
2.8.	Métodos de análisis de datos.	58
III.	RESULTADOS.	60
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	84
V.	CONCLUSIONES.	86
VI.	RECOMENDACIONES.	87
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	88
7.1.	Referencias Físicas.	89
7.2.	Bibliográficas y Páginas Web.	90
VIII.	ANEXOS.	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	Pág.
Figura 01: Sistema Financiero Peruano	25
Figura 02: Estructura de un SIG	30
Figura 03: Reporte de la evolución de las Colocaciones de Crédito 2010- 2011.	66
Figura 04: Valoración de logro de Metas de Colocaciones 2010 y 2011.	68
Figura 05: Valoración de Mora en los años 2010 y 2011.	72
Figura 06: Reporte de Evolución de Mora 2010-2011.	78
Figura 07: Número de Agencias por rango de colocaciones 2010.	79
Figura 08: Número de Agencias por rango de colocaciones 2011.	81
Figura 09: Distribución de las Colocaciones.	82
Figura 10: Distribución de la Mora.	83

ÍNDICE DE CUADROS

N°	Pág.
Cuadro 01: Montos de Colocaciones y Porcentaje de Mora por Agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC, Año 2011	55
Cuadro 02: Técnicas e Instrumentos utilizados en la Investigación.	58
Cuadro 03: Comportamiento de las Colocaciones y logro de metas por Agencia. Año 2010 - 2011 en Nuevos Soles.	61
Cuadro 04: Estadístico Descriptivo de Colocaciones 2010.	65
Cuadro 05: Número de agencias por rango de Colocaciones 2010.	65
Cuadro 06: Estadístico Descriptivo de Colocaciones 2011	67
Cuadro 07: Número de agencias por rango de Colocaciones 2011.	67
Cuadro 08: Cálculo de estadígrafos de porcentaje de logro de meta de Colocaciones.	69
Cuadro 09: Cálculo de estadígrafos antes del sistema de información	69
Cuadro 10: Cálculo de estadígrafos después del sistema de información	69
Cuadro 11: Prueba de Distribución Normal o Gauss para comparar resultados del logro de metas de colocaciones ANTES y DESPUÉS de la Implantación en el Impacto Sistema Data Solution Web en la Caja Municipal de ahorro y Crédito Piura SAC	70
Cuadro 12: Porcentaje de Morosidad 2010 - 2011	73
Cuadro 13: Porcentaje de Mora.	75
Cuadro 14: Cálculo de estadígrafos antes del sistema de información	76
Cuadro 15: Cálculo de estadígrafos después del sistema de información	76
Cuadro 16: Prueba de Distribución Normal o Gauss para comparar resultados de Mora ANTES y DESPUÉS de la implementación en el Impacto Sistema Data Solution Web en la Caja Municipal de 4Ahorro y Crédito Piura SAC.	76
Cuadro 17: Valoración de logro de Metas.	80
Cuadro 18: Agencias que lograron la menor cantidad de Mora en los años 2010 y 2011 de acuerdo a la valoración.	82

RESUMEN

La presente investigación "Impacto del Sistema Gerencial Data Solution Web, en los indicadores de colocación y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, en el año 2011" surge, a la falta de un Sistema Gerencial en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC. Es así que se planteó el problema de investigación ¿Cuál es el impacto del sistema Gerencial Data Solution Web, en los indicadores de colocación y la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, en el año 2011"?; así mismo se planteó como objetivo general "Determinar el impacto del Sistema Gerencial Data Solution Web en los indicadores de colocación y la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, en el año 2011."; como objetivos específicos: Determinar el impacto del Sistema Gerencial Data Solution Web en el comportamiento de las colocaciones por agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. y Determinar el impacto del Sistema Gerencial Data Solution Web en el comportamiento de la morosidad por agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C, dando como probable respuesta a la siguiente Hipótesis El Sistema Gerencial Data Solution Web, impacta en los indicadores de colocación y morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC, en el año 2011.

La metodología de estudio realizada fue aplicada con tipo de estudio experimental y un diseño de investigación pre-experimental. Se trabajó con una población muestral de 93 agencias a nivel nacional. Para la recolección de datos se aplicaron instrumentos. También se utilizó la Prueba Z De Kolmogorov-Smirnov, que se utiliza para contrastar la hipótesis nula de que dos muestras independientes de tamaños n_1 y n_2 proceden de la población. El contraste se basa en las diferencias entre las frecuencias relativas acumuladas hasta los mismos puntos de corte correspondientes a las dos muestras. Si H_0 es cierta es de esperar que dichas diferencias sean pequeñas.

Finalmente luego de la aplicación del estadístico para la prueba de hipótesis, se puede afirmar que la implantación del sistema DSW en el periodo 2011, ha tenido un impacto positivo en los indicadores de colocación y morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, reflejado en los resultados obtenidos.

PALABRAS CLAVES: "Sistema Gerencial Data Solution Web. Indicadores de colocación y morosidad"

SUMMARY

The present investigation "Impact of the Managerial System Dates Solution Web, in the indicators of placement and debt in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, in the year 2011" it arises, to the lack of a Managerial System in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC. It is so the problem of investigation appeared which is the impact of the Managerial system It dates Solution Web, in the indicators of placement and the delinquency of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, in the year 2011"; likewise It considered as general aim" To determine the impact of the Managerial System It dates Solution Web in the indicators of placement and the debt of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, in the year 2011."; as specific aims: To determine the impact of the Managerial System Dates Solution Web in the behavior of the placements for agencies of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC. and to determine the impact of the Managerial System Dates Solution Web in the behavior of the debt for agencies of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, giving as probable response to the following Hypothesis The Managerial System Dates Solution Web, affects the indicators of placement and delinquency of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, in a year 2011.

The methodology of study realized was applied by type of experimental study and a design of pre-experimental investigation. One worked with a sample population of 93 national agencies. For the compilation of information instruments were applied. Also there was in use the Test Z De Kolmogorov-Smirnov, which is in use for confirming the void hypothesis of which two samples independent from sizes n_1 and n_2 come from the population. The contrast is based on the differences between the relative frequencies accumulated up to the same points of court corresponding to both samples. If H_0 is true it is of hoping that the above mentioned differences are small.

Finally after the application of the statistician for the test of hypothesis, it is possible to affirm that the implantation of the system DSW in the period 2011, has had a positive impact in the indicators of placement and delinquency of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, reflected in the obtained results.

KEY WORDS: "Managerial System Dates Solution Web. Indicators of placement and delinquency"