



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Las TICs y su influencia en la productividad de la
COOPAC. Santo Cristo de Bagazán en los Periodos
2010-2012”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

MAESTRÍA EN FINANZAS

AUTOR:

Br. VILLACORTA MARINA, Roemer

ASESOR:

Mg. HUGO ELIAS BERNAL LOZANO

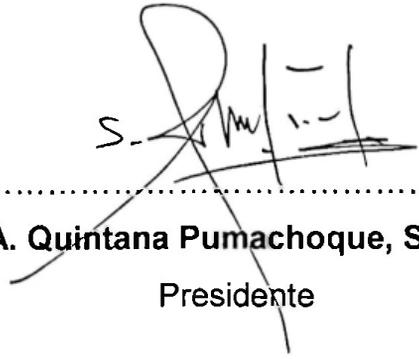
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Creación de valor para las empresas

RIOJA – PERÚ

2014

PAGINA DEL JURADO



.....

MBA. Quintana Pumachoque, Silvestre
Presidente



.....

Dr. Juárez Díaz, Juan Rafael
Secretario



.....

Mg. Torres Delgado, Wilson
Vocal

DEDICATORIA

A mi querida familia por su invaluable apoyo, por compartir mis proyectos y acompañarme tomados de la mano para alcanzar mis metas.

Roemer

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de forma directa en indirecta en la realización de la tesis:

En primer lugar agradecer a mi adorada familia, por brindarme su apoyo incondicional en todas mis decisiones; de igual manera a los Funcionarios de la **“Coopac. Santo cristo de Bagazán”** que contribuyeron con su colaboración y sus apreciaciones, así como críticas; facilitándome con los documentos formales necesarios para la elaboración del informe.

Finalmente, quiero agradecer a la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO por acogerme y permitir la realización de la tesis y por ende la de obtener el título profesional como Maestro en Finanzas.

Roemer

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Roemer Villacorta Marina, estudiante del Programa maestrías de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41924516 con la tesis titulada ***“Las TICs y su influencia en la productividad de la COOPAC. Santo Cristo de Bagazán”***

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 falseados, ni duplicados, ni copiados 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, agosto 2015



Br. Roemer Villacorta Marina

DNI: 41924516

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada *“Las TIC y su influencia en la productividad de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán periodos 2010-2012”* con la finalidad de determinar la influencia de las TIC en la productividad de la Coopac”. De conformidad con las disposiciones vigentes del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, someto a vuestra consideración el presente trabajo para obtener el Grado Académico de Maestría en Finanzas.

Esperando cumplir con los requisitos que merezca su aprobación.

El autor.

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
Antecedentes	11
Fundamentación científica, técnica o humanística.....	18
Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	18
Características de las TIC en la estrategia Empresarial.....	18
Efectos de la IT sobre la empresa.....	22
Enfoque de la IT en el negocio.....	29
Las TIC en la banca.....	32
Características de las Tics	33
Ventajas y desventajas de las Tics	34
Indicadores de medición de las TICs.	35
Fundamentación sobre de la productividad.....	37
Diferencia entre Productividad y Producción.....	38
Justificación.....	47
□ Justificación Operativa:	49
1.1. El problema:	50
1.1.1. Problema general.....	60
1.1.2. Problemas Específicos:	60

1.2. Hipótesis.....	61
1.2.1. Hipótesis General.....	61
1.2.2. Hipótesis Específicos:	61
1.3. Objetivos.....	62
1.3.1. Objetivo General	62
II. MARCO METODOLÓGICO	63
2.1 Variables.....	63
2.2 Operacionalización de Variables.....	63
VARIABLE 1.....	63
VARIABLE 2.....	63
Productividad de la COOPAC “Santo Cristo de Bagazán”	63
2.3. Metodología.....	64
2.5. Diseño del Estudio.....	64
2.6. Población, Muestra y Muestreo.....	65
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	66
2.8. Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	67
2.9. Métodos de análisis de datos.....	67
III. RESULTADOS	69
IV. DISCUSIÓN.....	87
V. CONCLUSIONES	89
VI. RECOMENDACIONES.....	90
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	92
ANEXOS	94
Anexo 01: Matriz de Consistencia	95
Anexo 02: Instrumento de recolección de información.....	97

RESUMEN

La presente investigación denominada “Las TICs y su influencia en la productividad de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán en los Periodos 2010-2012”, tuvo como objetivo determinar dicha influencia, analizando y correlacionando la productividad en cuanto a las operaciones de Créditos, Ahorros, Remesas y Operaciones diversas que se realizan en la COOPAC. En cuanto a las TIC, se consideraron el teléfono celular, internet, intranet, página web, correo electrónico y correo corporativo.

En la parte operativa, se realizó una investigación cuantitativa de tipo correlacional contando para ello con una muestra de 28 empleados, los cuales respondieron a un cuestionario de 11 preguntas relacionadas con el uso de las TIC. Asimismo, y según los supuestos teóricos asumidos en la investigación, se formuló la hipótesis bajo el supuesto que el uso de las TIC por parte de los empleados influía directamente en la Productividad de las operaciones que se realizan en la COOPAC.

Respecto al procesamiento de datos, esta se realizó en forma electrónica, correlacionando el uso de las TICs con cada una de las operaciones consideradas en el estudio para los años del 2010 al 2012. Asimismo se realizó la prueba de hipótesis con un nivel de confianza del 95% utilizando el coeficiente de correlación de Pearson para la prueba t de student con 26 grados de libertad.

En cuanto a los resultados, después de la prueba de hipótesis se llegó a la conclusión que el uso de las TIC influyeron significativamente mejorando la Productividad entre los años 2010 al 2012 en la COOPAC “Santo Cristo de Bagazán”. De esta conclusión se deriva la importancia de las TIC para mejorar la Productividad, lo cual se evidenció también en la relación directa entre el uso de las TIC y la productividad en cuanto a las operaciones de Créditos, Ahorros, Remesas y Operaciones diversas.

Palabras clave: Tecnologías de la Información y Comunicación, Productividad

ABSTRACT

This research called "Las TIC y su influencia en la productividad de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán en los Periodos 2010-2012", aimed to determine this influence, analyzing and correlating productivity in terms of the operations of credit, savings, remittances and various operations carried out in the COOPAC. As for TIC, cell phone, internet, intranet, website, email and corporate email

They were considered. On the operational side, a quantitative research correlational counting on a sample of 28 employees who responded to a questionnaire of 11 questions related to the use of TIC was made. Moreover, according to the theoretical assumptions made in the investigation, the hypothesis was formulated under the assumption that the use of TIC by employees directly influenced the productivity of the operations performed in the COOPAC.

Regarding data processing, this is done electronically, correlating the use of TIC with each of the operations concerned on the study for the years from 2010 to 2012. Also the hypothesis test was conducted with a level of confidence 95% using the Pearson correlation coefficient for student t test with 26 degrees of freedom. As for the results, after hypothesis testing was concluded that the use of TIC influenced significantly improving productivity between 2010 and 2012 in the COOPAC "Santo Cristo de Bagazán". This conclusion the importance of TIC derives to improve productivity, which is also evident in the direct relationship between the use of TIC and productivity in terms of the operations of credit, savings, remittances and various operations.

Keywords: Information Technology and Communication, Productivity