



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS
CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Business Intelligence en la Toma de Decisiones del Departamento Comercial Warmi
Chic S.A.C., Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnología de la Información

AUTORA:

Matienco Alcantara, Gianina Alejandra (ORCID: 0000-0002-8968-6242)

ASESOR:

Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo (ORCID: 0000-0001-7894-7526)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Información y Comunicaciones

LIMA- PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres, que siempre me brindaron palabras de aliento para seguir logrando mis metas en mi vida profesional.

La autora

Agradecimiento

A mi asesor, por el tiempo y la paciencia al compartir sus conocimientos en la elaboración del documento.

La autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
II. Método	23
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.2. Operacionalización de variables	24
2.3. Población, muestra y muestreo	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Procedimiento	28
2.6. Método de análisis de datos	28
2.7. Aspectos éticos	29
III. Resultados	30
IV. Discusión	40
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	43
VII. Referencias	44
VIII. Anexos	49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Herramientas del Business Intelligence	19
Tabla 2: Operacionalización de las variable business intelligence	25
Tabla 3: Operacionalización de la variable toma de decisiones	25
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento para medir las variables	26
Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos de la variable BI	27
Tabla 6: Validez de contenido por juicio de expertos de la variable toma de decisiones	27
Tabla 7: Niveles de confiabilidad	28
Tabla 8: Confiabilidad del instrumento	28
Tabla 9: Frecuencia de los niveles de la variable business intelligence	30
Tabla 10: Frecuencia de los niveles de la dimensión sistemas de información	31
Tabla 11: Frecuencia de los niveles de la dimensión innovación	32
Tabla 12: Frecuencia de los niveles de la dimensión proceso administrativo	33
Tabla 13: Frecuencia de los niveles de la variable toma de decisiones	34
Tabla 14: Frecuencia de los niveles de la dimensión proceso de toma de decisiones	35
Tabla 15: Frecuencia de los niveles de la dimensión planificación comercial	36
Tabla 16: Correlaciones	37

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Business Intelligence como representación estructurada	14
Figura 2: Componentes del Business Intelligence	17
Figura 3: El cuadrante mágico de Gartner	18
Figura 4: Diseño	23
Figura 5: Niveles de correlación de Spearman	29
Figura 6: Niveles de la variable business intelligence	30
Figura 7: Niveles de la dimensión sistemas de información	31
Figura 8: Niveles de la dimensión innovación	32
Figura 9: Niveles de la dimensión proceso administrativo	33
Figura 10: Niveles de la variable toma de decisiones	34
Figura 11: Niveles de la dimensión proceso de toma de decisiones	35
Figura 12: Niveles de la dimensión planificación administrativa	36

Resumen

La presente investigación titulada Business Intelligence en la toma de decisiones del departamento comercial Warmi Chic S.A.C., Lima, 2019, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el business intelligence y la toma de decisiones del departamento comercial Warmi Chic S.A.C., Lima, 2019.

El método empleado fue hipotético - deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental de corte transversal. La población fue conformada por 10 tomadores de decisión del departamento comercial y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica empleada para recabar la información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, determinando la confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach ($\alpha = 0,954$), además estuvo validado a través del juicio de expertos.

Se llegó a la conclusión que existe evidencia para afirmar que el business intelligence tiene una relación positiva considerable ($\rho = 0,760$) y significativa ($p = 0,011$ menor que $0,05$) con la toma de decisiones del departamento comercial Warmi Chic S.A.C., Lima, 2019.

Palabras clave: business intelligence, toma de decisiones, departamento comercial, sistema de información.

Abstract

The present investigation entitled Business intelligence in the decision making of the commercial department Warmi Chic S.A.C., Lima, 2019. The main objective is determine the relationship between Business Intelligence and the decision making of the commercial department Warmi Chic S.A.C., Lima, 2019.

The method used was hypothetical – deductive, the type of investigation was basic correlational level, quantitative approach; of non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 10 decision makers from the commercial department and the sampling was non-probabilistic. The technique used to collect the information was the survey and the data collection instrument was the questionnaire, determining the reliability through the Cronbach´s Alpha reliability statistic ($\alpha = 0,954$), also, it was validated through the expert judgment.

The present investigation has results that there is evidence to affirm that business intelligence has a significant positive relationship ($\rho=0,760$) and significant ($p=0,011$ less than $0,05$) with the decision making of the commercial department, Warmi Chic S.A.C., Lima, 2019.

Keywords: business intelligence, decision making, commercial department, information system