



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Business Intelligence para la toma de decisiones en la gestión de
créditos en una entidad financiera, Cañete, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Zapata Euscate, Carlos Eduardo (orcid.org/0000-0002-8615-243X)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (orcid.org/0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, a mi madre, a mi hija y a ti por apoyarme siempre y en cada momento.

Agradecimiento

Quisiera agradecer a mi familia que tuvo paciencia en mis amanecidas y preocupaciones. A mis profesores de la Universidad Cesar Vallejo, quienes me orientaron en las diversas materias, pero en especial al Mag. Arturo Jaime Zuñiga Castillo por confiar en mí y apoyarme siempre.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Tabla de datos agrupados de Business Intelligence y sus dimensiones</i>	26
Tabla 2	<i>Tabla de datos agrupados de Toma de Decisiones y sus dimensiones</i>	26
Tabla 3	<i>Business Intelligence - Toma de Decisiones tabulación cruzada</i>	27
Tabla 4	<i>Resultado pruebas de chi-cuadrado</i>	28
Tabla 5	<i>Medidas simétricas: V de Cramer</i>	28
Tabla 6	<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	29
Tabla 7	<i>Medidas direccionales: V de Cramer</i>	30
Tabla 8	<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	31
Tabla 9	<i>Medidas direccionales: V de Cramer</i>	31
Tabla 10	<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	32
Tabla 11	<i>Medidas direccionales: V de Cramer</i>	33

Resumen

La investigación titulada: “Business Intelligence para la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, Cañete 2022”, donde planteamos el problema general, en qué medida el Business Intelligence influye en la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con un nivel explicativo y de corte transversal, donde se buscó determinar la influencia del Business Intelligence sobre la toma de decisiones para gestión de créditos en una entidad financiera, apoyándome en el método hipotético deductivo y con una población censal conformada por 120 colaboradores de la entidad, se aplicó dos cuestionarios y con el apoyo del programa estadístico SPSS V28, para el procesamiento de los datos. En referencia a los resultados indicamos que la variable Business intelligence obtuvimos un 90.83% de eficiencia, del mismo modo la variable Toma de decisiones es obtuvo un 85.00% de eficiencia. Por lo tanto, se demostró que el Business Intelligence influye significativamente en la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, en Cañete 2022, según prueba V de Cramer con el valor de 0,599.

Palabras Clave: Business Intelligence, toma de decisiones, proceso interactivo.

Abstract

"Business Intelligence for decision making in credit management in a financial entity, Cañete 2022", where we pose the general problem, to what extent Business Intelligence influences decision making in credit management in a financial entity in Cañete 2022. The study was developed under a quantitative approach, of an applied type with an explanatory and cross-sectional level, where it was sought to determine the influence of Business Intelligence on decision making for credit management in a financial institution, based on the deductive hypothetical method and with a census population made up of 120 employees of the entity, two questionnaires were applied and with the support of the SPSS V28 statistical program, for data processing. In reference to the results, we indicate that the Business intelligence variable obtained 90.83% efficiency, in the same way the Decision-making variable obtained 85.00% efficiency. Therefore, it was shown that Business Intelligence significantly influences decision-making in credit management in a financial institution, in Cañete 2022, according to Cramer's V test with a value of 0.599.

Keywords: Business Intelligence, Decision Making, Interactive Process.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos en un mundo altamente competitivo con economías globalizadas y con alto procesamiento de datos o mayormente conocida como analítica de datos. A raíz de esto se presenta una oportunidad para el desarrollo de los sistemas de información. Básicamente para el Business Intelligence (BI), como herramienta que permite la recopilación, manejo, procesamiento y presentación de grandes cantidades de información con la única finalidad de poder evaluar, analizar y predecir aspectos del mercado y fundamentalmente de los clientes, así de esta forma podremos transformar los datos en información y posteriormente en conocimiento, la cual nos ayude a tomar decisiones estratégicas en el momento y lugar adecuado, de esta forma lograr objetivos y metas trazadas por toda entidad.

Estos sistemas de información vienen tomando mayor énfasis en varios aspectos de nuestra sociedad y mucho más en la economía moderna, especialmente en el sector financiero, motivo por el cual se ha producido una gran transformación digital y virtual, de esta forma surge la preocupación en muchas empresas e industrias a nivel global.

En la actualidad la calidad y precisión de los datos en los negocios no solo nos indica sobre las pérdidas o utilidades, ahora se trata de la supervivencia. Los estudiosos de diversas empresas indican que en los años venideros existirán millones de personas quienes aplicaran el BI como una herramienta de evaluación en el día a día (Cano, 2007).

No cabe duda alguna, que en América Latina es una tierra todavía explorable y fértil para el desarrollo de nuevas tecnologías, pues en esta vorágine de crecimiento empresarial muchas multinacionales que utilizan Business Intelligence, son las que invierten grandes cantidades de recursos en la región. Es importante señalar que las compañías de Estados Unidos o Europea, ya aprecian los beneficios del uso de estas tecnologías, es así que un gran número de empresas de Latinoamérica ya están compitiendo con estos mercados, toda vez que utilizan estas herramientas (Carhuaricra y Gonzales, 2017).

En Perú no somos ajenos a la revolución de los datos, la cual está claramente orientada al mejor uso de la información. Actualmente se requiere de expertos preparados para afrontar los cambios y retos que nos depara dicha revolución, por ello, es propicio analizar el desarrollo de las tecnologías de BI en la

toma de decisiones, la cual pueda contribuir en la solución de problemas del sector financiero y empresarial.

En la entidad financiera, analizando el mercado y adecuándose a los nuevos retos tecnológicos, decidió implementar Business Intelligence, toda vez que no se cuenta con un área y por ende con una tecnología de analítica de datos, minería de datos, etc. La cual los deja en clara desventaja con la competencia, pues la entidad deja de incrementar su cartera de colocaciones (Créditos) y captaciones (Ahorros), así como poder descentralizar su portafolio de servicios en diversas zonas de nuestro país.

Esto nos brinda una oportunidad de tomar decisiones oportunas y efectivas en el proceso de créditos, en sus diferentes etapas llámense evaluación, calificación, aprobación, desembolso y posterior seguimiento.

No cabe duda que si logran explotar estas herramientas y una adecuada toma de decisiones en la gestión crediticia podremos obtener nuevos clientes, fidelización de los ya existentes, una oportuna información de la cartera morosa, además de la optimización del tiempo, información estratégica y por ende el logro de las metas y objetivos trazadas. Lo cual se verá reflejada en ganancias y resultados en la entidad financiera (Solano, 2018).

Con la finalidad de analizar las dos variables; Business Intelligence y toma de decisiones, se plantea el siguiente problema:

¿En qué medida el Business Intelligence influye en la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022?

Conforme al problema planteado se presentan los siguientes problemas específicos:

¿En qué medida el Business Intelligence influye en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión de crédito en una entidad financiera en Cañete 2022?

¿En qué medida el Business Intelligence influye en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión de crédito en una entidad financiera en Cañete 2022?

¿En qué medida el Business Intelligence influye en las decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión de crédito en una entidad financiera en Cañete 2022?

Referente a la justificación práctica podemos indicar que:

La actual investigación brindará a la entidad financiera, una herramienta mediante la cual podrá planificar, evaluar, desplegar políticas, formas de ventas, descubrir tendencias, de esta forma ayude a realizar una conveniente toma de decisiones y por ende competir en el sector de las microfinanzas, teniendo en cuenta la alta competencia que existe y evaluando el crecimiento en diversas zonas del país. En vista de esta necesidad se requieren sistemas de información que les permita tomar decisiones de forma oportuna, ágil y en tiempo real. De esta forma dicha información nos ayudará a mantener una ventaja competitiva en el sector.

Del mismo modo se justifica teóricamente la investigación toda vez que nos permitirá contribuir en el conocimiento del Business Intelligence o Inteligencia de negocios en una entidad financiera en cañete 2022, toda vez que esta herramienta de análisis de datos, nos brindará diversas opciones para la toma de decisiones en las diversas etapas del proceso de créditos, de esta forma nos ayudará a lograr las metas u objetivos fijadas por la entidad, sin duda que esta herramienta está siendo implementada por diversas empresas de la misma forma que nos ayuda en el crecimiento de la validez en la toma de decisiones.

De esta forma la investigación posee una justificación metodológica, que:

En la presente investigación esperamos conocer los procesos del análisis de datos, su tratamiento, evaluación y aplicación, de esta forma valorar su aporte en la toma de decisiones para la gestión crediticia en sus diversos niveles y/o etapas. En tal sentido esto nos permita percibir, comprender, entender y analizar los diversos comportamientos del cliente y del mercado.

Es aquí donde radica la importancia de realizar el presente estudio, el cual nos permita implementar estrategias basados en la toma de decisiones que pueden ser utilizadas de forma operativa y/o estratégica en una entidad financiera de cañete; así mismo analizamos la articulación de las variables Business Intelligence y su incidencia en la toma de decisiones.

La investigación realizada muestra la siguiente hipótesis general:

Business Intelligence influye significativamente en la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Continuando con el estudio se presenta las siguientes hipótesis específicas:

Business Intelligence influye significativamente en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Business Intelligence influye significativamente en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Business Intelligence influye significativamente en las decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Como objetivo general tenemos:

Determinar en qué medida el Business Intelligence influye en la toma de decisiones para gestión de créditos en una entidad financiera, Cañete 2022.

También tenemos que indicar como objetivos específicos:

Determinar en qué medida el Business Intelligence influye en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, Cañete 2022.

Determinar en qué medida el Business Intelligence influye en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad Financiera, Cañete 2022.

Determinar en qué medida el Business Intelligence influye en las decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, Cañete 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de conocer el Business Intelligence y toma de decisiones, fue importante investigar diversas perspectivas, desde el punto de vista nacional, citándolos a continuación:

Siesquen (2019), desarrollo una investigación sobre una solución de BI para la dirección del gasto, el desarrollo de la presente investigación se realizó del tipo aplicada, pues realizaron el uso de herramientas de BI como análisis multidimensional, así mismo fue de nivel descriptivo aplicado con un diseño no experimental. Teniendo una evaluación de diversas fuentes de información para el análisis del gasto de la entidad entre los años 2014-2016. Como resultado de la aplicación del software Pentaho Bi-Server; se pudo crear, manipular e interactuar con cubos de información, mediante los cuales se permitió contrastar que la solución planteada brinda mayor detalle para el análisis del gasto y donde se concluyó que los indicadores planteados en la hipótesis, se lograron pues al generar el modelo de análisis dimensional, se obtuvo una mejora en la dirección del gasto de la entidad y de esta forma mejorar los resultados financieros.

Rivera (2021), ejecuto una investigación sobre una herramienta de business intelligence para lograr contribuir en la toma de decisiones en una unidad educativa de Guayaquil 2020, los estudios fueron de tipo descriptiva pues nos muestra situaciones o características de una población que en nuestro caso será nuestra muestra. Utilizó un método deductivo y con un diseño no experimental. Obtuvo como resultado un análisis FODA de la entidad educativa donde se observó aspectos internos, externos de nivel administrativo, humano, tecnológico, etc. Donde se observó que las decisiones o soluciones propuestas de parte de los líderes no están estandarizados, no poseen manuales o procedimientos, adicionalmente se validó que aprovechan las herramientas como el BI. Se realizaron procesos, protocolos y normativas que puedan adaptarse a las diversas necesidades de la entidad, adicionalmente se crearon perfiles para diversas situaciones adecuadas a la normativa actual. Finalmente se puede comentar que los diversos niveles de la entidad deben mantener un estándar para la toma de decisiones en el ámbito académico y definir de forma estructurada la plataforma inteligente.

Carhuaricra y Gonzales (2017), llevó a cabo la implementación de BI para mejorar la eficiencia en la gestión de proyectos, dicha investigación fue de tipo Explicativo y descriptivo con un diseño experimental, la cual nos permitirá determinar de qué forma influye la variable Business Intelligence en la variable Toma de decisiones, en donde se obtuvo como resultado una disminución del 6% en relación al tiempo de los proyectos, un 50% sobre los errores y un 9% con relación al costo de los mismos. Concluyendo que la aplicación de BI en los proyectos evaluados significó una mejora en las tomas de decisiones, la cual brinda un impacto favorable y positivo para el logro de los objetivos. Es importante indicar que de los 8 proyectos planteados, 5 fueron exitosos y con mejoras sustanciales.

Sanchez (2019), llevó a cabo una investigación sobre el procedimiento de toma de decisiones en las Pymes, la cual fue de enfoque cualitativa con un nivel descriptivo, pues se utilizaron instrumentos como la entrevista, con un método de investigación no experimental, pues no se manipulo las variables planteadas. Sobre la muestra al existir una población reducida se realizó el muestreo, teniendo como insumos las entrevistas de los lideres (Gerente, administrador). De los resultados podemos evidenciar que la experiencia y la intuición serían las principales características de los microempresarios, además podemos indicar que no se toman el tiempo necesario para realizar un análisis profundo del problema y su magnitud. Sobre las conclusiones indicaremos que lograron implementar siete modelos los cuales puedan ayudar en la toma de decisiones en los posibles problemas a presentarse. Sin embargo es bueno indicar que se sugiere efectuar asambleas periódicas para dar a conocer la disolución a los problemas y realizar una evaluación de los mismos.

Ponce (2017), llevó a cabo una investigación sobre la utilización de indicadores de gobierno estratégico y su enlace con la toma de decisiones en la gerencia y sobre la rentabilidad en empresas, la cual fue de tipo aplicada y el nivel de la investigación fue explicativo con un diseño no experimental, donde se tomó una muestra a 26 colaboradores mediante la siguiente fórmula:

$$M = Oy2 (f) Ox1$$

Dónde:

M= Muestra.

O= Observación.

X1= Aplicación de indicadores de gestión estratégica.

Y1= Toma de decisiones gerencial.

Y2 = Rendimiento empresarial.

F= En función de.

Sobre los resultados del análisis financiero podemos indicar que existe exceso de existencias en caja, lo cual puede ser perjudicial, de la misma forma existe una cartera morosa la cual debe ser acelerada en el corto plazo. Así mismo los EEFF entre 2014 - 2016 indican una rentabilidad baja que viene decreciendo año a año. Sobre las conclusiones es necesario realizar una sensibilización sobre la alta dirección donde una posición financiera es importante para una apropiada toma de decisiones, adicionalmente se debe direccionar los objetivos de la entidad en la satisfacción del cliente final y preparar a los colaboradores en los instrumentos de gestión orientadas a mejorar los estados financieros.

Del mismo modo se realizó una investigación con datos de corte internacional de investigaciones similares al presente estudio:

Cerda - Leiva et al. (2020), realizaron una publicación sobre el avance en la analítica e inteligencia de negocios a las pymes, esta investigación presenta un enfoque aplicado y de tipo exploratoria, pues está enfocada en desarrollar temas relacionados con el análisis y el BI en las PYMES entre los años 2017 y 2018. La misma que presenta que las herramientas de BI siempre estaban fijadas para empresas de mayor magnitud, pues los costos y tiempos para llevar a cabo estos suelen ser onerosos. Sin embargo, en la actualidad los avances tecnológicos permiten que las PYMES puedan acceder a tecnologías de BI accesibles y de esta forma facilite el logro de datos en tiempo y forma. Teniendo presente el párrafo que lo precede y conforme a las encuestas planteadas, se concluyó que el RQ1 se logró realizar un avance con propuestas claras para poder ingresar con el análisis y el BI para la dirección de las PYMES, específicamente en procesos críticos. Sin embargo no es suficiente lo logrado para secundar la sostenibilidad en este importante rubro de la economía.

Vanegas et al. (2020), realizaron un artículo sobre Mejora de la toma de decisiones en ciclo de ventas del subsistema comercial de servicios en una empresa de IT, donde el método aplicado se constituyó en tres etapas: Una primera

donde se analizó datos relevantes de las ventas, validando un par de periodos anuales. Una fase dos donde se realizó la vinculación y discusión de la indagación con grupo de colaboradores entre ellos algunos funcionarios de ventas y posteriormente en la fase tres se fusionó la información recogida en las fases anteriores y posteriormente, aplicarlos en nuestra web. Podemos obtener como resultado que el instrumento utilizado nos permite una descarga, elaborar y disposición de datos en los diversos niveles del servicio comercial, esto nos muestra la rebaja significativa de los tiempos para el manejo de información para las ventas. Visto lo anterior podemos concluir que la mejora en los manejos de costos y recursos asociados a proceso de pronóstico de ventas genera diversos beneficios a la entidad con relación al anterior proceso.

Ahumada y Perusquia (2016), publicaron un artículo sobre Business Intelligence: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica, en la investigación de tipo cualitativa, pues se lleva a cabo diversas reuniones a detalle con diversas entidades del sector, estas reuniones fueron de orden no dirigente, no formal, no uniforme y abierto. Pues necesitamos analizar la subjetividad del usuario. Su diseño fue realizado tomando un muestreo aleatorio por estratos, diferenciando el tamaño de la empresa y el giro del mismo. Sobre la muestra fueron 14 entidades del sector TI en la ciudad de Tijuana, como resultado podemos validar la hipótesis que nos demuestra la relación afirmativa que podría existir entre las variables inteligencia de negocios (BI) y el crecimiento en la competitividad en las entidades, es así que se observa una correlación de ($r = 0.737$ y $p < 0.001$) respectivamente. Finalmente el análisis indica causalidad; existe relación significativa que demuestra que dichas variables covarían entre sí, por otro lado la relación entre variable predictoras y variable dependiente es mayor a 0.500 y con una significación menor al 0.01.

Pinto y Malcón (2018), en su publicación; Inteligencia de negocios (BI) e Inteligencia competitiva (CI) como fundamento para la toma de decisiones con conocimiento, en la metodología lo realizaron mediante el análisis bibliométrico de conocimiento científico del repositorio de la web of science de Thompson and Reuters en la aplicación de tópicos tanto en BI como en CI, para los periodos 1981 a 2017. En donde toman una muestra de los autores con mayor investigación científica de diversas áreas, también analizaron los países que aportan más a la

ciencia, así mismo las revistas de corte científico que realizan mayor aporte en diversas disciplinas e la investigación. Finalmente se pudo demostrar que los países con mayores índices o líderes en investigación son China, Estados Unidos e Inglaterra. Adicionalmente demostraron que el tridente de países antes mencionados generan el 47.66 % de las investigaciones de corte científico publicadas en el área de Inteligencia Competitiva, de la misma forma indican que el 48.06 % en las publicaciones de Inteligencia de negocios las realizan los mismos países.

En la investigación se indican teorías u orígenes sobre la variable Independiente:

Davenport y Harris (2008), Sobre los inicios del BI, podríamos hacer un breve recuento de los sucesos hasta llegar a nuestros días; desde aproximadamente 25 años se produjo una evolución en el apoyo en sistemas, esto debido a la aparición de los sistemas para el apoyo en manejo de información y la informática del usuario final. Posteriormente en la década de los 70; aparecieron los lenguajes de programación de cuarta generación (4GL) y los mainframe 4GL como SAS®, RAMIS, IFPS y Focus conforman el panorama informático. Sin duda que los 4GL de mainframe evolucionan hacia herramientas end-user computing (EUC) como SAS, RAMIS, IFPS, Focus y hojas de cálculo. En 1981 aparece el EUC y la computadora personal (PC); en donde IBM presenta la primera PC de escritorio e ingresa en el mercado el software EUC basado en PC, como hojas de cálculo, procesamiento de textos y gráficos, así como PC 4GL. Ya en los inicio de los 1980; empieza la explosión de EUC el uso de la tecnología EUC aumenta exponencialmente; EUC se convierte en la corriente principal dentro de las organizaciones, las herramientas de EUC proliferan sin estándares obligatorios ni apoyo al usuario. Ahora bien las organizaciones requieren infraestructuras centralizadas para respaldar sus necesidades de EUC. Finalmente en 1983 llegan los centros de información (o Data center). Sin lugar a dudas como ocurrió en los 80, ahora está ocurriendo una revolución tecnológica en el análisis.

Podemos decir que en 2003 se inicia la Explosión analítica donde mediante el uso de la tecnología analítica ha aumentado exponencialmente. La analítica ahora es la corriente principal. No es un secreto que las organizaciones, buscan las herramientas de análisis que les brinde una ventaja competitiva, además de una

infraestructura centralizada para respaldar su uso de análisis. A partir del 2008 se crean más centros de análisis por excelencia.

Básicamente los aplicativos de apoyo para toma de decisiones en la inteligencia empresarial, y explotan el BI o inteligencia de negocios. Todo centro de análisis de datos es considerado crítico para el éxito de la analítica empresarial y la inteligencia de negocios hoy en día como lo fue el centro de información para el éxito revolucionario de la informática del usuario final y los sistemas de soporte de decisiones en la década de 1980.

Según Conesa y Curto (2010), es un depósito de información; el cual nos proporciona una visión general, corriente y compuesta por los datos de una entidad, las cuales deben contener algunas propiedades: equilibrio, relación, fidedigno y con información esencial.

Con respecto a la teorías podemos indicar que según (Conesa y Curto, 2010), Business Intelligence (BI), es el conjunto de metodologías, aplicaciones, prácticas y capacidades enfocadas a la creación y administración de información que permite tomar mejores decisiones a los usuarios de una organización. Sin embargo (Medina, 2014), nos dice que BI es el conjunto de estrategias y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento mediante el análisis de datos existentes en una organización. A su vez (Muñoz Hernández et al., 2016), nos dice que BI es una mezcla de prácticas, facultades y técnicas utilizadas por la entidades para recoger y juntar la información, podemos adaptar reglas del negocio y con esto podemos asegurar su visibilidad de nuestra información todo esto en función de que podamos comprender la misma y que además logremos mejorar el desempeño. Adicionalmente (Cano, 2007), indica que BI es un proceso interactivo para explorar y analizar información estructurada sobre un área (normalmente almacenada en un datawarehouse), para descubrir tendencias o patrones, a partir de los cuales derivar ideas y extraer conclusiones.

No podemos dejar de lado el punto de vista de operativo el cual nos indica que BI, son tecnologías de la información donde nos brinda un grupo de metodologías, diversas aplicaciones y amplias técnicas que nos van a permitir juntar, suprimir y transformar datos de los diversos procesos transaccionales en una entidad, con esto logrando construir información crítica e importante, la cual

nos brindará un conocimiento en la magnitud que deseemos aplicarla en las decisiones futuras (Cáceres y Murillo, 2013).

Mencionamos algunas teorías con respecto a las dimensiones e indicadores:

Podemos indicar sobre el proceso Interactivo que en la Inteligencia de negocios supone un análisis de información continua y no solo un extracto en un momento exacto, Permitir reunir, depurar y transformar los datos en conocimiento (García et al., 2021). Con esta finalidad se fabrican los procesos de entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de la información.

En estas etapas o fases participa la tecnología, quienes agilizan la culminación para el uso y cometido de la información (Díaz Pérez et al., 2009).

En todo momento al hablar de BI asumimos que hablamos de gestión de la información, de análisis de información, quizás en un momento en el tiempo. Sin embargo debemos tener en cuenta que este proceso nos brinda valor, lo cual es diferente a un proceso cíclico de análisis, en donde analizamos cambios, tendencias, etc (Cano, 2007).

Sobre la entrada de la Información, podemos definir a la entrada de datos o de información, las cuales pueden ser de diversas formas manuales o automáticas, ahora bien estos pueden ser mediante interfaces mecánicas o automáticas. Por ejemplo, con la inteligencia artificial se puede reunir información de forma automática o en un sistema de registros de clientes de forma manual o sistematizada (Cohen y Asin, 2009).

Así mismo el almacenamiento de la Información, podemos decir que el almacenamiento es la retención de datos o muchas veces conocido como información, la cual puede ser realizada de diversas formas y técnicas. También es bueno indicar que dichos datos se almacenan en estructuras denominadas tablas y posteriores archivos, y a su vez se transforman en BD ya en una etapa más compleja. Sobre los medios de almacenamiento pueden ser diversos y variados pues debemos definir según su criticidad y seguridad (Cohen y Asin, 2009).

Sin duda el procesamiento de la Información, lo definimos como el tratamiento de información a la forma de manejar la información almacenada de solo datos aleatorios a información útil, dicha información deberá ser de utilidad para quien la necesite. Dicho proceso es sumamente clave para todo sistema de información, pues el tratamiento es en esencia un subsistema de información. Si

bien el crecimiento de forma gigantesca de la infraestructura tecnológica nos orienta a procesar cada vez más información esto nos obliga a almacenar más datos o información (Lapiedra Alcami et al., 2011).

Finalmente la salida de la Información, es todo proceso no solo debe brindar información que el usuario necesita, también debe ser ágil y al mismo tiempo con los demás usuarios de la entidad. El fin de esto es la necesidad que tienen otros usuarios por información de acuerdo a sus necesidades, con el fin de brindar mayor rapidez y fluidez a sus labores en el día a día, pues de esta manera llegaran con mayor prontitud a la resolución de los problemas rápidamente (Lapiedra Alcami et al., 2011).

Sobre la Información Estructurada, indicamos que es la información que ha sido analizada y organizada. Tiene un esquema que describe los datos y nos sirven para alimentar tablas. Por lo general se almacena en una base de datos, motor de búsqueda o base de conocimiento (Guzman y Borja, 2007). Se puede definir que los datos estructurados son aquellos de mayor facilidad para acceder, pues tienen una estructura bien especificada (Camargo-Vega et al., 2014).

Sobre los indicadores tenemos los datos, y nos indican que son la entidad primaria o primigenia de toda información, estos datos serán futuras transacciones financieras, comerciales, puntos de ventas, etc. Estos datos y posterior información para un proceso de salida o análisis de datos, son críticos y significativos para el logro de los objetivos de la entidad. Ahora bien esta información podemos transformarla en conocimiento que a su vez serán usadas para las toma de decisiones para el logro de metas o puntos de corrección (Mora, 2018). También podríamos indicar que son futuras base de datos y estas vienen a constituir los datos almacenados para su posterior utilización en los sistemas u procesos de la organización (Cohen y Asin, 2009).

Sobre las tablas, tienen registros y cada uno de los registros tiene distintos valores para cada uno de los atributos. Estas tablas están almacenadas en lo que conocemos como datawarehouse o almacén de datos (Cano, 2007).

Finalmente llegamos a la fusión o unión en la base de datos, es una reunión de datos conectados. Pues el significado de dato nos indica hechos (información) que se pueden recolectar, procesar y grabar, pues todo tiene un significado implícito (Ramez y Shamkant, 2007).

Una dimensión importante es descubrir tendencias, la cual podemos definir como un concepto de cambio, de circulación; de algo que dirige hacia un sentido definido o camino como comienzo de los que vendrán. Esta cadena de sucesos enlazados que sobrevienen en algo inédito (Sebriano et al., 2021). Así mismo la tendencia es aquella que utiliza datos actuales y anteriores para determinar la conducta del cliente en el tiempo (Ramez y Shamkant, 2007).

Podemos indicar que las tendencias, son indicios que nos brindan señales, las cuales están alrededor nuestro y nos ayudan a pronosticar cambios en los diversos niveles, así mismo indicar el comportamiento del consumidor. Socialmente las tendencias, son un lente donde analizar el consumo y el contexto social de nuestro alrededor. Así mismo las tendencias nos muestran un retrato de la sociedad en el tiempo y cuáles serán sus decisiones y gustos en un futuro algo incierto (López, 2015).

Castellanos et al. (2011), nos dicen que una tendencia casi siempre está ligada desde el aspecto técnico a un análisis del mercado, con la finalidad de ubicar y registrar un comportamiento específico y de esta forma lograr determinar acciones dentro de las cuales debemos participar. Sin embargo las tendencias no solo se aplican en mercados de finanzas, pues brindan un abanico de oportunidades en un determinado periodo.

Tendremos los Indicadores como pronosticar cambios, donde (Madariaga Fernández et al., 2020), nos mencionan que el pronóstico es usualmente como se puede adelantar a los sucesos y estos se pueden clasificar mediante un horizonte de tiempo: corto, mediano y largo plazo. No cabe duda que los pronósticos de largo y mediano plazo se diferencian de los de corto plazo, pues justamente es el tiempo quien define dichas decisiones debido a que al tener un horizonte más pequeño en el tiempo el riesgo es más latente, a comparación de los otros de pronóstico y tiempo más prolongado y de esta forma el riesgo se minimiza.

Desde el punto de vista médico podemos indicar que el pronóstico es el hecho científico, el cual se basa en la observación de diversas variables las cuales llevan la denominación factores de predicción, algunos relacionados al paciente y otros a desarrollo patológico (Pedroso y Sotolongo, 2019).

Es importante conocer el comportamiento del consumidor, la cual nos indica como es el proceder de las personas, de esta forma inducir en sus determinaciones

al obtener o usar servicios los cuales podrán cubrir obligaciones o exigencias (Espinel et al., 2019).

Del mismo modo se presentan algunas teorías u orígenes sobre la variable Toma de Decisiones:

Desde los inicios de nuestras vidas la toma de decisiones siempre ha sido y será una actividad crítica, ya en el siglo XIX y XX ha tomado mayor preponderancia e importancia en las organizaciones. La profundización del tema y algunas de sus principales características tienen un punto aparte desde la década del 50 del pasado siglo, no podemos dejar de mencionar que desde mucho antes los temas mercantiles y los ambientes de negocios de forma general estaban y estarán bajo la perspectiva de este proceso puntualmente. En los años de la revolución industrial era muy notorio que los emprendedores puedan adoptar decisiones ligadas al crecimiento de cada sector económico, sin embargo en el negocio propiamente dicho y los funcionarios tomaban decisiones basados en su experiencia y vivencias laborales anteriores. Esto nos indica que la toma de decisiones en esos tiempos y sus posteriores consecuencias podía afectar directamente de forma positiva o negativa en dicho crecimiento. Sin embargo en el siglo XX nacen muchas herramientas de orden informático que nos brindan un apoyo en las tomas de decisiones y de tal forma que coadyuve al crecimiento de la empresa y no afecta a los trabajadores, pues estas pueden definir entre la subsistencia o no en el negocio (Rodríguez y Pinto, 2010).

Con respecto a su definición tenemos:

Es tomar una acción basada en información, la cual nos brinda escenarios según el problema planteado. Para tomar una decisión es imprescindible entender, analizar el contexto pues así será más fácil encontrar la solución. En algunas situaciones podrán ser complejas o simples, o quizás cotidianas, pues existen casos que los realizamos de forma implícita y de forma rápida. Sin embargo existen casos en los dónde es preciso analizar más a detalle, el cual nos brinde mayor seguridad (Umanzor, 2011). Franklin (2011), nos dice que la toma de decisiones es la transformación de fases o etapas donde una persona decide entre diversas posibilidades y logra un resultado deseado mediante el razonamiento lógico y estas pueden ser decisiones estratégicas o decisiones operativas. Adicionalmente podemos indicar que los sistemas de Información para ejecutivos, está orientada al

proceso de toma de decisiones de nivel ejecutivo en toda entidad, presentando datos resaltantes mediante Dashboard de fácil intuición e interpretación, con la finalidad de obtener análisis adecuados (Cahen y Asin , 2009).

Así mismo la toma de decisiones se asocian en diversas categorías o tipos: decisiones estratégicas, tácticas y operativas, ya que estas sirven para crear conocimiento que ayude a la toma de mejores decisiones. Así de esta forma mejorar los resultados de la entidad (Canós et al., 2009).

Al respecto tenemos la dimensión de decisiones estratégicas, que sin duda alguna las decisiones estratégicas son el inicio de todo, son las decisiones que llevan un enfoque primordial en la institución, la cual se constituye de componentes internos y externos, donde nos brindan un horizonte sobre la misión y visión de la entidad. Son decisiones de la alta gerencia en toda entidad, pues son ellos quienes definen las acciones a mediano y largo plazo, sus decisiones son examinadas y actualizadas constantemente para que la información pueda ser la más válida posible y a su vez puedan ser útiles para las tomas de decisiones. Esto es fundamental pues nos brindara o no grandes diferencias entre lo planificado y lo realmente realizado (Canós et al., 2009).

Se brindan diversas definiciones sobre estrategia sin embargo todas nos intentan orientar hacia un alcance de la palabra ESTRATEGIA. Es la opción o alcance de toda entidad a mediano o largo plazo, esta situación nos brinda ventajas a través de una variedad de recursos pues nos enfrentamos a un entorno diverso y cambiante, de esta forma podemos hacer frente a los requerimientos de nuestros clientes y lograr cumplir con las expectativas de los interesados” y así lograr retener y posterior fidelización de los clientes (Johnson et al., 2006). Es una transformación de orden continuo y sistemático que brinda una orientación sobre un punto crucial de donde se quiere llegar, logrando que los funcionarios puedan estar más atentos a los posibles cambios, oportunidades y la competencia, brindando ideas de como analizar escenarios, evaluar presupuestos, inversiones o elección de personal, orientan mejoras a unidades que brindan resultados y mejoran las estrategia, de esta forma se unifica las decisiones relacionadas con el objetivo de la entidad, teniendo funcionarios de orden más proactivos sin ir contra las nuevas tendencias (Silva Murillo, 2010).

También es importante realizar el análisis de escenarios, Jordán (2016), Todo análisis de escenarios, tal como las diversas técnicas de análisis, son herramientas suplementarias pero no sustitutas de los procesos cuantitativos y cualitativos dentro de las ciencias sociales. Estamos ante una herramienta la cual nos brinda creatividad, perspectivas y nuevas interrogantes en la investigación. También nos brinda un instrumento de soporte a la planificación, pues contribuye al desarrollo de los objetivos de toda entidad. Finalmente esta herramienta nos brinda un horizonte de oportunidades y alternativas.

Mantener la fidelización de Cliente, debemos indicar que es el acuerdo de parte del cliente hacia la marca y de la entidad al cliente. De esta forma es necesario que la entidad cumpla una secuencia de requisitos y ofrecimientos definidos, esto significa una indicación valiosa en busca de la fidelización del cliente (Agüero, 2014).

Otra dimensión crítica en el orden jerárquica son las decisiones tácticas, donde debemos indicar que son las toman los decisores de orden intermedios, siendo estas la puesta en práctica de las decisiones estratégicas y nos útiles para repartir eficientemente los recursos limitados como por ejemplo: la distribución en planta, presupuesto, producción, etc (Canós et al., 2009).

Son aquellas que son ejercidas por mandos intermedios, estas tratan de distribuir equitativamente los recursos disponibles para lograr los objetivos trazados a un nivel superior, llámese nivel estratégico. Dichas decisiones pueden ser cíclicas y el grado de repetición sin embargo es importante para que podamos confiar en antecedentes. Con respecto a sus consecuencias no implican mayor criticidad y regularmente se visibilizan en un horizonte más largo y en general son subsanables. Quizás estas sanciones no implican mayores riesgos y por ende mayores criticidad (Peña, 2016).

Mantener recursos disponibles, son los medios para gestionar cualquier tipo de procesos es necesario contar con ellos junto a una organización que los integre y coordine. Estos recursos procesados generan resultados e impactos en contextos dinámicos y cambiantes (Blazquez y Mondino, 2017).

De la misma forma sobre mantener un grado de repetición; González, (2005) nos indica que la autoestima es aquella causa de primer orden de la repetición y por otro lado la autoconfianza es un factor crítico para el rendimiento propiamente

dicho. Pero muchos autores e investigadores reconocen a la repetición como una alternativa para resolver algunos problemas de aprendizaje, debido a que con esta metodología podrían alcanzar un rendimiento superior, pues de esta forma se llegara a mayores contenidos curriculares (Acevedo et al., 2015).

Finalmente sobre las decisiones operativas o también llamados de regulación, son principalmente de los decisores de orden inferior: supervisores, analistas, etc. Y estos se refieren a las actividades funcionales y rutinarias del día a día en las colocaciones. Por ejemplo: la aceptación o rechazo de créditos, inventario, asignación de trabajos, etc. Esto nos proporciona un perfil del cliente (Canós et al., 2009). Son las más habituales que se toman en la entidad, pues son de rutina, de responsabilidad baja y están brindadas por personal de mando medio, muy pocas veces las decisiones de este tipo son críticas para la entidad. Ahora bien siempre las decisiones de orden estratégicas son más valoradas por la alta gerencia. Sin embargo, no podemos dejar de mencionar si una decisión de orden operativo no es crítica, un grupo o varias decisiones de este orden podrían indicar un impacto mayor en la entidad (Peña, 2016).

Según lo investigado es crítico formar un perfil del cliente, donde Morelo (2014), nos indica que el perfil del cliente son datos que representan información mediante la cual podemos formar una opinión concreta y más aún detallada sobre los gustos y necesidades del usuario final. Así mismo nos brindan a identificar sus motivaciones, influencia, flujos y el modo de atracción, mediante los cuales se logra realizar una evaluación de propuestas quizás ofertas de acuerdo a estos perfiles puntuales por cada cliente.

Criterio también importante es las colocaciones, la cual nos lleva a entender el proceso crediticio en sí, en donde una entidad financiera nos brinda en calidad de préstamo un monto de dinero, con el fin de ser honrada en el futuro. El cliente tendrá la responsabilidad de devolver el préstamo de forma secuencial, mediante diversas formas de pago, esto de acuerdo a cada entidad con un interés adicional por el plazo del préstamo (Chile, 2009).

Sobre el marco epistemológico podemos indicar que planteamos la presuposición filosófica de ambas variables;

Sin duda que hablar de Business Intelligence (BI) o Inteligencia de Negocios, nos lleva inevitablemente a visualizar diversos campos o áreas del conocimiento tales como: Informática, estadísticas, psicología, etc. Estas a su vez están inmersas en el paso de la información hacia el conocimiento.

En los últimos años hemos visto, cada vez más seguido la importancia de esta disciplina y su rol crítico para con la toma de decisiones, no por nada la entendemos como la era de la información y la sociedad del riesgo, pues estas son alimentadas mediante la información y las comunicaciones.

Es importante indicar que las fuentes de información abiertas vienen ganando un lugar preponderante en nuestras vidas, tal es así que las ingentes cantidades de información sobrepasan los tiempos para procesarlas, pues a cada instante surgen nuevos datos. Esta información es acéfala pues no piensa por nosotros, los datos y posterior información en bruto, sin una adecuada recopilación, procesamiento y posterior presentación, no nos ayudan o conducen a decisiones útiles. Es por lo antes indicado que es necesario manejar herramientas con las cuales podamos dar forma a la información.

Con respecto a la variable toma de decisiones; en nuestra vida diaria convivimos con situaciones ya sean positivas o negativas, lo único cierto es que debemos decidir entre ambas o lo que es igual a decir toma de decisiones. Por ejemplo, viaje al trabajo en ómnibus o en taxi, o quizás algo tan simple como qué preparar de almuerzo el día de hoy. Sin duda que en estos casos y otros de diversa índole no usamos cálculos matemáticos o un software formal para la toma de decisiones, pues decidir es algo innato en nosotros. Sin embargo más allá de lo cotidiano en el mundo laboral se nos presentan inconvenientes que debemos resolver con prontitud y sagacidad, muchas veces apelamos a nuestra experiencia e intuición. Es aquí que nace la necesidad de utilizar formas y métodos alternativos para una adecuada toma de decisiones.

También debemos indicar algunas teorías de orden científicos; para centrarnos en definir a dónde nos orienta el presente trabajo, debemos entender que es Business Intelligence y podemos indicar que de un sin número de definiciones tenemos lo siguiente; que es el uso de técnicas, de herramientas y capacidades para generar conocimiento, ahora bien este conocimiento lo podemos transformar en mejores tomas de decisiones en diversas disciplinas o áreas, las

cuales nos permitirán tomar una ventaja competitiva. Dentro de estas herramientas tenemos el bien conocido Excel, también Power BI, SQL, SAP, etc. Dichas herramientas o fuentes de información necesitan soluciones de BI, entre las cuales tenemos los entregables propiamente dichos, la creación de dashboards, reportes, visualización, exploración en profundidad, etc.

Es así que nuestro estudio toma como variable independiente al Business Intelligence, pues es esta quien nos orientará a recopilar, procesar, analizar y presentar ingentes cantidades de información y transformarla en conocimiento.

Sin embargo sobre la variable toma de decisiones, finalmente en nuestro análisis podemos indicar que todo nace de experiencias cotidianas del día a día, sin embargo con herramientas adecuadas y aplicadas en el debido momento nos ayudarán a tomar decisiones de forma más puntual y granular. Con frecuencia venimos afrontando problemas laborales, cotidianos, personales, etc. Y tratamos de elegir bien pero en ninguno de estos procesos utilizamos procesos sistemáticos, matemáticos o formales, simplemente tomamos las respuestas de la experiencia y nuestra intuición. Es ahí donde nace la expresión de la ley del mínimo esfuerzo.

Mencionamos algunas fuentes de orden teóricos; (Muñoz Hernández et al., 2016), nos indican que Business Intelligence (BI) es la combinación de prácticas, capacidades y tecnologías usadas por las compañías para recopilar e integrar la información, aplicar reglas del negocio y asegurar la visibilidad de la información en función de una mejor comprensión del mismo y, en última instancia, para mejorar el desempeño. Adicionalmente (Cano, 2007), indica que BI es un proceso interactivo para explorar y analizar información estructurada sobre un área (normalmente almacenada en un datawarehouse), para descubrir tendencias o patrones, a partir de los cuales derivar ideas y extraer conclusiones.

Franklin (2011), indica que la toma de decisiones es la transformación de fases o etapas donde una persona decide entre diversas posibilidades y logra un resultado deseado mediante el razonamiento lógico y estas pueden ser decisiones estratégicas o decisiones operativas. Adicionalmente podemos indicar que los sistemas de Información para ejecutivos, está orientada al proceso de toma de decisiones de nivel ejecutivo en toda entidad, presentando datos resaltantes mediante Dashboard de fácil intuición e interpretación, con la finalidad de obtener análisis adecuados (Cahen y Asin , 2009).

Así mismo la toma de decisiones se agrupan en diversas categorías o tipos: decisiones estratégicas, tácticas y operativas, ya que estas sirven para crear conocimiento que ayude a la toma de mejores decisiones. Así de esta forma mejorar los resultados de la entidad (Canós et al., 2009).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio fue de tipo Aplicada, podemos indicar que se describe como método o rutinario. Y se caracteriza porque busca la adaptación o utilización de conocimientos adquiridos. Toda investigación aplicada requiere de resultados y necesita un avance de investigación básica. Es así que cuando realizas una investigación de tipo aplicada es necesario un marco teórico, siendo más relevante las consecuencias prácticas (Muntané, 2010).

El trabajo se realizó con un enfoque Cuantitativo, toda vez que los resultados se conseguirán luego de aplicar los cuestionarios a la muestra por investigar. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Podemos indicar que el enfoque cuantitativo utiliza muestras probabilísticas las mismas que son importantes para el diseño de nuestra investigación mediante las encuestas, donde se generalizan aquellos resultados de los miembros de la población.

Del mismo modo el nivel fue explicativo, estos estudios explicativos son aquellos que describen fenómenos o alguna relación en conceptos; esto nos indica que se definen a responder el motivo de los fenómenos tanto sociales como físicos. De la misma forma y tal como se indica son de orden explicativo pues nos tratan de explicar el porqué del fenómeno, así como las condiciones que se brindan del porqué se relacionarán dos o diversas variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El texto fue de nivel No experimental, toda vez que establece la semejanza entre la variable independiente y variable dependiente. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) nos muestra que la total definición de investigación se realiza sin dirigir deliberadamente las variables. Esto nos muestra que los estudios los podemos realizar sin variar de manera intencional la variable independiente y ver su efecto de esta con relación a las demás. Lo que realizamos con mayor incidencia en la investigación no experimental es examinar fenómenos de una forma en que se dan en un contexto nativo, para su posterior análisis.

El estudio fue de corte Transversal, Bottaro (2014), pues son estudios de orden descriptivos donde se observa una parte de la población pues así se determinan cuantos miembros de esta serán incluidos en alguna condición. Dichos

estudios nos ayudan a determinar eventos y evaluar observaciones de un punto determinado, con habitantes determinados. Estos estudios de orden explorarías son inicialmente para seguir y diferenciar algunos aspectos para determinar algún aspecto. Así mismo nos ayudan a asociar variables que fueron materias de estudio, pero que a su vez no podemos establecer vínculo de causa – efecto entre ellos.

3.2. Variables y operacionalización

En la presente investigación cuenta con una variable Independiente denominada Business Intelligence, la cual es de tipo cualitativa. Esta variable cuenta con tres dimensiones, siendo estas; Proceso Interactivo, Información Estructurada y Descubrir tendencias. Así mismo tiene una variable dependiente denominada Toma de Decisiones que es de tipo cualitativa. Dicha variable cuenta con tres dimensiones; Decisiones estratégicas, decisiones tácticas y decisiones operativas.

Variable 1: Business Intelligence

(Cano, 2007), indica que Business Intelligence es un proceso interactivo para explorar y analizar información estructurada sobre un área (normalmente almacenada en un datawarehouse), para descubrir tendencias o patrones, a partir de los cuales derivar ideas y extraer conclusiones.

Variable 2: Toma de Decisiones

Franklin (2011), indica que la toma de decisiones es la transformación de fases o etapas donde una persona decide entre diversas posibilidades y logra un resultado deseado mediante el razonamiento lógico y estas pueden ser decisiones estratégicas o decisiones operativas.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis

Nuestra población fue conformado por 120 trabajadores de una entidad financiera en la ciudad de cañete 2022, en sus sedes de la provincia (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), Indican que la población es cual el investigador reconoce para el fin previsto, si bien estas pueden ser restringidas por diversos criterios de exclusión o inclusión.

La muestra estuvo constituida por el total de la población, de tal forma que se conforma una muestra censal.

López y Fachelli (2017), nos dicen que una muestra puede ser censal cuando esta es similar a la población, de esta forma podríamos indicar que la población es razonablemente reducida, es así que podemos realizar una investigación más exhaustiva.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, esto nos permitió recoger datos de ambas variables.

López y Fachelli (2017), nos indican que nos referimos a una técnica de recolección de información mediante la interrogación de las personas de las cuales deseamos obtener de forma sistemática medidas de temas que nos orientan a evaluar alguna problemática antes construida.

El instrumento fue el cuestionario, donde aplicaremos 15 ítems por para cada variable:

Cuestionario N°01, para medir la variable Business Intelligence la cual estará conformada por 15 ítems, organizados en 03 dimensiones y 09 indicadores.

Cuestionario N°02, para medir la variable Toma de Decisiones, la cual estará conformada por 15 ítems, organizados en 03 dimensiones y 06 indicadores.

Los cuestionarios aplicados serán bajo la escala de Likert; Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Se evaluó la validez y autenticidad bajo el juicio de expertos, aplicando estos tres criterios: siendo estos el de relevancia, pertinencia, y claridad. (Galicia et al., 2017), podemos indicar la validez del contenido por expertos, tal es así comentarios de personas calificadas, de trayectoria en los temas planteados, algunos indican que son expertos cualificados, tales personas nos brindaran información, orientación, juicios o alguna evaluación (Ver Anexo 4).

Así mismo se realizó la validación para medir la confiabilidad mediante el test de Alfa de Cronbach.

Reidl-Martínez (2013), muestra que la confiabilidad de las evaluaciones nos orienta a los logros de las calificaciones logradas por los mismos individuos en diversas situaciones o con situaciones equivalentes.

Según el análisis del anexo 6, señala un coeficiente evaluado sobre los 15 ítems de la variable Business Intelligence es de 0,917 considerado fuertemente confiable en base a la tabla de datos.

De la misma forma el anexo 6, señala un coeficiente encontrado sobre los 15 ítems de la variable Toma de decisiones - Toma de Decisiones de 0,911 considerado fuertemente confiable.

Sobre el análisis factorial exploratorio podemos indicar que se realizó la prueba KMO donde obtuvimos un 0,873 y una prueba de esfericidad de Bartlett con un p valor menor a 0,05 sobre la variable BI. Así mismo se calculó la varianza total explicada obteniendo un 58,800% con 3 factores (Ver Anexo 6).

Del mismo modo indicar que se realizó la prueba KMO en la variable Toma de decisiones donde obtuvimos un 0,849 y una prueba de esfericidad de Bartlett con un p valor menor a 0,05. Así mismo se calculó la varianza total explicada obteniendo un 59,256% con 3 factores en cuanto a dicha variable (Ver Anexo 6).

3.5. Procedimientos

El trabajo se realizó mediante un procedimiento de dos etapas: En una primera con la coordinación Institucional; la cual será con la tramitación de la carta de presentación de la UCV, posteriormente solicitar los permisos en la entidad financiera, seguido del permiso para realizar el estudio y finalmente solicitar el permiso para uso del nombre.

Una segunda etapa con el recojo de Información; la cual consistió en recabar el consentimiento informado en la entidad financiera, con la elaboración del cuestionario, posteriormente se informó a los colaboradores sobre la encuesta, seguido de la aplicación del cuestionario mediante un formulario virtual, posterior tabulación en una hoja de Excel los resultados y finalmente serán migrados al aplicativo SPSS 28.0.1.1 para su posterior evaluación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Método de Análisis Descriptivo

El análisis de tipo descriptivo nos facilita el consumo de datos, lo que puede facilitar la actuación de los analistas. En el presente estudio las variables son de orden cualitativas (BI y TD), estas a su vez son categóricas ordinales. Teniendo en cuenta lo indicado trabajaremos en la parte analítica tres tipos de reportes:

Tales como tablas de frecuencia por ítems, tablas de frecuencia con datos agrupados tanto en dimensiones como en variables, tablas cruzadas o tablas de contingencia.

Método de Análisis Inferencial

Nos ayuda a tener predicciones, con un grado de confianza pues analizamos cómo se comporta la población en evaluación, mediante muestras del total (Torres, 2020).

Teniendo en cuenta que nuestra investigación presenta variables cualitativas aplicaremos:

Pruebas de Hipótesis; la cual se realizó mediante la prueba estadística de Chi cuadrado, esto por tratarse de dos variables cualitativas de distribución ordinal y obedecen a un estudio explicativo (Flores et al., 2017).

3.7. Aspectos éticos

La ética es importante en todo aspecto de nuestra vida, lo cual hemos dejado plasmado en el presente trabajo, inicialmente aplicando el principio de honestidad solicitando la autorización a la unidad de estudio, posteriormente informando a los participantes de la encuesta y posteriormente realizando la validación de los instrumentos por expertos de forma imparcial.

Esto según reglamento y políticas de la Universidad César Vallejo, de esta forma también aplicamos el principio de veracidad de la documentación presentada citando a cada autor y/o fuente. Y finalmente con el principio de confiabilidad utilizando las herramientas y resultados de forma consistente y coherente.

IV. RESULTADOS

Presentamos los resultados del análisis descriptivo en ambas Variables:

Tabla 1

Tabla de datos agrupados de Business Intelligence y sus dimensiones

	Deficiente		Moderado		Eficiente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Proceso Interactivo	2	1.67	11	9.17	107	89.17
Información Estructurada	2	1.67	12	10.00	106	88.33
Descubrir Tendencias	0	0.00	13	10.83	107	89.17
Business Intelligence	2	1.67	9	7.50	109	90.83

Interpretación:

La tabla 1 nos muestra un 1.67% de conocimiento deficiente con respecto a la variable BI, de igual modo un 7.50% y un 90.83% de conocimiento moderado y eficiente del business Intelligence de parte de los colaboradores de la entidad.

De la misma forma se analizó las dimensiones; proceso interactivo con un 1.67%, 9.17% y 89.17%, e información estructurada con los valores de 1.67%, 10.00% y 88.33% de conocimiento deficiente, moderado y eficiente respectivamente. Sin embargo la dimensión; descubrir tendencias con un 10.83%, y 89.17%, demuestran un conocimiento moderado y eficiente respectivamente en cada dimensión de parte de los colaboradores en la entidad financiera.

Tabla 2

Tabla de datos agrupados de Toma de Decisiones y sus dimensiones

	Deficiente		Moderado		Eficiente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Decisiones Estratégicas	0	0	15	12.50	105	87.50
Decisiones Tácticas	0	0	19	15.83	101	84.17
Decisiones Operativas	2	1.67	27	22.50	91	75.83
Toma de Decisiones	0	0	18	15.00	102	85.00

Interpretación:

La tabla 2 nos muestra un conocimiento moderado de 15.00% y un 85.00% de eficiente esto con respecto a la variable Toma de decisiones, es decir que los colaboradores de la entidad financiera, tienen un claro conocimiento de la toma de decisiones.

De la misma forma se analizó las dimensiones; decisiones estratégicas con 12.50% y 87.50% y decisiones tácticas con los valores de 15.83% y 84.17% de

conocimiento moderado y eficiente respectivamente. Sin embargo la dimensión; decisiones operativas obtuvo un 1.67%, 22.50% y 75.83%, de conocimiento deficiente, moderado y eficiente respectivamente.

Tabla 3

Business Intelligence - Toma de Decisiones tabulación cruzada

			Toma de Decisiones (Agrupada)		
			Moderado	Eficiente	Total
Business Intelligence (Agrupada)	Deficiente	Recuento	2	0	2
		Recuento esperado	.3	1.7	2.0
	Moderado	Recuento	7	2	9
		Recuento esperado	1.3	7.7	9.0
	Eficiente	Recuento	9	100	109
		Recuento esperado	16.4	92.7	109.0
Total		Recuento	18	102	120
		Recuento esperado	18.0	102.0	120.0

Se muestran las pruebas de Hipótesis, según nuestra investigación de Nivel Explicativo o causal:

Formulación de Hipótesis General: Business Intelligence – Toma de Decisiones

H₀ - Business Intelligence NO influye significativamente en la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

H₁ - Business Intelligence influye significativamente en la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Regla de decisión Tipo 01:

Nivel de significancia = 5%

Si p valor (sig.) < 0,05 se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

Regla de decisión Tipo 02:

X_{2T}, según grados de libertad (degre free) y nivel de significancia (sig.=5%)

X_{2C} > X_{2T}, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

X_{2C} < X_{2T}, se acepta la H₀

Tabla 4*Resultado pruebas de chi-cuadrado*

	Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43.040 ^a	2	<.001
Razón de verosimilitud	29.786	2	<.001
Asociación lineal por lineal	40.856	1	<.001
N de casos válidos	120		

a. 3 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .30.

Interpretación 01

La tabla 4 muestra un p valor = 0,001 < 0,05 por lo que se procede a no aceptar la H₀ y aceptar la H₁, por lo que se concluye que el Business Intelligence influye significativamente en la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, en Cañete 2022.

Interpretación 02

La tabla 4 muestra un $X^2_C = 43,040 > X^2_T = 6,9916$ (con 2 grados de libertad y sig. = 5%), por lo que se procede a no aceptar la H₀ y a aceptar la H₁, por lo que se concluye que el Business Intelligence influye significativamente en la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, en Cañete 2022.

Tabla 5*Medidas simétricas: V de Cramer*

	Medidas simétricas		
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.599	<.001
	V de Cramer	.599	<.001
N de casos válidos		120	

Interpretación

La tabla 5 muestra un valor del V de Cramer = 0,599 por lo que se concluye que el Business Intelligence influye de manera directa y moderada en la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, en Cañete 2022.

Formulación de Hipótesis Específicas: Business Intelligence – Decisiones Estratégicas

H_0 - Business Intelligence NO influye significativamente en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

H_1 - Business Intelligence influye significativamente en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Regla de decisión Tipo 01:

Nivel de significancia = 5%

Si p valor (sig.) < 0,05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Regla de decisión Tipo 02:

X^2_T , según grados de libertad (degre free) y nivel de significancia (sig.=5%)

$X^2_C > X^2_T$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$X^2_C < X^2_T$, se acepta la H_0

Tabla 6

Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41.824 ^a	2	<.001
Razón de verosimilitud	26.991	2	<.001
Asociación lineal por lineal	40.787	1	<.001
N de casos válidos	120		

Interpretación 01

La tabla 6 muestra un p valor = 0,001 < 0,05 por lo que se procede a no aceptar la H_0 y aceptar la H_1 , por lo que se concluye que el influye significativamente en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Interpretación 02

La tabla 6 muestra un $X^2_C = 41.824 > X^2_T = 6,9916$ (con 2 grados de libertad y sig. = 5%), por lo que se procede a no aceptar la H_0 y a aceptar la H_1 , por lo que se concluye que el Business Intelligence influye significativamente en las decisiones

estratégicas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Tabla 7

Medidas direccionales: V de Cramer

		Medidas simétricas	
			Significación aproximada
		Valor	
Nominal por Nominal	Phi	.590	<.001
	V de Cramer	.590	<.001
N de casos válidos		120	

La tabla 7 muestra un V de Cramer = 0,590 por lo que se concluye que el Business Intelligence influye significativamente de manera directa y moderada en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Formulación de Hipótesis Específicas: Business Intelligence – Decisiones Tácticas

H₀ - Business Intelligence NO influye significativamente en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

H₁ - Business Intelligence influye significativamente en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Regla de decisión Tipo 01:

Nivel de significancia = 5%

Si p valor (sig.) < 0,05 se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

Regla de decisión Tipo 02:

X_{2T}, según grados de libertad (degre free) y nivel de significancia (sig.=5%)

X_{2C} > X_{2T}, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

X_{2C} < X_{2T}, se acepta la H₀

Tabla 8*Pruebas de chi-cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			Significación
	Valor	gl	asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40.172 ^a	2	<.001
Razón de verosimilitud	28.492	2	<.001
Asociación lineal por lineal	38.159	1	<.001
N de casos válidos	120		

a. 3 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .32.

Interpretación 01

La tabla 8 muestra un p valor = 0,001 < 0,05 por lo que se procede a no aceptar la H₀ y aceptar la H₁, por lo que se concluye que el influye significativamente en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Interpretación 02

La tabla 8 muestra un $X^2_C = 40,172 > X^2_T = 6,9916$ (con 2 grados de libertad y sig. = 5%), por lo que se procede a no aceptar la H₀ y a aceptar la H₁, por lo que se concluye que el Business Intelligence influye significativamente en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Tabla 9*Medidas direccionales: V de Cramer*

Medidas simétricas			Significación
		Valor	aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.579	<.001
	V de Cramer	.579	<.001
N de casos válidos		120	

La tabla 9 muestra un valor V de Cramer = 0,579 por lo que se concluye que el Business Intelligence influye significativamente de manera directa y moderada en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Formulación de Hipótesis Específicas: Business Intelligence – Decisiones Operativas

H₀ - Business Intelligence NO influye significativamente en las decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

H₁ - Business Intelligence influye significativamente en las decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Regla de decisión Tipo 01:

Nivel de significancia = 5%

Si p valor (sig.) < 0,05 se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

Regla de decisión Tipo 02:

X_{2T}, según grados de libertad (degre free) y nivel de significancia (sig.=5%)

X_{2C} > X_{2T}, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

X_{2C} < X_{2T}, se acepta la H₀

Tabla 10

Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	125.995 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	25.269	4	<.001
Asociación lineal por lineal	26.286	1	<.001
N de casos válidos	120		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Interpretación 01

La tabla 10 muestra un p valor = 0,001 < 0,05 por lo que se procede a no aceptar la H₀ y aceptar la H₁, por lo que se concluye que el influye significativamente en las decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Interpretación 02

La tabla 10 muestra un X²_C = 125,995 > X²_T = 9,4877 (con 4 grados de libertad y sig. = 5%), por lo que se procede a no aceptar la H₀ y a aceptar la H₁, por lo que se concluye que el Business Intelligence influye significativamente en las

decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Tabla 11

Medidas direccionales: V de Cramer

		Medidas simétricas	
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	1.025	<.001
	V de Cramer	.725	<.001
N de casos válidos		120	

La tabla 11 muestra un V de Cramer = 0,725 por lo que se concluye que el Business Intelligence influye significativamente de manera directa y alta en las decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al análisis sobre los resultados obtenidos en esta investigación donde iniciaremos con la hipótesis general el cual fue, Business Intelligence influye significativamente en la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera, Cañete 2022. Según podemos mencionar los resultados obtenidos en función a ambas variables de donde nace la hipótesis mencionada, podemos indicar que la variable Business Intelligence (BI) se demostró que un 90.83% conoce de manera eficiente por parte de los colaboradores de la entidad financiera, en la población evaluada.

Acerca de la variable Toma de decisiones, se puede apreciar que según la opinión de los colaboradores después del análisis realizado obtuvimos un 85.00% indica que es eficiente. Así mismo, los resultados inferenciales se obtuvieron utilizando el software estadístico SPSS, donde se realizó la prueba de Chi cuadrado con un resultado de $p \text{ valor} = 0,001 < 0,05$ y una prueba V de Cramer con un valor de 0.599, por tal motivo se determinó la aceptación de la hipótesis general donde se indica que el Business Intelligence influye significativamente en la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, en cañete 2022. Teniendo gran semejanza con el trabajo de Rivera (2021), sobre una herramienta de BI para lograr contribuir en la toma de decisiones en una unidad educativa de Guayaquil, donde observaron que previo al estudio las propuestas y decisiones no estaban estandarizadas o sin procedimientos claros. Sin embargo después de la investigación aplicando herramientas de BI, se realizan procesos, protocolos y normativas más adecuadas a las necesidades de la entidad, finalmente se puede indicar que en los diversos niveles de la entidad se debe mantener un estándar para la toma de decisiones en el ámbito académico y realizar una forma estructurada en la plataforma inteligente.

De la misma forma sobre la primera hipótesis específica, que consiste en como el BI influye significativamente en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera. Nos muestra un $p \text{ valor} = 0,001 < 0,005$ por lo que se acepta la hipótesis alterna. Con respecto al valor del V de Cramer obtuvimos un 0,590 por lo que indicamos que el BI influye de manera directa y moderada en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en la entidad financiera. Resultado semejante

en la investigación de Siesquen (2019), sobre desarrollo de una solución de BI para la dirección del gasto en una entidad financiera. Les permitió contrastar que la solución planteada brindó un mejor análisis del gasto y en donde se concluye que los indicadores planteados en la hipótesis se lograron pues al generar el modelo de análisis dimensional, se obtuvo una mejora en la dirección del gasto en la entidad, siendo estas decisiones de orden estratégicas las cuales vienen siendo asumidas por funcionarios de orden superior en la entidad.

Así mismo los resultados podrían justificarse tal como lo menciona en su investigación Sánchez (2019), sobre procesamiento en toma de decisiones en las pymes, donde se observó que las decisiones o soluciones propuestas de parte de los líderes, eran tomadas mediante la experiencia e intuición como principales características de los microempresarios, sin embargo se indica que implementado el sistema de toma de decisiones para las Pymes, se tomaron decisiones más ejecutivas y de orden estratégicas.

Ahora en lo que respecta a la segunda hipótesis específica, como el BI influye significativamente en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera. Nos muestra un p valor = 0,001 < 0,005 por lo que se acepta la hipótesis alterna. Con respecto al valor del V de Cramer obtuvimos un 0,579 por lo que indicamos que el BI influye de manera directa y moderada en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en cañete. Esto lo podemos vincular con la investigación de Venegas et al. (2020), donde es su artículo sobre mejoría para la toma de decisiones en un periodo de ventas en una empresa de IT. Ellos obtuvieron un p valor de = 0,307 e cual es mayor que un alfa = 0,05; por ende aceptaron la H₀, lo que demuestra que los datos reales son similares a los datos calculados. Esta investigación se derivó en tres etapas analizando datos históricos, posteriormente analizando con los colaboradores sobre la información recolectada y finalmente se obtuvo una herramienta de procesamiento, clasificación de datos en diversos niveles, sobre todo a niveles tácticos o de mando medio, tal como se indica a niveles del servicio comercial, con esto obtuvieron una deducción considerable en los tiempos para la utilización de la información sobre las ventas, manejos de costos y recursos asociados para procesos de pronósticos en las ventas. Así mismo Ahumada y Perusquia (2016), en su artículo sobre Business Intelligence: estrategia

para el desarrollo de la competencia en empresas de base tecnológica, donde se logró validar la hipótesis donde se demuestra la conexión positiva entre la variable BI y el crecimiento en la competitividad en las entidades y obtuvieron un p valor $< 0,001$ y un $r=0,737$ además identificaron causalidad entre ambas variables que covarian entre sí. En dicha investigación demuestran la importancia del BI para el análisis de la competitividad. Dichas actividades se llevaron a cabo conociendo opiniones de dirigentes y agentes claves de empresa con orientación tecnológica, es decir personal de orden táctico.

Finalmente en lo que respecta a la tercera hipótesis específica, como el BI influye significativamente en las decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera. Nos muestra un p valor $= 0,001 < 0,005$ por lo que se acepta la hipótesis alterna. Con respecto al valor del V de Cramer obtuvimos un $0,725$ por lo que indicamos que el BI influye de manera directa y moderada en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en la entidad financiera. Estos resultados demuestran la relación con la investigación realizada por Carhuaricra y Gonzales (2017), sobre la implementación de BI para mejorar la eficiencia en la gestión de proyectos, donde se obtuvo una disminución del 6% en relación a los tiempos en los proyectos, un 50% sobre errores y un 9% sobre los costos. Brindando una clara conclusión sobre el BI en los proyectos evaluados sobre las tomas de decisiones, la cual nos indica un impacto favorable y positivo para el logro de los objetivos, sobre todo en personal operativo, muestra de esto es la mejora en 50% de errores en los proyectos.

VI. CONCLUSIONES

Según la investigación en la entidad financiera se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó en qué medida el Business Intelligence influye en la toma de decisiones para gestión de créditos en una entidad financiera, Cañete 2022, esto según un p valor de $0,001 < 0,05$ por lo que se procede a no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. De la misma forma se muestra un valor V de Cramer de 0,599 por lo que se concluye que el Business Intelligence influye de manera directa y moderada en la toma de decisiones según se observa en la tabla 5.
2. Se concluyó en qué medida el Business Intelligence influye significativamente en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022, esto según un p valor de $0,001 < 0,05$ por lo que se procede a no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. De la misma forma se muestra un valor V de Cramer de 0,590 por lo que se concluye que el Business Intelligence influye significativamente de manera directa y moderada en las decisiones estratégicas según se observa en la tabla 7.
3. Se determinó en qué medida el Business Intelligence influye significativamente en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022, esto según un p valor de $0,001 < 0,05$ por lo que se procede a no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. De la misma forma se muestra un valor V de Cramer de 0,579 por lo que se concluye que el Business Intelligence influye significativamente de manera directa y moderada en las decisiones tácticas según se observa en la tabla 9.
4. Se determinó en qué medida el Business Intelligence influye significativamente en las decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022, esto según un p valor de $0,001 < 0,05$ por lo que se procede a no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. De la misma forma se muestra un valor V de Cramer de 0,725 por lo que se concluye que el Business

Intelligence influye significativamente de manera directa y alta en las decisiones operativas según se observa en la tabla 11.

VII. RECOMENDACIONES

Según los estudios realizados podemos recomendar:

Se recomienda a la entidad financiera ahondar con mayor detalle en el Business Intelligence, pues la investigación nos servirá como precedente a futuras investigaciones, ya que nos permitió demostrar la influencia significativa del uso de Business Intelligence como herramienta potente y poderosa para resolver los diferentes problemas de manera óptima y eficiente en la toma de decisiones para la gestión de créditos de las entidades financieras, y que estas se propaguen de forma masiva en los contextos nacionales e internacionales.

Es necesario y de vital importancia que la entidad financiera logre implementar un módulo de Business intelligence, que les permita la planificación, ejecución y evaluación de los procesos a desarrollar con la finalidad de poder obtener resultados alineados a las políticas y objetivos de la entidad, de esta forma lograr la rentabilidad deseada, la cual está en manos de la dirección o gerencias tomar las decisiones de carácter estratégicos y preparar el futuro de la entidad.

Se sugiere a la entidad financiera optimizar y usar la herramienta de Business intelligence para el personal de mando medio, jefes regionales, administradores y/o coordinadores de créditos, quienes tomarán las decisiones de orden táctica, afín de obtener los resultados de crecimiento a nivel de cartera crediticia y morosidad.

Se propone a la entidad financiera desarrollar mayores opciones a nivel crediticio con el uso de las herramientas de Business intelligence, de esta forma se agiliza el nivel en colocaciones de créditos y dinamizará el crecimiento de la entidad, tal como se demuestra en el coeficiente V de cramer, que dicha herramienta influye de manera alta en las decisiones operativas.

REFERENCIAS

- Acevedo, D., Torres, J. D., & Jiménez, M. J. (2015). Factores asociados a la repetición de cursos y retraso en la graduación en programas de ingeniería de la universidad de cartagena, en Colombia. *Formacion Universitaria*, 8(2), 35–42. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062015000200006>
- Agüero, L. (2014). Estrategias de fidelización de clientes. *Quintessence: Publicación Internacional de Odontología*, 22(7), 348–353.
- Ahumada Tello, E., & Perusquia Velasco, J. M. A. (2016). Inteligencia de negocios: Estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. *Contaduria y Administracion*, 61(1), 127–158. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.09.006>
- Blazquez, M., & Mondino, A. (2017). Organizational Resources: Concept, Classification and Indicators. *Administrative Technique*, 11(49), 3. <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm> Review
- Bottaro, F. (2014). Types of research study designs. Strengths and weakness. *SAH Revista*, 18(1), 74–83. <http://www.sah.org.ar/revista/numeros/Vol18.n1.74-83.pdf>
- Cáceres Castellanos, G., & Murillo Junco, M. J. (2013). Business intelligence and financial decision-making: a theoretical approach. *Logos Ciencia & Tecnología*, 5(1), 119–138. <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517751547010.pdf>
- Camargo-Vega, J. J., Camargo-Ortega, J. F., & Joyanes-Aguilar, L. (2014). Knowing Big Data. *Revista Facultad De Ingeniería*, 24(38), 63. <https://doi.org/10.19053/01211129.3159>
- Cano, J. L. (2007). Business Intelligence: Competir Con Información. In F. cultural Banesto (Ed.), *Banesto, Fundación cultural*. http://itemsweb.esade.edu/biblioteca/archivo/Business_Intelligence_competir_con_informacion.pdf
- Canós, L., Pons, C., Valero, M., & Maheut, J. (2009). Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación. *Universidad Politécnica de Valencia*. <https://doi.org/10.1007/978-1-59745-409-4>

- Carhuaricra Inocente, M. E., & Gonzales Caporal, J. I. (2017). Implementación de Business Intelligence para mejorar la eficiencia de la toma de decisiones en la gestión de proyectos [Universidad San Ignacio de Loyola]. In *Universidad San Ignacio de Loyola*. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3202>
- Castellanos, O. F., Fuquene, A. M., & Ramírez, D. C. (2011). *Análisis de tendencias* (Issue June 2016). http://bdigital.unal.edu.co/3564/1/ANALISIS_DE_TENDENCIAS_MAYO_7.pdf
- Cerda-Leiva, L., Araya-Castillo, L., & Barrientos Oradini, N. (2020). ¿HOW MUCH PROGRESS HAS BEEN MADE IN PROVIDING BUSINESS INTELLIGENCE AND ANALYTICS TO SMES? *Investigacion & Desarrollo*, 19(2), 167–175. <https://doi.org/10.23881/idupbo.019.2-11e>
- Chile, B. C. (2009). Colocaciones del Sector Bancario. *Banco Central Chile*, 1–4.
- Cohen Karen, D., & Asin Lares, E. (2009). *Tecnologías de informacion en los negocios* (Mc Graw Hil (ed.); Quinta Edi). McGrawHill.
- Conesa Caralt, J., & Curto Diaz, J. (2010). *Introducción al Business Intelligence* (S. A. Editorial UOC - El Ciervo 96 (ed.); Segunda re). El Ciervo 96, S.A.
- Davenport, T. H., & Harris, J. G. (2008). How to Compete on Analytics: The Analytical Center of Excellence. *SAS Institute Whitepaper*, 1–14. http://www.umsl.edu/~sauterv/DSS4BI/links/pdf/BI/wp_6426.pdf
- Díaz Pérez, M., de Liz Contreras, Y., & Rivero Amador, S. (2009). Características de los sistemas de información que permiten la gestión oportuna de la información y el conocimiento institucional. *Acimed*, 20(5), 66–71.
- Espinel, B. I., Monterrosa-Castro, I. J., & Espinosa-Pérez, A. (2019). Factors influencing the behavior of retail stores and supermarkets' consumers in the Colombian Caribbean. *Revista Lasallista de Investigacion*, 16(2), 4–27. <https://doi.org/10.22507/rli.v16n2a1>
- Flores Ruiz, E., Miranda Novales, M. G., & Villasís Kever, M. (2017). The research protocol VI: How to choose the appropriate statistical test. *Inferential statistics. Rev Alergia Mexico*, 64(3), 364–370. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-

50572013000200007

- Franklin Fincowsky, E. B. (2011). Toma de decisiones empresariales. Reseña de "Comportamiento organizacional, enfoque para América Latina." *Contabilidad y Negocios*, 6, 113–120. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281622820010>
- Galicia Alarcón, L. A., Balderrama Trápaga, J. A., & Edel Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42–53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- García, A., Aguilar, N., Hernández, L., & Lancaste, E. (2021). La Inteligencia De Negocios: Herramienta Clave Para El Uso De La Información Y La Toma De Decisiones Empresariales. *Revista de Investigaciones Universidad Del Quindío*, 33(1), 132–139. [file:///C:/Users/User/Downloads/514-Texto del artículo-1767-2-10-20210702.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/514-Texto%20del%20articulo-1767-2-10-20210702.pdf)
- Guzman Zapata, J., & Borja Santamaria, J. F. (2007). Anteproyecto: estudio sobre el uso de la información no Estructurada en las pymes de desarrollo de software de la ciudad de Medellín. In *Escuela de Ingeniería Universidad Eafit* (Vol. 7, Issue 3). Escuela de Ingeniería Universidad Eafit.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (S. A. de C. V McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES (ed.); ISBN: 978-). McGrawHill Education. https://www.academia.edu/43711980/METODOLOGÍA_DE_LA_INVESTIGACIÓN_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Johnson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2006). *Dirección Estratégica* (2005 Pearson Education 2002 (ed.); Séptima ed). Pearson.
- Jordán, J. (2016). La técnica de construcción y análisis de escenarios en los estudios de seguridad y defensa. *Análisis GESI 21/2016*, 15.
- Lapiedra Alcami, R., Devece Carañana, C., & Guiral Herrando, J. (2011). Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa. In 2011 Col·lecció Sapientia, 53 Primera edició (Ed.), *Sistemas de informacion medioambiental* (Publicacio). <https://doi.org/10.4272/84-9745-056-6.ch1>

- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2017a). Metodología de la investigación social cuantitativa Capitulo I - II. In *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa (2015)* (Vol. 0, Issue 17). <https://acortar.link/2f5xu>
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2017b). Metodología de la investigación social cuantitativa Capitulo III. In C. d'Estudis S. sobre la V. Q. i el Treball (Ed.), *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa (2015)* (1ª edición). <https://doi.org/10.2307/j.ctt1v2xt4b.8>
- López Villar, M. (2015). Definiendo el campo metodológico para el estudio de las tendencias sociales y de consumo. In *Universidad de Murcia* (Vol. 281, Issue 4). <http://nadir.uc3m.es/alejandro/phd/thesisFinal.pdf%5Cnhttp://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Universidad+de+murcia#0>
- Madariaga Fernández, C. J., Lao León, Y. O., Curra Sosa, D. A., & Lorenzo Martín, R. (2020). Metodología para pronosticar demanda y clasificar inventarios en empresas comercializadoras de productos mayoristas. *Retos de La Dirección*, 14(2), 354–373.
- Medina La Plata, E. H. (2014). Business Intelligence: information as a competitive weapon. *Sinergia e Innovación*, 1–8. <http://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/view/112><http://hdl.handle.net/10757/333779>
- Mora, G. (2018). Siglo XXI economía de la información: gestión del conocimiento y Business Intelligence, el camino a seguir hacia la competitividad. *Universidad Anáhuac Puebla*, 10, 161–174. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6726333.pdf>
- Morelo Tapias, K. A. (2014). Sistema para caracterización de perfiles de clientes de la empresa zona T [UNIVERSIDAD DE CARTAGENA]. In *Universidad de Cartagena* (Vol. 39, Issue 1). <http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025><http://dx.doi.org/10.1038/nature10402><http://dx.doi.org/10.1038/nature21059><http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127><http://dx.doi.org/10.1038/nrmicro2577>

- Muñoz Hernández, H., Osorio Mass, R. C., & Zúñiga Pérez, L. M. (2016). Business intelligence Key to success in the information age. *Clío América - Universidad Del Magdalena. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas*, 10(20), 194–211.
<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/1877/1353>
- Muntané, J. R. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online*, 33:3, 221–227.
https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica
- Pedroso Mendieta, M., & Sotolongo López, J. C. (2019). Prognosis and its importance in the clinical practice. *Revista Cubana de Medicina*, 58(3), 1–9.
- Peña Javela, J. (2016). *Toma de decisiones gerenciales en empresas constructoras residenciales*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Peña Noguera, B. (2016). Aplicación del proceso para la toma de decisiones en la alta gerencia. *Universidad Militar Nueva Granada*, August.
- Pinto Lopez, I., & Malcón Cervera, C. (2018). Business Intelligence and Competitive Intelligence as trigger elements for an informed decision-making: A bibliometric Analysis. *Revista Internacional de Investigación e Innovación Tecnológica*, 6(31), 1–9.
- Ponce Diaz, A. (2017). Aplicación de indicadores de gestión estratégica y su relación con la toma de decisiones gerenciales y la rentabilidad empresarial del complejo hermasie paget período 2014-2015. In *Para optar el grado académico de doctor en administración*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Ramez, E., & Shamkant B., N. (2007). *Fundamentals of Database Systems* (Pearson (ed.); Quinta Edición). PEARSON EDUCACIÓN S.A.
- Reidl-Martínez, L. M. (2013). Research in medical education. *Research in Medical Education*, 2(6), 107–111.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000200007

- Rivera Lombeyda, F. X. (2021). Herramienta de Business Intelligence para Contribuir a la Toma de Decisiones en la Unidad Educativa Cardenal Bernardino Echeverría de Guayaquil, 2020 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Rodriguez Cruz, Y., & Pinto Molina, M. (2010). Evolution, particularities and informational character of the organizational decision making. *Acimed*, 21(1), 57–77. <http://scielo.sld.cu>
- Sanchez Pisfil, O. S., & Requejo Paiva, A. M. (2019). Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: empresa la casa del tornillo de la ciudad de Chiclayo. In *Tesis para optar el título de: licenciado en administración de empresas*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Sebriano, E., Gasparri, L., & Piacentini, L. (2021). ¿De qué hablamos cuando hablamos de Tendencias? *Revista Clínica Española*, 221(10), 614–616. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2021.07.001>
- Siesquen Sandoval, C. A. (2019). Solucion de inteligencia de negocios para la gestion del gasto, en una entidad financiera de Piura. In *Para optar el grado académico de maestro en ingeniería informática*. Universidad Nacional de Piura.
- Silva Murillo, R. (2010). Enfoque conceptual de la dirección estratégica. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 26, 153–178.
- Solano Quiroga, C. A. (2018). Implementación de una solución business intelligence para vicepresidencia de riesgo en el banco Colpatria sede Bogotá. In *Proyecto final universidad cooperativa de Colombia*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Torres, J. (2020). Reflections on the use of inferential statistics in data analysis during a didactic research. *Research and Experiences*, 7(2).
- Umanzor, C. (2011). ¿Còmo enseñar a tomar decisiones acertadas? Proceso para tomar decisiones. *La Fundación Para El Desarrollo Socio Económico Y Restauración Ambiental, FUNDESYRAM*, 76.

Vanegas, D. A., Tarazona Bermudez, G. M., & Rodriguez Rojas, L. A. (2020). Mejora de la toma de decisiones en ciclo de ventas del subsistema comercial de servicios en una empresa de IT. *Revista Científica*, 38(2), 174–183. <https://doi.org/10.14483/23448350.15241>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

Título: Business Intelligence para la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, Cañete 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo General	Hipótesis principal			Entrada	
¿En qué medida el Business Intelligence influye en la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022?	Determinar en qué medida el Business Intelligence influye en la toma de decisiones para gestión de créditos en una entidad financiera, Cañete 2022.	Business Intelligence influye significativamente en la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.	X. BUSINESS INTELLIGENCE	Proceso Interactivo Información Estructurada	Almacenamiento Procesamiento Salida de la información Datos Tablas Base de datos	El enfoque de la investigación será cuantitativa El Tipo de investigación es aplicada. Sera de nivel explicativo Con un diseño no experimental De corte Transversal Con un modelo Hipotético deductivo
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis secundarias:		Descubrir Tendencias	Pronosticar Cambios Comportamiento del	Población, muestra y muestreo La población conformada por analistas de créditos de una entidad financiera en cañete, con una población de 120 colaboradores. La muestra estará constituida por el total de la población, de tal forma que se conforma una muestra censal.
¿En qué medida el Business Intelligence influye en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión de crédito en una entidad financiera en Cañete 2022?	Determinar en qué medida el Business Intelligence influye en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, Cañete 2022.	Business Intelligence influye significativamente en las decisiones estratégicas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.	Y. TOMA DE DECISIONES	Decisiones Estratégicas	Análisis de escenarios Fidelización de Clientes	Técnicas e Instrumentos. La técnica que se utilizará será la encuesta. Los instrumentos para la recolección de datos serán básicamente los cuestionarios que serán procesadas en SPSS y MS Excel.
¿En qué medida el Business Intelligence influye en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la gestión de	Determinar en qué medida el Business Intelligence influye en las decisiones tácticas para la toma de decisiones en la	Business Intelligence influye significativamente en las decisiones Tácticas		Decisiones Operativas	Recursos Disponibles Grado de Repetición Perfil del Cliente Colocaciones	

crédito en una entidad financiera en Cañete 2022?	gestión de créditos en una entidad financiera, Cañete 2022.	para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.
¿En qué medida el Business Intelligence influye en las decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión de crédito en una entidad financiera en Cañete 2022?	Determinar en qué medida el Business Intelligence influye en las decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, Cañete 2022.	Business Intelligence influye significativamente en las decisiones operativas para la toma de decisiones en la gestión del crédito en una entidad financiera en Cañete 2022.

Anexo 2

Operacionalización de la Variable Business Intelligence

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable Independiente: Business Intelligence	(Cano, 2007), indica que Business Intelligence es un proceso interactivo para explorar y analizar información estructurada sobre un área (normalmente almacenada en un datawarehouse), para descubrir tendencias o patrones, a partir de los cuales derivar ideas y extraer conclusiones.	La Inteligencia de negocios supone un análisis de información continua y no solo un extracto en un momento exacto, (García et al., 2021). Se puede definir que los datos estructurados son aquellos de mayor facilidad para acceder, pues tienen una estructura bien especificada (Camargo-Vega et al., 2014). Entendemos por tendencias, señales que afloran en el espacio que nos rodea y que tienden a pronosticar cambios en las esferas culturales y de consumo, y en el propio comportamiento del consumidor (López, 2015).	Proceso Interactivo	Entrada	1 - 2	El cuestionario tuvo 15 preguntas que tuvieron como respuestas alternativas la escala de Likert, Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
				Almacenamiento	3	
				Procesamiento	4	
				Salida de la información	5 - 6	
			Información Estructurada	Datos	7	
				Tablas	8	
				Base de datos	9 - 10	
			Descubrir Tendencias	Pronosticar Cambios	11 - 12 - 13	
				Comportamiento del Consumidor	14 - 15	

Operacionalización de la Variable Toma de decisiones

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable Dependiente: Toma de Decisiones	Franklin (2011), indica que la toma de decisiones es la transformación de fases o etapas donde una persona decide entre diversas posibilidades y logra un resultado deseado mediante el razonamiento lógico y estas pueden ser decisiones estratégicas o decisiones operativas.	La toma de decisiones se agrupan en diversas categorías o tipos según su nivel jerárquico: Decisiones estratégicas, tácticas y operativas, ya que estas sirven para crear conocimiento que ayude a la toma de mejores decisiones. Así de esta forma mejorar los resultados de la entidad (Canós et al., 2009).	Decisiones	Análisis de escenarios	1 - 3	El cuestionario tuvo 15 preguntas que tuvieron como respuestas alternativas la escala de Likert, Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
			Estratégicas	Fidelización de Clientes	4 - 5	
			Decisiones Tácticas	Recursos disponibles	6 - 7	
				Grado de repetición	8 - 9	
			Decisiones Operativas	Perfil del cliente	10 - 12	
				Colocaciones	13 - 15	

Anexo 3

Instrumento aplicado para la investigación variable Independiente:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – Proceso Interactivo							
1	Considera que es importante el ingreso o entrada de información, para el trabajo diario del analista.							
2	El almacenamiento o resguardo de información sobre créditos es necesario.							
3	Es necesario el procesamiento de los datos para la gestión de créditos en la entidad financiera.							
4	Los reportes de inteligencia de negocios permiten mejorar los procesos.							
5	La salida de la información como reportes, tablas, bases de datos, etc. en inteligencia de negocios mejoran su productividad.							
6	Define usted a los procesos crediticios como procesos interactivo o cíclico.							
	DIMENSIÓN 2 – Información Estructurada	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que los datos brindados por la entidad financiera, mejoran la atención al cliente de créditos.							
8	Entiende usted que toda información proviene de tablas estructuradas de información.							
9	La Entidad financiera, le proporciona alguna base de datos sobre créditos para el desarrollo de su labor.							
10	Es eficiente el uso de la base de datos de créditos de la entidad financiera							
	DIMENSIÓN 3 – Descubrir Tendencias	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La información proporcionada le ayuda a pronosticar cambios en las tendencias para la colocación de créditos.							
12	Obteniendo datos actualizados ayudaría a descubrir cambios y mejorar su productividad.							
13	Obteniendo información actualizada podrías corregir en adelantarse a lograr tu productividad a un horizonte de corto plazo.							
14	Conoce usted el comportamiento de consumidor de créditos.							
15	Considera necesario alguna herramienta que los ayude a analizar el comportamiento del consumidor de créditos.							

Instrumento aplicado para la investigación variable Dependiente:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – Decisiones Estratégicas							
1	Considera importante desarrollar estrategias para tomar buenas decisiones.							
2	El analista de créditos, con información oportuna y validada, puede realizar un análisis de escenarios ante posibles inversiones.							
3	Las estrategias que aplica la entidad financiera, son las más efectivas para brindar un servicio óptimo.							
4	Usted cree que las estrategias de fidelización hacia los clientes de la entidad financiera, cumple con las expectativas.							
5	La Entidad financiera esta en la capacidad de implementar estrategias que permitan el crecimiento sostenible en el sector microfinanzas.							
	DIMENSIÓN 2 – Decisiones Tácticas	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que la entidad financiera, cuentan con recursos disponibles o suficiente personal de créditos para brindar una atención oportuna a sus clientes.							
7	Cree usted que las decisiones del personal de créditos son importantes como táctica competitiva.							
8	Considera que los procesos de créditos se toman con cierto grado de repetición.							
9	Las decisiones tácticas involucran a los analistas de créditos de la entidad financiera.							
	DIMENSIÓN 3 – Decisiones Operativas	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La toma de decisiones operativas, son realizadas por el personal de créditos							
11	Se siente usted, parte de la toma de decisiones a nivel operativo.							
12	Mediante la información proporcionada por la entidad financiera, usted puede crear un perfil del cliente de créditos.							
13	Mantener una base de datos actualizada de clientes brindara mayores colocaciones en créditos.							
14	Ha notado que sin información oportuna, las colocaciones no se llegaran a cumplir de acuerdo a los objetivos fijados por la entidad financiera.							
15	Conoce usted la operatividad del proceso crediticio en la entidad financiera.							

Anexo 4

Validación del Instrumento por expertos:



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Alejandro Eleodoro Hinojo Asto

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Posgrado la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestro en administración de Negocios (MBA).

El título del proyecto de investigación es: "Business Intelligence para la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, Cafete 2022." y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Carlos Eduardo Zapata Euscate
D.N.I: 15450865

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BUSINESS INTELLIGENCE

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1 – Proceso Interactivo								
1	Considera que es importante el ingreso o entrada de información, para el trabajo diario del analista.	X		X		X		
2	El almacenamiento o resguardo de información sobre créditos es necesario.	X		X		X		
3	Es necesario el procesamiento de los datos para la gestión de créditos en la entidad financiera.	X		X		X		
4	Los reportes de inteligencia de negocios permiten mejorar los procesos.	X		X		X		
5	La salida de la información como reportes, tablas, bases de datos, etc. en inteligencia de negocios mejoran su productividad.	X		X		X		
6	Define usted a los procesos crediticios como procesos interactivo o cíclico.	X		X		X		
DIMENSION 2 – Información Estructurada								
7	Considera que los datos brindados por la entidad financiera, mejoran la atención al cliente de créditos.	X		X		X		
8	Entiende usted que toda información proviene de tablas estructuradas de información.	X		X		X		
9	La entidad financiera, le proporciona alguna base de datos sobre créditos para el desarrollo de su labor.	X		X		X		
10	Es eficiente el uso de la base de datos de créditos de la entidad financiera	X		X		X		
DIMENSION 3 – Descubrir Tendencias								
11	La información proporcionada le ayuda a pronosticar cambios en las tendencias para la colocación de créditos.	X		X		X		
12	Obteniendo datos actualizados ayudaría a descubrir cambios y mejorar su productividad.	X		X		X		
13	Obteniendo información actualizada podría corregir en adelantarse a lograr tu productividad a un horizonte de corto plazo.	X		X		X		
14	Conoce usted el comportamiento de consumidor de créditos.	X		X		X		
15	Considera necesario alguna herramienta que los ayude a analizar el comportamiento del consumidor de créditos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hinojo Asto Alejandro Eleodoro DNI: 10427148

Especialidad del validador: Administración de Negocios

25 de junio de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Alejandro Eleodoro Hinojo Asto
DNI 10427148

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1 – Decisiones Estratégicas								
1	Considera importante desarrollar estrategias para tomar buenas decisiones.	x		x		x		
2	El análisis de créditos, con información oportuna y validada, puede realizar un análisis de escenarios ante posibles inversiones.	x		x		x		
3	Las estrategias que aplica la entidad financiera, son las más efectivas para brindar un servicio óptimo.	x		x		x		
4	Usted cree que las estrategias de fidelización hacia los clientes de la entidad financiera, cumple con las expectativas.	x		x		x		
5	La entidad financiera está en la capacidad de implementar estrategias que permitan el crecimiento sostenible en el sector microfinanzas.	x		x		x		
DIMENSION 2 – Decisiones Tácticas								
6	Considera que la entidad financiera, cuentan con recursos disponibles o suficiente personal de créditos para brindar una atención oportuna a sus clientes.	x		x		x		
7	Cree usted que las decisiones del personal de créditos son importantes como táctica competitiva.	x		x		x		
8	Considera que los procesos de créditos se toman con cierto grado de repetición.	x		x		x		
9	Las decisiones tácticas involucran a los analistas de créditos de la entidad financiera.	x		x		x		
DIMENSION 3 – Decisiones Operativas								
10	La toma de decisiones operativas, son realizadas por el personal de créditos	x		x		x		
11	Se siente usted, parte de la toma de decisiones a nivel operativo.	x		x		x		
12	Mediante la información proporcionada por la entidad financiera, usted puede crear un perfil del cliente de créditos.	x		x		x		
13	Mantener una base de datos actualizada de clientes brindará mayores colocaciones en créditos.	x		x		x		
14	Ha notado que sin información oportuna, las colocaciones no se llegarán a cumplir de acuerdo a los objetivos fijados por la entidad financiera.	x		x		x		
15	Conoce usted la operatividad del proceso crediticio en la entidad financiera.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hinojo Asto Alejandro Eleodoro DNI: 10427148

Especialidad del validador: Administración de Negocios

25 de junio de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Alejandro Eleodoro Hinojo Asto
DNI 10427148

Firma del Experto Informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
HINOJO ASTO, ALEJANDRO ELEODORO DNI 10427148	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 15/03/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
HINOJO ASTO, ALEJANDRO ELEODORO DNI 10427148	ECONOMISTA Fecha de diploma: 03/05/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
HINOJO ASTO, ALEJANDRO ELEODORO DNI 10427148	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 02/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE LIMA <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Elizabeth Iris Cama Santos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Posgrado la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestro en administración de Negocios (MBA).

El título del proyecto de investigación es: "Business Intelligence para la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, Cañete 2022." y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Carlos Eduardo Zapata Euscate

D.N.I: 15450865

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BUSINESS INTELLIGENCE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 – Proceso Interactivo								
1	Considera que es importante el ingreso o entrada de información, para el trabajo diario del analista.	X		X		X		
2	El almacenamiento o resguardo de información sobre créditos es necesario.	X		X		X		
3	Es necesario el procesamiento de los datos para la gestión de créditos en la entidad financiera.	X		X		X		
4	Los reportes de inteligencia de negocios permiten mejorar los procesos.	X		X		X		
5	La salida de la información como reportes, tablas, bases de datos, etc. en inteligencia de negocios mejoran su productividad.	X		X		X		
6	Define usted a los procesos crediticios como procesos interactivo o cíclico.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 – Información Estructurada								
7	Considera que los datos brindados por la entidad financiera, mejoran la atención al cliente de créditos.	X		X		X		
8	Entiende usted que toda información proviene de tablas estructuradas de información.	X		X		X		
9	La entidad financiera, le proporciona alguna base de datos sobre créditos para el desarrollo de su labor.	X		X		X		
10	Es eficiente el uso de la base de datos de créditos de la entidad financiera	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 – Descubrir Tendencias								
11	La información proporcionada le ayuda a pronosticar cambios en las tendencias para la colocación de créditos.	X		X		X		
12	Obteniendo datos actualizados ayudaría a descubrir cambios y mejorar su productividad.	X		X		X		
13	Obteniendo información actualizada podrías corregir en adelantarse a lograr tu productividad a un horizonte de corto plazo.	X		X		X		
14	Conoce usted el comportamiento de consumidor de créditos.	X		X		X		
15	Considera necesario alguna herramienta que los ayude a analizar el comportamiento del consumidor de créditos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cama Santos Elizabeth Iris DNI: 40791554

Especialidad del validador: Administración de la Educación

24 de junio de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Elizabeth Iris Cama Santos
DNI 25421601

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1 – Decisiones Estratégicas								
1	Considera importante desarrollar estrategias para tomar buenas decisiones.	x		x		x		
2	El análisis de créditos, con información oportuna y validada, puede realizar un análisis de escenarios ante posibles inversiones.	x		x		x		
3	Las estrategias que aplica la entidad financiera, son las más efectivas para brindar un servicio óptimo.	x		x		x		
4	Usted cree que las estrategias de fidelización hacia los clientes de la entidad financiera, cumple con las expectativas.	x		x		x		
5	La entidad financiera está en la capacidad de implementar estrategias que permitan el crecimiento sostenible en el sector microfinanzas.	x		x		x		
DIMENSION 2 – Decisiones Tácticas								
6	Considera que la entidad financiera, cuentan con recursos disponibles o suficiente personal de créditos para brindar una atención oportuna a sus clientes.	x		x		x		
7	Cree usted que las decisiones del personal de créditos son importantes como táctica competitiva.	x		x		x		
8	Considera que los procesos de créditos se toman con cierto grado de repetición.	x		x		x		
9	Las decisiones tácticas involucran a los analistas de créditos de la entidad financiera.	x		x		x		
DIMENSION 3 – Decisiones Operativas								
10	La toma de decisiones operativas, son realizadas por el personal de créditos	x		x		x		
11	Se siente usted, parte de la toma de decisiones a nivel operativo.	x		x		x		
12	Mediante la información proporcionada por la entidad financiera, usted puede crear un perfil del cliente de créditos.	x		x		x		
13	Mantener una base de datos actualizada de clientes brindará mayores colocaciones en créditos.	x		x		x		
14	Ha notado que sin información oportuna, las colocaciones no se llegaran a cumplir de acuerdo a los objetivos fijados por la entidad financiera.	x		x		x		
15	Conoce usted la operatividad del proceso crediticio en la entidad financiera.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cama Santos Elizabeth Iris DNI: 40791554

Especialidad del validador: Administración de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de junio de 2022



Mg. Elizabeth Iris Cama Santos
DNI 25421601

Firma del Experto Informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CAMA SANTOS, ELIZABETH IRIS DNI 40791554	LICENCIADA EN EDUCACION TECNICA ESPECIALIDAD: COMPUTACION E INFORMATICA Fecha de diploma: 03/12/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CAMA SANTOS, ELIZABETH IRIS DNI 40791554	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 19/05/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CAMA SANTOS, ELIZABETH IRIS DNI 40791554	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 18/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Angélica Hurtado Aspiro

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Posgrado la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestro en administración de Negocios (MBA).

El título del proyecto de investigación es: "Business Intelligence para la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, Cafete 2022." y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Carlos Eduardo Zapata Euscate
D.N.I: 15450865

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BUSINESS INTELLIGENCE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 – Proceso Interactivo								
1	Considera que es importante el ingreso o entrada de información, para el trabajo diario del analista.	x		x		x		
2	El almacenamiento o resguardo de información sobre créditos es necesario.	x		x		x		
3	Es necesario el procesamiento de los datos para la gestión de créditos en la entidad financiera.	x		x		x		
4	Los reportes de inteligencia de negocios permiten mejorar los procesos.	x		x		x		
5	La salida de la información como reportes, tablas, bases de datos, etc. en inteligencia de negocios mejoran su productividad.	x		x		x		
6	Define usted a los procesos crediticios como procesos interactivo o cíclico.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 – Información Estructurada								
7	Considera que los datos brindados por la entidad financiera, mejoran la atención al cliente de créditos.	x		x		x		
8	Entiende usted que toda información proviene de tablas estructuradas de información.	x		x		x		
9	La entidad financiera, le proporciona alguna base de datos sobre créditos para el desarrollo de su labor.	x		x		x		
10	Es eficiente el uso de la base de datos de créditos de la entidad financiera	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 – Descubrir Tendencias								
11	La información proporcionada le ayuda a pronosticar cambios en las tendencias para la colocación de créditos.	x		x		x		
12	Obteniendo datos actualizados ayudaría a descubrir cambios y mejorar su productividad.	x		x		x		
13	Obteniendo información actualizada podrías corregir en adelantarse a lograr tu productividad a un horizonte de corto plazo.	x		x		x		
14	Conoce usted el comportamiento de consumidor de créditos.	x		x		x		
15	Considera necesario alguna herramienta que los ayude a analizar el comportamiento del consumidor de créditos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hurtado Aspiro Angélica DNI: 25421601

Especialidad del validador: Ciencias de la Educación

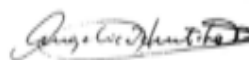
23 de junio de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Angélica Hurtado Aspiro
DNI 25421601

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 – Decisiones Estratégicas								
1	Considera importante desarrollar estrategias para tomar buenas decisiones.	X		X		X		
2	El analista de créditos, con información oportuna y validada, puede realizar un análisis de escenarios ante posibles inversiones.	X		X		X		
3	Las estrategias que aplica la entidad financiera, son las más efectivas para brindar un servicio óptimo.	X		X		X		
4	Usted cree que las estrategias de fidelización hacia los clientes de la entidad financiera, cumple con las expectativas.	X		X		X		
5	La entidad financiera está en la capacidad de implementar estrategias que permitan el crecimiento sostenible en el sector microfinanzas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 – Decisiones Tácticas								
6	Considera que la entidad financiera, cuentan con recursos disponibles o suficiente personal de créditos para brindar una atención oportuna a sus clientes.	X		X		X		
7	Cree usted que las decisiones del personal de créditos son importantes como táctica competitiva.	X		X		X		
8	Considera que los procesos de créditos se toman con cierto grado de repetición.	X		X		X		
9	Las decisiones tácticas involucran a los analistas de créditos de la entidad financiera.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 – Decisiones Operativas								
10	La toma de decisiones operativas, son realizadas por el personal de créditos.	X		X		X		
11	Se siente usted, parte de la toma de decisiones a nivel operativo.	X		X		X		
12	Mediante la información proporcionada por la entidad financiera, usted puede crear un perfil del cliente de créditos.	X		X		X		
13	Mantener una base de datos actualizada de clientes brindará mayores colocaciones en créditos.	X		X		X		
14	Ha notado que sin información oportuna, las colocaciones no se logran a cumplir de acuerdo a los objetivos fijados por la entidad financiera.	X		X		X		
15	Conoce usted la operatividad del proceso crediticio en la entidad financiera.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hurtado Aspiro Angélica DNI: 25421601

Especialidad del validador: Ciencias de la Educación

23 de junio de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Angélica Hurtado Aspiro
DNI 25421601

Firma del Experto Informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
HURTADO ASPIROS, ANGELICA GRACIELA DNI 25421601	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA BIOLOGIA Y QUIMICA Fecha de diploma: 22/12/1987 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
HURTADO ASPIROS, ANGELICA GRACIELA DNI 25421601	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 30/01/1987 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
HURTADO ASPIROS, ANGELICA GRACIELA DNI 25421601	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: PROBLEMAS DE APRENDIZAJE Fecha de diploma: 30/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Raquel Arias Villa

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Posgrado la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestro en administración de Negocios (MBA).

El título del proyecto de investigación es: "Business Intelligence para la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, Cafete 2022." y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Carlos Eduardo Zapata Euscate

D.N.I: 15450865

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BUSINESS INTELLIGENCE

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 – Proceso Interactivo								
1	Considera que es importante el ingreso o entrada de información, para el trabajo diario del analista.	X		X		X		
2	El almacenamiento o resguardo de información sobre créditos es necesario.	X		X		X		
3	Es necesario el procesamiento de los datos para la gestión de créditos en la entidad financiera.	X		X		X		
4	Los reportes de Inteligencia de negocios permiten mejorar los procesos.	X		X		X		
5	La salida de la información como reportes, tablas, bases de datos, etc. en Inteligencia de negocios mejoran su productividad.	X		X		X		
6	Define usted a los procesos crediticios como procesos interactivo o cíclico.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 – Información Estructurada								
7	Considera que los datos brindados por la entidad financiera, mejoran la atención al cliente de créditos.	X		X		X		
8	Entiende usted que toda información proviene de tablas estructuradas de información.	X		X		X		
9	La entidad financiera, le proporciona alguna base de datos sobre créditos para el desarrollo de su labor.	X		X		X		
10	Es eficiente el uso de la base de datos de créditos de la entidad financiera	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 – Descubrir Tendencias								
11	La información proporcionada le ayuda a pronosticar cambios en las tendencias para la colocación de créditos.	X		X		X		
12	Obteniendo datos actualizados ayudaría a descubrir cambios y mejorar su productividad.	X		X		X		
13	Obteniendo información actualizada podría corregir en adelantarse a lograr su productividad a un horizonte de corto plazo.	X		X		X		
14	Conoce usted el comportamiento de consumidor de créditos.	X		X		X		
15	Considera necesario alguna herramienta que los ayude a analizar el comportamiento del consumidor de créditos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Raquel Arias Villa DNI: 15440594

Especialidad del validador: Gestión Educativa

24 de junio de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Raquel Arias Villa
DNI 15440594

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 – Decisiones Estratégicas								
1	Considera importante desarrollar estrategias para tomar buenas decisiones.	X		X		X		
2	El analista de créditos, con información oportuna y validada, puede realizar un análisis de escenarios ante posibles inversiones.	X		X		X		
3	Las estrategias que aplica la entidad financiera, son las más efectivas para brindar un servicio óptimo.	X		X		X		
4	Usted cree que las estrategias de fidelización hacia los clientes de la entidad financiera, cumple con las expectativas.	X		X		X		
5	La entidad financiera está en la capacidad de implementar estrategias que permitan el crecimiento sostenible en el sector microfinanzas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 – Decisiones Tácticas								
6	Considera que la entidad financiera, cuentan con recursos disponibles o suficiente personal de créditos para brindar una atención oportuna a sus clientes.	X		X		X		
7	Cree usted que las decisiones del personal de créditos son importantes como táctica competitiva.	X		X		X		
8	Considera que los procesos de créditos se toman con cierto grado de repetición.	X		X		X		
9	Las decisiones tácticas involucran a los analistas de créditos de la entidad financiera.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 – Decisiones Operativas								
10	La toma de decisiones operativas, son realizadas por el personal de créditos	X		X		X		
11	Se siente usted, parte de la toma de decisiones a nivel operativo.	X		X		X		
12	Mediante la información proporcionada por la entidad financiera, usted puede crear un perfil del cliente de créditos.	X		X		X		
13	Mantener una base de datos actualizada de clientes brindará mayores colocaciones en créditos.	X		X		X		
14	Ha notado que sin información oportuna, las colocaciones no se logran a cumplir de acuerdo a los objetivos fijados por la entidad financiera.	X		X		X		
15	Conoce usted la operatividad del proceso crediticio en la entidad financiera.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Raquel Arias Villa DNI: 15440594

Especialidad del validador: Gestión Educacional

24 de junio de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Raquel Arias Villa
DNI 15440594

Firma del Experto Informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ARIAS VILLA, RAQUEL DNI 15440594	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 10/07/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ARIAS VILLA, RAQUEL DNI 15440594	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL Fecha de diploma: 02/09/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/08/2006 Fecha egreso: 08/08/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>

Anexo 5

Base de datos

BUSINESS INTELLIGENCE															VARIABLE INDEPENDIENTE			
PROCESO INTERACTIVO					INFORMACION ESTRUCTURADA					DESCUBRIR TENDENCIAS								
I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	V1	D1V1	D2V1	D3V1
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	60	25	15	20
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	25	16	20
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	66	25	20	21
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	68	29	17	22
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30	20	25
4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	59	26	15	18
4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	2	4	4	4	4	50	23	9	18
1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	33	6	14	13
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	55	22	14	19
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	65	25	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	56	22	14	20
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30	20	25
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	25	16	20
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	67	29	18	20
5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	65	30	14	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	60	24	16	20
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	70	29	18	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	63	26	16	21
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74	30	20	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66	29	16	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	55	22	16	17

5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	69	30	18	21
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	65	27	17	21
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	69	30	17	22
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	25	16	20
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	66	25	18	23
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	23	16	20
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	57	23	16	18
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	60	23	17	20
4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58	23	15	20
3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	54	21	15	18
4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	69	26	18	25
4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	60	23	16	21
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	59	24	17	18
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62	25	16	21
4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	52	15	16	21
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	70	29	16	25
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	68	30	16	22
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74	30	19	25
2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	54	20	15	19
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	28	16	20
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	23	16	20
4	5	4	5	4	4	1	5	4	5	5	5	5	4	4	64	26	15	23
5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	69	28	18	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62	25	17	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59	24	16	19
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	67	29	16	22
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58	23	15	20
5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	60	24	15	21
4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	57	23	14	20
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30	20	25
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20

5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	65	27	16	22
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63	26	17	20
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74	30	19	25
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	22	16	20
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	27	16	20
1	5	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	3	4	4	58	23	18	17
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	70	26	20	24
4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	60	26	14	20
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	65	27	16	22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	28	20	25
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	25	16	20
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	73	30	20	23
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30	20	25
4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	68	26	18	24
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	21	16	20
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62	25	17	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61	24	16	21
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63	26	17	20
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	58	24	14	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	57	23	14	20
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	56	23	15	18
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	67	27	17	23
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	70	30	20	20
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	23	16	20
4	4	4	4	1	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	57	21	16	20
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	69	28	20	21
4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	63	25	15	23
5	5	5	5	5	4	3	2	4	4	3	5	5	4	5	64	29	13	22
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	58	23	16	19
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	67	26	19	22
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	26	16	20

5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	27	16	20
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	25	16	20
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30	20	25
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	55	24	16	15
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	59	23	17	19
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	62	25	18	19
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	26	16	20
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	25	16	20
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30	20	25
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	60	25	15	20
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	25	16	20
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	66	25	20	21
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	68	29	17	22
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30	20	25
4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	59	26	15	18
4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	2	4	4	4	4	50	23	9	18
1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	33	6	14	13
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	55	22	14	19
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	65	25	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	24	16	20
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	56	22	14	20
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	30	20	25
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	25	16	20
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	67	29	18	20

TOMA DE DECISIONES															VARIABLE DEPENDIENTE			
DECISIONES ESTRATEGICAS					DECISIONES TACTICAS				DECISIONES OPERTAIVAS						V2	D1V2	D2V2	D3V2
I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	V2	D1V2	D2V2	D3V2
5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	66	23	17	26
4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	56	20	14	22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	58	20	16	22
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	24	16	24
5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	68	22	16	30
5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	57	22	16	19
4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	50	17	13	20
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	39	13	12	14
4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	52	18	14	20
5	5	4	2	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	55	20	15	20
5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	65	22	18	25
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	52	17	12	23
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	20	30
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61	20	17	24
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	20	30
4	5	4	2	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	61	20	15	26
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58	19	16	23
5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	66	23	17	26
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	62	20	20	22
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73	24	19	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	58	20	16	22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	58	20	16	22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	67	20	20	27
4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	54	17	15	22
5	3	2	2	2	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	58	14	15	29

4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	59	20	16	23
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	68	25	17	26
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	20	14	24
4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	55	18	16	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	20	14	24
4	4	2	2	4	2	1	4	4	4	4	4	3	4	2	48	16	11	21
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	20	30
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	63	20	17	26
4	4	4	3	5	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	57	20	15	22
5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	61	24	14	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	64	23	17	24
4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65	23	18	24
5	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	67	21	18	28
4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	55	19	13	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	53	19	14	20
5	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	64	22	16	26
5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	65	22	17	26
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59	20	16	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	64	24	17	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59	20	16	23
5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	59	19	16	24
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	59	19	15	25
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	20	30
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	20	30
5	5	2	2	4	2	4	4	5	4	2	2	4	4	2	51	18	15	18
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	64	22	17	25

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	20	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
5	4	5	2	5	5	5	4	5	2	2	3	4	5	4	60	21	19	20
5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4	4	5	4	64	25	18	21
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	56	19	15	22
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	65	21	18	26
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	20	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72	23	20	29
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	74	25	20	29
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	20	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61	20	16	25
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59	20	15	24
4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	58	20	14	24
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	18	16	23
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58	19	16	23
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61	20	17	24
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	21	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	63	21	16	26
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	62	21	16	25
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	62	20	16	26
5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	56	20	14	22
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	65	22	17	26
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61	20	16	25
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	20	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
4	4	4	1	5	4	4	2	2	2	2	4	5	5	5	53	18	12	23
4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	56	21	15	20
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	55	19	15	21
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63	21	18	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	20	16	24
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	67	25	17	25
5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	66	23	17	26
4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	56	20	14	22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	58	20	16	22
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	24	16	24
5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	68	22	16	30
5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	57	22	16	19
4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	50	17	13	20
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	39	13	12	14
4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	52	18	14	20
5	5	4	2	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	55	20	15	20
5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	65	22	18	25
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	52	17	12	23
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	20	30
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61	20	17	24
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	20	30

Anexo 6

Evidencias de Pruebas de Validación, confiabilidad y Análisis Factorial

Juicio de expertos

Expertos	Grado	Especialista
Alejandro Eleodoro Hinojo Asto	Maestro	Temático
Elizabeth Iris Cama Santos	Maestro	Temático
Angélica Graciela Hurtado Aspiros	Maestro	Temático
Raquel Aras Villa	Maestro	Temático

Fiabilidad variable Business Intelligence

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.917	15

Fiabilidad Variable Toma de Decisiones

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.911	15

Análisis factorial Exploratorio Variable Business Intelligence

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.873
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1079.5
	gl	71
	Sig.	105
		<.001

Análisis factorial Exploratorio Variable Toma de decisiones

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.849
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1114.10
	gl	6
	Sig.	105
		<.001

Varianza total explicada de variable Business Intelligence

Varianza total explicada										
Factor	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación			
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	
1	7.125	47.501	47.501	6.504	43.357	43.357	3.691	24.606	24.606	
2	1.753	11.687	59.188	.937	6.248	49.605	2.889	19.257	43.863	
3	1.079	7.193	66.381	1.379	9.196	58.800	2.241	14.937	58.800	
4	.823	5.487	71.869							
5	.710	4.734	76.603							
6	.628	4.186	80.789							
7	.566	3.776	84.566							
8	.470	3.136	87.701							
9	.408	2.717	90.418							
10	.367	2.444	92.862							
11	.292	1.947	94.809							
12	.273	1.820	96.629							
13	.201	1.339	97.968							
14	.173	1.152	99.119							
15	.132	.881	100.000							

Método de extracción: máxima verosimilitud.

Varianza total explicada de variable Toma de decisiones

Varianza total explicada									
Factor	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	6.961	46.409	46.409	6.091	40.605	40.605	3.375	22.499	22.499
2	1.832	12.214	58.622	1.897	12.645	53.250	3.128	20.851	43.350
3	1.171	7.808	66.430	.901	6.006	59.256	2.386	15.906	59.256
4	.924	6.160	72.590						
5	.883	5.885	78.475						
6	.530	3.532	82.007						
7	.482	3.211	85.217						
8	.450	3.003	88.220						
9	.410	2.736	90.957						
10	.344	2.294	93.250						
11	.289	1.927	95.177						
12	.259	1.724	96.901						
13	.185	1.233	98.134						
14	.154	1.024	99.158						
15	.126	.842	100.000						

Método de extracción: máxima verosimilitud.

Matriz de factor rotado^a			
	Factor		
	1	2	3
1.- Considera que es importante el ingreso o entrada de información, para el trabajo diario del analista.	.477	.360	.333
2.- El almacenamiento o resguardo de información sobre créditos es necesario.	.790	.168	.228
3.- Es necesario el procesamiento de los datos para la gestión de créditos en la Cmac Ica.	.874	.117	.192
4.- Los reportes de inteligencia de negocios permiten mejorar los procesos.	.802	.205	.177
5.- La salida de la información como reportes, tablas, bases de datos, etc. en inteligencia de negocios mejoran su productividad.	.597	.309	.278
6.- Define usted a los procesos crediticios como procesos interactivo o cíclico.	.581	.512	.247
7.- Considera que los datos brindados por la Cmac Ica, mejoran la atención al cliente de créditos.	.140	.608	.112
8.- Entiende usted que toda información proviene de tablas estructuradas de información.	.180	.594	.161
9.- La Cmac Ica, le proporciona alguna base de datos sobre créditos para el desarrollo de su labor.	.240	.662	.099
10.- Es eficiente el uso de la base de datos de créditos de la Cmac Ica.	.110	.664	.228
11.- La información proporcionada le ayuda a pronosticar cambios en las tendencias para la colocación de créditos.	.178	.653	.321
12.- Obteniendo datos actualizados ayudaría a descubrir cambios y mejorar su productividad.	.233	.368	.676
13.- Obteniendo información actualizada podrías corregir en adelantarse a lograr tu productividad a un horizonte de corto plazo.	.382	.154	.860
14.- Conoce usted el comportamiento del consumidor de créditos.	.237	.264	.542
15.- Considera necesario alguna herramienta que los ayude a analizar el comportamiento del consumidor de créditos.	.573	.246	.422

Método de extracción: máxima verosimilitud.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Matriz de factor rotado^a

	Factor		
	1	2	3
1.- Considera importante desarrollar estrategias para tomar buenas decisiones.	.786	.114	.198
2.- El analista de créditos, con información oportuna y validada, puede realizar un análisis de escenarios ante posibles inversiones.	.649	.145	.361
3.- Las estrategias que aplica la Cmac Ica, son las más efectivas para brindar un servicio óptimo.	.254	.222	.856
4.- Usted cree que las estrategias de fidelización hacia los clientes de la Cmac Ica, cumple con las expectativas.	.175	.575	.515
5.- La Cmac Ica está en la capacidad de implementar estrategias que permitan el crecimiento sostenible en el sector microfinanzas.	.479	.191	.535
6.- Considera que la Cmac Ica, cuentan con recursos disponibles o suficiente personal de créditos para brindar una atención oportuna a sus clientes.	.316	.243	.594
7.- Cree usted que las decisiones del personal de créditos son importantes como táctica competitiva.	.557	.142	.508
8.- Considera que los procesos de créditos se toman con cierto grado de repetición.	.181	.289	.207
9.- Las decisiones tácticas involucran a los analistas de créditos de la Cmac Ica.	.198	.706	.255
10.- La toma de decisiones operativas, son realizadas por el personal de créditos.	.188	.946	.011
11.- Se siente usted, parte de la toma de decisiones a nivel operativo.	.117	.795	.197
12.- Mediante la información proporcionada por la Cmac Ica, usted puede crear un perfil del cliente de créditos.	.400	.503	.229
13.- Mantener una base de datos actualizada de clientes brindará mayores colocaciones en créditos.	.723	.347	.204
14.- Ha notado que sin información oportuna, las colocaciones no se llegaran a cumplir de acuerdo a los objetivos fijados por la Cmac Ica.	.733	.164	.151
15.- Conoce usted la operatividad del proceso crediticio en la Cmac Ica.	.510	.299	.240

Método de extracción: máxima verosimilitud.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

Anexo 7

Tablas de Frecuencia por ítems Variable Business Intelligence

Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente en desacuerdo	
Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
4	3.33	6	5.00	7	5.83	62	51.67	41	34.17
3	2.50	0	0.00	2	1.67	55	45.83	60	50.00
3	2.50	0	0.00	2	1.67	72	60.00	43	35.83
3	2.50	1	0.83	2	1.67	77	64.17	37	30.83
3	2.50	1	0.83	4	3.33	76	63.33	36	30.00
2	1.67	1	0.83	9	7.50	86	71.67	22	18.33
1	0.83	0	0.00	4	3.33	86	71.67	29	24.17
2	1.67	0	0.00	4	3.33	86	71.67	28	23.33
2	1.67	3	2.50	4	3.33	89	74.17	22	18.33
2	1.67	5	4.17	7	5.83	77	64.17	29	24.17
0	0.00	5	4.17	7	5.83	85	70.83	23	19.17
0	0.00	0	0.00	5	4.17	76	63.33	39	32.50
1	0.83	2	1.67	5	4.17	76	63.33	36	30.00
0	0.00	1	0.83	11	9.17	91	75.83	17	14.17
0	0.00	2	1.67	5	4.17	83	69.17	30	25.00

Tablas de Frecuencia por ítems Variable Toma de decisiones

Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente en desacuerdo	
Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
0	0.00	0	0.00	2	1.67	75	62.50	43	35.83
0	0.00	0	0.00	3	2.50	77	64.17	40	33.33
0	0.00	3	2.50	10	8.33	83	69.17	24	20.00
1	0.83	16	13.33	13	10.83	69	57.50	21	17.50
0	0.00	3	2.50	3	2.50	82	68.33	32	26.67
0	0.00	9	7.50	8	6.67	74	61.67	29	24.17
1	0.83	0	0.00	6	5.00	75	62.50	38	31.67
0	0.00	7	5.83	11	9.17	80	66.67	22	18.33
0	0.00	6	5.00	11	9.17	81	67.50	22	18.33
0	0.00	11	9.17	13	10.83	79	65.83	17	14.17
0	0.00	13	10.83	21	17.50	65	54.17	21	17.50
0	0.00	3	2.50	11	9.17	83	69.17	23	19.17
0	0.00	2	1.67	5	4.17	78	65.00	35	29.17
2	1.67	2	1.67	0	0.00	81	67.50	35	29.17
0	0.00	3	2.50	10	8.33	84	70.00	23	19.17

Anexo 8

Carta de Aceptación



Ica, 01 de julio de 2022

CARTA N° 0204-2022-CMI/GMA

Señor
CARLOS EDUARDO ZAPATA EUSCATE
Cafete -

Ref.: Carta S/N de fecha 22.06.2022

De nuestra consideración:

Es grato dirigimos a usted para saludarlo cordialmente y, a su vez, comunicarle que con referencia a su Carta S/N de fecha 22.06.2022, otorgamos nuestra conformidad y aceptación para que realice la aplicación de la encuesta al personal de negocios de la Zona 3 (analistas de Negocios), como parte del desarrollo del trabajo de investigación para la obtención de su grado de maestro.

Sin otro particular, nos despedimos.

Atentamente,



ROSA MARÍA VELA DE PINEDO
Gerente General de Administración



SERGIO HERRERA ZÚÑIGA
Gerente General de Calidad

Anexo 9

Interpretación de Eta

Medidas direccionales					Valor
Nominal por intervalo	Eta	Business Intelligence dependiente	Intelligence (Agrupada)		.586
		Toma de Decisiones dependiente	(Agrupada)		.599

En el anexo 9 muestra un valor del Eta = 0,586 por lo que se concluye que el Business Intelligence influye de manera directa y moderada en la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, en Cañete 2022.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Business intelligence para la toma de decisiones en la gestión de créditos en una entidad financiera, Cañete, 2022.", cuyo autor es ZAPATA EUSCATE CARLOS EDUARDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME DNI: 09225053 ORCID 0000000312412785	Firmado digitalmente por: AJZUNIGAC el 26-07- 2022 08:33:22

Código documento Trilce: TRI - 0356051