



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Inteligencia de negocios y su incidencia en la  
competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios – MBA

**AUTORA:**

Rivas Hidalgo, Jeanine Susana ([orcid.org/0000-0001-9992-9722](https://orcid.org/0000-0001-9992-9722))

**ASESORES:**

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio ([orcid.org/0000-0003-3188-3662](https://orcid.org/0000-0003-3188-3662))

Dr. Farfan Flores, Moises Oswaldo ([orcid.org/0000-0002-7449-9129](https://orcid.org/0000-0002-7449-9129))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mi esposo y a mi hija, por su comprensión, paciencia, motivación y apoyo para el logro de mis metas personales.

A mi madre y mis hermanos, por transmitirme su optimismo y perseverancia para superar las dificultades.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios porque sin él nada sería posible.

A mis compañeros de trabajo, por su valiosa colaboración.

A todas las personas que me apoyaron en el desarrollo de la investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -  
MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023", cuyo autor es RIVAS HIDALGO JEANINE SUSANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO DNI: 09961475 ORCID: 0000-0003-3188-3662	Firmado electrónicamente por: RJCONTRERASR el 09-08-2023 10:06:55

Código documento Trilce: TRI - 0620883



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	26
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	65

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Confiabilidad del instrumento	30
Tabla 2. Relación entre inteligencia de negocios y competitividad	32
Tabla 3. Relación entre inteligencia de negocios y planeación estratégica	33
Tabla 4. Relación entre inteligencia de negocios y gestión del medio ambiente	34
Tabla 5. Relación entre inteligencia de negocios y sistemas de información	35
Tabla 6. Relación entre inteligencia de negocios y recursos humanos	36
Tabla 7. Prueba de la bondad de ajuste al modelo de análisis de inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad de una funeraria velatorio	37
Tabla 8. Prueba de variabilidad de la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad de una funeraria velatorio	38
Tabla 9. Prueba de regresión logística ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio	39
Tabla 10. Prueba de regresión logística ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en la planeación estratégica	40
Tabla 11. Prueba de regresión logística ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en la gestión del medio ambiente	41
Tabla 12. Prueba de regresión logística ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en los sistemas de información	42
Tabla 13. Prueba de regresión logística ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en los recursos humanos	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Diseño correlacional causal	25

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023. Para tal efecto, se llevó a cabo una metodología de tipo básica, no experimental, de enfoque cuantitativo y de alcance correlacional causal. La población y muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa en estudio, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario relacionada a cada una de las variables. Los resultados inferenciales indicaron que existe relación entre las variables con valores de Nagelkerke: 0,320 y Wald: 6,630 y  $0,10 < 0.05$ . en cuanto a las hipótesis específicas, los resultados indicaron que existe incidencia de la inteligencia de negocios en la planeación estratégica; sin embargo, en las siguientes hipótesis no hubo incidencia porque la significancia fue superior a 0.05. Se concluyó que la inteligencia de negocios incide en la competitividad empresarial de una Funeraria Velatorio, Lima 2023.

**Palabras clave:** Inteligencia de negocios, competitividad, Big data, procesos, información.

## ABSTRACT

The general objective of this investigation was to determine the incidence of business intelligence in the business competitiveness of the Funeral Home Velatorio, Lima 2023. For this purpose, a basic, non-experimental, quantitative approach and scope methodology was carried out. causal correlational. The population and sample consisted of 20 workers from the company under study, to whom a survey was applied through a questionnaire related to each of the variables. The inferential results indicated that there is a relationship between the variables with values of Nagelkerke: 0.320 and Wald: 6.630 and  $0.10 < 0.05$ . Regarding the specific hypotheses, the results indicated that there is an incidence of business intelligence in strategic planning; however, in the following hypotheses there was no incidence because the significance was greater than 0.05. It was concluded that business intelligence affects the business competitiveness of a Funeral Home, Lima 2023.

**Keywords:** Business intelligence, competitiveness, Big data, processes, information.

## I. INTRODUCCIÓN

A través de la historia, los grupos que han dirigido la Funeraria Velatorio de Lima han tomado decisiones importantes con la finalidad de avanzar en los diferentes aspectos donde ha evolucionado, uno de los más importantes fue la adquisición de equipos de cómputo, servidores para almacenamiento de información y desarrollo del software necesario para la automatización de procesos, obteniendo eficacia en la atención a sus usuarios; sin embargo, estos equipos con el tiempo pasaron a ser obsoletos, lo que tuvo como efecto que sean menos útiles para el propósito de tomar decisiones oportunas y lograr resolver y sostener la competitividad en el sector.

Lo mencionado anteriormente es uno de los elementos que hace que una organización sea competitiva, debido a que estas deben buscar una característica específica para distinguirse de los demás, ser más rápida, más eficiente, menos costoso y de mayor calidad, estas son características que determinan el perfil competitivo de una organización (Alzoubi et al., 2020).

Estos alcances están en función de las exigencias de la demanda y la competencia en el marco, que hace que las organizaciones se esfuercen por diferenciarse de las demás, no volverse obsoletas, poco dinámicas, haciéndose insostenibles y poco atractivas en el mercado.

Las empresas han buscado ser competitivas desde sus inicios porque su objetivo ha sido siempre mantenerse en el mercado obteniendo rentabilidad para sus socios (Apurbo y Anamika, 2020).

De tal manera que, a través del tiempo ha sido un objetivo permanente que las empresas sean competitivas y en la línea de tiempo han surgido muchos autores que han hablado del tema, como es el caso de Michael Porter que es considerado padre de la estrategia empresarial moderna y pionero en el pensamiento de gestión y competitividad (Porter, 2010).

Actualmente, la empresa se encuentra en la búsqueda de la competitividad empresarial han innovado en diferentes áreas, pero no va acorde a los avances de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para tomar mejores decisiones organizacionales, aún no incursionan en estrategias como inteligencia de negocios (IN), también conocida por BI por su traducción al inglés de Business Intelligent, esta es una estrategia que busca analizar la información que se

encuentra disponible en el contexto de un negocio para gestionarla mejor; es decir, puede darle a una empresa un alcance mayor con respecto a sus operaciones comerciales.

La toma de decisiones es esencial en los negocios, porque se distingue de una organización exitosa de aquella que no lo es, por este motivo la empresa debe contar con información apropiada para lo cual es importante emplear herramientas de inteligencia de negocios (Moarri, 2023).

A nivel mundial, las empresas se enfocan en brindar servicios adicionales para diferenciarse del resto, generalmente respetando los usos y costumbres de su región; sin embargo, en este mundo cada vez más globalizado, no se está lejos de copiar a las grandes potencias, por lo tanto, trabajar eficientemente con herramientas como la inteligencia de negocios permitirá tener una ventaja competitiva.

Países como Estados Unidos y China fueron quienes tuvieron mayor inversión en inteligencia artificial en 2020; es decir, su inversión alcanzó cifras de USD 25,000 y USS 10,000 millones, respectivamente; mientras que países como el Reino Unido, Canadá, Francia, Alemania y Japón, solo alcanzaron 5,000 millones de dólares. Esta diferencia impide que otros países impulsen su desarrollo tecnológico en materia de inteligencia de negocios y por ende, hagan que su red empresarial se encuentre en desventaja en cuanto a su competitividad. En razón a lo mencionado, se promueve un cambio de modelo de negocios en las empresas que emplean la inteligencia de negocios, donde se tenga en cuenta la ética en el uso de la inteligencia artificial, esta propuesta la realizó la Unesco y se han adosado 193 países miembros hasta noviembre de 2021 (Unesco, 2022).

A nivel Latinoamérica, frente al desafío de hacer sostenibles en el mercado a las organizaciones y conserven su competitividad empresarial; no obstante, los embates de mercados cambiantes; la incursión de la inteligencia de negocios es una buena opción.

Al respecto, el 60% de las organizaciones latinoamericanas han implementado soluciones de inteligencia de negocios, 41% ya está gestionando sus datos y 33% han dado un paso más lejos hacia la inteligencia artificial, lo que evidencia una tendencia de una cultura de competitividad empresarial en las organizaciones modernas (Torres, 2023).

Estas cifras demuestran la toma de conciencia de las organizaciones en el poder que genera el control de la información y realizar esfuerzos para lograr el apoyo de la inteligencia artificial.

A nivel nacional, el uso de la inteligencia de negocios aún está en sus primeros pasos y sería una gran solución en el proceso de toma de decisiones. En ese sentido, luego de que muchas empresas del sector servicios se vieran afectadas por la catástrofe sanitaria de COVID-19, propusieron una solución innovadora haciendo uso de la inteligencia artificial.

La competitividad de las empresas peruanas ha mejorado con la incursión de las tecnologías de la información y comunicación, la cual en sus inicios marcó un hito que demandó esfuerzo y recursos tanto en el sector gubernamental como en las empresas privadas, esto se pudo apreciar en época de pandemia, donde las empresas adaptaron sus procesos al teletrabajo, lo que condicionó a que se cumpla con ciertas condiciones como el uso de internet de alta velocidad y equipos computacionales de última generación, al mismo tiempo que software adecuados, cambiando de esta manera la forma tradicional de comunicación para adaptarse a los nuevos ambientes digitales (Solari y Salas, 2023).

A nivel regional, es muy reducido el número de empresas que se han atrevido a trabajar su información y hacer de esta el activo más valioso, así como apoyarse en una herramienta como la inteligencia de negocios para tomar decisiones acertadamente. Las empresas que exportan y por la exigencia del mercado extranjero se ven obligadas a incursionar en este mundo del manejo y dominio de su propia información, haciendo que planifiquen su vigencia en el mercado peruano, siendo cada vez más competitivas sobre todo al interior del país porque la demanda lo exige, con servicios mejor elaborados y productos con cero defectos.

En el departamento de Andahuaylas, un grupo de estudiantes de esa región propuso una solución de inteligencia de negocios para el manejo adecuado y eficiente de datos, y pueda ser de utilidad en las empresas públicas y privadas haciendo uso de un software libre empleando la plataforma Linux, facilitando a las organizaciones un sistema de análisis de datos y creación de reportes claves que los directivos requieren para tomar mejores decisiones (Condor et al., 2020).

Por su parte, la competitividad empresarial en el interior del país, ha ido en evolución positiva en las micro y pequeñas empresas (Mypes), donde se ha

identificado que unidades económicas del departamento de La Libertad, se encuentran en el noveno lugar de los 24 departamentos que conforman el país en los que se refiere a competitividad, debido a factores que no se han desarrollado adecuadamente a nivel institucional. En tal sentido, la provincia de Trujillo alcanzó un nivel de productividad de 1.5, es decir por cada 47 USD de producción, solo se ha consumido 31 USD (Benites et al., 2020).

A nivel local, las empresas en Lima no han implementado en su mayoría la inteligencia de negocios, sobre todo aquellas que son micro y pequeñas empresas donde la organización de los datos no sigue un orden concurrente porque no cuenta con un sistema eficiente de información. En cuanto a la descripción de la problemática de la Funeraria Velatorio, la mencionada cuenta con un sistema de información (SI) para administrar los datos de origen interno y externo que debe almacenar; sin embargo, esta no llega con la celeridad que la organización requiere, al no transformarse en conocimiento, trae como efecto retraso en la funcionalidad de las áreas que lo requieren; por tanto, de nada sirve, si es que se cuenta con un sistema de información precario, obsoleto y tradicional que no ayuda a solucionar problemas cotidianos de la empresa. Es por ello, que toda información debe entregarse con la celeridad que se requiere; de lo contrario, aunque esta sea importante, pierde su validez por estar fuera de tiempo y quienes toman decisiones no podrán hacerlo por el retraso que presenta la información, incumpliendo con los objetivos del plan estratégico. Por tal motivo, el conocimiento y experiencia de los trabajadores con respecto a la empresa es clave para que esta sea competitiva; por tanto, es importante que los recursos humanos se encuentren capacitados y con las competencias específicas para realizar el trabajo solicitado.

Partiendo de esta problemática se desea saber si los sistemas de información actuales permite a quienes dirigen la empresa, tengan acceso a información real, confiable y relevante para optar por decisiones con bajo riesgo, debido a que esta es importante para que el personal de ventas y área comercial puedan tomar decisiones; así como para el sistema contable y las áreas estratégicas de la empresa, que requieren de la información para proponer soluciones a los problemas de su realidad específica, sin dejar de considerar que un sistema de negocios adecuado tiene en cuenta una gestión adecuada del medio ambiente.

De acuerdo a lo descrito se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial de una Funeraria Velatorio, Lima 2023?. Asimismo, se plantean los problemas específicos: (1) ¿De qué manera incide la inteligencia de negocios en la planeación estratégica?; (2) ¿De qué manera incide la inteligencia de negocios en la gestión del medio ambiente?; (3) ¿De qué manera incide la inteligencia de negocios en los sistemas de información?; (4) ¿De qué manera incide la inteligencia de negocios en los recursos humanos?.

Por su parte, la importancia de esta investigación radica en que se resalta la inteligencia de negocios como factor de éxito en la competitividad empresarial en las empresas peruanas, debido a que no se encuentra muy difundido y por tanto, no se conoce sus beneficios. Por tal motivo, la inteligencia de negocios junto a la minería de datos no se explota actualmente en las empresas peruanas, salvo algunas empresas que han invertido con la intención de ser más competitivas, porque han comprendido que la información es poder. En tal sentido, el aporte de esta investigación se enfoca en determinar la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial, lo que permitirá demostrar que el empleo de esta estrategia es necesario para alcanzar la competitividad de las empresas peruanas en esta época de cambios permanentes y de entornos digitales. Para ello es importante dar a conocer los beneficios de adoptar mecanismos que permitan a la empresa administrar información que contribuya a tomar mejores decisiones en escenarios inciertos.

En cuanto a la justificación científica, la investigación es útil tanto para la comunidad científica al reportar resultados que sostengan y corroboren los principios teóricos existentes del conocimiento de las variables. Asimismo, será de utilidad para la empresa en estudio porque se le brindará información adecuada e importante sobre el sistema de información y lo relevante que es contar con un sistema de inteligencia de negocios que optimice tiempo, espacio y recursos en general; de tal manera que pueda tomar decisiones adecuadas y asertivas.

Se fundamentará en las teorías relacionadas a la inteligencia de negocios, en la que se manifiesta que esta surge como una respuesta a la necesidad de obtener de manera más rápida, confiable y eficiente la transformación de una cantidad de

datos que a veces es incalculable en información útil que se pueda distribuir a lo largo de la cadena de valor de la organización (Bermeo y Campoverde, 2020).

Asimismo, la teoría sobre competitividad empresarial se remite a la teoría de la ventaja absoluta de Adam Smith que esgrimió que factores como la especialización, la dotación de factores productivos, la competencia perfecta, entre otros que sustentan la supremacía de un país u organización sobre las demás (Nel et al., 2022).

En lo que respecta a la justificación práctica, el estudio es de utilidad para la Funeraria Velatorio en función a que actualmente su sistema de información no está trabajando bien, existe mucha desorganización y no cuenta con un sistema que pueda ayudar a mejorar; por tanto, la información de este estudio les ayudará a organizar mejor su información y a tomar mejores decisiones. Pues, actualmente el sistema de información que cuenta es obsoleto, no sigue un procedimiento adecuado y la información no es precisa ni confiable porque no cuenta con filtros que aseguren su calidad.

En tal sentido, la información relacionada a un sistema de inteligencia de negocios será útil para la organización, de tal manera que pueda optimizar sus recursos y haga eficiente sus procesos (García et al., 2021).

Acerca de la justificación metodológica, la investigación empleará cuestionarios validados por expertos, de tal manera, que la información que se obtenga tendrá garantía de una información valedera y de calidad. Asimismo, el estudio será no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y correlacional causal.

Este tipo de estudio permite que la organización identifique las causas y estas sean explicadas y expuestas para conocerlas; en consecuencia, tomar las mejores decisiones para mejorar la condición actual de la empresa (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En relación a la justificación social, de lo anteriormente mencionado, la información recopilada permite que la organización realice acciones para mejorar su sistema de información, esta acción permitirá que haya procesos eficientes en toda las áreas y por ende, el servicio sea más rápido, efectivo y con una atención adecuada al usuario.

De tal manera, que este último sea el beneficiado como usuario final en la cadena de atención de la empresa y como principal protagonista de los esfuerzos y misión de la empresa (Zamora et al., 2019).

En cuanto al objetivo general es: Determinar la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial de una Funeraria Velatorio, Lima 2023. Los objetivos específicos son: (1) Establecer la incidencia de la inteligencia de negocios en la planeación estratégica. (2) Establecer la incidencia de la inteligencia de negocios en la gestión del medio ambiente. (3) Establecer la incidencia de la inteligencia de negocios en los sistemas de información. (4) Establecer la incidencia de la inteligencia de negocios en los recursos humanos.

En cuanto a la hipótesis general se planteó de la siguiente manera: La inteligencia de negocios incide en la competitividad empresarial de una Funeraria Velatorio, Lima 2023. Las hipótesis específicas son: (1) La inteligencia de negocios incide significativamente en la planeación estratégica. (2) La inteligencia de negocios incide significativamente en la gestión del medio ambiente. (3) La inteligencia de negocios incide significativamente en los sistemas de información. (4) La inteligencia de negocios incide significativamente en los recursos humanos.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo referente a los estudios realizados a nivel nacional, se encontró la investigación de Solari y Salas (2023), quienes aplicaron una investigación con el objetivo de determinar la asociación entre las tecnologías de la información y comunicación con el desarrollo organizacional en una empresa de servicios. Configurando un estudio no experimental, correlacional causal y de enfoque cuantitativo. La población y muestra fueron 90 asesores comerciales, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica y un cuestionario con escala de Likert compuesto por 16 ítems. Los resultados presentados mostraron una correlación entre ambas variables de 0.666 con un p valor menor a 0.05. Asimismo, las correlaciones entre cultura de innovación, infraestructura tecnológica y comunicación con desarrollo organizacional presentaron significancias de 0.000 en cada una de ellas. Concluyeron que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como factor de modernidad beneficia directamente al desarrollo de la organización, porque la hace una empresa más competitiva y acorde a las demandas de su servicio; asimismo, los trabajadores se sienten más identificados con la empresa, tratando de hacer mejor su trabajo, obteniendo una ventaja competitiva con respecto a la competencia.

Del mismo modo, Salvador (2022), propuso el objetivo medir la influencia entre las variables propuestas en el estudio en la organización Bio SAC. Fue un estudio de diseño no experimental, explicativa y relacional causal. Se empleó una población de 150 trabajadores de la que se obtuvo 108 como muestra, asimismo, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 29 ítems. La variable inteligencia en relación a la competitividad empresarial, explica el 58.5% del comportamiento de la variable dependiente, esto se pudo apreciar mediante el estadístico de Nagelkerke. Del mismo modo, aplicando el estadístico de Wald el valor fue de 26.494 con una significancia de  $p=0.000$ . Igualmente, se encontró que la inteligencia de negocios incide en la planeación estratégica con un valor de Wald de 0.000 y Nagelkerke de 29.7%. Asimismo, se encontró incidencia de la inteligencia de negocios en la gestión del medio ambiente con un valor de Wald de 0.000 y Nagelkerke de 43.9%. En cuanto a los sistemas de información, esta también es incidida por la inteligencia de negocios con Wald de 0.000 y Nagelkerke de 45.1%. Finalmente, la inteligencia de negocios incide en los recursos humanos

con un valor de Wald de 0.000 y Nagelkerke de 30%. Es así, que se concluyó que la inteligencia de negocios es determinante en los resultados que la empresa en cuestión obtiene en su competitividad empresarial porque permite que la información sea más confiable y fluya con mayor rapidez que el empleo de otros sistemas.

En esa misma línea, Quispe (2021), precisó en su estudio el objetivo de calcular la relación en Business Intelligent en la toma de decisiones de una organización gubernamental en Lima. La población fue censal y estuvo conformada por 80 trabajadores de la institución, a quienes se le aplicó una encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario de 40 ítems con respuesta de escala de Likert. La metodología fue de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptiva y correlacional causal. Como resultados se obtuvo una aceptación de todas las hipótesis, fundamentándose en el estadístico de regresión logística ordinal con  $p < 0.05$ . Por tanto, concluyó que existe influencia del Business intelligence como estrategia de procesamiento de la información en las decisiones de la alta dirección.

Por su parte, Chávez et al. (2021), presentaron un artículo científico con el objetivo de verificar si la gestión del conocimiento determina conjuntamente con las tecnologías de la información y comunicación una incidencia en la productividad de los trabajadores. Para este propósito se desarrolló un estudio de tipo básico y correlacional causal, que facilitaron medir las variables. La población y muestra fueron 51 encargados de los Observatorios Socio Económico Laborales de las 25 regiones que conforman la Red de Observatorios del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, asimismo, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para los resultados se aplicó la regresión logística ordinal con el que se obtuvo un valor de  $p < 0.05$ . Por tanto, se concluyó que la gestión del conocimiento y las tecnologías de la información y comunicación inciden en la productividad laboral en 52%; es decir, que las variables independientes mencionadas son necesarias si se quiere obtener competitividad en la organización, haciendo un trabajo estructurado con los trabajadores.

Mescua (2020), propuso el objetivo de encontrar la afinidad del Big Data y la competitividad de las empresas peruanas. El estudio tuvo una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional causal. La población estuvo conformada por 15 trabajadores entre directores y gerentes de empresas

seleccionadas, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con escala de Likert. Se encontró que 67% de las empresas emplean el Big data y 67% experimentan optimización del negocio con el Big Data. Asimismo, el 60% respondió que con el Big Data ha mejorado la competitividad empresarial. Del mismo modo, la estadística inferencial mediante el estadístico de Odds Ratio, se obtuvo una significancia inferior a  $\alpha < 0.05$ , es decir existe influencia. Se concluyó que el uso del Big Data como herramienta del Business Intelligence, mejora la administración y procesamiento de datos para ponerlos a disposición de los tomadores de decisión y mantengan la competitividad de las empresas.

Entre los estudios internacionales se citó a Golestanizadeh et al. (2023), este estudio fue expuesto en Irán sobre el efecto de la inteligencia de negocios en las exportaciones e internacionalización de marca. Para tal efecto, se empleó una metodología no experimental y de enfoque cuantitativo, donde participaron 161 empleados en la sede de Mobarakeh Steel Company de Isfahan de una población de 277 trabajadores, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 52 ítems que fueron validados por juicio de expertos. Los hallazgos indicaron el efecto de la inteligencia de negocios en el desarrollo de exportaciones y la internacionalización de marcas en grandes empresas industriales, lo cual pudo ser corroborado por la incidencia de dicha variable con un  $r = 0.775$  y con un porcentaje de 60% de incidencia de aplicar la inteligencia de negocios; y con una significancia de 0.000. Conclusión: inteligencia comercial y sus herramientas (dimensiones) proporcionan a las empresas una comprensión óptima de los procesos organizacionales, respuestas adecuadas al comportamiento de los competidores e identificación a tiempo de las demandas del consumidor a nivel global; por tanto, esas condiciones las vuelven competitivas en las exportaciones.

Nripendra et al. (2021), elaboraron un artículo científico en India con el objetivo de identificar cómo factores, como la opacidad de la inteligencia artificial, las decisiones comerciales subóptimas y el riesgo percibido, son responsables de la ineficiencia operativa y la desventaja competitiva de una empresa. El enfoque empleado fue cuantitativo, no experimental y correlacional causal. Participaron 355 gerentes de nivel medio y superior de varios sectores de servicios en organizaciones de diferentes tamaños en la India, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados indicaron que la falta de

gobernanza, la deficiente calidad de los datos y la capacitación ineficiente de los empleados clave llevaron a una opacidad de la inteligencia artificial, desencadenando en decisiones comerciales poco óptimas y un mayor riesgo percibido que resulta en ineficiencia operativa. Los hallazgos muestran que la ineficiencia operativa contribuye significativamente al crecimiento negativo de las ventas y la insatisfacción de los empleados, lo que resulta en una desventaja competitiva para una empresa, esta afirmación se pudo cotejar con los resultados inferenciales del programa Smart PLS aplicando a 5000 remuestreos para determinar la diferencia de valor de significancia, encontrándose un p valor de  $0.001 < 0.05$ . De este estudio, ha surgido la conclusión que la administración eficaz de la gobernabilidad de la IA en una empresa aporta sustento a la competitividad de esa empresa. Por el contrario, este estudio muestra que un gobierno de inteligencia artificial ineficaz influiría negativamente en el desempeño de la empresa y, de esa manera, perdería su competitividad debido a la ineficiencia operativa.

Asimismo, Quijada (2020), presentó un artículo científico en Centro América denominado Business Intelligence como factor crítico para la competitividad de las empresas. El objetivo fue verificar si el Business Intelligence constituye un factor crítico de la competitividad de las empresas. Presentó un enfoque cuantitativo, básico y no experimental. Los resultados indicaron que el BI trae muchos beneficios a las empresas de diferentes rubros, tal es el caso del sector bancario, que le permite predecir a clientes con riesgo de abandonar la empresa e irse con la competencia, categorizar los clientes, detectar posibles fraudes, correlacionar indicadores financieros, corroborándose con una significancia que no superó el 0.05. El autor concluyó que el Business Intelligence es importante para la empresa porque genera información para agregar valor a la empresa, debido a que en los datos existe un potencial inmenso que trabajan para generar valor a los accionistas y la empresa.

Yiu et al. (2020), realizó un estudio en Estados Unidos de título: Sistemas de inteligencia empresarial y capacidad operativa: un análisis empírico de los sectores de alta tecnología. Con el objetivo de verificar el impacto de la IE en la capacidad operativa de empresas de alta tecnología. En el estudio participaron 144 directores de empresas de Estados Unidos, a quienes se les aplicó como técnica una encuesta y como instrumento el cuestionario. Para tal efecto empleó una

metodología cuantitativa, descriptiva y de revisión de estados financieros. Encontrando como resultado que la inteligencia de negocios conduce a una mayor capacidad operativa de las empresas, sobre todo en las empresas de alta tecnología y cuanto más grande es la empresa el beneficio es mayor, volviéndolas competitivas en el rubro donde se desarrollan. Concluyeron que existe evidencia empírica de que la adopción del sistema de inteligencia de negocios mejora la capacidad operativa de las empresas.

Asimismo, Valarezo et al. (2021), efectuaron un estudio en Machala-Ecuador para determinar la influencia de la inteligencia de negocios en el desempeño empresarial de un conjunto de empresas comerciales. Empleando para tal fin la metodología de enfoque cuantitativo y de regresión lineal. La población estuvo conformada por 854 empresas de las que se obtuvo como muestra 344 directores de empresas, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 37 preguntas con escala de Likert. Los resultados demostraron que la variable inteligencia de negocios influye positivamente en el desempeño empresarial porque facilita un mejor manejo de la información, la cual es más rápida, precisa y confiable, lo que contribuye tomar mejores decisiones que apoyan en la competitividad de la empresa, este resultado se comprobó en los resultados inferenciales en que el resultado de p valor fue de 0.000; es decir estuvo por debajo del  $\alpha < 0.05$  y  $t = 4.18$ . Se concluyó que la inteligencia de negocios es necesaria en toda empresa para alcanzar la competitividad y esta última también depende de la experiencia y conocimiento del personal, por tanto, es importante que se cuenta con un personal capacitado y especializado.

En cuanto a las bases teóricas de la variable independiente inteligencia de negocios, se encontró la investigación de Curto y Conesa (2010), quienes exponen que la inteligencia de negocios es el conjunto de metodologías y estrategias que se enfocan en la administración de la información que sirve de insumo para la mejor toma de decisiones. Las dimensiones que determina el autor, son tres: sistemas de información, tecnologías de la información y procesos. En relación a la información, esta se define como aquella que es la parte más importante del proceso, en lo que se refiere a insumos que tienen fuentes externas e internas y que son empleados por los colaboradores de una organización para desarrollar su trabajo. Cuenta con tres tipos de indicadores: información, personas y organización. La segunda

dimensión son las tecnologías de la información y comunicación, se presenta como un recurso de la modernidad, de la era digital y que ha invadido los espacios de las organizaciones públicas y privadas, cuyo propósito es que estas organizaciones tengan una mayor rendimiento y eficiencia, permitiendo la automatización de los procesos. Sobre los indicadores de la dimensión tecnología de información presenta tres indicadores: infraestructura, capacitación y programas informáticos. Acerca de la tercera dimensión denominada procesos, es toda acción que realiza una empresa estas se determinan por procesos, en tal sentido, los sistemas de información también están conformadas por un conjunto de procesos. Los indicadores son: base de datos, ingreso de información y salida de información.

Al respecto, Joyanes (2019), define a la inteligencia de negocios como la o las metodologías y aplicaciones que se usan para administrar la información y ponerla en manos de los tomadores de decisiones. A este término se le conoce como un término paraguas porque debajo de este alberga diferentes herramientas y metodologías que facilitan al ejecutivo a encaminar sus decisiones en beneficio de la organización. El autor determina la existencia de dos dimensiones; infraestructura del BI y analítica de negocios. En cuanto a la primera dimensión la infraestructura del BI, captura, limpia y pone disponible información relevante a quienes toman decisiones; sus indicadores son bases de datos, almacenes de datos y Big Data. En cuanto a la segunda dimensión analítica de negocios, es un término enfocado en herramientas y técnicas para el análisis y la comprensión de los datos, sus indicadores lo constituyen las herramientas que emplea como el procesamiento analítico en línea, estadísticas, modelos de datos, minería de datos.

Al respecto, Sánchez (2022), conceptualiza el término como un conjunto de procesos, donde se emplea la tecnología para procesar la información que se alimenta al sistema y esté disponible a los usuarios que lo solicitan y tenerla de manera rápida y sencilla los datos que tienen su origen en la gestión empresarial para que tengan un procesamiento adecuado y guiar las acciones hacia una meta. El autor propone tres dimensiones: sistemas de información, innovación y toma de decisiones inteligente. En lo que respecta a sistemas de información, este se refiere a la herramienta que es parte del sistema operativo y que recibe información de fuentes internas y externas para procesarlas y ponerlas a disposición de la organización; sus indicadores son los datos y equipos, los primeros son los que

nutren al sistema para procesarlos y organizarlos y el segundo es la infraestructura que cuenta la organización para su procesamiento. La innovación, está definida por la tecnología referida al procesamiento de la información lo que permite procesarla con mayor rapidez y eficiencia, los indicadores que la conforman son los equipos electrónicos y los softwares. Acerca de la tercera dimensión, es la capacidad que tienen las personas a cargo de una organización para determinar el destino de una organización, sus indicadores son eficacia y análisis.

Mejía et al. (2023), precisan que es una herramienta para tomar decisiones y realizar mejores acciones para afrontar situaciones donde es necesario tener en cuenta datos que puedan permitir controlar una determinada problemática para obtener resultados con la mayor capacidad de certeza. Entre las dimensiones que menciona el autor se encuentra la toma de decisiones, sistema de información y enfoque de sistema de monitoreo. La primera dimensión es un proceso que toma en cuenta la problemática de la situación y busca alternativas para dar una solución efectiva al problema, cuenta con tres indicadores: diagnóstico, alternativas de solución y elección de la alternativa. En referencia a la segunda dimensión, es el conjunto de componentes y procedimientos que se organizan adecuadamente para generar información que servirá para tomar mejores decisiones; este cuenta con tres indicadores: ingresos, procesos y salida, todas en relación a la información. La tercera dimensión es el enfoque de sistema de monitoreo el cual es un conjunto de elementos y tecnologías para monitorear el proceso de toma de decisiones, sus indicadores son: distribución de eventos y vigilancia de eventos.

Mendoza (2022), determina que la inteligencia de negocios combina la tecnología y los procesos en la mejora de gestión de los procesos, con la finalidad de transformar los datos en información que conllevan a tomas mejores decisiones relacionadas a las estrategias comerciales. Las dimensiones que identifica el autor son cinco: Definición de requerimientos, análisis dimensional, diseño dimensional, servicios de integración y desarrollo de aplicación. La primera dimensión esta referida a la obtención de la información para tener un diagnóstico de la situación, presenta indicadores de atención, indicadores de costos e indicadores de exámenes que se integran en un KPI (Key Performance Indicator) que son en su conjunto indicadores de gestión. La segunda dimensión de análisis dimensional consiste en la identificación de las medidas y dimensiones que permitirán satisfacer

las demandas de la información, presenta como indicadores n° de atenciones, atenciones metas, costos, ingresos, resultados observados y total exámenes.

En referencia a la tercera dimensión de diseño dimensional, se refiere al proceso de la creación del Data Mart con la intención de tener un mejor tiempo de respuesta. La cuarta dimensión son los servicios de integración, este procedimiento se realiza después de implementar el Data Mart, y se realiza con la finalidad de cargar los datos que vienen de la base de datos transaccional, este se mide en función de la calidad y rapidez con que entrega la información. La quinta dimensión es el desarrollo de la aplicación, este se refleja en el aplicativo Power BI, en el que se incluye una serie de visualizaciones, los resultados se pueden observar a través de una plataforma web o móvil, los indicadores son los mencionados para la dimensión 1 y 2 y en función de lo que la organización desea medir.

Sobre el tema, Ríos (2021), define a la inteligencia de negocios como un concepto que integra el almacenamiento de datos los cuales se presentan en grandes cantidades darle un tratamiento adecuado al insumo que va a servir para determinar una buena elección de alternativas a la hora que lo requieren. El autor se ciñe a una sola dimensión que es el propósito de la inteligencia empresarial es la toma de decisiones que consiste en el juicio de la explicación de un problema u oportunidad de forma clara y elegir entre varias opciones la que más se ajusta a las exigencias de la problemática, se identifican tres indicadores: reducción del tiempo en la generación de reportes, N° de reportes y satisfacción del tomador de decisiones.

Al respecto, Coronel et al. (2021), precisan que la inteligencia de negocios es una herramienta que estudia datos históricos mediante una técnica como el Big Data con la finalidad de analizar el comportamiento de los datos en un determinado tiempo y obtener la prognosis de una tendencia establecida; del mismo modo, se le considera un conjunto de habilidades, tecnologías y buenas prácticas para apoyar a las organizaciones en su seguimiento de su contexto comercial que le van a guiar a tomar mejores decisiones para obtener una ventaja competitiva. Las dimensiones que determina el autor son tres: tiempo de respuesta de una consulta, satisfacción del usuario y alcance poblacional. La primera dimensión referida al tiempo de respuesta de la consulta luego de haber dotado al sistema de datos referidos al tema de interés, los indicadores son cantidad de datos, proceso y salida de datos.

La segunda dimensión es la satisfacción del usuario referido al interesado en la información para la toma de decisiones, esta satisfacción se mide en dos indicadores, rapidez y calidad de la información. La tercera dimensión es el alcance poblacional que se refiere a los beneficiarios externos de la organización, sus indicadores son la cantidad de beneficiarios satisfechos.

Por su parte, Núñez et al. (2020), definen a la inteligencia de negocios como la recolección y aprovechamiento de los datos para luego convertirlos en información, para tal efecto el sistema de información es nutrido de datos que serán procesados y obtener información relevante para tomar decisiones. Las dimensiones que se precisan según su definición son los sistemas de información y la toma de decisiones. La primera dimensión consiste en una herramienta o software que se nutre de datos según sea la necesidad de la información y los almacena en una base de datos para ser solicitados cuando el usuario lo requiera, sus indicadores son entrada, proceso y salida de información. La segunda dimensión es la toma de decisiones que es una de las facultades de la organización que la realiza a través de una persona que tiene la capacidad y las competencias para hacerlo, sus indicadores son la calidad de la información, tiempo de respuesta y elección de la decisión.

En ese orden de ideas, Cordero et al. (2020), determinan que la inteligencia de negocios forma parte de los activos tangibles de la organización, cuya finalidad es agregar valor y construir estrategias competitivas en el mercado, asimismo, acoge otras herramientas que facilitan la toma de decisiones. Las dimensiones que la conforman son las fuentes de información, extracción de información, minería de datos, aplicaciones analíticas, bandeja de datos y Data Waterhouse. La primera dimensión fuentes de información, está conformada por datos relativos a un tema específico, que se almacena para ser usado en el momento que el usuario desea emplearlo, se conforma por dos indicadores almacén de información y procesos. El componente extracción de la información, es la fase de tratamiento que se emplea mediante las diferentes fuentes de datos como las redes sociales, gestión del cliente, CRM, ERP, etc, es el método que se emplea para extraer la información que se encuentra en una base de datos, sus indicadores son validación, cálculo, codificación, filtrar y duplicar a través del respaldo de la información por seguridad. El data Waterhouse es un almacén de datos que ha sido acopiada de varias

fuentes, durante un determinado tiempo para ser empleadas en el momento que se requiere para la toma de decisiones, recibe un tratamiento especial antes de guardar la información. En cuanto a la minería de datos, se trata de un acopio de instrumentos de evaluación de la información que emplea diferentes patrones que van a permitir obtener información de manera concreta y sirve para validar información para la toma de decisiones.

Caseiro y Coelhob (2019), definen a la inteligencia de negocios como un término de uso general que se emplea para referirse a las tecnologías y procesos para el tratamiento de la información con el propósito de tomar mejores decisiones. Las dimensiones que esgrime el autor son tres: aprendizaje en red, innovación y startup de desempeño. La primera dimensión se refiere a los datos, información y conocimiento compartidos por las personas y que van cambiando según el requerimiento; los indicadores son la experiencia, capacidad y necesidad de información. La segunda dimensión es la innovación y es la tendencia de una organización a involucrarse y apoyar nuevas ideas, experimentación y procesos creativos que tienen un efecto sobre los nuevos productos, servicios o procesos tecnológicos; los indicadores son voluntad de cambio y tasa de innovación. En lo que respecta a la tercera dimensión startup de desempeño, es la capacidad de alcanzar los objetivos de una manera planificada o superando las expectativas, los indicadores son supervivencia de la empresa, reputación, desempeño general percibido y logro de metas.

Para Barrientos et al. (2019), la inteligencia de negocios se basa en la gestión de información con fines competitivos, cuenta con herramientas que ayudan a lograr este objetivo, en tal sentido, su función es estratégica y promueve la ventaja competitiva, lo que hace que se tenga a disposición la información para la solución de problemas en la investigación, la cual es vital para el crecimiento de la empresa a través de las diferentes dimensiones donde se puede afectar la toma de decisiones, es ahí donde la direccionalidad hacia el capital intelectual está enfocado, siendo este un valor intangible poco percibido y no valorado. Las dimensiones que esgrime el autor son dos; el capital humano, el cual es la piedra angular de toda organización, la fuente de impulso y es la que genera la competitividad, ellas aportan valor desde su espacio laboral, sus indicadores son la capacidad y el rendimiento. La segunda dimensión es el capital estructural, definido

como el elemento de desarrollo de riqueza a través de la transformación del trabajo del capital humano, sus indicadores son procesos para generación de riqueza y valor agregado.

En el aporte de Pancic et al. (2023), se indica que la inteligencia comercial combina distintas fuentes de datos cuyo beneficio es la suma de sus componentes, esto lo hace mediante la obtención de datos operativos proporcionados por el sistema de planificación de recursos de las empresas y transformándolas en inteligencia significativa que se dirigen al apoyo de los objetivos estratégicos de la organización, garantizando la calidad de los juicios en las decisiones que se tomen. Las dimensiones que señaló el autor son el big data y rendimiento empresarial. La dimensión big data se refiere a un sistema que recolecta grandes cantidades de información para ser procesados de manera eficiente en el tiempo que es requerida por el usuario, sus indicadores están en función de lo que el usuario desea medir, los más comunes son tiempo de respuesta y capacidad de procesamiento. En lo que respecta a la dimensión rendimiento empresarial se refiere a los resultados que adopta la organización con el empleo de recursos disponibles, los indicadores son uso de recursos, eficiencia, resultados.

Basile et al. (2023), indican que el Business Intelligence se establece como el proceso de obtención de información que es empleada como insumos en las decisiones organizacionales. Las dimensiones que determinan los autores son tres: Aplicación de datos para refinar pronósticos y diagnósticos, empleando para ello algoritmos de informática y otras estrategias que permiten mejorar los diagnósticos a tiempo cuando se aplican en el sector salud; sus indicadores son: mejora de diagnósticos, reducción de errores, mejora de resultados. La segunda dimensión es gestión de datos y comunicación, esto se realiza mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación para garantizar los servicios o garantizar un producto de calidad, los indicadores son procesos mejorados, rapidez en la respuesta, toma de decisiones acertadas. La tercera dimensión es la gestión de procesos a través de datos, se refiere a que los procesos sean mejorados y que sean notados en la rapidez en la atención y servicios de calidad, por tanto, sus indicadores son: capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio.

Seddigh et al. (2023), define a la inteligencia de negocios como un conjunto de sistemas que contribuyen significativamente a la mejora del rendimiento en las

organizaciones y respaldan decisiones importantes en las organizaciones, se refiere al proceso de recopilación y difusión de información que es necesaria para tomar una decisión estratégica, ayuda a los gerentes de niveles alto, medio y bajo a usar información precisa y oportuna e información fácilmente disponible para tomar decisiones críticas. Las dimensiones son la sostenibilidad de la empresa y la toma de decisiones. En la primera dimensión referida a la sostenibilidad, los investigadores han escatimado esfuerzos para mostrar cuánto el Business Intelligence aumenta la sostenibilidad. El concepto de sostenibilidad en los negocios permite que estos se realicen de manera de no poner en riesgo las necesidades futuras y al mismo tiempo posibilitar el progreso de la economía, sus indicadores son: rentabilidad, eficiencia, productividad. En cuanto a la dimensión toma de decisiones, para que estas sean oportunas sobre varios asuntos corporativos, los tomadores de decisiones necesitan una educación adecuada sobre los hechos sociales, económicos y ambientales. Los gerentes deben poder recopilar información en el momento adecuado y analizarla utilizando sus sistemas de Business Intelligence para proporcionar información de mayor calidad a los responsables de la toma de decisiones, sus indicadores son: calidad de la información, rapidez de la información, disposición de la información.

El término inteligencia empresarial se utiliza para describir una amplia gama de recursos diseñados para ayudar a las empresas y sus empleados a tomar decisiones más informadas mediante la recopilación, el almacenamiento, el análisis y la disponibilidad de datos relevantes. La dimensión que promueven los autores es la toma de decisiones, la cual trata del sistema de soporte de decisiones financieras empresariales se basa en una medida de documentación comercial que se genera solo en la computadora dentro de una semana después de recibir los datos de los sensores que se entregan a través de un dispositivo inteligente, sus indicadores son: datos financieros, datos de ubicación, problemas comerciales generales.

En relación a las bases teóricas de la variable dependiente competitividad empresarial, se citó la investigación de Paredes et al. (2022), quienes definen a la variable como la capacidad que tienen las organizaciones para mejorar o mantener su crecimiento y desarrollo, haciendo una gestión adecuada, empleando los sistemas de información, haciendo uso de recursos y realizando una planificación

efectiva. Las dimensiones que determina el autor son cuatro: planeación estratégica, gestión del medio ambiente, sistemas de información y recursos humanos. En cuanto a la primera dimensión planeación estratégica, esta es como la planeación más importante de la organización que contiene los elementos filosóficos de la empresa y lo que va a dirigir en el mediano plazo los planes de la organización. Los indicadores son: objetivos y entorno. La segunda dimensión es la gestión del medio ambiente, en esta época de cambios permanentes la empresa debe tener una propuesta social con el medio ambiente y la preservación del mismo, esto debe ser contemplado en todos sus planes; sus indicadores son: políticas ambientales y manejo de desechos. La tercera dimensión sobre sistemas de información, se trata del tratamiento que la empresa le da a la información con la que cuenta y como se comunica dentro de la organización y la tecnología que emplea para ese propósito; sus indicadores son: tecnología y procesamiento de datos. La cuarta dimensión recursos humanos, este es el elemento más importante en la organización, es la fuerza creadora de ventaja competitiva y es un potencial que no se devalúa con el tiempo, sino que con la experiencia se sobrevalora en el tiempo; sus indicadores son: programa de capacitación y programa de incentivos.

Asimismo, Martínez y Padilla (2020), precisan la competitividad empresarial como aquella que considera los aspectos positivos y negativos que determinan las capacidades locales y regionales de un país, asimismo, comprende las relaciones entre gobiernos y la inversión privada para que se den las condiciones para el desarrollo sostenible. Sus dimensiones son la innovación y la tecnología. La primera dimensión trata acerca de la introducción de un producto, servicio o proceso en la empresa o en el mercado. Sus indicadores son la innovación en productos, innovación en procesos e innovación organizacional. La segunda dimensión es la tecnología, que se refiere a las herramientas computacionales y digitales que posee y usa la organización para alcanzar y sostener la competitividad, sus indicadores son equipos y herramientas tecnológicas y uso de las tecnologías de la información y comunicación.

La competitividad se entiende como la interrelación que se da entre las empresas que se encuentran en el mercado y que trabajan para obtener rentabilidad. Las dimensiones que promueven los autores son: procesos, sostenibilidad y las tecnologías de la información y comunicación. La primera dimensión son los pasos

que se desarrollan para un determinado fin, el cual contribuye a la competitividad, sus dimensiones son: entrada, transformación y salida. La sostenibilidad es la permanencia de la organización en el tiempo en función a diversos factores, sus dimensiones son: capital intelectual, capital humano y objetivos de desarrollo sustentable. En cuanto a las tecnologías de la información y comunicación, son las herramientas que toda empresa moderna debe tener para hacer eficiente sus procesos, sus indicadores son: inclusión informática, software, innovación, comercio electrónico y gestión del conocimiento.

Por otro lado, la competitividad integra la tecnología y el desarrollo de competencias de los colaboradores, sin estas condiciones no podría sostenerse en el mercado. Por tal motivo, las dimensiones son Tecnología de informática y comunicaciones y Desarrollo de competencias en los trabajadores. En el caso de las Tecnologías de informática y comunicaciones, toda organización en el mundo globalizado requiere adecuarse con el uso de estas, para que sus procesos sean más eficientes. En cuanto a la dimensión desarrollo de competencias, estas son las que el trabajador debe poseer para darle sostenibilidad a la organización y desarrollar una ventaja competitiva, sus indicadores son habilidades y destrezas.

La competitividad es la diferencia que la organización de un sector empresarial desarrollo en relación a la competencia, la cual debe mantener para que se mantenga sostenible en el mercado. Las dimensiones son la innovación y la imagen, en relación a la innovación esta se refiere a la capacidad para hacer mejor que antes un proceso o lanzar un producto o servicio al mercado con nuevas características, sus indicadores son el nivel de impacto y utilidad de la innovación. Con respecto a la imagen, esta es entendida como el constructo subjetivo de ideas, imágenes, valores, experiencias y conocimientos, sumados en la mente de una persona, sus indicadores son: reputación, marca, marketing y referencias.

Por su parte, Sarwara et al. (2023), definen la competitividad empresarial como una estrategia que hace que el negocio sea difícil de replicar y puede ayudar a preservar las ganancias a largo plazo. Los autores determinan que esta variable cuenta con tres dimensiones: innovación verde, capacidades dinámicas y responsabilidad social empresarial. En relación a la innovación verde es la capacidad que presenta la empresa para promover y mantener la competitividad empresarial abordando el impacto ambiental antes que sus rivales al mismo tiempo

que mejoran sus productos y/o procesos relacionados con dichos impactos ambientales. Sus indicadores son impacto ambiental y mejoras en los procesos. Por otro lado, las capacidades dinámicas se definen como la capacidad de una empresa para integrar, construir y reconfigurar capacidades internas y externas para abordar entornos que cambian rápidamente. Sus indicadores son capacidades internas y externas de la empresa. En cuanto a la tercera dimensión de responsabilidad social empresarial se trata de los componentes esenciales de las estrategias organizacionales que determinan el compromiso que tiene la organización con la sociedad, sus indicadores son beneficios a la sociedad y beneficios a la empresa.

Mansur y Djaelani (2022), precisan la competitividad como aquella capacidad de la empresa que le permite mantenerse en el liderazgo en un mercado determinado y que mejora la productividad de la empresa, su desempeño y promueve la innovación. En tal sentido, sus dimensiones son la capacidad de producción y la innovación. Sobre la primera dimensión, el concepto de capacidades de producción en una empresa debe permanecer orientado a las necesidades y deseos de los consumidores. En la práctica, la idea de capacidad de producción continúa evolucionando siguiendo los avances tecnológicos y un entorno en constante cambio. Sus indicadores son productividad, recurso y tecnología. En cuanto a la segunda dimensión de innovación es el nivel de cambio realizado a través de la implementación de nuevas ideas, procesos de productos o algo nuevo, en línea con la orientación al mercado y la orientación tecnológica desarrollada por la empresa. Sus indicadores son innovación en producto e innovación en procesos.

Ogutú et al. (2023), definen la competitividad empresarial como la gestión del conocimiento organizacional y la microeconomía empresarial que sustenta la capacidad de una empresa para competir estratégicamente de manera efectiva con eficiencia. Sus dimensiones son capacidades dinámicas y recursos. La primera dimensión capacidades dinámicas es la capacidad del sector de la entidad para consolidarse, establecerse y adaptarse al cambio para captar el fenómeno. Sus indicadores son capacidades internas y externas de la empresa. Los recursos son aquellos que tiene naturaleza tangible e intangible que emplea la organización para

sus propósitos empresariales, sus indicadores son recursos humanos, recursos materiales, recursos de capital.

Ni et al. (2019), determinan a la competitividad como ventajas de la empresa en comparación con los competidores en diseño, producción, venta de productos, personal, tecnología y gestión, teniendo en cuenta factores de precio y no relacionados con el precio. Las dimensiones que refiere el autor son: la flexibilidad organizacional y la innovación tecnológica. En cuanto a la primera dimensión flexibilidad organizacional, esta puede afectar positivamente la competitividad empresarial de manera significativa en la industria donde compite la empresa. Esto indica la necesidad de mejorar la flexibilidad organizativa para que puedan hacer frente a los desafíos y oportunidades generados por industria. En cuanto a la segunda dimensión innovación tecnológica, esta puede mejorar la gestión de la organización en la industria donde compite, y el fortalecimiento de la innovación tecnológica y la innovación de gestión mejora la competitividad empresarial de las organizaciones. Además, la innovación tecnológica facilita positivamente la innovación en la gestión, y las innovaciones resultantes en la estrategia de desarrollo, la estructura organizativa, el sistema de gestión, el proceso de gestión y el método de gestión deben ser compatibles con la innovación tecnológica.

Nripendra et al. (2021), consideran a la competitividad como la capacidad de una empresa para producir bienes o servicios, que se supone deben satisfacer con éxito las necesidades de los mercados. Parece que las empresas compiten entre sí en relación con el alcance de su participación en el mercado nacional o internacional. Las dimensiones que mostró el autor son valor de mercado de la empresa, eficiencia operativa y ventaja competitiva. En relación a la dimensión valor de mercado, se refiere a cómo la empresa se actualiza e innova y en consecuencia se revalora en comparación con otros competidores. La segunda dimensión es la eficiencia operativa, se relaciona con el porcentaje de las ventas, si esta disminuye, entonces esta disminuye su cuota de mercado, por tanto, su eficiencia es menor. En cuanto a la ventaja competitiva, es la característica fundamental que distingue a una organización y que constituye en un desempeño que la empresa hace con pericia y que las demás no pueden hacer.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

De acuerdo al tratamiento de la investigación, el estudio fue básico en relación a los hallazgos que fueron encontrados se fundamentó con los enfoques teóricos de la variable inteligencia de negocios y competitividad empresarial; de esta manera se pudo corroborar la teoría que lo sustenta, sirviendo como un mecanismo para probar que lo mencionado en las teorías se cumplen en el campo; es así, que los hallazgos sirven como aporte al conocimiento dominante del tema.

Al respecto, Concytec (2020), definió este tipo de investigación como estudios teóricos que se refieren a conocimientos más completos que van a permitir comprender aquellos aspectos que conforman el fenómeno, haciendo observaciones, encontrando similitudes y relaciones entre sus componentes.

##### **Diseño de la investigación**

Para el tipo de estudio elegido fue de diseño no experimental, en función de que no se hizo ningún tipo de manipulación a los resultados de las variables. En tal sentido, el investigador no realizó intervención alguna para obtener resultados convenientes, sino que analizó los resultados y los registró tal como se presentaron en la naturaleza mostrando su realidad, sin alteración alguna a los resultados.

Hernández-Sampieri Mendoza (2018), precisó que estos estudios no requieren de estímulos externos para obtener resultados convenientes, sino que el investigador reporta los resultados de acuerdo con los hallazgos encontrados, sin necesidad de realizar ningún tipo de manipulación.

En relación con el enfoque de la investigación, esta fue cuantitativa porque las características que tiene le confirieron que requiera un análisis estadístico a los resultados, de tal manera que los hallazgos fueron procesados por métodos matemáticos y/o estadísticos que posteriormente fueron interpretados y se llegó a conclusiones que se generalizaron a la población; para tal fin se usó el método hipotético-deductivo.

Alan y Cortez (2018), indicaron que estas investigaciones tienen la tendencia de ser planificados para ser medidos mediante procedimientos matemáticos y/o estadísticos, con la finalidad de probar las hipótesis planteadas por el investigador y obtener conclusiones que posteriormente serán generalizadas.

El alcance aplicado en este tema fue de tipo correlacional-causal porque se buscó la incidencia de la variable inteligencia de negocios sobre la variable competitividad empresarial, tratando de explicar las causas de dicha incidencia. En este caso, se trató de dar una explicación de porque la variable independiente tiene incidencia en la competitividad empresarial.

Hernández-Sampieri Mendoza (2018), definió que estos son estudios que determinan la causalidad; es decir, determinan la causa o explican la causa de lo que le sucede a la otra variable bajo la intervención de la variable independiente. De tal manera, que la variable independiente es la causa y la dependiente es el efecto de ese estímulo. A continuación, se presenta la representación gráfica del diseño planteado en este estudio.

### **Figura 1**

*Diseño correlacional causal*



Donde:

$V_1$  : Inteligencia de negocios, es la variable independiente.

$R^2$  : Regresión ordinal que determina la relación de causalidad.

$V_2$  : Competitividad empresarial, es la variable dependiente

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente: Inteligencia de negocios**

##### **Definición conceptual**

Son las metodologías que se emplean, así como las aplicaciones, conjunto de prácticas y las capacidades de los trabajadores para gestionar la información que se emplea en las decisiones organizacionales (Curto y Conesa, 2010, p. 18).

##### **Definición operacional**

De acuerdo a lo solicitado, se operacionaliza en tres dimensiones: sistemas de información, tecnologías de la información y proceso administrativo, los cuales serán estudiados en función de indicadores que se representarán en 20 ítems dispuestos en un cuestionario relacionado a la variable.

##### **Indicadores**

Se considera una cantidad de indicadores para cada una de las dimensiones, los cuales se tiene el objetivo de medirlos, estos se muestran detalladamente en el anexo 2 de esta tesis.

**Escala de medición:** Se implementa para su medición una escala ordinal.

#### **Variable dependiente: Competitividad empresarial**

##### **Definición conceptual**

Es la capacidad que tienen las organizaciones para mejorar o mantener su crecimiento y desarrollo, haciendo una gestión adecuada, empleando los sistemas de información, haciendo uso de recursos y realizando una planificación efectiva (Paredes et al., 2022).

##### **Definición operacional**

De acuerdo a lo solicitado, se operacionaliza en cuatro dimensiones; Planeación estratégica, gestión del medio ambiente, sistemas de información y recursos humanos, los cuales serán estudiados en función de indicadores que se representarán en 15 ítems dispuestos en un cuestionario relacionado a la variable.

##### **Indicadores**

Se considera una cantidad de indicadores para cada una de las dimensiones, los cuales se tiene el objetivo de medirlos, estos se muestran detalladamente en el anexo 2 de esta tesis.

## **Escala de medición**

Se implementa para su medición una escala ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Para el estudio se tomó como población a 20 trabajadores de la Funeraria Velatorio de Lima. En tal sentido, la población correspondió a la totalidad de la misma y estuvo constituida por aquellos trabajadores relacionados directamente con los sistemas de información, ventas y administración que de alguna forma nutren al sistema de información de la empresa.

Arias (2020), indicó que la población es la totalidad de los sujetos de estudio que pertenecen a una organización que puede ser una empresa, un barrio, un país, etc. y que han sido seleccionados bajo criterios establecidos por el investigador.

#### **Criterios de inclusión**

Solo se consideró trabajadores de la empresa Funeraria Velatorio de Lima. Hombres y mujeres del área de administración y ventas de la empresa. Asimismo, los trabajadores que otorguen su consentimiento para participar en el estudio.

Para Arias (2020), los criterios de inclusión son aquellos que determina el investigador para para elegir la población y está en función de determinadas características.

#### **Criterios de exclusión**

Trabajadores que pertenecen a otras áreas, clientes y personal que no desee contribuir con la investigación, personal de limpieza y trabajadores que por su función trabajan de forma externa o de asesoría externa y que va esporádicamente a la organización.

Para Arias (2020), estos constituyen todos aquellos requisitos que no cumplen aquellos elementos de la población y son separados porque su aporte a la investigación no es significativo.

## **Muestra**

La empresa contó con una cantidad de trabajadores limitada, razón por la cual no se pudo hacer un cálculo con la fórmula de poblaciones conocidas, pues, siendo la población muy pequeña se tomó la totalidad de ella, a este tipo de muestra se le denomina población muestra o muestra poblacional.

Para Baena (2017), la muestra censal o poblacional consiste en que en la investigación participarán la totalidad de los elementos de estudio, por motivos de cantidad, disponibilidad y otro que facilite tomar a todos para la investigación.

## **Muestreo**

El muestreo es la modalidad cómo se va a determinar la muestra del estudio. En este caso, como se tomó a todos los trabajadores de la empresa Funeraria Velatorio, el muestreo fue irrelevante y no estuvo sometido a probabilidad. Por tanto, no se aplicó ningún tipo de muestreo. Para Hernández-Sampieri Mendoza (2018), el muestreo no probabilístico es que no es sometido a cálculo estadístico para obtener la cantidad que debe participar en la investigación.

## **Unidad de análisis**

Fueron los trabajadores de una empresa Funeraria Velatorio de Lima.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Para obtener la información de los involucrados se aplicó una técnica que guio la forma de cómo se obtuvo la información. Al respecto, se empleó la encuesta como técnica para este estudio por la facilidad para obtener información que pudo ser cuantificada y porque empleó un formato de ítems que corresponde a lo que se quiere obtener como información de cada variable.

Al respecto, Muñoz (2018), definió la encuesta como una técnica de uso cuantitativo, el cual emplea un formato elaborado detalladamente para obtener información relacionada a las variables que posteriormente serán procesados estadísticamente.

## **Instrumento**

El instrumento que se empleó fue coherente con la técnica empleada, en este caso fue el cuestionario, el cual se empleó uno para cada variable y consistió en un conjunto de preguntas que se extrajeron de cada uno de los indicadores de las dimensiones que contribuyeron a extraer la información de los participantes para luego ser tabulados.

Muñoz (2018), refiere el cuestionario es un formato donde se ha integrado un conjunto de preguntas en función a cada uno de los indicadores de la variable, con la intención de recabar información precisa para su tratamiento cuantitativo y obtener información relevante del sujeto de estudio.

## **Validación**

Se realizó mediante la técnica de juicio de expertos, quienes evaluaron cada uno de los instrumentos para verificar que cada una de las preguntas relacionadas a cada variable mida lo que realmente debía medir, esto se hizo mediante criterios de validación recomendados por la Universidad César Vallejo.

Para Carhuacho et al. (2019), la validación es un proceso que lo realizan profesionales conocedores en el tema, con la finalidad de revisar la estructura del cuestionario y que cada ítem responda a los indicadores de las dimensiones de las variables medidas.

## **Confiabilidad**

El proceso de confiabilidad se realizó implementando una encuesta piloto a 10 trabajadores de una funeraria cercana a la empresa en estudio, con la finalidad de demostrar que las preguntas se encuentran bien elaboradas y sobre todo son entendidas por los participantes. El resultado de esta encuesta se sometió a una prueba estadística, empleando para ello el estadístico de Alfa de Cronbach, con ello se pudo obtener la confiabilidad de cada uno de los instrumentos, los cuales se pueden apreciar en la tabla 1.

Según Ñaupas et al. (2018), un instrumento es confiable porque no presenta variaciones en sus medidas y su efecto no varía en el tiempo ni con la aplicación a

diferentes participantes. En tal sentido, mantiene su valor de confiabilidad demostrado mediante un coeficiente.

**Tabla 1**

*Confiabilidad del instrumento*

Instrumento	Coeficiente	Ítems
Inteligencia de negocios	0.877	18
Competitividad empresarial	0.925	16

*Nota.* Confiabilidad del instrumento aplicando Alfa de Cronbach. Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

En relación a los valores reportados de la aplicación del estadístico de Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de cada instrumento, se observa que en el instrumento inteligencia de negocios el coeficiente fue de 0.877 y la competitividad empresarial obtuvo un coeficiente de 0.925, lo que significa que ambos cuestionarios están aptos para ser aplicados a la muestra por tener una confiabilidad alta.

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos que se pusieron a disposición fueron en primer lugar la solicitud de permiso a la empresa Funeraria Velatorio de Lima, con la intención de obtener la autorización de la aplicación de la encuesta y obtener información de los trabajadores para el estudio. Una vez obtenida la autorización se procedió a informar a los trabajadores previamente antes de la aplicación de la encuesta, explicándoles que su información era anónima y que se mantendría en reserva y que solo emplearía para fines académicos. Una vez entendida la explicación, se procedió a realizar la encuesta con un cuestionario de cada variable, cuya primera pregunta fue la confirmación de participar en la investigación y obtener su consentimiento informado. Los datos obtenidos posteriormente a la encuesta serán tabulados en una hoja de Excel que luego fueron procesados con el programa SPSS de la versión 26.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Luego de tabulada la encuesta en la hoja de Excel, estos resultados fueron trasladados a una hoja del programa estadístico SPSS-26. En tal sentido, el método de análisis fue la estadística descriptiva e inferencial, ambas se realizaron en el programa mencionado. Para la estadística descriptiva, se empleó la información de la encuesta para que las respuestas fueran reportadas en tablas de frecuencia y fueran interpretadas por mayor facilidad. Posteriormente, se aplicó la estadística inferencial encontrando la normalidad de los resultados con la prueba estadística de Shapiro Wilk por la cantidad de elementos de la muestra, que fueron menores a 50 unidades. Los resultados fueron de tendencia no normal, y se empleó un estadístico no paramétrico para la prueba de hipótesis, en este caso, se empleó la regresión logística ordinal que determinó la validez del modelo empleado y el rechazo de la hipótesis nula.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los principios éticos que se emplearon en este estudio fueron aquellos que se expresan en la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, los cuales son el principio de autonomía, para participar voluntariamente de la investigación. El principio de no maleficencia para expresar al participante que su intervención no tendrá ningún riesgo legal ni daño para su persona u honor. El principio de beneficencia para informarle que el estudio no generará ningún beneficio económico al participante ni al investigador, por el contrario, será un aporte que beneficiará a la comunidad educativa. Finalmente, el principio de justicia para mantener bajo reserva la información del participante y mantener sus datos o información en anonimato.

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados descriptivos

Tabla 2

*Inteligencia de negocios y competitividad empresarial*

		Competitividad Empresarial			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Inteligencia de negocios	Deficiente	Recuento	4	4	0	8
		% del total	20,0%	20,0%	0,0%	40,0%
	Regular	Recuento	2	3	1	6
		% del total	10,0%	15,0%	5,0%	30,0%
	Eficiente	Recuento	1	1	4	6
		% del total	5,0%	5,0%	20,0%	30,0%
Total	Recuento	7	8	5	20	
	% del total	35,0%	40,0%	25,0%	100,0%	

*Nota.* Resultados cruzados de inteligencia de negocios y competitividad. Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

Acerca de la tabla anterior, se observa que la relación mediante la tabla cruzada entre inteligencia de negocios y competitividad empresarial es que cuando la inteligencia de negocios se encuentra en el 40% de nivel deficiente, la competitividad empresarial es 20% en el nivel bajo y el mismo valor en el nivel medio. Asimismo, cuando la inteligencia de negocios se encuentra en el 30% de nivel regular, la competitividad empresarial se encuentra en el nivel medio en 15%. Del mismo modo, cuando la inteligencia de negocios se encuentra en el nivel eficiente de 30%, la competitividad empresarial alcanza un valor porcentual de 20% en el nivel alto. De lo mencionado se concluye que al 100% de los resultados obtenidos en cualquier de niveles que la empresa se encuentre en la inteligencia de negocios, la competitividad alcanza 35% en el nivel bajo, 40% en el nivel medio y 25% en el nivel alto.

**Tabla 3***Relación entre inteligencia de negocios y planeación estratégica*

		Planeación Estratégica			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Inteligencia de negocios	Deficiente	Recuento	5	3	0	8
		% del total	25,0%	15,0%	0,0%	40,0%
	Regular	Recuento	4	1	1	6
		% del total	20,0%	5,0%	5,0%	30,0%
	Eficiente	Recuento	1	1	4	6
		% del total	5,0%	5,0%	20,0%	30,0%
Total	Recuento	10	5	5	20	
	% del total	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%	

*Nota.* Resultados cruzados entre inteligencia de negocios y planeación estratégica.

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

Acerca de la relación entre inteligencia de negocios y planeación estratégica, se tiene que cuando la inteligencia de negocios alcanza un valor porcentual de 40% en el nivel deficiente, la planeación estratégica llega a un valor porcentual de 25% de nivel bajo. Asimismo, cuando la inteligencia de negocios llega a un valor porcentual de 30% en el nivel regular, la planeación estratégica llega a un valor porcentual de 20% en el nivel bajo. Del mismo modo, cuando la inteligencia empresarial tiene un valor de 30% en el nivel eficiente, entonces la planeación estratégica alcanza un nivel alto de 20%. De tal manera que la inteligencia de negocios de la empresa en cualquiera de los niveles alcanzados al 100%; la planeación estratégica alcanza valores porcentuales de 50% en el nivel bajo, 25% en el nivel medio y 25% en el nivel alto.

**Tabla 4***Relación entre inteligencia de negocios y gestión del medio ambiente*

		Gestión del ambiente			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Inteligencia de negocios	Deficiente	Recuento	5	2	1	8
		% del total	25,0%	10,0%	5,0%	40,0%
	Regular	Recuento	1	5	0	6
		% del total	5,0%	25,0%	0,0%	30,0%
	Eficiente	Recuento	3	0	3	6
		% del total	15,0%	0,0%	15,0%	30,0%
Total	Recuento	9	7	4	20	
	% del total	45,0%	35,0%	20,0%	100,0%	

*Nota.* Resultados cruzados entre inteligencia de negocios y gestión del medio ambiente. Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

En la tabla cruzada anterior sobre la relación entre inteligencia de negocios y gestión del ambiente, se tiene que cuando la inteligencia de negocios alcanza un valor porcentual de 40% de nivel deficiente, la gestión del ambiente alcanza un valor porcentual de 25% en el nivel bajo. Asimismo, cuando la inteligencia de negocios de la empresa llega a un nivel regular de 30%, la gestión del ambiente alcanza un nivel de 25% en el nivel medio, Del mismo modo, cuando logra un nivel de 30% en el nivel eficiente, la gestión del ambiente logra un nivel de 15% en el nivel bajo y 15% en el nivel alto. En consecuencia, en los resultados al 100% en cualquiera de los niveles que la empresa alcance en la inteligencia de negocios; la gestión del ambiente logrará un nivel de 45% en el nivel bajo, 35% en el nivel medio y 20% en el nivel alto.

**Tabla 5***Relación entre inteligencia de negocios y sistemas de información*

		Sistemas de información -			Total	
		SI				
		Bajo	Medio	Alto		
Inteligencia de negocios - IN	Deficiente	Recuento	3	3	2	8
		% del total	15,0%	15,0%	10,0%	40,0%
	Regular	Recuento	4	2	0	6
		% del total	20,0%	10,0%	0,0%	30,0%
	Eficiente	Recuento	2	0	4	6
		% del total	10,0%	0,0%	20,0%	30,0%
Total	Recuento	9	5	6	20	
	% del total	45,0%	25,0%	30,0%	100,0%	

*Nota.* Resultados cruzados entre inteligencia de negocios y sistemas de información. Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

En función a los resultados mostrados en la tabla cruzada de inteligencia de negocios con los sistemas de información, cuando la inteligencia de negocios logra un valor porcentual de 40% en el nivel deficiente, entonces los sistemas de información logran un 15% en el nivel bajo y 15% en el nivel medio. Asimismo, cuando alcanza un valor de 30% en el nivel regular, los sistemas de información logran un valor porcentual de 20% en el nivel bajo. Del mismo modo, cuando logra un nivel de eficiencia de 30%, los sistemas de información logran un valor de 20% en el nivel alto. De tal manera que en cualquiera de los niveles que llegue la empresa al 100% en la inteligencia de negocios, los sistemas de información logran un valor porcentual de 45% en el nivel bajo, 25% en el nivel medio y 30% en el nivel alto.

**Tabla 6**  
*Relación entre inteligencia de negocios y recursos humanos*

		Recursos humanos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Inteligencia de negocios	Deficiente	Recuento	4	2	2	8
		% del total	20,0%	10,0%	10,0%	40,0%
	Regular	Recuento	2	3	1	6
		% del total	10,0%	15,0%	5,0%	30,0%
	Eficiente	Recuento	1	2	3	6
		% del total	5,0%	10,0%	15,0%	30,0%
Total	Recuento	7	7	6	20	
	% del total	35,0%	35,0%	30,0%	100,0%	

*Nota.* Resultados cruzados entre inteligencia de negocios y recursos humanos.

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

En lo que respecta a la relación entre inteligencia de negocios y recursos humanos, los valores de la tabla cruzada muestran que cuando la inteligencia de negocios logra un valor porcentual de 40% en el nivel deficiente, entonces los recursos humanos alcanzan un valor de 20% en el nivel bajo. Asimismo, cuando alcanza el 30% en el nivel regular, los recursos humanos logran un nivel medio de 15%. Del mismo modo, cuando logra un nivel eficiente de 30%, entonces los recursos humanos logran un valor de 15% en el nivel alto. En tal sentido, como efecto de la aplicación del 100% en cualquiera de los niveles que alcance la inteligencia de negocios en la empresa; los recursos humanos logran un nivel bajo de 35%, 35% en el nivel medio y 30% en el nivel alto.

## Resultados inferenciales

### Prueba de la bondad de ajuste

Tabla 7

*Prueba de la bondad de ajuste al modelo de análisis de inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad de una funeraria velatorio*

Inteligencia de negocios incide en:		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Competitividad empresarial	Pearson	2,652	2	,265
	Desviación	2,930	2	,231
Planeación estratégica.	Pearson	2,195	2	,334
	Desviación	2,859	2	,239
Gestión del medio ambiente	Pearson	9,146	2	,010
	Desviación	12,148	2	,002
Sistemas de información.	Pearson	4,050	2	,132
	Desviación	5,831	2	,054
Recursos humanos	Pearson	,852	2	,653
	Desviación	,853	2	,653

*Nota.* Prueba de bondad de ajuste al modelo de análisis de inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad. Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

La hipótesis de la prueba de bondad de ajuste: H0. El modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba y H1. El modelo no se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. Teniendo en cuenta estas hipótesis, los resultados revelaron que la variable independiente del estudio y su incidencia en la competitividad empresarial concluye con un valor de Chi-cuadrado de 2,652

En relación a los resultados obtenidos, se tiene que la inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial tiene un valor estadístico de Chi-cuadrado de Pearson de 2,652, siendo menor al valor mostrado en la tabla estadística de este indicador. Asimismo, presenta una significancia de  $0.265 > 0.05$ , esto permitió rechazar la hipótesis alterna o del investigador; por lo tanto, se determinó que el modelo es adecuado y se ajusta muy bien a los datos en prueba. En relación a la dimensión planeación estratégica la Sig. fue  $0.334 > 0.05$ ; por tanto, se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, la dimensión gestión del medio ambiente tiene Sig.  $0.010 < 0.05$ : rechazándose la hipótesis alterna y el modelo no se ajusta a los datos en prueba.

En lo que respecta a la dimensión sistemas de información, la significancia, fue de 0.132, valor superior a 0.05. En la dimensión recursos humanos se obtuvo una significancia de 0.653 > 0.05. Por tanto, en las últimas relaciones mostradas en los resultados, se rechazó la hipótesis nula, determinando que el modelo se ajusta a los datos en prueba.

### **Prueba de variabilidad**

**Tabla 8**

*Prueba de variabilidad de la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad de una funeraria velatorio*

Inteligencia de negocios en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Competitividad empresarial.	,283	,320	,154
Planeación estratégica.	,307	,350	,176
Gestión del medio ambiente.	,080	,091	,040
Sistemas de información.	,192	,218	,100
Recursos humanos.	,099	,111	,047

*Nota.* Prueba de variabilidad de la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad. Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

En función a los datos obtenidos que se muestran en la tabla 8 sobre los indicadores, de los cuales se tomó Nagelkerke por considerarse el más exacto, se tiene que la variabilidad fue de 32% para la competitividad empresarial, 35% para planeación estratégica, 9% para gestión del medio ambiente, 22% para sistemas de información y 11% para recursos humanos. Concluyendo que la inteligencia de negocios solo es causa de un porcentaje pequeño de los resultados que se obtienen de la competitividad empresarial, siendo el menos significativo, gestión del medio ambiente y recursos humanos.

## La inteligencia de negocios incide en la competitividad empresarial

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>. La inteligencia de negocios no incide en la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023.

H<sub>1</sub>. La inteligencia de negocios incide en la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023.

**Tabla 9**

*Prueba de regresión logística ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Competitividad = 1]	-2,796	1,086	6,630	1	,010	-4,924	-,668
	[Competitividad = 2]	-,502	,833	,364	1	,546	-2,135	1,130
Ubicación	[Inteligencia=1]	-2,955	1,236	5,713	1	,017	-5,378	-,532
	[Inteligencia=2]	-2,106	1,219	2,984	1	,084	-4,495	,284
	[Inteligencia=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

*Nota.* Prueba de regresión logística ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial. Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

Se aprecia en la tabla 9 que la inteligencia de negocios incide en la competitividad empresarial por cuando el valor de Wald fue de  $5,713 > 4$  con p\_valor de  $0.017 < 0.05$ , con estos valores se acepta la hipótesis del investigador. Asimismo, en el nivel 1 del umbral de la prueba de Wald muestra un valor de  $6,630 > 4$  y p\_valor de  $0.010 < 0.05$ , lo que sustenta la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial.

## La inteligencia de negocios incide en la planeación estratégica

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>. La inteligencia de negocios no incide significativamente en la planeación estratégica.

H<sub>1</sub>. La inteligencia de negocios incide significativamente en la planeación estratégica.

**Tabla 10**

*Prueba de regresión logística ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en la planeación estratégica*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Planeación = 1]	-2,160	1,017	4,509	1	,034	-4,154	-,166
	[Planeación = 2]	-,581	,839	,479	1	,489	-2,227	1,064
Ubicación	[Inteligencia=1]	-2,827	1,217	5,396	1	,020	-5,213	-,442
	[Inteligencia=2]	-2,741	1,277	4,609	1	,032	-5,244	-,239
	[Inteligencia=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

*Nota.* Prueba de regresión ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en la planeación estratégica. Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

En la tabla precedente, el valor de la ubicación de Wald en el primer nivel es de 5,396, este es mayor al valor de 4; del mismo modo, P= 0.020, siendo inferior al alfa de 0.05. Por tanto, se acepta la hipótesis del investigador. Esta decisión es refrendada en el Umbral de Wald en el nivel 1, al mostrar un valor de 4,509, superior a 4, con significancia de  $0.034 < 0.05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador.

## La inteligencia de negocios incide en la gestión del medio ambiente

### Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>. La inteligencia de negocios no incide significativamente en la gestión del medio ambiente.

H<sub>1</sub>. La inteligencia de negocios incide significativamente en la gestión del medio ambiente.

**Tabla 11**

*Prueba de regresión logística ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en la gestión del medio ambiente*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Gestión = 1]	-,845	,806	1,100	1	,294	-2,424	,734
	[Gestión = 2]	,845	,806	1,100	1	,294	-,734	2,424
Ubicación	[Inteligencia=1]	-1,316	1,055	1,557	1	,212	-3,384	,751
	[Inteligencia=2]	-,302	1,068	,080	1	,777	-2,396	1,791
	[Inteligencia=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

*Nota.* Prueba de regresión ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en la gestión del medio ambiente. Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

En la tabla precedente, el valor de la ubicación de Wald en el primer nivel es de 1,557, este es inferior al valor de 4; del mismo modo,  $p= 0.212 < 0.05$ . Por tanto, se acepta la hipótesis nula. Esta decisión es refrendada en el Umbral de Wald en el nivel 1, al mostrar un valor de 1,100, inferior a 4,  $p= 0.294 > 0.05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

## La inteligencia de negocios incide en los sistemas de información

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>. La inteligencia de negocios no incide significativamente en los sistemas de información.

H<sub>1</sub>. La inteligencia de negocios incide significativamente en los sistemas de información.

**Tabla 12**

*Prueba de regresión logística ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en los sistemas de información*

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[Sistema de Información = 1]	-1,596	,894	3,186	1	,074	-3,349	,157
	[Sistema de Información = 2]	-,340	,809	,177	1	,674	-1,925	1,244
Ubicación	[Inteligencia=1]	-1,230	1,049	1,373	1	,241	-3,286	,827
	[Inteligencia=2]	-2,456	1,235	3,954	1	,047	-4,876	-,035
	[Inteligencia=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

*Nota.* Prueba de regresión ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en los sistemas de información. Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

En la tabla precedente, el valor de la ubicación de Wald en el primer nivel es de 1,373, este es inferior al valor de 4; del mismo modo,  $P=0.241 > 0.05$ . Por tanto, se acepta la hipótesis nula. Esta decisión es refrendada en el Umbral de Wald en el nivel 1, al mostrar un valor de 3,186, inferior a 4,  $p=0.074 > 0.05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

## La inteligencia de negocios incide en los recursos humanos

### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>. La inteligencia de negocios no incide significativamente en los recursos humanos.

H<sub>1</sub>. La inteligencia de negocios incide significativamente en los recursos humanos.

**Tabla 13**

*Prueba de regresión logística ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en los recursos humanos*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Recursos = 1]	-1,601	,874	3,355	1	,067	-3,314	,112
	[Recursos = 2]	-,003	,786	,000	1	,997	-1,544	1,539
	[Inteligencia=1]	-1,444	1,049	1,896	1	,169	-3,500	,612
Ubicación	[Inteligencia=2]	-1,160	1,100	1,111	1	,292	-3,316	,997
	[Inteligencia=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

*Nota.* Prueba de regresión ordinal de la incidencia de la inteligencia de negocios en los recursos humanos. Fuente: Resultado de encuesta aplicada a trabajadores.

En la tabla precedente, el valor de la ubicación de Wald en el primer nivel es de 1,896, este es inferior al valor de 4; del mismo modo,  $p = 0.169 > 0.05$ . Por tanto, se acepta la hipótesis nula. Esta decisión es refrendada en el Umbral de Wald en el nivel 1, al mostrar un valor de 3,355, inferior a 4,  $p = 0.067 > 0.05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general, se discuten los resultados obtenidos en la presente investigación, respecto a determinar la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023.

Se reportaron resultados inferenciales al respecto empleando la regresión logística ordinal, en donde se determinó que los datos analizados correspondían al modelo ajustado al obtener un valor de Pearson Chi cuadrado de 0.265 superior a 0.05 en la bondad de ajuste, lo que llevó a concluir que el modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. Asimismo, se pudo observar en la variabilidad aplicando los indicadores de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, donde el segundo indicador que se considera es el más preciso, se obtuvo un valor de 0.320; es decir que el 32% de los resultados obtenidos de la competitividad empresarial de la empresa funeraria tiene como causa a la inteligencia de negocios.

En ese orden de hallazgos, se aplicó el estadístico de Wald donde se encontró que la significancia presentada fue de  $0.017 < 0.05$ , con estos valores se acepta la hipótesis del investigador. Además, en el nivel 1 del umbral de la prueba de Wald muestra un valor de  $6,630 > 4$  y  $p\_valor$  de  $0.010 < 0.05$ , lo que sustenta la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial. Con ello se pudo demostrar estadísticamente que la inteligencia de negocios tiene una incidencia significativa en la competitividad de la Funeraria Velatorio, esta competitividad se refleja en una mejor organización de los procesos, mayor rendimiento de los trabajadores y mayores ventas de sus productos y servicios.

Este resultado se corrobora con las tablas de contingencia entre la variable inteligencia de negocios en cruce con la competitividad empresarial, donde se demuestra que cuando la inteligencia de negocios alcanza un nivel deficiente de 40%, entonces la competitividad también alcanza su porcentaje más alto de 20%, pero en el nivel bajo. En esa misma línea, cuando el nivel de la inteligencia de negocios es eficiente y se eleva a 30%, la competitividad también sufre una mejora positiva de 20% en el nivel alto. Con ello se demuestra que ambas variables se mueven en el mismo sentido, demostrando una correlación positiva y directa entre ambas, por lo que las estrategias que se emplean en la empresa en relación a la inteligencia de negocios deben ser adecuadas y acordes a la actividad de la empresa para que tenga una repercusión positiva y directa en los resultados

esperados por la organización, en tal sentido, se debe aprovechar los beneficios que brinda la tecnología.

Al respecto, se encontró coincidencia con la investigación de Salvador (2022), quien presentó en sus resultados que el 58% de la competitividad de la empresa Bio SAC es justificada por la inteligencia de negocios según el estadístico de Nagelkerke. Seguidamente, el estadístico de Wald, presentó valores de 26.494 con una significancia de  $p=0.000$ . De esta manera el autor concluyó que, mediante la inteligencia de negocios la información en la empresa es más confiable y fluida, se transfiere con rapidez y las decisiones se toman de manera más segura. Es decir, coincide con los beneficios que también recibe la Funeraria Velatorio del presente estudio, pues la fluidez y seguridad en la información también es empleada para tomar decisiones en la organización donde se requiera de datos precisos para decidir con menor riesgo ya sea dentro de la organización o en el sector donde desarrollan sus actividades.

En ese orden de ideas, Quispe (2021), corrobora la información anterior en la que la inteligencia de negocios potencia las decisiones organizacionales, donde el estadístico de regresión logística ordinal mostró un resultado significativo menor a 0.05; concluyendo que existe influencia del Business Intelligence como estrategia de procesamiento de la información en las decisiones de la alta dirección. En tal sentido, las decisiones en toda organización son importantes, y estas deben tomarse con información precisa y con la rapidez que ameritan los negocios; bajo ese propósito, la inteligencia de negocios es útil en toda organización.

Otro de los estudios que coincide con los resultados de la investigación es el presentado por Mescua (2020), quien expone en sus resultados que el 67% de las empresas peruanas emplean el Big Data y todas han experimentado una mejora en la competitividad de sus negocios. Estos hallazgos son corroborados con la aplicación del estadístico de Odds Ratio que fue menor a 0.05. Concluyendo que el uso de Big Data como herramienta del Business Intelligence, mejora la administración y procesamiento de datos para ponerlos a disposición de los tomadores de decisión y mantengan la competitividad de las empresas.

Por otro lado, se debe mencionar que dentro del análisis de los resultados obtenidos en los diferentes estudios seleccionados para la presente investigación, no se hallaron divergencias respecto a los resultados obtenidos.

En lo que respecta al primer objetivo específico, se discuten los resultados obtenidos en la presente investigación, a razón de determinar la incidencia de la inteligencia de negocios en la planeación estratégica como dimensión de la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023.

Se obtuvieron resultados inferenciales al respecto empleando la regresión logística ordinal, en donde se determinó que los datos analizados correspondían al modelo ajustado al obtener un valor de Pearson Chi cuadrado de 0.219 superior a 0.05 en la bondad de ajuste, lo que llevó a finiquitar que el modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. Asimismo, se pudo observar en la variabilidad aplicando los indicadores de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, donde el segundo indicador siendo este el que más se acerca, se obtuvo un valor de 0.350; es decir que el 35% de los resultados obtenidos de la planeación estratégica tiene como causa a la inteligencia de negocios.

De esta forma, continuando con el análisis estadístico de Wald fue en cuanto a la ubicación del indicador en el primer nivel de 5,396, este fue mayor al valor de 4; del mismo modo, la significancia fue de 0.020, siendo inferior al alfa de 0.05. Asimismo, esta decisión es refrendada en el Umbral de Wald en el nivel 1, al mostrar un valor de 4,509, superior a 4, con significancia de 0.034, el cual es inferior al alfa de 0.05; razón por la cual se aceptó la hipótesis del investigador.

Ese resultado se refleja también en los valores descriptivos de la tabla de contingencia el cual reveló que cuando la inteligencia de negocios alcanza su mayor valor porcentual de 40% en el nivel deficiente; en consecuencia, la planeación estratégica como dimensión de la competitividad empresarial cae a un 25% también en el nivel bajo. Por otro lado, cuando la inteligencia de negocio escala al nivel eficiente de 30%, la planificación estratégica también se eleva a un mayor nivel de 20%. Lo que significa que ambos se encuentran correlacionados en la misma dirección. Por ende, cuando las bondades de la inteligencia de negocios son explotadas por la organización, esta trabaja a favor de la misma; no obstante, la renuencia de algunas empresas que por no conocer el uso y sus ventajas, resta su importancia y validez, de tal manera, que no las emplean para mejorar su competitividad empresarial en el mercado.

Se logró encontrar coincidencia en los resultados propuestos por Salvador (2022) con su investigación realizada en la empresa Bio SAC, donde la estadística

inferencial reportó que la inteligencia de negocios incide en la planeación estratégica con un valor de Wald de 0.000 y Nagelkerke de 29.7%, demostrando con estos resultados que la inteligencia de negocios puede mejorar significativamente los resultados que se proyectan en la planificación estratégica.

Por su parte, la planificación estratégica en una organización trae como efecto que esta pueda plantearse objetivos, elaborar estrategias con la intención de alcanzar un posicionamiento en el mercado, así como también, hacer algunos cambios en la estructura organizacional para que se adecue a la planificación a corto, mediano y largo plazo. En ese sentido, Valarezo et al. (2021) realizaron un estudio en Ecuador con el objetivo de determinar la influencia en el desempeño empresarial de un conjunto de empresas comerciales, cuyos hallazgos fueron que la inteligencia de negocios influye de manera positiva en el desempeño de la empresa, porque demostró un mejor manejo de la información, la cual se dio de manera más ágil, precisa y confiable, contribuyendo a una mejor toma de decisiones. Estos resultados fueron corroborados con una significancia de 0.000. Concluyendo que es importante que las empresas para alcanzar la competitividad empleen la experiencia de los trabajadores y los beneficios que proporciona la inteligencia de negocios.

Cabe mencionar que, dentro del análisis de los resultados obtenidos en los diferentes estudios seleccionados para la presente investigación, no se hallaron divergencias respecto a los resultados obtenidos.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, se procede con la discusión en función a determinar la incidencia de la inteligencia de negocios en la gestión del medio ambiente como dimensión de la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023.

Se obtuvo como resultados inferenciales del estadístico de regresión logística ordinal en donde se comprobó que los datos analizados correspondían al modelo ajustado al obtener un valor de Pearson Chi cuadrado de 0.914 superior a 0.05 en la bondad de ajuste, sin embargo, presenta una significancia de  $0.010 < 0.05$  lo que llevó a rechazar la hipótesis alterna y a determinar que el modelo no se ajusta a los datos de prueba.

A la par, el estadístico de Nagelkerke fue de 0.350, lo que significa que la inteligencia de negocios es responsable de la efectividad del 35% de los resultados

de la gestión del medio ambiente. Asimismo, en cuanto a la ubicación de Wald en el primer nivel fue de 1,557, este es inferior al valor de 4; del mismo modo, la significancia es de 0.212, siendo superior al alfa de 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis nula. Esta decisión es sostenida en el Umbral de Wald en el nivel 1, al mostrar un valor de 1,100; inferior a 4, con significancia de 0.294, el cual es superior al alfa de 0.05. Esto es en función de que la Funeraria Velatorio no impulsa a sus clientes a que tenga un cuidado especial hacia el medio ambiente, no lo contempla dentro de sus políticas internas como el hecho de evitar imprimir documentos que no son necesarios, no se implementan medidas que eviten la degradación del medio ambiente, tampoco se promueve la reutilización de algunos productos que se emplean mayormente en la empresa y tampoco cuenta con botes de basura que promueve la separación de los residuos de acuerdo a su procedencia.

Estos valores difieren de los expuestos por Salvador (2022) quien informó en sus resultados que la inteligencia de negocios incide en la gestión del medio ambiente con un valor de Wald de 0.000 y Nagelkerke de 43.9%. En tal sentido, la inteligencia de negocios ha incursionado en la diversidad de dimensiones donde el ser humano puede irrumpir, proporcionando beneficios a la sociedad a través de sus herramientas digitales.

Estos resultados tienen relación con la forma de administración que tiene la empresa al no promover prácticas relacionadas al cuidado del medio ambiente. Asimismo, presenta el sustento teórico en los planteamientos de Paredes et al. (2022), quien determina que la gestión del medio ambiente se da en un contexto de cambios permanentes en las organizaciones, la cual debe tener una propuesta social con el medio ambiente y la preservación del mismo, esto debe ser contemplado en todos sus planes; y deben ser medidos en función a sus políticas ambientales y manejo de desechos, aspecto que no está sucediendo en la empresa Funeraria Velatorio en la ciudad de Lima.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, los resultados inferenciales obtenidos de acuerdo con la regresión logística ordinal conllevan a la discusión respecto a determinar la incidencia de la inteligencia de negocios en los sistemas de información como dimensión de la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023.

De acuerdo con los resultados se determinó que los datos analizados correspondían al modelo ajustado al obtener un valor de Pearson Chi cuadrado de 0.405 superior a 0.05 en la bondad de ajuste, lo que llevó a finiquitar que el modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. Asimismo, se logró observar en la variabilidad los valores de Nagelkerke fueron de 0.218; es decir que la inteligencia de negocios es responsable del 22% de los resultados de la eficiencia de los sistemas de información. Asimismo, el estadístico de Wald en cuanto a la ubicación en el primer nivel fue de 1,373, este fue inferior al valor de 4; del mismo modo, la significancia fue de  $0.241 > 0.05$ . Por tanto, se aceptó la hipótesis nula. Esta decisión fue sostenida en el Umbral de Wald en el nivel 1, al mostrar un valor de 3,186, inferior a 4, con significancia de  $0.074 > 0.05$ .

Coincidentemente en los resultados descriptivos de las tablas de contingencia expusieron que cuando la inteligencia de negocios muestra valores de 40% en el nivel deficiente, los valores del sistema de información presentan un nivel medio de 15%. Del mismo modo, cuando la inteligencia de negocios alcanza valores porcentuales de 30% en el nivel eficiente, el nivel que alcanza el sistema de información es de 20% en nivel alto. En consecuencia, si bien es cierto no existe correlación entre inteligencia de negocios y sistemas de información, esta se da en función de que la empresa no invierte en tecnología, la cual no es suficiente para desempeñar las labores de manera exitosa, lo que dificulta que la información sea procesada de manera efectiva y a tiempo para la toma de decisiones.

Estos resultados son diferentes a los mostrados por Salvador (2022), quien luego de realizar la investigación en la empresa Bío SAC, reportó como resultados que la inteligencia de negocios incide en los sistemas de información, mostrando un valor de Wald de 0.000 y Nagelkerke de 45.1%; lo que demuestra que los sistemas de información pueden ser mejorados mediante la implementación y uso de la inteligencia de negocios. Al respecto, se cita la información presentada por Golestanizadeh et al. (2023), quien realizó un estudio en Irán sobre el efecto de la inteligencia de negocios las exportaciones e internacionalización de marca. Donde concluyó que los sistemas de información en la empresa proporcionaron información efectiva con el uso de la inteligencia de negocios, donde presentó un 60% de incidencia y una significancia de 0.000; evidenciando relación entre la

inteligencia de negocios y los sistemas de información, de tal manera que indicó que la inteligencia comercial proporciona a las empresas una comprensión óptima de los procesos organizacionales, respuestas adecuadas al comportamiento de los competidores e identificación a tiempo de las demandas del consumidor a nivel global; por tanto, esas condiciones las vuelven competitivas en las exportaciones.

Asimismo, Quijada (2020), presentó un artículo científico en Centro América denominado Business Intelligence como factor crítico para la competitividad de las empresas. Los resultados indicaron que el Business Intelligence trae muchos beneficios a las empresas de diferentes rubros, tal es el caso del sector bancario, que le proporciona un sistema de información eficiente al punto que permite predecir a clientes con riesgo de abandonar la empresa e irse con la competencia, categorizar los clientes, detectar posibles fraudes, correlacionar indicadores financieros, corroborándose con una significancia que no superó el 0.05. El autor concluyó que el Business Intelligence es importante para la empresa porque genera información para agregar valor, debido a que en los datos existe un potencial inmenso que trabajan para generar valor a los accionistas y la empresa. Con ello se puede apreciar que los sistemas de información en una empresa son determinantes para la toma de decisiones y por ende, la competitividad empresarial.

Al mismo propósito, Yiu et al. (2020), realizó un estudio en Estados Unidos de título: Sistemas de inteligencia empresarial y capacidad operativa, donde reportó como resultado que la inteligencia empresarial se apoya en los sistemas de inteligencia para llevar a cabo una mejora de la capacidad operativa del negocio. Al respecto, Paredes et al. (2022), determinó que los sistemas de información abordan el tratamiento de la información y el sistema que aplica para organizarla haciendo uso de la tecnología, los cuales se miden mediante la cantidad de información que puede ser almacenada y el tiempo de procesamiento que emplea.

En relación al cuarto objetivo específico, se procede con la discusión en función a determinar la incidencia de la inteligencia de negocios en los recursos humanos como dimensión de la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023.

Se obtuvo como resultados inferenciales del estadístico de regresión logística ordinal en donde se comprobó que los datos analizados correspondían al modelo ajustado al obtener un valor de Pearson Chi cuadrado de 0.852 superior a

0.05 en la bondad de ajuste, y con una significancia de  $0.653 > 0.05$  lo que llevó a aceptar la hipótesis nula y a determinar que el modelo se ajusta a los datos de prueba.

Además, según Nagelkerke el 11% de los resultados de los recursos humanos es aportado por la inteligencia de negocios. Asimismo, mediante el estadístico de Wald en el primer nivel fue de 1,896, este fue inferior al valor de 4; del mismo modo, la significancia fue de  $0.169 > 0.05$ . Por tanto, se aceptó la hipótesis nula. Esta decisión fue refrendada en el Umbral de Wald en el nivel 1, al mostrar un valor de 3,355, inferior a 4, con significancia de  $0.067 > 0.05$ . Por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula.

Este resultado es confrontado con el estudio de Salvador (2022), quien reportó un resultado diferente en la relación a la incidencia de la inteligencia de negocios en los recursos humanos, tal como lo muestra el autor en sus resultados, en este estudio Wald indicó un valor de 0.000 y Nagelkerke de 30%. Demostrando con ello que la inteligencia de negocios sí puede hacer cambios en los resultados de la empresa, cuando esta es empleada efectivamente por los trabajadores, para ello, deben mostrar dominio de esta herramienta digital.

Al respecto, Valarezo et al. (2021), presentó un estudio en Ecuador donde concluyó que la inteligencia de negocios es necesaria en toda organización que quiera sostenerse en el mercado y alcanzar la competitividad; sin embargo, acota que la competitividad depende de la experiencia y conocimiento del personal, por tanto, es importante que se cuenta con un personal capacitado y especializado para darle sostenimiento a la ventaja competitiva que haya alcanzado la empresa. Asimismo, Solari y Salas (2023), concuerdan al realizar un estudio para demostrar que las tecnologías de la información pueden incidir en el desarrollo organizacional en una empresa de servicios, donde mostraron resultados inferenciales de 0.666 en los niveles de correlación y una significancia menor a 0.05. De tal manera que la conclusión fue que las tecnologías de información y comunicaciones como factor de modernidad beneficia directamente al desarrollo de la organización, porque la hace una empresa más competitiva y acorde a las demandas de su servicio; asimismo, los trabajadores se sienten más identificados con la empresa, tratando de hacer mejor su trabajo, obteniendo una ventaja competitiva con respecto a la competencia.

En ese mismo orden, Chávez et al. (2021) difiere de los resultados de esta investigación, debido a que concluyó que, en relación al recurso humano de la organización, la gestión del conocimiento y las tecnologías de información y comunicaciones inciden en la productividad laboral en 52%; es decir, que las variables independientes mencionadas son necesarias si se quiere obtener competitividad en la organización, haciendo un trabajo estructurado con los trabajadores. En tal sentido, los recursos humanos son el elemento esencial para alcanzar la competitividad en cualquier organización, lo que se quiere es un adecuado liderazgo que gestione sus capacidades, además de contar con un personal especializado que responda a las demandas de un mercado competitivo, al respecto, la inteligencia de negocios contribuye muy bien a ese propósito.

Asimismo, Paredes et al. (2022), indicó en su planteamiento teórico que la dimensión recursos humanos, es el elemento más importante que cuenta la organización, es la fuerza creadora de ventaja competitiva y es un potencial que no se devalúa con el tiempo, sino que con la experiencia se sobrevalora en el tiempo; es por ello, que la literatura actual la denomina potencial humano o capital humano y se puede medir a través de su rendimiento, la productividad, los cuales deben ser motivados a través de programas de capacitación y programas de incentivos, que contemplen tanto sus motivaciones internas como externas.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** En relación a la hipótesis general se concluye que la inteligencia de negocios es la causa fundamental de que la empresa Funeraria Velatorio sea competitiva en el mercado, en función de que emplea información actualizada, precisa y útil que le permite tomar decisiones acertadas. Por lo tanto se aceptó la hipótesis del investigador y se sustentó en los estadísticos de Nagelkerke: 0,320 y Wald: 6,630 y  $0,10 < 0.05$ .

**Segunda.** Acerca la primera hipótesis específica se concluye que, la inteligencia de negocios es útil en la elaboración y cumplimiento de la planeación estratégica de la empresa, porque proporciona información para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y para el cumplimiento del principio de flexibilidad en caso sea necesario modificar algunos objetivos en función a los cambios que se efectúan en el mercado y que la inteligencia de negocios puede proporcionar información a tiempo, esta conclusión se sustenta en los estadísticos de Nagelkerke: 0,350 y Wald: 4,509 y  $0,034 < 0.05$ .

**Tercera.** Sobre la segunda hipótesis específica se concluye que, la inteligencia de negocios no interviene en la gestión del medio ambiente, debido a que esta es una decisión individual de la empresa y está más ceñida a las políticas internas en relación al tema de gestión del medio ambiente, por lo tanto, deben ser manejadas por la empresa. Por lo tanto, la inteligencia de negocios no incide en la gestión del medio ambiente, esta conclusión se sustenta en los estadísticos de Nagelkerke: 0,091 y Wald: 1,100 y  $0,294 > 0.05$ .

**Cuarta.** Con respecto a la tercera hipótesis específica se concluye que, la inteligencia de negocios no ha sido relevante en los sistemas de información de la empresa, debido a que esta no cuenta con un sistema de información automatizado, las decisiones se toman de manera tradicional y hasta rudimentaria, es por ello, que la inteligencia siendo una estrategia que implica mayor equipamiento en tecnología no puede incidir actualmente en el sistema de información de la empresa Funeraria Velatorio. Por lo tanto, la inteligencia de negocios no incide en los sistemas

de información de la empresa, esta conclusión se sustenta en los estadísticos de Nagelkerke: 0,218 y Wald: 3,186 y  $0,074 > 0.05$ .

**Quinta.** En relación a la cuarta hipótesis específica se concluye que, la inteligencia de negocios no incide significativamente en los recursos humanos. Esta afirmación se basa en que el personal de la empresa Funeraria Velatorio no cuenta con las competencias para administrar esta estrategia con herramientas de Big Data, por tanto, primero es importante que se capaciten para implementar el sistema de inteligencia de negocios. Esta conclusión se sustenta en el Nagelkerke: 0,111 y Wald: 3,355 y  $0,067 > 0.05$ .

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** El administrador de la empresa Funeraria Velatorio debe identificar el uso de la inteligencia de negocios en la empresa y asesorarse de cómo puede integrar esta estrategia y que implicancias tiene en la adquisición de nueva tecnología y competencias en los trabajadores.
- Segunda.** El administrador de la empresa Funeraria Velatorio debe integrar a todos los trabajadores para implementar el documento de plan estratégico, aquí es necesario que todos participen en la visión y objetivos estratégicos donde se contemple la integración de la estrategia de inteligencia de negocios.
- Tercera.** El administrador de la empresa Funeraria Velatorio debe implementar políticas de gestión del medio ambiente, las cuales deben socializarse con los trabajadores y ser pegadas en lugares visibles de la empresa. Asimismo, los trabajadores deben cumplir con estas políticas donde consideren menos impresiones en papel, una cultura de reciclaje e implementación de depósitos donde se separe racionalmente el tipo de desperdicio.
- Cuarta.** El administrador de la empresa Funeraria Velatorio debe diagnosticar en qué estado se encuentra el sistema de información que actualmente emplea la empresa y partiendo de ello, evaluar la necesidad de implementar la inteligencia de negocio para la administración y procesamiento de la información.
- Quinta.** El administrador de la empresa Funeraria Velatorio en cuanto implemente la estrategia de inteligencia de negocios debe implementar de forma paralela un plan de capacitación y de incentivos por productividad al personal de la empresa haciendo una nueva estrategia.

## REFERENCIAS

- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Ecuador. Editorial Utmach.
- Alarcón, G., Alarcón, P., Guzmán, C. y Rivera, D. (2020). El Sistema de Gestión de Indicadores de Procesos SGIP. *Revista Espacios*, 41 (7), <http://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p04.pdf>
- Álvarez, B. (2021). Inteligencia de negocios para la toma de decisiones: Un enfoque desde la dirección estratégica de instituciones educativas. *Revista Scientific*, 6 (19), 295-312. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.19.15.295-312>
- Alzoubi, H., Ahmed, G., Al-Gasaymeh, A., y Kurdi, B. (2020). Empirical study on sustainable supply chain strategies and its impact on competitive priorities: The mediating role of supply chain collaboration. *Management Science Letters*, 10(3), 703-708. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.9.008>
- Apurbo, I., y Anamika, P. (2020). Overview of green business practices within the Bangladeshi RMG industry: competitiveness and sustainable development perspective. *Environ Sci Pollut Res*, 27, 22888–22901. <https://doi.org/10.1007/s11356-020-08816-y>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis. Guía para la elaboración*. Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Barahona, R. J., Martínez, A. y Haro, A. (2023). Planificación estratégica y niveles de competitividad en la empresa pública municipal para la gestión integral de residuos sólidos. *Prometeo Conocimiento Científico*, 3(2), e22. <https://doi.org/10.55204/pcc.v3i2.e22>
- Barón, E., García, C. y Sánchez, S. (2021). La inteligencia de negocios y la analítica de datos en los procesos empresariales. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 1(2), 38-53. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v1i2.167>
- Barrientos, E., Franco, M., Buelvas, E., Morris, L., Franco, J., y Bautista, H. (2019). Theorization on case studies in business intelligence management on intellectual capital. *Journal of Physics: Conf. Series* 1160. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1160/1/012011>

- Basile, L., Carbonara, N., Pellegrino, R., y Paniello, U. (2023). Business intelligence in the healthcare industry: The utilization of a data-driven approach to support clinical decision making. *Technovation*, 120, 102482. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2022.102482>
- Bermeo, S. y Campoverde, M. (2020). Implementación de inteligencia de negocios, en el inventario de la Cooperativa Gran Sol, con la herramienta Power BI. *Revista Científica Fipcaec Polo De Capacitación, Investigación y Publicación*, 5(16), 240-266. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.169>
- Business Software (2021). *Business Intelligence para Mype: de la teoría a la práctica*. <https://phcsoftware.pe/business-at-speed/business-intelligence-para-mype-teoria-practica/>
- Carhuancho, M., Nolazco, F., Sciheri, L., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Editorial UIDE. Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Caseiro, N., y Coelhob, A. (2019). The influence of Business Intelligence capacity, network learning and innovativeness on startups performance. *Journal of Innovation y Knowledge*, 4 (3), 139-145. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2018.03.009>
- Castañeda, E. y Sinforoso, S. (2023). Aristas de la Alfabetización Financiera en la Competitividad Empresarial. *Hitos de Ciencias Económicas y Administrativas*, 29 (83). <https://doi.org/10.19136/hitos.a29n83.5660>
- Chávez, E., Rojas, L., Caballero, J., Castillo, L. y Quiroz, R. (2021). *Gestión del conocimiento y las TIC en la productividad laboral del personal de los Observatorios Socio Económicos Laborales*. Editorial Grupo Compás. [http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/765/1/chavez%20ramirez%20edith\\_tesis\\_060921.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/765/1/chavez%20ramirez%20edith_tesis_060921.pdf)
- Cervantes, S., Bustamante, L. y Montoya, J. (2022). Propuesta de implementación de un sistema de gestión customer centric basado en inteligencia artificial. *Ingeniería Industrial*, 67-82. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2022.n.5800>
- Concytec (2020). *Guía práctica para la Formulación y ejecución de Proyecto de investigación y desarrollo*. Dirección de Políticas y Programas de cti. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538->

guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo

- Cordero, E., Erazo, J., Narváez, C. y Cordero, D. (2020). Soluciones corporativas de inteligencia de negocios en las pequeñas y medianas empresas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5 (10), 483-513.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439114>
- Coronel, A., Castillo, P. y Dávila, V. (2021). Sistema de inteligencia de negocios en la administración de cultivos para la producción agrícola. *proceedings of the laccei international multi-conference for engineering, education and technology*, 1-7. <http://dx.doi.org/10.18687/laccei2021.1.1.262>
- Curto, J. y Conesa, J. (2010). *Introducción al Business Intelligence*. Editorial UOC. Barcelona. <https://bit.ly/3xfzKFD>
- Djerdjouri, D. (2020). Data and Business Intelligence Systems for Competitive Advantage: prospects, challenges, and real-world applications. *Revista Mercados y Negocios*, 41, 4-13.  
<https://www.redalyc.org/journal/5718/571861494009/571861494009.pdf>
- Galarza, M., Peñafiel, A., Mora, H. y Castro, E. (2019). Sistemas de apoyo a la toma de decisiones: caso de estudio dirección comercial. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7 (52), 1-16.  
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1157>
- García, A. (2020). Aplicación de técnicas de inteligencia de negocios y análisis de datos en el entorno empresarial cubano: retos y perspectivas. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14 (4).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992020000400191yscript=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992020000400191yscript=sci_arttext)
- García, R., Gutiérrez, K., Rodríguez, K. V. y Escobedo, F. (2021). Nuevas tendencias para la optimización de los procesos de Inteligencia de Negocios. *Investigación Universitaria UNU*, 11(1), 524–539.  
<https://doi.org/10.53470/riu.v11i1.15>
- García, E., Hernández, L. y Solís, M. (2023). Imagen percibida como detonante para la innovación y competitividad empresarial en el sector turístico. *Revista Revoluciones*, 5(12), 8–19. <https://doi.org/10.35622/j.rr.2023.012.001>

- Golestanizadeh, M., Sarvari, H., Cristofaro, M., y Chan, D. (2023). Effect of Applying Business Intelligence on Export Development and Brand Internationalization in Large Industrial Firms. *Administrative Sciences*, 13(2), 27. <http://dx.doi.org/10.3390/admsci13020027>
- Haro, A., Martínez, A., Nuela, R., Criollo Sailema, M. E., y Pico Lescano, J. C. (2023). Inteligencia de negocios en la gestión empresarial: un análisis a las investigaciones científicas mundiales: Business intelligence in business management: a review of worldwide scientific research. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 3367–3382. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.493>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education
- Izquierdo, J., Jiménez, R., Castro, G. y Ramos, V. (2023). Competitividad empresarial de las pequeñas empresas en los años 2020 - 2022: una revisión sistemática. *Avances*, 25 (2), 271-291, <http://avances.pinar.cu/index.php/publicaciones/article/view/764>
- Joyanes, L. (2019). *Inteligencia de negocios y análisis de datos*. Editorial Alfa y Omega. <https://bit.ly/45nZ2Ds>
- López, J., Otegi, J., Porto, I., Gamboa, H. y Gamboa, N. (2020). La relación entre Inteligencia de Negocio e Inteligencia Competitiva: un análisis retrospectivo y bibliométrico de la literatura de 1959 a 2017. *Revista Española De Documentación Científica*, 43(1), e256. <https://doi.org/10.3989/redc.2020.1.1619>
- López, Y. (2019). *Business Intelligence adgg102po*. EC Editorial. <https://bit.ly/3AChKsW>
- López, C. (2022). *Revisión sistemática del estado del arte de la Inteligencia de Negocios en el periodo 2016-2020* [Trabajo de titulación, Universidad Politécnica Salesiana]. Archivo digital. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22099>
- Maity, S. (2019). Identifying opportunities for artificial intelligence in the evolution of training and development practices. *Journal of Management Development*, 38(8), 651–663. <https://doi.org/10.1108/JMD-03-2019-0069>

- Mansur, M., y Djaelani, A. K. (2022). Business Strategy Approach to Informal Small Businesses in Increasing Productivity and Competitiveness . *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 3(1), 01 - 19. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v3i1.206>
- Martínez, M. y Rodríguez, R. (2022). inteligencia empresarial y su rol en la generación de valor en los procesos de negocios. *Revista Tendencias*, 24 (1). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-86932023000100226yscript=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-86932023000100226yscript=sci_arttext)
- Martínez, J. y Padilla, L. (2020). Innovación organizacional y competitividad empresarial: Centros estéticos de turismo de salud en Cali-Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 26 (2), 120.132. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7500747>
- Mejía, J., Mestas, C. y Silva, J. (2023). Prototipo de Vigilancia Global de Salud Pública con Proceso de Inteligencia de Negocios. *Techno Review*, 2-14. <https://doi.org/10.37467/revtechno.v13.4802>
- Mendoza, R. (2022). Inteligencia de Negocios para Agilizar la Toma de Decisiones en la Gestión de Pacientes de Policlínicos de Salud. *Memorias de la Vigésima Primera Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática*, 187-191. <https://doi.org/10.54808/CISCI2022.01.187>
- Mescua, M. (2020). *El Big Data Analytics y la Competitividad Empresarial Peruana* [Tesis de doctorado, Universidad Ricardo Palma]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3941>
- Moarri, R. (2023). *El impacto de la inteligencia de negocios en las organizaciones*. Conexiónesan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-impacto-de-la-inteligencia-de-negocios-en-las-organizaciones>
- Mora, G. (2020). Influencia de la inteligencia de negocios en los procesos de toma de decisiones dentro de las instituciones financieras. *Realidad Empresarial*, (10), 21-24. <https://revistas.uca.edu.sv/index.php/reuca/article/download/4802/4791>
- Muñoz, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial Oxford. <https://docer.com.ar/doc/xccvc85>

- Nel, R., Guillermo, W. y Danna, J. (2022). Las teorías de la competitividad: una síntesis. *Revista Republicana*, 31. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2021.v31.a110>
- Ni, G., Xu, H., Cui, Q., Qiao, Y., Zhang, Z., Li, H., y Hickey, P. J. (2020). Influence Mechanism of Organizational Flexibility on Enterprise Competitiveness: The Mediating Role of Organizational Innovation. *Sustainability*, 13(1), 176. MDPI AG. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3390/su13010176>.
- Nripendra, P., Sheshadri, Ch., Yogesh, D., y Shahriar, A. (2021). Understanding dark side of artificial intelligence (AI) integrated business analytics: assessing firm's operational inefficiency and competitiveness. *European Journal of Information Systems*, 364-387. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2021.1955628>
- Núñez Peña, N., Segura Sánchez, E. y Bofill Placeres, A. (2020). Diseño de un sistema informatizado basado en inteligencia de negocios en el Astillero Mariel. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 404-412. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-404.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5ª. Ed. Ediciones de la U. [https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia\\_%C3%91aupas\\_5aEd.pdf](https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf)
- Ogut, H., Collins, G., Bujdoso, Z., Andrea, B., Fekete, M., y Denés, M. (2023). Theoretical Nexus of Knowledge Management and Tourism Business Enterprise Competitiveness: An Integrated Overview. *Sustainability*, 15(3), 1948; <https://doi.org/10.3390/su15031948>
- Oracle (s.f.). *¿Qué es inteligencia de negocios?* [https://www.oracle.com/ocom/groups/public/@otn/documents/webcontent/317529\\_esa.pdf](https://www.oracle.com/ocom/groups/public/@otn/documents/webcontent/317529_esa.pdf)
- Paredes, B., Chiriboga, F. y Zambrano, E. (2022). Competitividad empresarial y desarrollo de mercado turístico. *Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa Reicomunicar*, 5(9), 2-7. <https://doi.org/10.46296/rc.v5i9.0032>

- Passlick, J., Lebek, B. y Breitner, M. (2017). A Self-Service Supporting Business Intelligence and Big Data Analytics Architecture. *Internationalen Tagung Wirtschaftsinformatik*, 12 (15), 1126-1140. <https://wi2017.ch/images/wi2017-0291.pdf>
- Porter, M. (2010). *Ventaja competitiva. Creación y sostenibilidad de un rendimiento superior*. Ediciones Pirámide.
- Quijada, C. (2020). Business intelligence: un factor crítico para la competitividad de las empresas. *Realidad Empresarial*, (9), 45–48. <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i9.10068>
- Quispe, O. (2021). *Business intelligence en la toma de decisiones de la alta dirección de la sucamec de la Sede Central, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71722>
- Renaldo, N., Suyono, Andi, Putri, N. Y., y Cecilia. (2023). How Business Intelligence, Intellectual Capital, and Company Performance Increase Company Value? Leverage as Moderation. *Journal of Applied Business and Technology*, 4(1), 93-99. <https://doi.org/10.35145/jabt.v4i1.123>
- Reynolds, G. y Stari, R. (2021). *Principles of information systems*. 14 Ed. Cengage. <https://bit.ly/3hXCSjH>
- Ríos, J. (2021). Inteligencia de negocios y su influencia en la toma de decisiones Juzgados civiles Corte Superior de Justicia, Huaura. *Proceedings of the laccei international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*, 1-11. <https://doi.org/10.18687/leird2021.1.1.23>
- Salimbeni, S. (2019). Gestión de procesos de negocios en el sector público. *Podium*, 35, 69-86. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Salvador, A. (2022). *Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial en la línea field service de la empresa Bio S.A.C., Lima 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103394>
- Sánchez, L. (2022). Inteligencia de negocios aplicada a los ejecutivos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Lima Cercado. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, E48, 255-268.

<https://www.proquest.com/docview/2695094944/fulltextPDF/460B1C52ADF453CPQ/1?accountid=37408>

- Sarwara, H., Aftab, J., Ishaqb, M., y Atifc, M. (2023). Achieving business competitiveness through corporate social responsibility and dynamic capabilities: An empirical evidence from emerging economy. *Journal of Cleaner Production*, 386, 135820.  
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.135820>
- Seddigh, M.R., Shokouhyar, S., y Loghmani, F. (2023). Approaching towards sustainable supply chain under the spotlight of business intelligence. *Ann Oper Res.*, 324, 937–970. <https://doi.org/10.1007/s10479-021-04509-y>
- Solari, G. y Salas, H. (2023). Tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022. *Fides Et Ratio*, 25 (25).  
<https://fidesetratio.ulasalle.edu.bo/index.php/fidesetratio/article/view/131>
- Torres, A. (2023). *Los beneficios de crear una cultura analítica en una organización*. Semana.  
<https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/los-beneficios-de-crear-una-cultura-analitica-en-una-organizacion/202316/>
- Tse, T., Esposito, M., Takaaki, M., y Goh, D. (2020). The Dumb Reason Your AI Project Will Fail. In *Harvard Business Review Digital Articles*, 2–5.  
<https://hbr.org/2020/06/the-dumb-reason-your-ai-project-will-fail>
- Unesco (2022). *Unesco propone un cambio en modelos de negocio de Inteligencia Artificial*. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/la-unesco-propone-un-cambio-en-los-modelos-de-negocio-de-la-inteligencia-artificial-3378356>
- Valarezo, B., Córdova, M. y Serrano, B. (2021). La inteligencia de negocios como herramienta clave en el desempeño empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 306-325. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.727>
- Yiu, L., Yeung, A. and Jong, A. (2020). Business intelligence systems and operational capability: an empirical analysis of high-tech sectors. *Industrial Management y Data Systems*, 120 (6), 1195-1215.  
<https://doi.org/10.1108/IMDS-12-2019-0659>

- Zamora, H., Novoa, N. y Bermúdez, D. (2019). Nociones, consideraciones y ventajas de la inteligencia de negocios BI. *Revista Vínculos*, 16 (2).  
<https://doi.org/10.14483/2322939X.15592>
- Zhou, J., Tze, O., y Liu, Y. (2023). Design and implementation of enterprise financial decision support system based on business intelligence. *International Journal of profesional Businnes Review*, 8 (4), 1-14.  
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.873>

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Inteligencia negocios	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 (Curto y Conesa, 2010, p. 18).	Se operacionaliza en tres dimensiones: sistemas de información, tecnologías de la información y proceso administrativo.	Sistema de Información	Información	1-2	Ordinal  (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Organizaciones	3-4	
				Personas	5-6	
			Tecnologías de la información	Infraestructura	7-8	
				Programas informáticos	9-10	
				Capacitación	11-12	
			Procesos	Base de datos	13-14	
				Ingreso de información	15-16	
				Salida de información	17-18	
Competitividad empresarial	Es la capacidad que tienen las organizaciones para mejorar o mantener su crecimiento y desarrollo, haciendo una gestión adecuada, empleando los sistemas de información, haciendo uso de recursos y realizando una planificación efectiva (Paredes et al., 2022).	Se operacionaliza en cuatro dimensiones: Planeación estratégica, gestión del medio ambiente, sistemas de información y recursos humanos.	Planeación estratégica	Objetivos	1-2	Ordinal  (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Entorno	3-4	
			Gestión del medio ambiente	Políticas ambientales	5-6	
				Manejo de desechos	7-8	
			Sistemas de información	Tecnología	9-10	
				Procesamiento de datos	11-12	
			Recursos humanos	Programa de capacitación	13-14	
				Programa de incentivos	15-16	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para obtener información sobre inteligencia de negocios

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la inteligencia de negocios.

#### Indicaciones:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Conteste con una sola opción las preguntas marcando con un aspa.
- **La escala de calificación presenta las siguientes alternativas:**  
**1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A Veces, 4= Casi Siempre, 5=Siempre**

DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Sistemas de información	Información	1. ¿Es importante para el desenvolvimiento de mis labores el contar con información permanente?					
		2. ¿El flujo permanente de la información ayuda a tener el sistema actualizado?					
	Personas	3. ¿La organización cuenta con personal capacitado para administrar la información de la empresa?					
		4. ¿El personal cuenta con información adecuada, oportuna y válida para brindarla en el momento que la Alta Dirección lo requiera?					
	Organización	5. ¿El sistema de información de la empresa cuenta con la tecnología que le da soporte y a la vez permite acoplarse a la estructura organizacional?					
		6. ¿Los sistemas de información automatizan los procedimientos establecidos en la organización?					
Tecnologías de información	Infraestructura	7. ¿Contar con equipos de última generación simplifica los procesos en las operaciones de trabajo?					
		8. ¿La velocidad del internet en la empresa es suficiente para que la información fluya para una adecuada comunicación?					
	Programas Informáticos	9. ¿La empresa cuenta con una tecnología de almacenamiento de datos que ayuda a la generación de información que da soporte a la organización?					
		10. ¿La empresa cuenta con los programas informáticos necesarios para el procesamiento de datos en la organización?					
	Capacitación	11. ¿La capacitación en sistemas de información contribuye a que los operadores brinden información de calidad?					
		12. ¿La empresa capacita de forma inmediata cuando surgen nuevas tecnologías relacionadas al sistema de información?					
Procesos	Base de datos	13. ¿La base de datos de la empresa es una herramienta fundamental para generar información en la toma de decisiones?					
		14. ¿La base de datos de la empresa es segura para restringir el acceso a personas ajenas a esta área?					

	Ingreso de información	15. ¿Considera que el ingreso de datos es un proceso que se realiza de manera permanente, segura y fidedigna?					
		16. ¿El ingreso de información debe tener un proceso adicional de control de calidad?					
	Salida de información	17. ¿El sistema de información de la empresa, permite organizar de manera adecuada los datos que se han recabado en un determinado período?					
		18. ¿El proceso de elaboración de informes como una actividad propia del sistema de información es rápida, segura y confiable?					

## Cuestionario para obtener información sobre competitividad empresarial

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la competitividad empresarial.

### Indicaciones:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Conteste con una sola opción las preguntas marcando con un aspa.
- **La escala de calificación presenta las siguientes alternativas:**  
**1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A Veces, 4= Casi Siempre, 5=Siempre**

DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Planeación estratégica	Objetivos	1. ¿Los colaboradores tienen participación activa para contribuir con el cumplimiento de los objetivos?					
		2. ¿Considera que los objetivos establecidos en la organización impulsan el crecimiento y prosperidad?					
	Entorno	3. ¿Los softwares que ha adquirido la empresa le permiten conocer el comportamiento de su entorno?					
		4. ¿La empresa está constantemente pendiente de adquirir tecnologías de información que le permitan adoptar nuevas formas de poder llegar a sus clientes y superar a sus competidores?					
Gestión del ambiente	Políticas ambientales	5. ¿La empresa impulsa que sus trabajadores eviten imprimir documentos que no son necesario?					
		6. ¿Debido a la actividad que desempeña la empresa, se adoptan dentro de las políticas ambientales medidas que eviten la degradación del medio ambiente?					
	Manejo de desechos	7. ¿En la empresa se promueve la reutilización y el reciclaje?					
		8. ¿La empresa cuenta con botes de basura señalizados para la separación adecuada de residuos?					
Sistemas de información	Tecnología	9. ¿Considera que la inversión que realiza la empresa en tecnología es suficiente para poder seguir desempeñando sus labores de manera exitosa?					
		10. ¿Considera que la tecnología que ha adquirido la empresa le permite ser más competitiva y eficiente en el campo que se desenvuelve?					
	Procesamiento de datos	11. ¿Existen restricciones y/o condiciones de tiempo y espacio en servidores para procesar información?					
		12. ¿El personal a cargo del procesamiento de datos entrega como producto información significativa para poder tomar decisiones acertadas?					
Recursos humanos	Programa de capacitación	13. ¿Los programas de capacitación que recibe le permiten manejar correctamente los softwares que adquiere la empresa?					

		14. ¿Los programas de capacitación permiten que usted pueda actualizar sus conocimientos innovar y reinventarse?					
	Programa de incentivos	15. ¿La empresa cuenta con programas de incentivos que impulsen sus ganas de lograr sus metas trazadas?					
		16. ¿Los programas de incentivos que le brinda la empresa cubren sus expectativas?					

*Muchas gracias por su apoyo y tiempo brindado.*

## Anexo 3. Consentimiento informado



### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023.

Investigador (a) (es): Jeanine Susana Rivas Hidalgo.

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023", cuyo objetivo es determinar la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Las empresas luchan a diario por mantenerse vigentes, optando por una serie de acciones comunes intentando ser competitivas; esto llevó a analizar la realidad, y es que un alto porcentaje de compañías no se apoyan en herramientas tecnológicas y de gestión, las cuales permiten integrar información, analizarla, tomar decisiones y diseñar estrategias eficientes.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán las respuestas seleccionadas para las preguntas generadas sobre la investigación titulada: "Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará a través de un formulario Google. Las respuestas al serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar/ incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Jeanine Susana Rivas Hidalgo, email: [jrivashi@ucv.edu.pe](mailto:jrivashi@ucv.edu.pe) y Docente asesor Robert Julio Contreras Rivera, email: [rcontrerasri@ucv.edu.pe](mailto:rcontrerasri@ucv.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Correo electrónico: [katherinebendezu@hotmail.com](mailto:katherinebendezu@hotmail.com)

Fecha: 09/06/2023

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023.

Investigador (a) (es): Jeanine Susana Rivas Hidalgo.

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023", cuyo objetivo es determinar la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Las empresas luchan a diario por mantenerse vigentes, optando por una serie de acciones comunes intentando ser competitivas; esto llevó a analizar la realidad, y es que un alto porcentaje de compañías no se apoyan en herramientas tecnológicas y de gestión, las cuales permiten integrar información, analizarla, tomar decisiones y diseñar estrategias eficientes.

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán las respuestas seleccionadas para las preguntas generadas sobre la investigación titulada: "Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará a través de un formulario Google. Las respuestas al serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar/ incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Jeanine Susana Rivas Hidalgo, email: [jrivashi@ucv.edu.pe](mailto:jrivashi@ucv.edu.pe) y Docente asesor Robert Julio Contreras Rivera, email: [rcontrerasr@ucv.edu.pe](mailto:rcontrerasr@ucv.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Correo electrónico: [bennet.bardales@gmail.com](mailto:bennet.bardales@gmail.com)

Fecha: 09/06/2023

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*



## Anexo 4. Certificados de validez de los instrumentos (Juicio de expertos)

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: **Mg. Neyra Saldarriaga, Fernando**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MBA Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023-1, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Tesista: Jeanine Susana Rivas Hidalgo

DNI: 10233660

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Neyra Saldarriaga, Fernando
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )    Social ( )    Educativa ( )    Organizacional ( x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Sector Público
<b>Institución donde labora:</b>	Independiente
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación</b>	Proyectos en la entidad que labora

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Encuesta de Inteligencia de negocios y Competitividad Empresarial
<b>Autor (a):</b>	Jeanine Susana Rivas Hidalgo
<b>Objetivo:</b>	Los colaboradores de la funeraria velatorio
<b>Administración:</b>	Administrado por el autor de la investigación
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Funeraria en Lima
<b>Dimensiones:</b>	3 por variable1 y 4 por variable2
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach
<b>Escala:</b>	Escala ordinal Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
<b>Cantidad de ítems:</b>	34
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 días

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Inteligencia de Negocios y Competitividad Empresarial de la funeraria velatorio, Lima 2023, elaborado por Jeanine Susana Rivas Hidalgo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

#### Instrumento que mide la variable 01: **Inteligencia de negocios**

##### Definición de la variable

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. Las dimensiones que determina el autor son tres: sistemas de información, tecnologías de la información y procesos (Curto y Conesa, 2010).

##### Dimensión 1: Sistema de información

Definición de la dimensión:

Es la parte más importante del proceso, en lo que se refiere a insumos que tienen fuentes externas e internas y que son empleados por los colaboradores de una organización para desarrollar su trabajo (Curto y Conesa, 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	1. ¿Es importante para el desenvolvimiento de mis labores el contar con <b>información</b> permanente?	4	4	4	
	2. ¿El flujo permanente de la <b>información</b> ayuda a tener el <b>sistema</b> actualizado?	4	4	4	
Organizaciones	3. ¿La organización cuenta con <b>personal</b> capacitado para administrar la <b>información</b> de la empresa?	4	4	4	
	4. ¿El <b>personal</b> cuenta con <b>información</b> adecuada, oportuna y válida para brindarla en el momento que la Alta Dirección lo requiera?	4	4	4	
Personas	5. ¿El <b>sistema</b> de <b>información</b> de la empresa cuenta con la tecnología que le da soporte y a la vez permite acoplarse a la <b>estructura organizacional</b> ?	4	4	4	
	6. ¿Los <b>sistemas</b> de información automatizan los procedimientos establecidos en la <b>organización</b> ?	4	4	4	

## Dimensión 2: Tecnología de la Información

Definición de la dimensión:

Es el recurso de la modernidad, de la era digital y que ha invadido los espacios de las organizaciones públicas y privadas, cuyo propósito es que estas organizaciones tengan una mayor rendimiento y eficiencia, permitiendo la automatización de los procesos (Curto y Conesa, 2010).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	7. ¿Contar con equipos de última generación simplifica los procesos en las operaciones de trabajo?	4	4	4	
	8. ¿La velocidad del internet en la empresa es suficiente para que la información fluya para una adecuada comunicación?	4	4	4	
Programas informáticos	9. ¿La empresa cuenta con tecnología de almacenamiento de datos que ayuda a la generación de información que da soporte a la organización?	4	4	4	
	10. ¿La empresa cuenta con los programas informáticos necesarios para el procesamiento de datos en la organización?	4	4	4	
Capacitación	11. ¿La capacitación en sistemas de información contribuye a que los operadores brinden información de calidad?	4	4	4	
	12. ¿La empresa capacita de forma inmediata cuando surgen nuevas tecnologías relacionadas al sistema de información?	4	4	4	

### Dimensión 3: Procesos

Definición de la dimensión:

Es toda acción que realiza una empresa, estas se determinan por procesos, en tal sentido, los sistemas de información también están conformadas por un conjunto de procesos (Curto y Conesa, 2010).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Base de datos	13. ¿La base de datos de la empresa es una herramienta fundamental para generar información en la toma de decisiones?	4	4	4	
	14. ¿La base de datos de la empresa es segura para restringir el acceso a personas ajenas a esta área?	4	4	4	
Ingreso de información	15. ¿Considera que el ingreso de datos es un proceso que se realiza de manera permanente, segura y fidedigna?	4	4	4	
	16. ¿El ingreso de información tiene un proceso de control de calidad?	4	4	4	
Salida de información	17. ¿El sistema de información de la empresa permite organizar de manera adecuada los datos que se han recabado en un determinado período?	4	4	4	
	18. ¿El proceso de elaboración de informes como una actividad propia del sistema de información es rápida, segura y confiable?	4	4	4	

## Instrumento que mide la variable 02: **Competitividad Empresarial**

### Definición de la variable

Es la capacidad que tienen las organizaciones para mejorar o mantener su crecimiento y desarrollo, haciendo una gestión adecuada, empleando los sistemas de información, haciendo uso de recursos y realizando una planificación efectiva. El autor determina cuatro dimensiones: planeación estratégica, gestión del medio ambiente, sistemas de información y recursos humanos (Paredes et al. 2022).

### Dimensión 1: Planeación Estratégica

Definición de la dimensión:

Es como la planeación más importante de la organización que contiene los elementos filosóficos de la empresa y lo que va a dirigir en el mediano plazo los planes de la organización (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. ¿Los colaboradores tienen participación activa para contribuir con el cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	
	2. ¿Considera que los objetivos establecidos en la organización impulsan el crecimiento y prosperidad?	4	4	4	
Entorno	3. ¿Los softwares que ha adquirido la empresa le permiten conocer el comportamiento de su entorno?	4	4	4	
	4. ¿La empresa está constantemente pendiente de adquirir tecnologías de información que le permitan adoptar nuevas formas de poder llegar a sus clientes y superar a sus competidores?	4	4	4	

**Dimensión 2: Gestión del medio ambiente**

Definición de la dimensión:

En esta época de cambios permanentes la empresa debe tener una propuesta social con el medio ambiente y la preservación del mismo, esto debe ser contemplado en todos sus planes (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Políticas ambientales	5. ¿La empresa impulsa que sus trabajadores eviten imprimir documentos que no son necesarios?	4	4	4	
	6. ¿Debido a la actividad que desempeña la empresa, se adoptan dentro de las políticas ambientales medidas que eviten la degradación del medio ambiente?	4	4	4	
Manejo de desechos	7. ¿En la empresa se promueve la reutilización y el reciclaje?	4	4	4	
	8. ¿La empresa cuenta con botes de basura señalizados para la separación adecuada de residuos?	4	4	4	

### Dimensión 3: Sistemas de información

Definición de la dimensión:

Es el tratamiento que la empresa le da a la información con la que cuenta, como se comunica dentro de la organización y la tecnología que emplea para ese propósito (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología	9. ¿Considera que la inversión que realiza la empresa en <b>tecnología</b> es suficiente para poder seguir desempeñando sus labores de manera exitosa?	4	4	4	
	10. ¿Considera que la <b>tecnología</b> que ha adquirido la empresa le permite ser más <b>competitiva</b> y eficiente en el campo que se desenvuelve?	4	4	4	
Procesamiento de datos	11. ¿Existen restricciones y/o condiciones de tiempo y espacio en servidores para <b>procesar información</b> ?	4	4	4	
	12. ¿El personal a cargo del <b>procesamiento de datos</b> entrega como producto información significativa para poder tomar decisiones acertadas?	4	4	4	

#### Dimensión 4: Recursos humanos

Definición de la dimensión:

Es el elemento más importante en la organización, es la fuerza creadora de ventaja competitiva y es un potencial que no se devalúa con el tiempo, sino que con la experiencia se sobrevalora en el tiempo (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programa de capacitación	13. ¿Los programas de capacitación que recibe le permiten manejar correctamente los softwares que adquiere la empresa?	4	4	4	
	14. ¿Los programas de capacitación permiten que usted pueda actualizar sus conocimientos innovar y reinventarse?	4	4	4	
Programa de incentivos	15. ¿La empresa cuenta con programas de incentivos que impulsen sus ganas de lograr sus metas trazadas?	4	4	4	
	16. ¿Los programas de incentivos que le brinda la empresa cubren sus expectativas?	4	4	4	

**Observaciones:** Es suficiente para su aplicación

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

**Nombres Apellidos y del juez validador:** Mg. Neyra Saldarriaga, Fernando DNI: 06710379

**Especialidad del validador:** Administrador de empresas y gestión pública

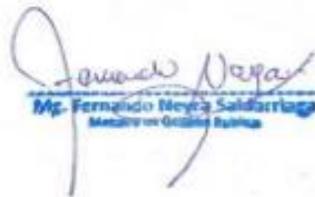
Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica de la variable

Calidad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**Lima, 14 de junio del 2023**



---

**Neyra Saldarriaga, Fernando**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8196-3073>

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mg. Luis Daniel Varillas Escudero

Presente.-

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MBA Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023-1, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Tesista: Jeanine Susana Rivas Hidalgo

DNI: 10233660

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Varillas Escudero, Luis Daniel
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )    Social ( )    Educativa ( )    Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Dirección de Operaciones Logísticas en sector farmacéutico
<b>Institución donde labora:</b>	Química Suiza
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación</b>	.Dirección y organización

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Encuesta de Inteligencia de negocios y Competitividad Empresarial
<b>Autor (a):</b>	Jeanine Susana Rivas Hidalgo
<b>Objetivo:</b>	Los colaboradores de la funeraria velatorio
<b>Administración:</b>	Administrado por el autor de la investigación
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Funeraria en Lima
<b>Dimensiones:</b>	3 por variable1 y 4 por variable2
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach
<b>Escala:</b>	Escala ordinal Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
<b>Cantidad de ítems:</b>	34
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 días

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Inteligencia de Negocios y Competitividad Empresarial de la funeraria velatorio, Lima 2023, elaborado por Jeanine Susana Rivas Hidalgo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

#### Instrumento que mide la variable 01: **Inteligencia de negocios**

##### Definición de la variable

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. Las dimensiones que determina el autor son tres: sistemas de información, tecnologías de la información y procesos (Curto y Conesa, 2010).

##### Dimensión 1: Sistema de información

Definición de la dimensión:

Es la parte más importante del proceso, en lo que se refiere a insumos que tienen fuentes externas e internas y que son empleados por los colaboradores de una organización para desarrollar su trabajo (Curto y Conesa, 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	1. ¿Es importante para el desenvolvimiento de mis labores el contar con <b>información</b> permanente?	4	4	4	
	2. ¿El flujo permanente de la <b>información</b> ayuda a tener el <b>sistema</b> actualizado?	4	4	4	
Organizaciones	3. ¿La organización cuenta con <b>personal</b> capacitado para administrar la <b>información</b> de la empresa?	4	4	4	
	4. ¿El <b>personal</b> cuenta con <b>información</b> adecuada, oportuna y válida para brindarla en el momento que la Alta Dirección lo requiera?	4	4	4	
Personas	5. ¿El <b>sistema</b> de <b>información</b> de la empresa cuenta con la tecnología que le da soporte y a la vez permite acoplarse a la <b>estructura organizacional</b> ?	4	4	4	
	6. ¿Los <b>sistemas</b> de <b>información</b> automatizan los procedimientos establecidos en la <b>organización</b> ?	4	4	4	

## Dimensión 2: Tecnología de la información

Definición de la dimensión:

Es el recurso de la modernidad, de la era digital y que ha invadido los espacios de las organizaciones públicas y privadas, cuyo propósito es que estas organizaciones tengan una mayor rendimiento y eficiencia, permitiendo la automatización de los procesos (Curto y Conesa, 2010).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	7. ¿Contar con equipos de última generación simplifica los procesos en las operaciones de trabajo?	4	4	4	
	8. ¿La velocidad del internet en la empresa es suficiente para que la información fluya para una adecuada comunicación?	4	4	4	
Programas informáticos	9. ¿La empresa cuenta con tecnología de almacenamiento de datos que ayuda a la generación de información que da soporte a la organización?	4	4	4	
	10. ¿La empresa cuenta con los programas informáticos necesarios para el procesamiento de datos en la organización?	4	4	4	
Capacitación	11. ¿La capacitación en sistemas de información contribuye a que los operadores brinden información de calidad?	4	4	4	
	12. ¿La empresa capacita de forma inmediata cuando surgen nuevas tecnologías relacionadas al sistema de información?	4	4	4	

### Dimensión 3: Procesos

Definición de la dimensión:

Es toda acción que realiza una empresa, estas se determinan por procesos, en tal sentido, los sistemas de información también están conformadas por un conjunto de procesos (Curto y Conesa, 2010).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Base de datos	13. ¿La base de datos de la empresa es una herramienta fundamental para generar información en la toma de decisiones?	4	4	4	
	14. ¿La base de datos de la empresa es segura para restringir el acceso a personas ajenas a esta área?	4	4	4	
Ingreso de información	15. ¿Considera que el ingreso de datos es un proceso que se realiza de manera permanente, segura y fidedigna?	4	4	4	
	16. ¿El ingreso de información tiene un proceso de control de calidad?	4	4	4	
Salida de información	17. ¿El sistema de información de la empresa permite organizar de manera adecuada los datos que se han recabado en un determinado período?	4	4	4	
	18. ¿El proceso de elaboración de informes como una actividad propia del sistema de información es rápida, segura y confiable?	3	4	4	

## Instrumento que mide la variable 02: **Competitividad Empresarial**

### Definición de la variable

Es la capacidad que tienen las organizaciones para mejorar o mantener su crecimiento y desarrollo, haciendo una gestión adecuada, empleando los sistemas de información, haciendo uso de recursos y realizando una planificación efectiva. El autor determina cuatro dimensiones: planeación estratégica, gestión del medio ambiente, sistemas de información y recursos humanos (Paredes et al. 2022).

### Dimensión 1: Planeación Estratégica

Definición de la dimensión:

Es como la planeación más importante de la organización que contiene los elementos filosóficos de la empresa y lo que va a dirigir en el mediano plazo los planes de la organización (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. ¿Los colaboradores tienen participación activa para contribuir con el cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	
	2. ¿Considera que los objetivos establecidos en la organización impulsan el crecimiento y prosperidad?	4	4	4	
Entorno	3. ¿Los softwares que ha adquirido la empresa le permiten conocer el comportamiento de su entorno?	4	4	4	
	4. ¿La empresa está constantemente pendiente de adquirir tecnologías de información que le permitan adoptar nuevas formas de poder llegar a sus clientes y superar a sus competidores?	4	4	4	

## Dimensión 2: Gestión del medio ambiente

Definición de la dimensión:

En esta época de cambios permanentes la empresa debe tener una propuesta social con el medio ambiente y la preservación del mismo, esto debe ser contemplado en todos sus planes (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Políticas ambientales	5. ¿La empresa impulsa que sus trabajadores eviten imprimir documentos que no son necesarios?	4	4	4	
	6. ¿Debido a la actividad que desempeña la empresa, se adoptan dentro de las políticas ambientales medidas que eviten la degradación del medio ambiente?	4	4	4	
Manejo de desechos	7. ¿En la empresa se promueve la reutilización y el reciclaje?	4	4	4	
	8. ¿La empresa cuenta con botes de basura señalizados para la separación adecuada de residuos?	4	4	4	

### Dimensión 3: Sistemas de información

Definición de la dimensión:

Es el tratamiento que la empresa le da a la información con la que cuenta, como se comunica dentro de la organización y la tecnología que emplea para ese propósito (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología	9. ¿Considera que la inversión que realiza la empresa en tecnología es suficiente para poder seguir desempeñando sus labores de manera exitosa?	4	4	4	
	10. ¿Considera que la tecnología que ha adquirido la empresa le permite ser más competitiva y eficiente en el campo que se desenvuelve?	4	4	4	
Procesamiento de datos	11. ¿Existen restricciones y/o condiciones de tiempo y espacio en servidores para procesar información?	4	4	4	
	12. ¿El personal a cargo del procesamiento de datos entrega como producto información significativa para poder tomar decisiones acertadas?	4	4	4	

**Dimensión 4: Recursos humanos**

Definición de la dimensión:

Es el elemento más importante en la organización, es la fuerza creadora de ventaja competitiva y es un potencial que no se devalúa con el tiempo, sino que con la experiencia se sobrevalora en el tiempo (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programa de capacitación	13. ¿Los programas de capacitación que recibe le permiten manejar correctamente los softwares que adquiere la empresa?	4	4	4	
	14. ¿Los programas de capacitación permiten que usted pueda actualizar sus conocimientos innovar y reinventarse?	4	4	4	
Programa de incentivos	15. ¿La empresa cuenta con programas de incentivos que impulsen sus ganas de lograr sus metas trazadas?	4	4	4	
	16. ¿Los programas de incentivos que le brinda la empresa cubren sus expectativas?	4	4	4	

**Observaciones:** Es suficiente para su aplicación

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

**Nombres Apellidos y del juez validador:** Varillas Escudero, Luis Daniel DNI: 42738461

**Especialidad del validador:** Administración y Dirección de Operaciones y Logística

**Pertinencia<sup>1</sup>:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia<sup>2</sup>:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica de la variable

**Calidad<sup>3</sup>:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**Lima, 14 de junio del 2023**



---

**Varillas Escudero, Luis Daniel**

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-9334-5360>

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: **Dr. Willy Gastello Mathews**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MBA Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023-1, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Tesista: Jeanine Susana Rivas Hidalgo

DNI: 10233660

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Gastello Mathews,Willy
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( ) Social ( ) Educativa ( x) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia
<b>Institución donde labora:</b>	Independiente
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación</b>	Asesor de múltiples estudios, metodólogo.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Encuesta de Inteligencia de negocios y Competitividad Empresarial
<b>Autor (a):</b>	Jeanine Susana Rivas Hidalgo
<b>Objetivo:</b>	Los colaboradores de la funeraria velatorio
<b>Administración:</b>	Administrado por el autor de la investigación
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Funeraria en Lima
<b>Dimensiones:</b>	3 por variable1 y 4 por variable2
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach
<b>Escala:</b>	Escala ordinal Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
<b>Cantidad de ítems:</b>	34
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 días

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Inteligencia de Negocios y Competitividad Empresarial de la funeraria velatorio, Lima 2023, elaborado por Jeanine Susana Rivas Hidalgo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

#### Instrumento que mide la variable 01: **Inteligencia de negocios**

##### Definición de la variable

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. Las dimensiones que determina el autor son tres: sistemas de información, tecnologías de la información y procesos (Curto y Conesa, 2010).

##### Dimensión 1: Sistema de información

Definición de la dimensión:

Es la parte más importante del proceso, en lo que se refiere a insumos que tienen fuentes externas e internas y que son empleados por los colaboradores de una organización para desarrollar su trabajo (Curto y Conesa, 2010).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	1. ¿Es importante para el desenvolvimiento de mis labores el contar con información permanente?	4	4	4	
	2. ¿El flujo permanente de la información ayuda a tener el sistema actualizado?	4	3	4	
Organizaciones	3. ¿La organización cuenta con personal capacitado para administrar la información de la empresa?	4	4	4	
	4. ¿El personal cuenta con información adecuada, oportuna y válida para brindarla en el momento que la Alta Dirección lo requiera?	4	4	4	
Personas	5. ¿El sistema de información de la empresa cuenta con la tecnología que le da soporte y a la vez permite acoplarse a la estructura organizacional?	4	4	4	
	6. ¿Los sistemas de información automatizan los procedimientos establecidos en la organización?	4	4	4	

## Dimensión 2: Tecnología de la información

Definición de la dimensión:

Es el recurso de la modernidad, de la era digital y que ha invadido los espacios de las organizaciones públicas y privadas, cuyo propósito es que estas organizaciones tengan una mayor rendimiento y eficiencia, permitiendo la automatización de los procesos (Curto y Conesa, 2010).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	7. ¿Contar con equipos de última generación simplifica los procesos en las operaciones de trabajo?	4	4	4	
	8. ¿La velocidad del internet en la empresa es suficiente para que la información fluya para una adecuada comunicación?	4	4	4	
Programas informáticos	9. ¿La empresa cuenta con tecnología de almacenamiento de datos que ayuda a la generación de información que da soporte a la organización?	4	4	4	
	10. ¿La empresa cuenta con los programas informáticos necesarios para el procesamiento de datos en la organización?	4	4	4	
Capacitación	11. ¿La capacitación en sistemas de información contribuye a que los operadores brinden información de calidad?	4	4	4	
	12. ¿La empresa capacita de forma inmediata cuando surgen nuevas tecnologías relacionadas al sistema de información?	4	4	4	

### Dimensión 3: Procesos

Definición de la dimensión:

Es toda acción que realiza una empresa, estas se determinan por procesos, en tal sentido, los sistemas de información también están conformadas por un conjunto de procesos (Curto y Conesa, 2010).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Base de datos	13. ¿La base de datos de la empresa es una herramienta fundamental para generar información en la toma de decisiones?	4	4	4	
	14. ¿La base de datos de la empresa es segura para restringir el acceso a personas ajenas a esta área?	4	4	4	
Ingreso de información	15. ¿Considera que el ingreso de datos es un proceso que se realiza de manera permanente, segura y fidedigna?	4	4	4	
	16. ¿El ingreso de información tiene un proceso de control de calidad?	4	4	4	
Salida de información	17. ¿El sistema de información de la empresa permite organizar de manera adecuada los datos que se han recabado en un determinado período?	4	4	4	
	18. ¿El proceso de elaboración de informes como una actividad propia del sistema de información es rápida, segura y confiable?	3	4	4	

## Instrumento que mide la variable 02: **Competitividad Empresarial**

### Definición de la variable

Es la capacidad que tienen las organizaciones para mejorar o mantener su crecimiento y desarrollo, haciendo una gestión adecuada, empleando los sistemas de información, haciendo uso de recursos y realizando una planificación efectiva. El autor determina cuatro dimensiones: planeación estratégica, gestión del medio ambiente, sistemas de información y recursos humanos (Paredes et al. 2022).

### Dimensión 1: Planeación Estratégica

Definición de la dimensión:

Es como la planeación más importante de la organización que contiene los elementos filosóficos de la empresa y lo que va a dirigir en el mediano plazo los planes de la organización (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. ¿Los colaboradores tienen participación activa para contribuir con el cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	
	2. ¿Considera que los objetivos establecidos en la organización impulsan el crecimiento y prosperidad?	4	4	4	
Entorno	3. ¿Los softwares que ha adquirido la empresa le permiten conocer el comportamiento de su entorno?	4	4	4	
	4. ¿La empresa está constantemente pendiente de adquirir tecnologías de información que le permitan adoptar nuevas formas de poder llegar a sus clientes y superar a sus competidores?	4	4	4	

## Dimensión 2: Gestión del medio ambiente

Definición de la dimensión:

En esta época de cambios permanentes la empresa debe tener una propuesta social con el medio ambiente y la preservación del mismo, esto debe ser contemplado en todos sus planes (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Políticas ambientales	5. ¿La empresa impulsa que sus trabajadores eviten imprimir documentos que no son necesarios?	4	4	4	
	6. ¿Debido a la actividad que desempeña la empresa, se adoptan dentro de las políticas ambientales medidas que eviten la degradación del medio ambiente?	4	4	4	
Manejo de desechos	7. ¿En la empresa se promueve la reutilización y el reciclaje?	4	4	4	
	8. ¿La empresa cuenta con botes de basura señalizados para la separación adecuada de residuos?	4	4	4	

### Dimensión 3: Sistemas de información

Definición de la dimensión:

Es el tratamiento que la empresa le da a la información con la que cuenta, como se comunica dentro de la organización y la tecnología que emplea para ese propósito (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología	9. ¿Considera que la inversión que realiza la empresa en tecnología es suficiente para poder seguir desempeñando sus labores de manera exitosa?	4	4	4	
	10. ¿Considera que la tecnología que ha adquirido la empresa le permite ser más competitiva y eficiente en el campo que se desenvuelve?	4	4	4	
Procesamiento de datos	11. ¿Existen restricciones y/o condiciones de tiempo y espacio en servidores para procesar información?	4	4	4	
	12. ¿El personal a cargo del procesamiento de datos entrega como producto información significativa para poder tomar decisiones acertadas?	4	4	4	

**Dimensión 3: Sistemas de información**

Definición de la dimensión:

Es el tratamiento que la empresa le da a la información con la que cuenta, como se comunica dentro de la organización y la tecnología que emplea para ese propósito (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología	9. ¿Considera que la inversión que realiza la empresa en tecnología es suficiente para poder seguir desempeñando sus labores de manera exitosa?	4	4	4	
	10. ¿Considera que la tecnología que ha adquirido la empresa le permite ser más competitiva y eficiente en el campo que se desenvuelve?	4	4	4	
Procesamiento de datos	11. ¿Existen restricciones y/o condiciones de tiempo y espacio en servidores para procesar información?	4	4	4	
	12. ¿El personal a cargo del procesamiento de datos entrega como producto información significativa para poder tomar decisiones acertadas?	4	4	4	

#### Dimensión 4: Recursos humanos

Definición de la dimensión:

Es el elemento más importante en la organización, es la fuerza creadora de ventaja competitiva y es un potencial que no se devalúa con el tiempo, sino que con la experiencia se sobrevalora en el tiempo (Paredes et al. 2022).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programa de capacitación	13. ¿Los programas de capacitación que recibe le permiten manejar correctamente los softwares que adquiere la empresa?	4	4	4	
	14. ¿Los programas de capacitación permiten que usted pueda actualizar sus conocimientos innovar y reinventarse?	4	4	4	
Programa de incentivos	15. ¿La empresa cuenta con programas de incentivos que impulsen sus ganas de lograr sus metas trazadas?	4	4	4	
	16. ¿Los programas de incentivos que le brinda la empresa cubren sus expectativas?	4	4	4	

**Observaciones:** Es suficiente para su aplicación

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

**Nombres Apellidos y del juez validador:** Gastello Mathews, Willy DNI: 09635561

**Especialidad del validador:** Metodólogo Doctor en educación

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica de la variable

Calidad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**Lima, 14 de junio del 2023**



---

**Gastello Mathews, Willy**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4464-6810>

## Anexo 5. Resultado de similitud del programa Turnitin

feedback studio | JEANINE SUSANA RIVAS HIDALGO | RIVAS HIDALGO JEANINE SUSANA\_TESIS\_G3\_SIN PRELIMINARES



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**AUTORA:**  
Rivas Hidalgo, Jeanine Susana (ORCID: 0000-0001-9992-9722)

**Resumen de coincidencias** X

**17 %**

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	repositorio.ucv.edu.pe	7 %	>
Fuente de Internet			
2	Entregado a Universida...	4 %	>
Trabajo del estudiante			
3	www.coursehero.com	1 %	>
Fuente de Internet			
4	www.researchgate.net	1 %	>
Fuente de Internet			
5	hdl.handle.net	<1 %	>
Fuente de Internet			

Página: 1 de 54 | Número de palabras: 16960 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

## Otros anexos:

### Anexo 6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> Problema Específico 1. ¿De qué manera incide la inteligencia de negocios en la planeación estratégica?</p> <p>Problema Específico 2 ¿De qué manera incide la inteligencia de negocios en la gestión del medio ambiente?</p> <p>Problema Específico 3 ¿De qué manera incide la inteligencia de negocios en los sistemas de información?</p> <p>Problema Específico 4 ¿De qué manera incide la inteligencia de negocios en los recursos humanos?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la incidencia de la inteligencia de negocios en la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Objetivo Específico 1. Establecer la incidencia de la inteligencia de negocios en la planeación estratégica.</p> <p>Objetivo Específico 2 Establecer la incidencia de la inteligencia de negocios en la gestión del medio ambiente.</p> <p>Problema Específico 3 Establecer la incidencia de la inteligencia de negocios en los sistemas de información.</p> <p>Problema Específico 4 Establecer la incidencia de la inteligencia de negocios en los recursos humanos.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La inteligencia de negocios incide en la competitividad empresarial de la Funeraria Velatorio, Lima 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Hipótesis Específica 1. La inteligencia de negocios incide significativamente en la planeación estratégica.</p> <p>Hipótesis Específica 2. La inteligencia de negocios incide significativamente en la gestión del medio ambiente.</p> <p>Hipótesis Específica 3. La inteligencia de negocios incide significativamente en los sistemas de información.</p> <p>Hipótesis Específica 3. La inteligencia de negocios incide significativamente en los recursos humanos.</p>	<b>Variable 1: Inteligencia de negocios</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Sistemas de información	Información Personas organización	1 al 6	Escala Ordinal Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [20-46] Medio [47-73] Alto [74-100]
			Tecnologías de información	Infraestructura Capacitación Programas informáticos	7 al 12		
			Proceso	Base de datos Ingreso de información Salida de información	13 al 18		
			<b>Variable 2: Competitividad empresarial</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planeación estratégica	Objetivos Entorno	1 al 4	Escala Ordinal: Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [20-46] Medio [47-73] Alto [74-100]
			Gestión del medio ambiente	Políticas ambientales Manejo de desechos	5 al 8		
			Sistemas de información	Tecnología Procesamiento de datos	9 al 12		
Recursos humanos	Programa de capacitación Programa de incentivos	13 al 16					

## Anexo 7. Formulario elaborado para encuestas.

### Encuesta para el desarrollo de un proyecto de investigación

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, que tiene por finalidad obtener información sobre inteligencia de negocios y la incidencia en la competitividad empresarial; es decir, si contamos con la tecnología suficiente y la información fidedigna y oportuna que nos permita tomar decisiones asertivas, y de esta manera lograr ser competitivos en el mercado. Desde ya se agradece su apoyo.

*\* Indica que la pregunta es obligatoria*

#### Inteligencia de Negocios

1. 1. ¿Es importante para el desenvolvimiento de mis labores el contar con información permanente? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

2. 2. ¿El flujo permanente de la información ayuda a tener el sistema actualizado? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

3. 3. ¿La organización cuenta con personal capacitado para administrar la información de la empresa? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

4. 4. ¿El personal cuenta con información adecuada, oportuna y válida para brindarla en el momento que la Alta Dirección lo requiera? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

5. 5. ¿El sistema de información de la empresa cuenta con la tecnología que le da soporte y a la vez permite acoplarse a la estructura organizacional? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

6. 6. ¿Los sistemas de información automatizan los procedimientos establecidos en la organización? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

7. 7. ¿Contar con equipos de última generación simplifica los procesos en las operaciones de trabajo? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

8. 8. ¿La velocidad del internet en la empresa es suficiente para que la información fluya para una adecuada comunicación? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

9. 9. ¿ La empresa cuenta con tecnología de almacenamiento de datos que ayuda a la generación de información que da soporte a la organización? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

10. 10. ¿ La empresa cuenta con los programas informáticos necesarios para el procesamiento de datos en la organización? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

11. 11. ¿ La capacitación en sistemas de información contribuye a que los operadores brinden información de calidad? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

12. 12. ¿La empresa capacita de forma inmediata cuando surgen nuevas tecnologías relacionadas al sistema de información? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

13. 13. ¿La base de datos de la empresa es una herramienta fundamental para generar información en la toma de decisiones? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

14. 14. ¿La base de datos de la empresa es segura para restringir el acceso a personas ajenas a esta área? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

15. 15. ¿Considera que el ingreso de datos es un proceso que se realiza de manera permanente, segura y fidedigna? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

16. 16. ¿El ingreso de información tiene un proceso adicional de control de calidad? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

17. 17. ¿El sistema de información de la empresa permite organizar de manera adecuada los datos que se han recabado en un determinado período? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

18. 18. ¿ El proceso de elaboración de informes como una actividad propia del sistema de información, es rápida, segura y confiable? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

### Competitividad Empresarial

19. 19. ¿ Los colaboradores tienen participación activa para contribuir con el cumplimiento de los objetivos? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

20. 20. ¿ Considera que los objetivos establecidos en la organización impulsan el crecimiento y prosperidad? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

21. 21. ¿ Los softwares que ha adquirido la empresa le permiten conocer el comportamiento de su entorno? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

22. 22. ¿ La empresa está constantemente pendiente de adquirir tecnologías de información que le permitan adoptar nuevas formas de poder llegar a sus clientes y superar a sus competidores? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

23. 23. ¿ La empresa impulsa que sus trabajadores eviten imprimir documentos que no son necesarios? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

24. 24. ¿Debido a la actividad que desempeña la empresa, se adoptan dentro de las políticas ambientales medidas que eviten la degradación del medio ambiente? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

25. 25. ¿En la empresa se promueve la reutilización y el reciclaje? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

26. 26. ¿La empresa cuenta con botes de basura señalizados para la separación adecuada de residuos? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

27. 27. ¿Considera que la inversión que realiza la empresa en tecnología es suficiente para poder seguir desempeñando sus labores de manera exitosa? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

28. 28. ¿Considera que la tecnología que ha adquirido la empresa le permite ser más competitiva y eficiente en el campo que se desenvuelve? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

29. 29. ¿Existen restricciones y/o condiciones de tiempo y espacio en servidores para procesar información? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

30. 30. ¿El personal a cargo del procesamiento de datos entrega como producto información significativa para poder tomar decisiones acertadas? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

31. 31. ¿Los programas de capacitación que recibe le permiten manejar correctamente los softwares que adquiere la empresa? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

32. 32. ¿Los programas de capacitación permiten que usted pueda actualizar sus conocimientos innovar y reinventarse? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

33. 33. ¿La empresa cuenta con programas de incentivos que impulsen sus ganas de lograr sus metas trazadas? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi Siempre  
 Siempre

34. 34. ¿Los programas de incentivos que le brinda la empresa cubren sus expectativas? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi Siempre  
 Siempre

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## Anexo 8. Base de datos en excell

V1 - INTELIGENCIA DE NEGOCIOS																						
	Sistemas de Información						Σ D1	Tecnología de Información						Σ D2	Procesos						Σ D3	Total V1
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P1	P2	P3	P4	P5	P6		P1	P2	P3	P4	P5	P6		
1	5	4	3	2	3	3	20	3	3	3	3	3	2	17	5	3	2	2	3	3	18	55
2	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	5	28	85
3	5	3	4	3	3	3	21	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	3	3	3	21	63
4	5	5	3	3	4	3	23	4	4	4	5	3	3	23	5	4	3	4	5	3	24	70
5	5	4	4	3	3	3	22	3	3	4	3	3	3	19	4	4	4	3	3	2	20	61
6	4	3	4	3	3	3	20	4	3	4	3	3	4	21	1	5	3	3	3	3	18	59
7	5	5	3	3	3	3	22	4	3	4	3	5	3	22	5	4	4	3	3	3	22	66
8	3	5	4	3	4	4	23	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	3	4	3	21	65
9	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	1	4	5	25	83
10	5	5	3	3	2	3	21	3	3	4	3	5	3	21	5	5	4	3	5	3	25	67
11	5	5	4	3	3	3	23	4	2	4	3	3	2	18	5	4	3	3	4	2	21	62
12	4	4	4	3	3	3	21	3	2	4	3	3	3	18	4	4	3	2	3	3	19	58
13	4	4	3	2	3	3	19	4	3	3	3	4	3	20	4	4	4	3	3	3	21	60
14	5	5	4	3	5	4	26	4	3	4	3	4	3	21	4	4	4	4	3	3	22	69
15	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	4	4	3	21	4	3	4	4	4	3	22	63
16	3	4	4	3	4	4	22	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	3	4	3	23	66
17	4	5	4	3	4	4	24	5	3	4	3	4	3	22	4	4	4	3	4	3	22	68
18	4	5	4	3	3	4	23	3	3	4	3	4	3	20	5	4	3	3	3	3	21	64
19	5	4	4	3	4	3	23	3	4	3	3	3	2	18	5	4	4	3	4	3	23	64
20	3	4	3	4	3	4	21	5	4	5	4	3	5	26	5	5	4	3	5	3	25	72

**V2 - COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL**

Planeación Estratégica				Σ	Gestión del Ambiente				Σ	Sistemas de Información				Σ	Recursos Humanos				Σ	Total V2
P1	P2	P3	P4	D1	P1	P2	P3	P4	D2	P1	P2	P3	P4	D3	P1	P2	P3	P4	D4	
3	3	2	1	9	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	40
5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	76
4	4	2	2	12	3	4	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	45
5	5	3	3	16	4	3	4	1	12	4	4	2	4	14	5	4	5	5	19	61
3	4	2	2	11	3	4	3	2	12	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	45
4	3	2	2	11	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	2	2	10	48
4	3	2	2	11	3	4	3	3	13	2	2	2	3	9	3	3	2	2	10	43
3	4	3	2	12	3	4	3	3	13	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	46
5	5	5	5	20	2	3	5	5	15	5	5	5	5	20	4	5	2	2	13	68
5	3	4	3	15	3	3	2	3	11	2	4	3	3	12	4	4	3	3	14	52
4	4	3	3	14	2	3	2	4	11	3	3	3	3	12	5	4	2	3	14	51
3	4	2	2	11	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	44
3	4	2	2	11	3	4	4	4	15	3	2	3	3	11	4	3	3	4	14	51
4	4	2	2	12	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	4	3	2	3	12	46
4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	3	2	12	51
4	3	2	2	11	3	3	4	4	14	2	2	3	4	11	4	3	2	2	11	47
4	3	2	2	11	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	3	2	2	10	43
4	3	2	2	11	3	3	3	4	13	2	2	3	3	10	4	3	3	2	12	46
4	3	2	2	11	3	4	3	4	14	2	2	3	3	10	3	3	2	2	10	45
4	5	5	4	18	3	5	3	5	16	5	3	4	4	16	4	5	3	4	16	66

## Anexo 9. Registro de data en SPSS

Base de datos\_susana\_rivas.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Medidas Aplicaciones Ventana Ayuda

Visite: 18 de 18 variables

	Sistemas de información	Tecnología de la información	Procesos	Inteligencia de negocios	Planeación Estratégica	Gestión del ambiente	SI	Recursos humanos	Competitividad Empresarial	Valor_Sistemas	valor_tecnología	valor_procesos	valor_inteligencia	valor_planeación	valor_gestión	valor_?
1	20,00	17,00	18,00	55,00	9,00	11,00	10,00	10,00	40,00	1	1	1	1	1	1	1
2	27,00	30,00	28,00	85,00	19,00	18,00	20,00	19,00	76,00	3	3	3	3	3	3	3
3	21,00	21,00	21,00	63,00	12,00	14,00	10,00	9,00	45,00	1	2	1	1	2	2	2
4	23,00	23,00	24,00	70,00	16,00	12,00	14,00	19,00	61,00	2	3	3	3	3	3	1
5	22,00	19,00	20,00	61,00	11,00	12,00	12,00	10,00	45,00	2	1	1	1	1	1	1
6	20,00	21,00	18,00	59,00	11,00	14,00	13,00	10,00	48,00	1	2	1	1	1	2	2
7	22,00	22,00	22,00	66,00	11,00	13,00	9,00	10,00	43,00	2	3	2	2	1	2	2
8	23,00	21,00	21,00	65,00	12,00	13,00	10,00	11,00	46,00	2	2	1	2	2	2	2
9	30,00	28,00	25,00	83,00	20,00	15,00	20,00	13,00	68,00	3	3	3	3	3	3	3
10	21,00	21,00	25,00	67,00	15,00	11,00	12,00	14,00	52,00	1	2	3	2	3	1	1
11	23,00	18,00	21,00	62,00	14,00	11,00	12,00	14,00	51,00	2	1	1	1	2	1	1
12	21,00	18,00	19,00	58,00	11,00	12,00	10,00	11,00	44,00	1	1	1	1	1	1	1
13	19,00	20,00	21,00	60,00	11,00	15,00	11,00	14,00	51,00	1	1	1	1	1	1	3
14	26,00	21,00	22,00	69,00	12,00	12,00	10,00	12,00	46,00	3	2	2	3	2	1	1
15	20,00	21,00	22,00	63,00	14,00	12,00	13,00	12,00	51,00	1	2	2	1	2	1	1
16	22,00	21,00	23,00	66,00	11,00	14,00	11,00	11,00	47,00	2	2	2	2	1	2	2
17	24,00	22,00	22,00	68,00	11,00	12,00	10,00	10,00	43,00	3	3	2	3	1	1	1
18	23,00	20,00	21,00	64,00	11,00	13,00	10,00	12,00	46,00	2	1	1	2	1	2	2
19	23,00	18,00	23,00	64,00	11,00	14,00	10,00	10,00	45,00	2	1	2	2	1	2	2
20	21,00	26,00	25,00	72,00	18,00	16,00	16,00	16,00	66,00	1	3	3	3	3	3	3
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																
28																
29																
30																
31																
32																
33																
34																
35																
36																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

## Anexo 10. Registro de resultados en SPSS

IBM SPSS Statistics Processor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Inteligencia\_de\_negocio

	N	%
Deficiente	8	40,0%
Regular	6	30,0%
Eficiente	6	30,0%
Válidos	20	100,0%
Perdidos	0	
Total	20	

**Información de ajuste de los modelos**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	19,196			
Final	14,934	4,262	2	,119

Función de enlace: Logit

**Bondad de ajuste**

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	4,050	2	,132
Devianza	5,831	2	,054

Función de enlace: Logit

**Pseudo R cuadrado**

Cox y Snell	,192
Nagelkerke	,218
McFadden	,100

Función de enlace: Logit

**Estimaciones de parámetro**

		Estimación	Desv. Est.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[valor_S1=1]	-1,596	,894	3,186	1	,074	-3,249	,157
	[valor_S1=2]	-,340	,809	,177	1	,674	-1,925	1,244
Ubicación	[valor_inteligencia=1]	-1,230	1,049	1,373	1	,241	-3,266	,827
	[valor_inteligencia=2]	-2,456	1,235	3,954	1	,047	-4,876	-,035
	[valor_inteligencia=3]	0 <sup>a</sup>			0			

Función de enlace: Logit

<sup>a</sup> Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON