



Inteligencia de negocios del proceso de ventas en la
Empresa ENFOCATEC S.A., 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la
Información

AUTOR:

Br. Manuel Yossimar Andrade Pérez

ASESOR:

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

SECCIÓN:

Ingeniería

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Inteligencia de Negocios

LIMA - PERÚ

2018

Página del Jurado

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente

Dr. Cesar Humberto Del Castillo Talledo
Secretario

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo
Vocal

Dedicatoria

A mis padres, quienes me brindaron su apoyo y afecto para seguir adelante.

A mis queridas hermanas quienes son el motivo de mi todo mi esfuerzo para ser mejor cada día.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a mis asesores, maestros, quienes con sus enseñanzas me han incentivaron a ser un buen profesional y seguir adelante. A mi familia por su gran apoyo y afecto.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Manuel Yossimar Andrade Pérez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45725222, respectivamente, con la tesis titulada "*Inteligencia de negocios del proceso de ventas en la Empresa ENFOCATEC S.A., 2018*".

Declaro bajo juramento que:

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

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

Los Olivos, 18 de marzo del 2018



Br. Manuel Yossimar Andrade Pérez

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis "Inteligencia de negocios del proceso de ventas en la Empresa ENFOCATEC S.A., 2018", la cual tuvo como objetivo general: Determinar cuál es el nivel de la inteligencia de negocios en el proceso de ventas en la Empresa ENFOCATEC S.A.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de post. En el capítulo I denominado introducción, se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Olivos, 18 de marzo del 2018



Br. Manuel Yossimar Andrade Pérez

Índice de Contenido

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teoría relacionada al tema	22
1.3.1. Teorías Inteligencia de Negocios	24
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	34
1.6. Objetivos	35
II. Método	36
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables, operacionalización	39
2.3. Población, muestra y muestreo	40
2.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	43
III. Resultados	44
3.1 Análisis de descriptivo	45
IV. Discusión	51
V. Conclusiones	54
VI. Recomendaciones	56

VIII. Referencias	58
Anexos	63
Anexo A Matriz de Consistencia	64
Anexo B Matriz de Operacionalización de variables	65
Anexo C Cuestionarios	66
Anexo D Certificado de validación del instrumento	
Anexo E Base de Datos	68

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable Inteligencia de negocios en la toma de decisiones del proceso de ventas.	39
Tabla 2	Validez del instrumento, según expertos	42
Tabla 3	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Inteligencia de negocios de los sectores norte, sur y este	45
Tabla 4	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión sistemas de información según sectores.	46
Tabla 5	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Innovación según sectores.	48
Tabla 6	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Toma de decisiones según sectores.	49

Índice de Figuras

		Página
Figura 1	Modelo Fundación Europea para la Administración de Calidad	26
Figura 2	Cuadro de Mando Integral	27
Figura 3	Sistema de información de una empresa	28
Figura 4	Componentes de Business Intelligence	32
Figura 5	Distribución porcentual de la variable inteligencia de Negocios por sectores	45
Figura 6	Distribución porcentual de la dimensión sistemas de información.	47
Figura 7	Distribución porcentual de la dimensión innovación.	48
Figura 8	Distribución porcentual de la dimensión Toma de decisiones.	49

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental determinar cuál es el nivel de la inteligencia de negocios en el proceso de ventas en la Empresa ENFOCATEC S.A, en torno a la percepción del personal la empresa ENFOCATEC S.A de los sectores norte, sur y este de Lima Metropolitana.

En tal sentido la investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, aplicada, descriptivo comparativo, no experimental, por lo que la obtención de la información llegó sin la manipulación de las variables de estudio, y transversal. La población de estudio estuvo constituida por el personal la empresa ENFOCATEC S.A, que fueron 120 individuos y la muestra estuvo constituida por total de trabajadores. Para el recojo de información se utilizó como técnica la encuesta en la cual se usó como instrumento el cuestionario, que fue aplicado a los trabajadores de la empresa. El cuestionario se trabajó a través del juicio de expertos para su validación y mediante el coeficiente alfa de cronbach se obtuvo su confiabilidad, indicándose alta confiabilidad.

Los resultados permitieron conocer las situaciones de inteligencia de negocios entre los sectores norte, sur y este; concluyendo que la inteligencia de negocios comprobó una tendencia decreciente a partir de los resultados obtenidos según los trabajadores Empresa ENFOCATEC S.A, en el que predomina el nivel buena con un 46,7%, regular un 29,2% y mala un 24,2%.

Palabras clave: Inteligencia, Negocios, Toma de decisiones

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the level of business intelligence in the sales process in the company ENFOCATEC S. A, around the staff's preception the company ENFOCATEC S. A of the north, south and east sectors of Metropolitan Lima.

In this sense, the research was developed under the quantitative, applied, descriptive, non-experimental approach, so obtaining the information came without the manipulation of the study variables, and transversal. The population of study was constituted by the personnel the company ENFOCATEC S. A, which were 120 individuals and the sample was constituted by total of workers. For the collection of information was used as a technique the survey in which was used as a tool the questionnaire, which was applied to the workers of the company. The questionnaire was worked through the trial of experts for validation and through the alpha coefficient of Cronbach was obtained its reliability, indicating high reliability.

The results allowed us to know the business intelligence situations between the North, south and east sectors; Concluding that business intelligence proved a declining trend based on the results obtained according to workers company ENFOCATEC S. A, which predominates the good level with a 46.7%, regulate a 29.2% and bad 24.2%.

Keywords: intelligence, business, decision-making