



**VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA  
DE LA MUEBLERÍA “SANTA CECILIA” EN ICA, 2020.**

**PRESENTADO:**

**Mg. HUARANCCA CONTRERAS, PATRICIA PAULINA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN  
INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**VICERRECTORADO ACADEMICO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA  
DE LA MUEBLERÍA “SANTA CECILIA” EN ICA, 2020.**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN TÉCNICO-PROFESIONAL EN  
CONEXIÓN AL TRABAJO Y EL CRECIMIENTO SOCIOECONÓMICO.**

**ASESOR:**

**DR. ALBERTO OCTAVIO CARRANZA LOPEZ**

**DEDICATORIA:**

Dedico este trabajo a mis padres, por ser los pilares más importantes en mi formación y a mis hijos por demostrarme su amor y apoyo incondicional.

**AGRADECIMIENTO:**

Mi agradecimiento a la Universidad Alas Peruanas, a mi Asesor Dr. Jorge Bringas Salvador, directivo Dr. Máximo Ramírez que han colaborado en la elaboración de la presente investigación.

### **RECONOCIMIENTO:**

Un especial reconocimiento a la Universidad Alas Peruanas, asesores, docentes, directivos de esta institución, por la excelente labor llevada a cabo y han hecho posible graduarme en el doctorado de Ingeniería de Sistemas.

## ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Reconocimiento	v
Índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
АБСТРАКТНЫЕ	xi
INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Delimitación de la investigación	15
1.2.1. Delimitación espacial	15
1.2.2. Delimitación social	15
1.2.3. Delimitación temporal	15
1.2.4. Delimitación conceptual	15
1.3. Problemas de investigación	15
1.3.1. Problema principal	15
1.3.2. Problemas específicos	16
1.4. Objetivos de la investigación	16
1.4.1. Objetivo general	16
1.4.2. Objetivos específicos	16
1.5. Justificación e importancia de la investigación	16
1.5.1. Justificación	16
1.5.2. Importancia	17
1.6 factibilidad de la investigación	18
1.7 limitaciones	19
CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO	20
2.1 Fundamentación ontológica	20
2.2. Filosofía de negocios	20
2.3. Filosofía de inteligencia de negocios o business intelligence	21
2.4. Filosofía gestión del conocimiento.	21
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	24
3.1. Antecedentes del problema	24
3.1.1. Internacional	24
3.1.2. Nacional	27
3.2. Bases teóricas o científicas	30
3.1.1. Inteligencia de negocios	30
3.1.2. Herramientas de inteligencia de negocios	35
3.1.3. Conocimiento.	36
3.1.4. Gestión de conocimiento	37
3.3. Definición de términos básicos	41
3.4. Cuadro de operacionalización de variables	45
CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES	46
4.1. Hipótesis general	46
4.2. Hipótesis específicas	46

4.3.	Definición conceptual y operacional de las variables	46
4.3.1.	Definición Conceptual	45
4.3.2.	Definición operacional	47
<b>CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>		48
5.1.	Tipo y nivel de investigación	48
5.1.1.	Tipo de investigación	48
5.1.2.	Nivel de investigación	48
5.2.	Método y diseño de la investigación	49
5.2.1.	Método de la investigación	49
5.2.2.	Diseño de la investigación	49
5.3.	Población y muestra de la investigación	49
5.3.1.	Población	49
5.3.2.	Muestra	50
5.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
5.4.1.	Técnicas	50
5.4.2.	Instrumentos	51
5.4.3.	Validez y confiabilidad	51
5.4.4.	Procesamiento y análisis de datos	53
5.4.5.	Ética en la investigación	53
<b>CAPÍTULO VI: RESULTADOS</b>		54
6.1.	Análisis descriptivo	54
6.2.	Análisis inferencial	81
<b>CAPÍTULO VII: DISCUSION DE RESULTADOS</b>		89
<b>CONCLUSIONES</b>		91
<b>RECOMENDACIONES</b>		93
<b>FUENTES DE INFORMACION</b>		94
<b>ANEXOS</b>		
1.	Matriz de consistencia	102
2.	Instrumento (s) de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores (cuestionario)	103
3.	Validación de expertos	106
4.	Copia de la data procesada	109
5.	Declaratoria de autenticidad del informe de tesis.	114
6.	Consentimiento informado	115
7.	Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo	116

## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar el nivel de relación de la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020; con tipo de investigación básica, de nivel descriptivo correlacional, transversal; siendo de diseño no experimental, método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo.

La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores de un total de 175, se realizó un muestreo aleatorio simple, empleando la encuesta como técnica y como instrumentos dos cuestionarios en escala Likert para las variables Inteligencia de negocios y gestión del conocimiento previamente validados demostrando la eficacia y confiabilidad mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach cuyo resultado fue 0.838 de confiabilidad siendo aceptable.

Los resultados que se obtuvieron evidenciaron, que la inteligencia de negocios y gestión del conocimiento tiene correlación positiva moderada en la del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020, con un nivel de significancia es  $0,000 < 0,05$ , de acuerdo a la encuesta se determinó el nivel de relación entre las 2 variables de: 5 % (6 personas) bajo, 48,3% (58 personas) regular, 5% (6 personas), buena, y 9.2% (11 personas) excelente.

**Palabra clave:** inteligencia de negocios, gestión de conocimiento, sistema de información.

## ABSTRAT

The purpose of the research was to determine the level of relationship of business intelligence in the knowledge management of the informatics area of the “Santa Cecilia” furniture store in Ica, 2020; with type of basic research, descriptive level, correlational, cross-sectional; being of non-experimental design, deductive hypothetical method with quantitative approach.

The sample consisted of 120 workers out of a total of 175, a simple random sampling was carried out, using the survey as a technique and as instruments two Likert scale questionnaires for the variables Business intelligence and knowledge management previously validated, demonstrating the effectiveness and reliability Using the expert opinion technique and Cronbach's alpha, the result of which was 0.838 reliability, being acceptable.

The results obtained showed that business intelligence and knowledge management has a moderate positive correlation in that of the computer science area of the “Santa Cecilia” furniture store in Ica, 2020, with a significance level of  $0.000 < 0.05$ , According to the survey, the level of relationship between the 2 variables was determined: 5% (6 people) low, 48.3% (58 people) regular, 5% (6 people), good, and 9.2% (11 people) Excellent.

**Keyword:** business intelligence, knowledge management, information system

## РЕЗЮМЕ

Целью исследования было определение уровня взаимосвязи бизнес-аналитики в управлении знаниями в области ИТ мебельного магазина Santa Cecilia в Ика, 2020 г; с типом фундаментального исследования, описательным уровнем, корреляционным, перекрестным; будучи неэкспериментальным дизайном, дедуктивный гипотетический метод с количественным подходом.

Выборка состояла из 120 сотрудников из 175, была проведена простая случайная выборка с использованием опроса в качестве метода и в качестве инструментов двух анкет по шкале Лайкерта для переменных, проверенных ранее для бизнес-аналитики и управления знаниями, демонстрирующих эффективность и надежность. с использованием методики экспертного заключения и альфы Кронбаха, результат которой составил 0,838 надежности, что является приемлемым.

Полученные результаты показали, что бизнес-аналитика и управление знаниями имеют умеренную положительную корреляцию в области компьютерных наук в мебельном магазине Santa Cecilia в Ика, 2020 г., с уровнем значимости  $0,000 < 0,05$ , согласно опросу был определен уровень взаимосвязи между двумя переменными: 5% (6 человек) низкий, 48,3% (58 человек) обычный, 5% (6 человек), хороший и 9,2% (11 человек) отличный.

**Ключевое слово:** бизнес-аналитика, управление знаниями, информационная система

## INTRODUCCIÓN

La inteligencia como “información o conocimiento es poder” según Bill Gates (2013), En Europa y los demás países avanzados y también los menos desarrollados, disponen de servicios de inteligencia para los gobernantes de estos países para la toma de decisiones. Las empresas europeas en el manejo de datos e información que generan y mantienen disponible, observaron la necesidad de contar con sistemas de inteligencia de negocios, siendo herramientas con un grupo de productos y servicios que puedan acceder a los usuarios finales y analizar de una forma rápida y sencilla, ISOTOOLS escribe:” la información para una mejor toma de decisiones de negocio a nivel operativo, táctico y estratégico”.

RODRÍGUEZ (2006) dice: “La importancia del conocimiento como factor de producción permite que el desarrollo de la tecnologías, estrategias y metodologías para la medición, creación y difusión se transforme en una prioridad principal de las organizaciones en la sociedad del conocimiento”.

El problema que tiene la inteligencia de negocios en nuestro país, es que tiene muchos sistemas que no están integrados, sin permitir obtener información para la toma de decisiones en el momento preciso. La necesidad es de innovar y aprovechar el conocimiento que pudiera generarse en las organizaciones, evitándose realizar reportes por demanda, en muchas oportunidades no son basados en indicadores.

El propósito de la investigación es determinar la influencia de la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020

El estudio está dividido en 6 capítulos de la siguiente manera:

**CAPÍTULO I:** Denominado Planteamiento del problema, describe la realidad problemática, delimitación de la investigación, problema de la investigación, objetivos de del mismo, así como la justificación e importancia con la factibilidad y limitación de la investigación.

**CAPÍTULO II:** MARCO FILOSÓFICO, Fundamentación ontológica

**CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL:** Antecedentes del problema, Bases teóricas o científicas, Definición de términos básicos, Cuadro de operacionalización de variables.

**CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES:** Hipótesis general, Hipótesis específicas, Definición conceptual y operacional de las variables.

**CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:** Se hizo el tipo y nivel de investigación, el método y diseño del mismo, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez y confiabilidad, procesamiento y análisis de datos, junto a la ética en la investigación.

**CAPÍTULO VI: RESULTADOS.** Se hizo el análisis descriptivo y inferencial de la investigación donde se mostrará la contrastación de la hipótesis

**CAPÍTULO VII: DISCUSION DE RESULTADOS**

**CONCLUSION, RECOMENDACIONES y FUENTES DE INFORMACION** de la investigación y por ultimo los **ANEXOS**, sobre la matriz de consistencia, la matriz de validación del instrumento, la ficha de validación del instrumento, los instrumentos de colección de datos organizados en variables, dimensiones e indicadores, y la declaración de autenticidad de la tesis.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN PROBLEMÁTICA**

Gartner (2017, febrero 21), consultora tecnológica, ha publicado las últimas previsiones sobre el mercado mundial de software de inteligencia de negocio (BI) y analítica: Para 2023, más del 33% de las grandes organizaciones tendrá analistas que practiquen la inteligencia de decisiones (incluido el modelado de decisiones), este año alcanzará los 18.300 millones de dólares, calculando un aumento del 7,3% con relación al año pasado.

En ese mismo año, la alfabetización en datos se convertirá en un impulsor necesario del valor empresarial, si continua con esa progresión, a finales de 2021 llegará a los 22.800 millones de dólares.

Según Gartner, el BI y la analítica modernos se expande velozmente al igual que el mercado general, resarciendo las pérdidas en el gasto tradicional de BI. Las modernas plataformas de BI y analítica aparecieron en los últimos años para satisfacer nuevos requerimientos de las organizaciones de accesibilidad, agilidad y con una visión analítica más profunda. Para 2024, más del 25% de los proveedores de gestores de datos proporcionarán un marco completo para la fabricación de datos mediante apoyo de una combinación de sus propios productos y los de sus socios, menos del 5% de hoy.

Las empresas en el Perú: públicas y privadas manejan un volumen descomunal de información por el avance tecnológico y la globalización. La recolección de datos es impresionante, cada día se genera, se procesa y almacena información relevante.

El manejo de estos datos es muy difícil en muchas empresas, por ese gran volumen de información que cuenta sin saber que esos datos pueden ser útil, siempre y cuando se sepa utilizar, transformándolo en un activo tangible para la empresa. Por causa de esta necesidad aparece una de las herramientas muy mencionada en el área de TI: Inteligencia de negocios o Business Intelligence, por lo práctico y su conjunto de herramientas que ayudan a las empresas a lograr un mejor entendimiento de la información. Por la capacidad de explotar su información, de tal manera que se pueda manipularlos sencilla y entender el cómo se convierte esa información en conocimiento para proponer escenarios a futuro, para la ayuda de la toma mejores decisiones.

Tomar decisiones con las informaciones necesarias se constituyen en uno de los principales factores que conllevan a la diferenciación entre las empresas sobre todo en esta era digital. En este estudio explicaremos exactamente qué es Business Intelligence, o inteligencia de negocio, su influencia en la gestión del conocimiento y qué herramientas de BI existen.

Inteligencia de negocios es una herramienta que resulta importante para las empresas, como por ejemplo es el caso de la Mueblería “Santa Cecilia” S.A.C., quien ve como solución contar con tecnología que reduzca los percances y problemas en el momento del análisis de la información que teniendo una base de datos histórica rica en contenido, sin haber sido explotado para provechar este recurso, información de sus 6 sedes localizado en el departamento de Ica.

La oficina de informática de la empresa intenta satisfacer la demanda sobre información solicitada siendo una situación crítica por estar no estar relacionada entre sí, el éxito de la empresa es llegar a gestionar el conocimiento de forma eficiente haciendo utilizando la inteligencia de negocios. Por eso; se debe fortalecer el área del conocimiento de la empresa con información que realmente mida los indicadores necesarios.

La mueblería no tiene implementado ninguna solución de negocios, por esta situación no maneja una información correcta sobre las ventas, clientes, Marketing o información del comportamiento de los productos que ofrece, ni los clientes potenciales o frecuentes, carece de información estructurada

sistematizada, lo tiene de manera manual, incrementando costos elevados en personal para estos trabajos, ocasionando pérdida de tiempo e ineficiente control de sus actividades, ocasionando permanentes fallas e inadecuada toma de decisiones dentro de la empresa.

Desatendiendo la innovación del procesamiento de información sin usar la inteligencia de negocios pudiendo afectar la productividad de la mueblería para medir el esfuerzo de los trabajadores y darse cuenta las demandas de atenciones a sus clientes.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.**

El Estudio de la investigación se realizó en la Empresa muebles y decoraciones Santa Cecilia S.A.C con dirección en la Av. San Martin 518, Ica – Perú.

### **1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL.**

La unidad de análisis correspondió al personal que labora tiempo completo en las 6 sedes de la Empresa muebles y decoraciones Santa Cecilia S.A.C, departamento de Ica.

### **1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

Esta investigación se inició el 01 de enero y culmino en junio 2021.

### **1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

Se estudiará las variables:

**Inteligencia de Negocios:** “Se refiere al conjunto de técnicas y herramientas que transformaran grandes cantidades de datos de diferentes fuentes, con información significativa para la toma de decisiones que mejoren el desempeño organizacional” (Ramakrishnan, T. Jones, M. C., and A. Sidorava, 2012, p.486)

**Gestión del conocimiento:** “Nuevo ámbito de la economía del conocimiento promoviendo el valor de los intangibles como centro de las acciones y estrategias empresariales; es el paradigma de gestión en el campo de la organización y gestión de instituciones empresariales”. Gallego, D. y Ongallo, C. (2004).

### **1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Cuál es el nivel de relación entre la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020?

#### **1.3.2. PROBLEMA ESPECÍFICO**

1. ¿Cuál es el nivel de relación de los sistemas de información en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020?
2. ¿Cuál es el nivel de relación de la innovación en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020?
3. ¿Cuál es el nivel de relación de la toma de decisiones en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020?

### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de relación de la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

#### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Determinar el nivel de relación de los sistemas de información en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.
2. Determinar el nivel de relación de la innovación en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.
3. Determinar el nivel de relación de la toma de decisiones en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

### **1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

#### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN.**

Expone “las razones del estudio, expresa con claridad el para qué y por qué debe efectuarse la investigación”. (Hernández, Fernández y Baptista,2010, p. 40).

**Justificación teórica:** Señala “la importancia de la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica”. (Ñaupas H., M. Valdivia, Palacios J., Romero H.,2018, p.220).

La investigación pretendió a través de la elaboración de un sistema basado en las tecnologías de la BI convertir la información en activos de conocimiento, generando una base para el análisis por parte de los encargados del proceso, considerando la acción conjunta entre los mismos para enfrentar entornos cambiantes y tomar decisiones oportunamente.

**Justificación metodológica:** “cuando el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación servirán a otras investigaciones futuras”. (Ñaupas, M. Valdivia, J. Palacios, H. Romero.,2018, p.221).

La elaboración de un sistema basado en las tecnologías de la BI permita que otras empresas con similares características convertir su información en activos de conocimiento, considerando algunos cambios pertinentes de esta manera enfrentar entornos cambiantes y tomar decisiones oportunamente.

**Justificación práctica:**

“Cuando el estudio ayudara a resolver un problema o propone estrategias al aplicarse contribuirán a solucionar”. (Bernal, 2016: p.138).

La implementación de la solución de Inteligencia de Negocios permitirá aprovechar la gestión del conocimiento como un valor tangible y ayudará en la toma de decisiones de la mueblería “Santa Cecilia”.

**Justificación Social:** “cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social”. (Ñaupas, M. Valdivia, J. Palacios, H. Romero, 2018, p.221).

Socialmente está justificada la investigación porque permitió reducir el tiempo y los recursos en el proceso de toma de decisiones en la elaboración de promociones según el cliente.

### **1.5.2. IMPORTANCIA.**

La importancia de esta investigación es dar a conocer la aparición y creciente importancia del conocimiento como un nuevo factor de producción de una empresa, siendo preciso el desarrollo de metodologías, tecnologías y estrategias para su creación, medición y difusión, convertido el conocimiento en un elemento indispensable para el desarrollo económico y social.

Según García-Tapia Arregui (2002) “Existen varios tipos de barreras: económicas, tecnológicas, organizacionales y humanas; estas interrumpen la gestión del conocimiento empresarial. Las económicas tiene dependencia del capital para inversión, las empresas están supeditado de la organización empresarial, las tecnológicas está supeditada de su capacidad económica de la empresa, y las humanas dependiendo de múltiples y diversos factores de carácter cultural, de género o de identidad”

Con ayuda de la Inteligencia de negocios el escaso aprovechamiento de las tecnologías de información permitirá reducir los inconvenientes y problemas en el análisis de la información almacenadas en las diferentes fuentes de datos de las empresas.

Inteligencia de negocios optimiza los procesos de información de las empresas facilitando la obtención de datos de los sistemas de gestión organizacional para el análisis e interpretación para ser aprovechados en las tomas de decisiones y se conviertan en conocimiento para los administrativos de la empresa.

Se convierte en la principal prioridad “el conocimiento”, en las empresas de la sociedad del conocimiento, sumando el valor a la empresa, en el instante de medir la riqueza de una empresa, no solo recurriremos a la información financiera, sino que también considerar muy importante su capital intelectual, destacara por encima de sus competidores.

Por medio de una gestión buena de dicho capital, las empresas pudieran crear una estructura innovadora y eficiente que les permita alcanzar sus objetivos estratégicos.

#### **1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**

“Es importante considerar otros aspectos en el planteamiento del problema como es la viabilidad o factibilidad de la investigación, tomaremos en cuenta la disponibilidad del tiempo, recursos financieros, humanos y materiales que determinan en última instancia los alcances de la investigación”. (Hernández, Fernández y Baptista.2014, p.40).

El desarrollo del estudio fue posible gracias a la oportuna información especializada, la pericia técnica y académica. Además, se contó con los recursos económicos necesarios y el tiempo requerido para su realización; por tanto, se concluye que el presente estudio es viable.

#### **1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.**

La principal limitación para el desarrollo de la investigación es la situación de acercamiento para las entrevistas por situación de Pandemia COVID19.

## **CAPÍTULO II: MARCO FILOSOFICO**

### **2.1. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA**

La palabra ontología inicia con los postulados de Aristóteles, Se relacionan con la metafísica y surge a comienzos del siglo XVII, siendo asignada como el estudio de todas las cuestiones que afectan al conocimiento de los géneros supremos de las cosas y tiene como misión la determinación de aquello en lo cual, los entes consisten y aun de aquello en que consiste, el ser en sí (Ferrater, 2008).

Según la definición de Gruber (1993:199), la ontología es como un entendimiento común y compartido de un dominio, que puede comunicarse entre científicos y sistemas computacionales.

### **2.2. FILOSOFÍA DE NEGOCIOS**

Según Diccionario etiológico-Etiología de negocio, el término negocio es una palabra latina *nec* y *otium*, osea, sin ocio. Quería decir hacer algo en el tiempo libre, sin ninguna recompensa; entonces negocio para ellos era lo que se hacía por dinero. Actividad económica con fines de lucro se denomina empresa.

Se puede decir que es la consecuencia de una buena administración de sus recursos con resultado positivo en lo económico, según el Diccionario financiero.

Con la Revolución Industrial inicia la era de florecimiento económico, las formas de hacer negocios sufrieron ciertas modificaciones, naciendo los métodos de organización empresarial que existen en la actualidad.

Hay casos, donde las empresas parecen funcionar con éxito, pero, en realidad, no está claro su modelo de negocio. No sabe cómo esas empresas van a obtener sus ingresos y ser rentables. Las innovaciones en los modelos de negocios aparecen con más frecuentes en la economía actual, he ahí donde todos los sectores son muy dinámicos, para investigar y encontrar el modelo de negocio adecuado resultando una ventaja competitiva para las empresas

### **2.3. FILOSOFÍA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS O BUSINESS INTELLIGENCE**

El término **Business Intelligence** surgió en un artículo en el año 1958 del investigador **Hans Peter Luhn** de IBM, “A Business Intelligence System” donde utilizó el término “inteligencia de negocio”, “definiendo como la capacidad de comprender las interrelaciones de los datos históricos presentados de manera concreta para orientar la acción hacia una meta deseada. En el transcurso de los tiempos el término ha evolucionado desde la década de 1960, en el 1962, el canadiense Kenneth Iverson hace un importante avance para el futuro del BI. crea el primer lenguaje de programación multidimensional, que será la base para el procesamiento analítico en línea, conocido como OLAP. En el 1969, se creó el concepto de base de datos y en la década de los setenta se crearon grandes bases de datos y aplicaciones para empresas, creando un campo de acción importante para el desarrollo del BI”. (TimeManager, 2020)

Era el momento en el que se entendía como un sistema de apoyo a las decisiones. Esta filosofía empresarial se desarrolló en la década de los años 80.

Finalmente, en esta década, por medio del BI las empresas empiezan realmente a hacer un uso eficaz de la información almacenada a favor de su negocio. Las habilidades competitivas que esta herramienta genera, al facilitar reportes y análisis de diferentes aspectos cruciales para la toma de decisiones, convierte al Business Intelligence en una herramienta indispensable.

### **2.4. FILOSOFÍA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.**

Iniciando la década de los 80, existe un debate sobre el conocimiento que no se ha limitado a los dominios de la filosofía, como la economía y la administración, que han agregado en sus terminologías, conceptos o categorías hasta ahora atribuidos a la ciencia, a los griegos. Con la llegada de la

información y conocimiento, vinculado a lo que se denominó la tercera Revolución Industrial.

Se dio la iniciativa de estudios sobre lo que Capurro (2011) la denominó “industria del conocimiento, la pregunta que surge, según este autor, es cómo utilizar el conocimiento y la posibilidad de poseerlo”.

Esta perspectiva sugiere que la gestión del conocimiento estudió los principios que orientan las organizaciones de mercado, con miras a la producción de conocimiento y, desde estos, a la producción de bienes y servicios.

Para entender los fundamentos del pensamiento del conocimiento por medio de la gestión del conocimiento, sus principales formuladores dialogaron con filósofos, como Platón, los empiristas -Bacon y Locke-, Hegel y, más recientemente, Polanyi (1891-1976), en busca de una epistemología.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, “el conocimiento es la experiencia que se adquiere gracias a la práctica y la observación”.

Se puede diferenciar dos tipos de conocimiento en la organización, el conocimiento explícito y el conocimiento tácito, el conocimiento explícito se puede almacenar y recuperar, se encuentra disponible en forma de procedimientos, informes, conclusiones, manuales, y documentación en general; el conocimiento tácito, son las experiencias y vivencias de las personas que no se pueden codificar.

Entonces la gestión del conocimiento en la actualidad no es una novedad, la conservación de conocimientos útiles siempre ha estado presente desde los orígenes de la civilización. Para lograr ese objetivo a lo largo de la historia, la humanidad se ha apoyado de diferentes herramientas, tales como la tradición oral, la escritura y la difusión de la información en forma masiva por medio de la imprenta. Según Velázquez, F. (1999)

En el siglo XX, con los avances tecnológicos y las investigaciones científicas, empezaron a tomar un lugar más importante en la economía, transformado el progreso económico basado en ventajas comparativas como la cercanía de

fuentes de agua, yacimientos de minerales y otros recursos naturales, para dar el surgimiento de la sociedad del conocimiento.

Para ello según Moral (2007) “La gestión del conocimiento a nivel corporativo, las empresas deben tener un compromiso y entender que necesario superar algunas barreras”. y sus pilares de la gestión del conocimiento sería: personas, Tecnología y procesos. Esta realidad ha originado competencia en el sector empresario, fortaleciendo al conocimiento como instrumento para la formación de valor sostenible.

## **CAPITULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.**

### **3.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

#### **3.1.1. Antecedentes Internacionales**

**Gálvez Martínez, A. C., Castañeda Cuéllar, M., & Tarazona Bermúdez, G. M. (2017).** Investigo:

”Modelo de integración inteligencia de negocios y gestión del conocimiento, La correcta integración entre inteligencia de negocios (BI) y gestión del conocimiento (KM),El presente artículo plantea una propuesta que propende una metodología de toma de decisiones sostenida en datos desde sus orígenes internas y externas, gestión del conocimiento y administración del conocimiento, relacionado con el componente tecnológico y estableciendo que la interacción entre las personas proveerá aumento en la velocidad y acertada en la toma de decisiones”.

**Trninic, Durkovic y Rakovic, (2011).** Investigaron:

“Business intelligence as support to knowledge management- Inteligencia de negocios como soporte a la gestión del conocimiento, el objetivo es mejorar, compartir, distribuir y crear conocimiento dentro de una organización, conociendo que la gestión del conocimiento se está convirtiendo en un recurso empresarial cada vez más importante, no solo en el proceso de desarrollo e innovación, sino también para asegurar la competitividad y supervivencia de una organización en el medio ambiente. Dado que no existe un consentimiento pleno para adoptar una definición universal, la gestión

del conocimiento puede considerarse como un concepto que engloba métodos para simplificar, mejorar, compartir, distribuir y crear conocimiento dentro de una organización. El enfoque dominante de las operaciones comerciales contemporáneas se basa en la inteligencia comercial, que, incluido el almacén de datos como parte integral, representa un componente muy importante en la gestión del conocimiento. Dado que la aplicación de las tecnologías de la información proporciona el soporte clave en la realización de todas las actividades comerciales, desde las operativas hasta las altamente complejas, este artículo considera la importancia y la aplicación funcional de los Data Warehouses (herramienta de inteligencia de negocios), en el sistema de gestión del conocimiento”.

**Katarina Curko, Vesna Bosilj Vuksic, Anita Lovric. (2017)**

Investigaron:

“Sistemas de gestión de procesos de negocio y sistemas de inteligencia de negocios como soporte de la gestión del conocimiento- Business Process Management Systems and Business Intelligence Systems as support of Knowledge Management. “El propósito fue gestionar conocimiento con ayuda de la BI, la cantidad de conocimiento aumenta rápidamente. En la búsqueda de la excelencia, una organización debe saber crear y utilizar conocimiento en todos sus segmentos, es decir, debe saber gestionar el conocimiento. La Gestión del Conocimiento (KM) es el concepto de recopilación, organización, archivo e intercambio sistemático de conocimientos destinados a lograr los objetivos de la organización. El aumento de la cantidad y la dinámica del conocimiento ha abierto la necesidad de utilizar la tecnología de la información, denominada Sistema de Gestión del Conocimiento (KMS). El papel fundamental de KMS es la conexión simple y rápida de las personas que buscan conocimiento con la fuente del conocimiento. Business Process Management System (BPMS) y Business Intelligence System (BIS) constituyen los segmentos funcionales clave de KMS”

**Abusweilem, M y Abualoush, S.** (2019) investigaron:

“El impacto del proceso de gestión del conocimiento y la inteligencia de negocios en el desempeño organizacional, El objetivo de este estudio fue estudiar la relación entre la gestión del conocimiento en sus operaciones; incluida la generación de conocimientos, el intercambio de conocimientos, el uso de conocimientos y la inteligencia empresarial; incluyendo OLAP, minería de datos sobre el desempeño de organizaciones en las sucursales del Banco de la Vivienda en Irbid, Jordania. Se distribuyeron un total de 126 cuestionarios a la muestra del estudio. Se utilizó un análisis de regresión múltiple para probar las hipótesis del estudio. El estudio concluye que hubo una relación positiva entre los procesos de gestión del conocimiento y el desempeño de las organizaciones. Además, los componentes de la inteligencia empresarial tuvieron impactos positivos en el desempeño de las organizaciones. Los resultados tienen enormes implicaciones para el sector bancario de Jordania”.

**Shouhong Wang, Hai Wang** (2008) investigaron:

“Un enfoque de gestión del conocimiento para el proceso de minería de datos para inteligencia de negocios. El propósito de este documento es discutir la importancia de los expertos en negocios en el proceso de desarrollo del conocimiento para hacer que la minería de datos sea más relevante para los negocios. Este documento propone un modelo de sistema de intercambio de conocimientos basado en blogs para respaldar el proceso de DM para una BI eficaz. Recomendaciones: A través de un caso de estudio ilustrativo, el artículo ha demostrado la utilidad del modelo de sistema de intercambio de conocimiento para DM en la transformación dinámica del conocimiento explícito y tácito para BI. La DM puede ser una herramienta de BI eficaz solo cuando participan personas internas del negocio y se implementa el intercambio de conocimientos organizativos. Implicaciones prácticas La estructura de los sistemas de intercambio de conocimientos

basados en blogs para el proceso de minería de datos se puede aplicar prácticamente a las empresas para inteligencia de negocios. Originalidad / valor: El documento sugiere que cualquier proceso de DM significativo en el contexto de BI debe involucrar un ciclo de DM centrado en el minero de datos y un ciclo de desarrollo de conocimiento centrado en el negocio interno”.

**Beltramino, N.S, (2013).** Investigo:

“Business intelligence aplicada al monitoreo de la producción en las empresas Agrícolas del Grupo Palmas, 2013 (Tesis de especialidad). Universidad Nacional de Villa María, Argentina. El presente trabajo analiza a partir de los datos de una muestra representativa el modo en el que las Pymes, El estudio se hizo utilizando un modelo teórico ya probado en los Estados Unidos, evaluándose los diferentes elementos que deben tener en cuenta para garantizar un manejo adecuado de este elemento generador de ventajas competitivas. Los componentes del modelo son: elementos de la infraestructura, compuestos por la tecnología, la efectividad organizacional, la estructura y la cultura. Por otra parte, los diferentes procesos que hacen a la adquisición, conversión, aplicación y protección del conocimiento. Se realizo un cuestionario para el relevamiento de datos en una muestra de 183 pymes, que poseían entre 5 y 250 trabajadores, divididos en tres estratos. agrupadas en cuatro sectores, Industrial, Comercio y Servicios, Agropecuario y Construcción. Para luego analizar la información recabada, la que permitió obtener las conclusiones que se presentan en el trabajo”.

### **3.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Vargas A. (2016).** Investigo:

“Implementación de la inteligencia de negocios para mejorar la gestión del conocimiento para la toma de decisiones en la Entidad Pública Prestadora de Servicios de Salud de La Libertad., la solución de IN mejoro significativamente la GC en la toma de decisiones en la Entidad Prestadora de Servicios de Salud en relación al

cumplimiento de los indicadores prestacionales dentro del Convenio de Gestión suscrito con la Aseguradora. Se evaluó los resultados de los indicadores, no se alcanzó las metas definidas en el convenio. Por esa razón se elaboró una solución de inteligencia de negocios, permitió a la entidad gestionar la toma de decisiones a todo nivel jerárquico mejorando los resultados de los indicadores. De nuevo se evaluó los resultados de los indicadores, dando cumplimiento excelente de los mismos, llegando a las metas establecidas en el convenio, demostrando que la solución de BI tuvo un impacto en la toma de decisiones de los principales funcionarios en todo nivel jerárquico”.

**Espíritu Isidro, M. (2018).** Investigo:

“Inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática del servicio de traumatología del Hospital Arzobispo Loayza, Lima – 2017 La presente investigación tuvo como finalidad determinar la influencia de la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática del servicio de traumatología del Hospital Arzobispo Loayza, Lima -2017; ha sido del tipo básica de nivel descriptivo - causal. La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental con enfoque cuantitativo y el propósito del mismo consistió en determinar la influencia de la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento, así como la dependencia entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores determinados por muestreo aleatorio simple. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios en escala Likert para cada variable previamente validados donde se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos evidenciaron que la inteligencia de negocios si influye significativamente en la gestión del conocimiento del área de informática del servicio de traumatología del Hospital Arzobispo Loayza, Lima – 2017, dada la información expresada en la curva COR, que muestra el área que representa la capacidad de clasificación

de un 66.7% representando un nivel eficiente de implicancia de la inteligencia de negocios influyen en la gestión del conocimiento”.

**Torres k., lamenta P.** (2015). Investigo:

“La gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones, en la actualidad, el conocimiento y la información son considerados recursos de vital importancia para las organizaciones, por ello algunas de ellas se han dado cuenta que la creación, transferencia y gestión del conocimiento son imprescindibles para el éxito. El presente artículo tiene como propósito evidenciar la gestión del conocimiento como fuente transformadora para las organizaciones con el uso de los sistemas de información como por ejemplo las herramientas de Inteligencia de negocios (BI); abordando el estudio desde la perspectiva interpretativa con el uso del método hermenéutico en contexto teórico, documental. Se concluye que las empresas inmersas en un entorno cambiante, característico del mundo globalizado, así como los cambios motivados por la misma empresa, han acelerado en ellas la generación y adquisición de nuevos conocimientos y capacidades innovativas para alcanzar posiciones competitivas con la ayuda de los sistemas de información”.

**Taype (2016).** Investigo:

“Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para las MYPES dedicadas a la fabricación de productos de plástico en lima metropolitana. Tesis postgrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima. Perú. Con el propósito de establecer los procesos básicos de un modelo de gestión del conocimiento que las MYPES - fabricación de productos de plástico. Con estudio cualitativo, descriptivo; se usó encuesta y cuestionario tipo Likert. Población: 23 empresas, muestra 7 empresas. Muestreó no probabilístico. El 71,43% confirmo la información almacenada y compartida sobre las actividades de la empresa beneficia a todos los colaboradores, Reflejándose en los resultados obtenidos sobre la compartición del conocimiento. Concluyendo: el estudio radica en la necesidad de

otorgar información a las pequeñas empresas, para su desarrollo a medianas. Respaldando el aporte actual de las empresas al desarrollo económico de las naciones”.

**Fernández Carrión, N.O (2017)** investigo:AAmor

“La influencia de la BI en el análisis de información de ventas de la importadora y distribuidora Jiménez E.I.R.L, en la ciudad de Nueva Cajamarca. Con el propósito de aplicar BI para mejorar el análisis de información de ventas de dicha empresa. Investigación aplicada y pre experimental con pre-test (sin sistema BI) y pos-test (con sistema BI). Con muestra 15 usuarios, los resultados obtenidos, en el pre test, la satisfacción del usuario es de 1.71; Se aplico la BI, con nuevo promedio de 4.34; observándose una influencia significativa representada por un incremento del 52,6% en la satisfacción del usuario en relación al análisis de información de ventas. Aceptando la hipótesis alterna (Hi). se sugiere implementar IN a todas las empresas para facilitar el análisis de la información que le permitirá una mejor toma de decisiones”.

## **3.2. BASES TEÓRICAS**

### **3.1.1. INTELIGENCIA DE NEGOCIOS**

“Son todos los recursos administrativos que las organizaciones en la actualidad utilizan para su máximo aprovechamiento de toda la información que posean tanto de sus clientes como sus proveedores y sus competidores inclusive; esto con el fin de lograr ventajas competitivas en un mercado hostil y demasiado dinámico”. (Muñoz, H. H., Osorio, M. R., & Zúñiga, P.L., 2016)

“Business intelligence es una disciplina que integra información proveniente de diversos orígenes posibilitando al analista la exploración de un conjunto unificado de datos con sus propios criterios” (Rozenfarb, 2008, p. 32).

### **ARQUITECTURA DE LA INTELIGENCIA DE NEGOCIOS (IN) O BUSINESS INTELLIGENCE (BI)**

Para comprender la Arquitectura de BI, brevemente se analiza cada uno de los componentes que se muestran en la figura:

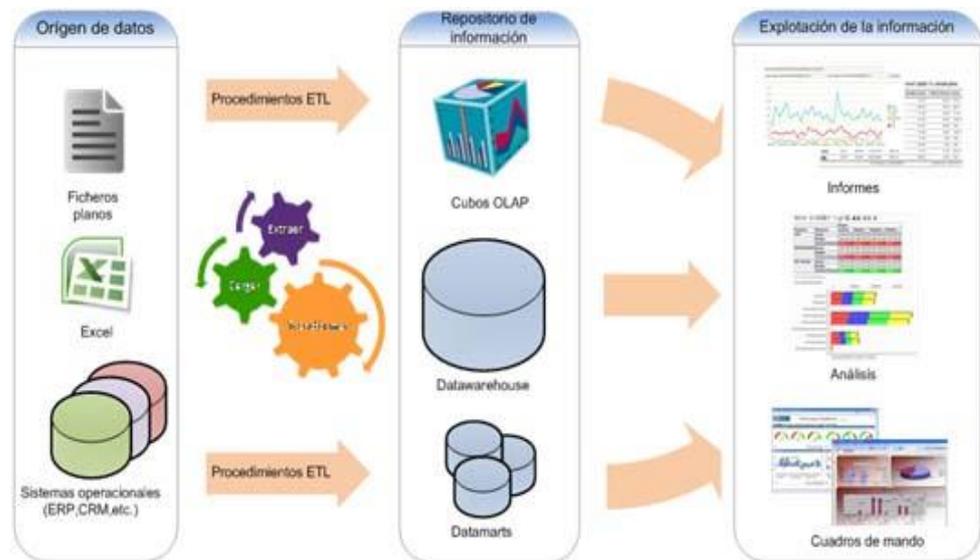


Figura 1: Arquitectura de BI De InnoWiki (2014).

En él se distinguen los siguientes componentes:

**Origen de datos:** “Son los distintos orígenes de las fuentes de información sobre la que se empieza a montar el sistema BI. Estas pueden ser múltiples con distintos formatos” Castelán L, Ocharán JO, (2010)

**ETL:** Para las fuentes de información origen se aplica los procesos ETL (Extracción, Transformación y Carga) que cogen la información de las fuentes de datos origen, realizando las transformaciones oportunas y carga la información en un repositorio nuevo de información (Datawarehouse) adecuándose para realizar sobre él la exploración de la información.

**Exploración de la información:** es un conjunto de herramientas que accede a recuperar la información del Datawarehouse adaptada a los requerimientos que necesite:

**Data Warehouse (Almacén de datos):** la más clásica de la definición sobre DW, es la de William Harvey Inmon, definiendo: “Un Data

Warehouse es una colección de datos orientada al negocio, integrada, variante en el tiempo y no volátil para el soporte del proceso de toma de decisiones de la gerencia” Inmon, William, 2002. pp. 31

**Data marts:** “Subconjuntos de datos derivado data warehouse para áreas de trabajos. Su función es dividir la información a analizar por áreas de análisis, simplificando el almacén de datos global y ayudando a la toma de decisiones de un área específica del negocio” InnoWiki (2014).

**OLAP:** Procesamiento analítico en línea de (On-Line Analytical Processing). Es la solución usada en el campo de la Inteligencia empresarial cuyo propósito es agilizar la consulta de grandes cantidades de datos

En el sistema BI se muestra la información de 3 maneras dependiendo del tipo de usuario y nivel de información:



Figura 2: Nivel de información, Darío BR. HEFESTO, 2009

**Query & reporting:** Herramientas se usa para elaborar los informes y listados predefinidos, en detalle o sobre información agregada a partir de la información almacenada en los datawarehouses.

**Análisis multidimensional:** Herramientas por medio de ella se manejan cantidades grandes de datos que viene de bases de datos

relacionales, transformando transformándola en estructuras multidimensionales para proporcionar: manejo de la información Fraccionar y alto rendimiento en los procesos de cálculo Agilidad en las consultas y profundizar en los datos para el análisis.

**Cuadros de mando:** “Herramientas de control organizacional que ayudan a la empresa a expresar las iniciativas y objetivos necesarias para cumplir con su estrategia” Castelán L, Ocharán JO, (2010)

**Datamining (minería de datos):** “Herramientas para extracción de conocimiento útil, sobre la información almacenada en las bases de datos de las empresas. El propósito es descubrir patrones ocultos, tendencias y correlaciones, y mostrando esta información sencilla y accesible a los usuarios finales, para prever, solucionar y simular problemas del negocio alcanzan los resultados definidos en su plan estratégico mediante indicadores claves (KPI). Diseñadas para la utilización de los directivos” Castelán L, Ocharán JO, (2010)

## **INTELIGENCIA DE NEGOCIOS EN LAS ÁREAS DE UNA EMPRESA.**

Se dice que cada departamento de la empresa acumula diversidad datos pertenecientes sobre su propia actividad en la empresa; sin embargo, las aportaciones a cada departamento pueden ser notorias. De acuerdo con (Rojas, K. Y., 2016) estas se “desglosan así:

- En Marketing, la BI identifica de forma precisa los segmentos de clientes y analiza con mayor detalle su comportamiento.
- En compras, accedes a los datos del mercado, relacionándolo con la información básica útil para hallar las relaciones entre coste y beneficio.
- En producción, nos da un mecanismo que analizara el rendimiento de cualquier proceso operativo, comprendiendo desde el control de calidad y administración de inventarios hasta la planificación y sus datos históricos de la producción.
- En ventas, facilita las necesidades del cliente, así como reaccionar a las oportunidades del mercado”.

## **BENEFICIOS QUE APORTA LA INTELIGENCIA DE NEGOCIOS**

Según (Lluíz, J., 2007) “los beneficios que se pueden obtener a través del uso de BI pueden ser de distintos tipos:

- Beneficios tangibles, reduce de costos, generación de ingresos, reducción de tiempos para las actividades del negocio.
- Beneficios intangibles, al tener disponible la información para la toma de decisiones más usuarios usen dicha información para tomar decisiones y mejorar la nuestra posición competitiva.
- Beneficios estratégicos: Son aquellos que nos facilitaran la formulación de la estrategia, hacia los clientes, mercados o con qué productos dirigirnos”.

## **DIMENSIONES DE INTELIGENCIA DE NEGOCIO**

Esta variable se medirá como propone Ahumada & Perusquia (2016) “plantearon tres dimensiones: innovación, sistemas de información y toma de decisiones”, describiendo a continuación:

### **Dimensión 1: Sistemas de información**

De acuerdo Ahumada & Perusquia, (2016), se definen como: “los elementos electrónicos del manejo de la información; que genera información a partir de la información almacenada”.

Quiere decir que el sistema de información se relaciona con el resto de sistemas y subsistemas que se encuentren en el entorno. Un sistema de información en la empresa es útil porque permitirá captar la información que esta la empresa necesite y hacer transformaciones necesarias.

### **Dimensión 2: Innovación.**

Ahumada & Perusquia, (2016), define la innovación: “como procesos de mejora continua, tecnológicos, operacionales, administrativos y estratégicos”. De esta forma, las innovaciones son políticas de promoción que las empresas presentan para realizar valoraciones de los

procesos, productos, personas en la organización y acumulación o concentración de información en sus procedimientos productivos.

### **Dimensión 3: Toma de decisiones**

Ahumada & Perusquia, (2016), Dice “en el proceso de la toma de decisiones es la manera en que la gerencia establece las acciones para hacer, efectuados en base a un método anteriormente establecido o si existen parámetros que apoyen la evaluación de los resultados de las mismas”. En la toma de decisiones las gerencias tienen que asumir riesgos, ser creativo y hallar alternativas a retos o problemas que aún no existentes.

#### **3.1.2. HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS**

**POWER BI DESKTOP** (Salomon,2020) “es una aplicación gratuita que se puede instalar en el equipo local y que le permite conectarse a los datos, transformarlos y visualizarlos. Con Power BI Desktop, puede conectarse a varios orígenes de datos diferentes y combinarlos (operación conocida también como modelado) en un modelo de datos que le permite crear objetos visuales y recopilaciones de objetos visuales que puede compartir como informes con otras personas dentro de la organización”. Los usuarios que trabajan con proyectos de inteligencia empresarial utilizan Power BI Desktop para generar informes y usan sus servicios para compartir sus informes con los demás.

**SQL** (Structured Query Language Morteo - lenguaje de consulta estructurada), Bocalandro, Francisco, & Nicolás, (2004) “es un lenguaje de dominio específico utilizado en programación, diseñado para administrar, y recuperar información de sistemas de gestión de bases de datos relacionales.”

(Escofet, 2005) “El SQL es el lenguaje estándar ANSI/ISO de definición, manipulación y control de bases de datos relacionales. Es un lenguaje declarativo: sólo hay que indicar qué se quiere hacer. En cambio, en los lenguajes procedimentales es necesario especificar cómo hay que hacer cualquier acción sobre la base de datos. El SQL es un

lenguaje muy parecido al lenguaje natural, y es muy expresivo. Por estas razones, y como lenguaje estándar, el SQL es un lenguaje con el que se puede acceder a todos los sistemas relacionales comerciales”.

**EXCEL** Ávaloz M.A., Ávalos Pérez, M.C. & Piñas Morale, 2018 “Excel es un programa informático de la suite ofimática Microsoft Office, cuya principal función es de ejecutar operaciones matemáticas básicas (suma, resta, multiplicación, división), hasta instrucciones de gran complejidad en la administración de grandes volúmenes de información a través de bases de datos y sus respectivos reportes gráficos útiles para la toma de decisiones. Toda persona que necesite manejar datos encontrará en Excel una herramienta de gran ayuda. Excel está presente en casi todas las actividades de empresas y oficinas que necesitan automatizar procesos y realizar cálculos sobre ellos”.

### 3.1.3. **CONOCIMIENTO.**

Según Alegre (2004), “Es un primer acercamiento al concepto de conocimiento es diferenciar dato, información y conocimiento. Para (Davenport & Prusak, 1998) los datos están ubicados en el mundo y el conocimiento está ubicado en animales, máquinas, humanos u organizaciones, mientras que la información adopta un papel mediador entre ambos.

#### **Características del conocimiento**

Para Sveiby (1997) el conocimiento debería tener “cuatro características:

- Tácito, porque los conceptos cambian o se adaptan a la luz de las experiencias de los individuos.
- Orientado a la acción porque posee a cualidad dinámica de generar nuevos conocimientos y superar los antiguos.
- Está sustentado por reglas porque la creación de patrones en el cerebro, con el paso del tiempo, permiten actuar con rapidez y eficacia, de forma automática, en situaciones inconcebibles.

- Está en constante cambio, debido a que el conocimiento puede ser distribuido, criticado y aumentado.”

### **Proceso del conocimiento**

El proceso del conocimiento se divide en tres etapas: generación, codificación y transferencia.

- “La generación del conocimiento se puede dar a través de la lectura, escritura, conferencias y trabajo en equipo.
- La codificación es situar el conocimiento en forma legible, entendible y organizada, para que pueda ser utilizada por las personas. Es más complicado codificar el conocimiento tácito que el explícito, pues el conocimiento tácito se ubica en la mente de las personas y en su propia experiencia, por lo que para codificar este conocimiento se tiene que elaborar un mapa de conocimiento para ubicar el conocimiento que requiere.
- La transferencia de conocimiento es el proceso de compartir el conocimiento con el objetivo de lograr una mejor calidad del contenido gracias al valor añadido que le den las personas” (Medina, 2009).

### **3.1.4. GESTION DE CONOCIMIENTO**

“La gestión del conocimiento se sostiene en un sistema permitiendo administrar la recopilación, organización, refinamiento, el análisis y diseminación del conocimiento en una empresa. Quiere decir, crear procesos y mecanismos de gestión que aceleren los procesos de aprendizaje, la creación, adaptación y propagación del conocimiento, tanto en la organización como entre la organización y su entorno. Teniendo en cuenta todos los activos intangibles que serán útiles para generar, buscar, almacenar y transferir el conocimiento con el fin de incrementar la productividad y competitividad de las empresas. Quiere decir, que el éxito de toda organización no es tener conocimiento almacenado sino como usarlo para lograr las metas de dicha empresa”. (León, Ponjuán y Rodríguez, 2006).

“La evolución de los negocios en la última década, hizo aparecer una nueva economía. Esta realidad originado competencia en el sector

empresario, fortaleciendo al conocimiento como instrumento para la formación de valor sostenible. Con el propósito de que aparezcan ventajas competitivas sustentables, las empresas se están esforzando por mejorar la gestión del conocimiento organizacional. Esto es importante para comprender el fracaso y éxito de la Gestión del Conocimiento en la empresa es la identificación y valoración en condiciones previas para generar su prosperidad” (Nahapiet & Ghoshal, 1998)

“Estos requisitos son estudiados por la bibliografía, como capacidades o el comportamiento organizacional, tales procesos de cambio de conocimiento y combinación son usados en la formación de nuevo conocimiento, para esto se requieren la disponibilidad de capital social” (Nahapiet & Ghoshal, 1998).

“Conociendo como tal la suma de recursos actuales y potenciales y derivados de una conexión que tiene una unidad social y para potenciar el uso del capital social, requerimos de elementos como la infraestructura tales como: tecnológico, estructura y cultura”, Según los autores (Nonaka y Takeuchi, 1997), “la estructura es la presencia de normas y mecanismos de negocios. según Brown y Davenport entre otros, la dimensión tecnológica se encarga de la dirección que se ordena a la tecnología que existe dentro de la organización” (Brown & Duguid, 1998) (Davenport & Klahr, 1998).

Los anteriores procesos permiten que la organización pueda captar, conciliar, y transferir el conocimiento de manera eficiente. Siguiendo a GRANT, (Grant, 1996) nos presenta “una estructura para conceptualizar aspectos de integración del conocimiento, dependiendo de tres aspectos:

- Eficiencia de integración
- Alcance de la integración
- Flexibilidad de la integración”

“La eficiencia de esta integración depende de: variabilidad y frecuencia de los procesos, cuanto la frecuencia sea mayor los procesos de gestión del conocimiento, existirá mayor cantidad de rutinas y normas que

colaboren en los procesos de integración. Es cuando exista mayor variabilidad de los procesos de gestión del conocimiento se deberá aprestar de más excepciones y por lo tanto menos eficiente será la integración del conocimiento” (Grant, 1996)

“Y sobre el alcance de la integración, dependerá de la mayor o menor variedad del conocimiento a integrar, lo que exige la existencia de procesos al efecto. Para la flexibilidad de la integración se tiene en cuenta, la forma en que una organización combina el conocimiento”. Beltramino, N. (2013).

Concluyendo, la conjunción de la Infraestructura y procesos nos dan un modelo útil con el fin de definir los aspectos relevantes y determinar las capacidades organizacionales para gestionar el conocimiento.



Figura 3. Modelo para gestionar conocimiento, Beltramino, N. (2013).

“En este modelo, la información se acumula en estructuras más amplias, ante el conocimiento. Y cuando tenemos el conocimiento acumulado en un eje temporal o de dominio específico, se convierte en un saber, denominado conocimiento organizacional. Este proceso se le denomina creación de la sociedad del conocimiento”, (Bosch-Jover, 2002; Ortiz, 2003).

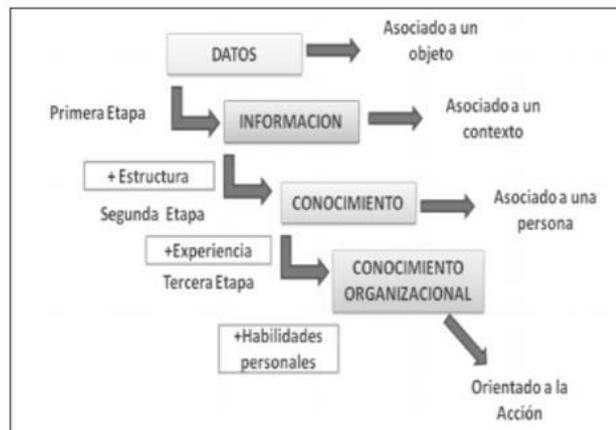


Figura 4. El proceso de creación en la sociedad del conocimiento: Datos, información, conocimiento. (Ortiz, 2003).

En la economía, el conocimiento, Rodríguez P. (2014) dice: “constituye la ventaja competitiva de las empresas, porque el capital intelectual individual y colectivo es principal recurso disponible de las empresas para alcanzar su propósito. Es por eso las empresas investigan estrategias que accedan a sus trabajadores participar impresiones, experiencias y conocimientos, bajo la premisa que en este proceso se construye el valor estratégico”.

### **DIMENSIONES DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTOS**

Para medir esta variable se usará la dimensión por Santana et. al. (2011) y Wahlroos (2010) “son tres dimensiones: medios sociales, factores críticos de éxito y Barreras para la implantación de la gestión del conocimiento”, se describe a continuación:

#### **1.- Dimensión: Medios Sociales**

Santana et al. (2011) y Wahlroos (2010), mencionan “son herramientas de apoyo masiva por medio del internet, que facilitando que los usuarios puedan crear, publicar, mejorar, descubrir, consumir y compartir contenidos. Ej. Blog, redes sociales, wikis, entre otros”.

#### **2.-Dimensión: Factores críticos de éxito**

Santana et. al. (2011) y Wahlroos (2010) dicen: “se definen como los puntos importantes que, cuando se encuentran bien efectuados, establecen y garantizan el desarrollo de una empresa y su negocio,

alcanzando sus objetivos; no obstante, cuando estos mismos factores no se consideran, llegan a colaborar con el fracaso de la empresa”.

### **3.- Dimensión: Barreras para la implantación de la gestión del conocimiento.**

Santana et. al. (2011) y Wahlroos (2010). “Se define como aquel estorbo que impide el establecimiento de procedimiento de creación, almacenamiento, aplicación, transferencia y uso del conocimiento con el propósito de optimizar los resultados en una organización”.

- **La Tecnológica:** facilita en; generar, editar y almacenar documentos de cualquier suceso perdiendo el control sobre la distribución, ubicación y utilización del conocimiento explícito. Hoy en día, los cambios rápidos en las empresas y el movimiento de profesionales hacen que el conocimiento tácito sea dificultoso de transferir y permanezca en el interior de las organizaciones.

Del mismo modo la tecnología de la información pone al alcance de las empresas las herramientas imprescindibles para lograr un manejo idóneo del conocimiento. Las aplicaciones de los sistemas administrativos para documentos, correo electrónico, video conferencia, grupos de discusión, ambientes electrónicos compartidos, etc.

- **Las Culturales y personas:** Se trata esta barrera de creencias arraigadas sobre uso de la tecnología, requiere la cultura decidido apoyo de todos para el cambio, elaborando políticas y normas nuevas para institucionalizar los procedimientos importantes para que no se pierda la información y el conocimiento. Todo cambiaría siempre y cuando se refuercen para cambiar ese comportamiento podría hacerse con incentivos y se desestime el comportamiento contrario con sanciones.
- **La Organizativa:** Así como las compañías aúnan vigor para la administración de sus recursos financieros, así deberían administrar sus recursos de conocimiento. estas dos actividades de administración de recursos, esto se logrará si se desea formar una empresa sólida y perdure en el tiempo.

El reto siempre será en encontrar la forma de implantar la GC en la empresa, por la existencia de muchas barreras en la empresa sobre la gestión del cambio y la falta de un modelo validado a aplicar. Vencer esta barrera no es fácil, la mayoría de veces depende de la empresa, el tamaño es una ventaja sobre todo para las empresas pequeñas porque las estructuras son más pequeñas y los dueños tienen mayor control en su personal para llegar al objetivo un cambio más rápido y barato.

### 3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Calidad:** según, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 1995) la define como aquella que “asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta”

**Conocimiento,** según Davenport y Prusak, (1998) “Es la combinación de experiencia, información, valores y saber hacer, es útil como base de la incorporación de nuevas experiencias e información, y la utilidad para la acción. Su origen y aplicación está en los especialistas. En las empresas se encuentran frecuentemente documentos o almacenes de datos y también están en rutinas de las organizaciones, procesos, prácticas y normas”

**Cultura organizacional,** La cultura organizacional según Robbins (1999) “se refiere a un sistema de actitudes y valores compartidos con los miembros de una organización, lo que conlleva a distinguirlas y diferenciarlas de otras organizaciones”, y según Akamine et al. (2004) “La cultura comprende las cualidades que tienen las organizaciones que intervienen mayormente en el comportamiento de sus miembros para los diversos procesos o actividades que realizan”.

**Data mart,** “es un repositorio de información, similar a un DW, pero orientado a un área o departamento específico de la organización (por ejemplo, Compras, Ventas, RRHH, etc.), a diferencia del DW que cubre toda la organización, es decir la diferencia fundamental es su alcance” (Kimball et al, 1998).

**Data mining- minería de datos** Vallejos “la establece como la integración de un conjunto de áreas que tienen como propósito la identificación de un

conocimiento obtenido a partir de las bases de datos que aporten un sesgo hacia la toma de decisiones. Es el paso consistente en el uso de algoritmos concretos que generan una enumeración de patrones a partir de los datos pre-procesados”.

**Data warehouse (DW)**, Un almacén de datos (data warehouse, DW) según Inmon (Inmon 2002, Imhoff & Gallemmo 2003), “es una colección de datos orientada a un determinado ámbito (empresa, organización, etc.), integrado, no volátil y variable en el tiempo, que ayuda a la toma de decisiones en la entidad en la que se utiliza”.

**Datos**, según Davenport y Prusak (2001) “Son un conjunto de hechos discretos y objetivos acerca de acontecimientos, sin contenido inherente, no incluyen opiniones, ni interpretaciones, ni bases sólidas para adopción de medidas”

**Estrategia**: “Es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos”. (Guillermo Westreicher, 2020)

**Gestión de conocimiento**, “se basa en la administración de recursos que ayudan a las organizaciones a desarrollar procesos para adquirir y compartir capital intelectual” Gálvez Martínez A. Melissa Castañeda Cuéllar M. Tarazona Bermúdez (2017)

**Gestión**: “una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, y los objetivos superiores de la organización considerada”. Casassus (2000 p.100)

**Información**, según Davenport y Prusak (2001) “Los datos se transforman en información, tienen un significado de acuerdo a la organización. Esta información hace cambiar la manera en la cual el receptor percibe algo, puede modificar su criterio y conducta”

**Infraestructura Organizacional**. - Para Imran (2014), “consiste en la tecnología y la cultura, siendo el entorno que facilita los procesos de Gestión del Conocimiento”.

**Innovación.** "la innovación consiste no sólo en nuevos productos y procesos, sino también en nuevas formas de organización, nuevos mercados y nuevas fuentes de materias primas" (Berry & Taggart, 1994)

**Sistema:** según LUDWIG Von Bertalanffy (1973), se puede definir "como un conjunto de elementos que interactúan entre ellos".

**Tecnología de información:** "Según (Bologna & Wells, 1997), la tecnología de la información (TI) se entiende como aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información."

**Toma de decisiones.** En términos básicos según es el "proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción". (Hellriegel y Slocum, 2009). Además, se define a la toma de decisiones como "el proceso para identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico". (Stoner, 2009)

### 3.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE X	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Inteligencia de negocios	Según Ahumada Tello et al., 2011 “es el conjunto de metodologías, acciones y herramientas para la administración y creación de conocimiento por medio del análisis de datos en las instituciones”.	Esta variable se midió a por 3 dimensiones: sistemas de información (3 indicadores), innovación, (3 indicadores) y toma de decisiones (3 indicadores). Se midió con un instrumento con 15 ítems con respuesta tipo Likert y los rangos fueron: Bajo, regular, bueno y excelente.	• Sistemas de información.	- Operativo - Estrategia - Base de datos	(5) Siempre (4) casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca  <b>NIVEL DE RANGO</b> fueron: Bajo, regular, bueno y excelente.
			• Innovación.	- Investigación y desarrollo - Nuevos servicios - Nuevos procesos	
			• Toma de decisiones.	- Estructura organizacional - Sistemas de calidad - La gerencia	
VARIABLE Y	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Gestión del Conocimiento	Según Santana et al. (2011) y Wahlroos, (2010) “Proceso activo para la creación, almacenamiento, transferencia, aplicación y uso del conocimiento con el propósito de mejorar los resultados en una empresa”.	Esta variable se midió por medio de 3 dimensiones: medios sociales (3 indicadores), factores críticos de éxito (2 indicadores), y barreras para la aplicación de la gestión del conocimiento, (1 indicador). Se midió con un instrumento con 15 ítems con respuesta tipo Likert y los rangos establecidos fueron: Bajo, regular, bueno y excelente.	• Medios sociales.	- Empleo - Interés - Frecuencia	(5) Siempre (4) casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca  <b>NIVEL DE RANGO</b> fueron: Bajo, regular, bueno y excelente.
			• Factores críticos de éxito.	- Cultura organizacional - Estrategia	
			• Barreras para la implantación.	- Barreras	

Fuente:

Elaboración

Propia

## **CAPITULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación significativa de la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

### **4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

1. Existe relación significativa de los sistemas de información en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.
2. Existe relación significativa de la innovación en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.
3. Existe relación significativa de la toma de decisiones en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

### **4.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLE**

#### **4.3.1. Definición Conceptual**

**Inteligencia de negocios:** Es la agrupación de metodologías, acciones y herramientas para la administración y creación de conocimiento a través del análisis de datos presentes en instituciones. (Ahumada Tello et al., 2011).

**Gestión del Conocimiento:** Proceso dinámico de creación, almacenamiento, transferencia, aplicación y uso del conocimiento con el

fin de mejorar los resultados en una organización. (Santana et al., 2011 & Wahlroos, 2010).

#### **4.3.2. Definición operacional**

##### **Inteligencia de negocios:**

Esta variable se midió de acuerdo a 3 dimensiones: sistemas de información (3 indicadores), innovación, (3 indicadores) y toma de decisiones (3 indicadores). Se midió con un instrumento con 15 preguntas tipo Likert con rangos fueron: Bajo, regular, bueno y excelente.

##### **Gestión del Conocimiento:**

Esta variable se midió por medio de 3 dimensiones: medios sociales (3 indicadores), factores críticos de éxito (2 indicadores), y barreras para la aplicación de la gestión del conocimiento, (1 indicador). Se midió con un instrumento 15 preguntas tipo Likert con rangos establecidos fueron: Bajo, regular, bueno y excelente.

## **CAPITULO V: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

### **5.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque de la investigación es cuantitativo.

#### **5.1.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

Es Básica según Sánchez Carlessi, H. y Reyes Meza, C. (2006) “los tipos de investigación (según su finalidad) son: Investigación básica, pura o fundamental. Se define como aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato” p.122

Es Básica; según Tamayo & Tamayo (1997) “porque la investigación se basa en investigación básica, pura o fundamental en las ciencias fácticas o formales para luego formulan problemas o hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad. Se llama también tecnológico, porque su producto no es un conocimiento puro, sino tecnológico” p. 69

#### **5.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Descriptivo correlacional y transversal Según Tamayo M. (1999) porque “persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores” p.47. Determinaremos la asociación entre las variables: Inteligencia de negocios y la Gestión del conocimiento; se realizará en un mismo momento.

## 5.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

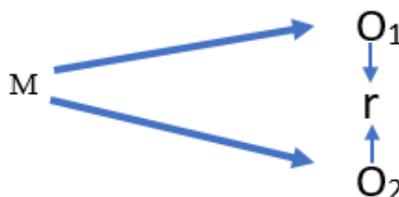
### 5.2.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Hipotético-Deductivo: Nos permitió verificar la hipótesis. Como dice Velásquez y Rey (1999): “En este sentido las hipótesis suponen un elevado nivel de teorización, que permite abordar los problemas utilizando el método hipotético-deductivo.” p.99

Método específico: se aplicó el método estadístico que permitirá comprobar hipótesis.

### 5.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Es un diseño No experimental, según Hernández, et al. (2003) “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” p.205. De corte transversal, Hernández, et al. (2003) “porque la recolección de datos se realizó en un solo momento” según gráfico:



Dónde:

M= Muestra,

O1 =Inteligencia de negocio

O2 = Gestión de conocimiento

r = Relación entre las variables.

## 5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.3.1. POBLACIÓN

La población fue comprendida por los trabajadores Administrativos, vendedores, carpinteros y operadores de la Mueblería “Santa Cecilia” en sus sedes.

**Tabla 1.** Cuadro de población

POBLACIÓN	CANTIDAD
Gerente	1
Administradores (Ica, Pisco, Chincha, Nasca, Palpa y Marcona)	6
Contador	2
Obreros (carpintería y Operadores)	115
Vendedores	42
Cajeros	9
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>

Fuente: Elaboración Propia

### 5.3.2. MUESTRA

La muestra fue con muestreo aleatorio simple, por la elección de los elementos está dependiendo de la probabilidad, de que cualquier elemento pueda elegirse.

El tamaño de la muestra según fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p.qN}{e^2 (N - 1) + Z^2 p.q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población = 175

Z = Nivel de confianza = 1.96

e = Margen de error permitido 5%

p = Probabilidad de ocurrencia del evento =0.5

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento =0.5

n= Tamaño óptimo de la muestra.

Calculo:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0.5)(0.5)(175)}{0.05^2 (175 - 1) + (1,96)^2 (0.5)(0.5)}$$

Tamaño de la muestra

Siendo el tamaño de 120 trabajadores entre administrativos, vendedores de 6 sucursales.

## 5.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 5.4.1. TÉCNICAS

Según, Arias (2006, p.53) las técnicas “son las distintas formas de

obtener la información”.

- La encuesta: “Técnica que consta de preguntas dirigidas a un número considerable de personas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). para determinar el nivel de la inteligencia de negocio y de gestión de conocimiento.

#### 5.4.2. INSTRUMENTO

Según, Arias (2006, p. 53) “Son la manera que se emplean para recoger y guardar la información”

El Cuestionario: Al respecto Hernández, et al. (2010) indicaron que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p.217).

#### 5.4.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.197.). la validez “Es el grado que un instrumento mide la variable”.

**La validez de los instrumentos**, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “el juicio de expertos consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems”.

**Tabla 2.** Validez de los instrumentos, de acuerdo a los expertos.

EXPERTOS	CONDICIÓN FINAL
Carlos Ricardo Córdova Salas	Aplicable
Dante Fermín Calderón Huamani	Aplicable
José Carlos Rodríguez Chacón	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia.

Los instrumentos de recolección de datos que utilizaremos constan de ítems en **escala Likert**, se utilizará el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna, analizara la correlación media de cada ítem que integran en el instrumento.

**La confiabilidad** según Hogan (2004) dice: “La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores”

**Tabla 3.** Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach.

CONFIABILIDAD	
Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,51[	inaceptable
[0.5; 0.6[	Pobre
[0.6; 0.7[	Débil
[0.7; 0.8[	Aceptable
[0.8; 0.9[	Bueno
[0.9; 1]	Excelente

Fuente: Hogan, 2004

Hogan (2004), señala que “la confiabilidad en el rango de 0.7 y 0.8 es lo suficientemente buena para cualquier propósito de investigación.”

Para el cálculo del alfa de Cronbach se tiene las variantes siguientes:

a) Mediante la varianza de los ítems:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$ = Alfa de Crombach

K= Numero de cada Item

$V_i$ = Varianza de cada Item

$V_t$  = Varianza total.

**Tabla 4.** Confiabilidad de los instrumentos de Alfa de Cronbach

Instrumento	Nº Ítems	Alfa De Cronbach
Inteligencia de Negocios	14	,748
Gestión del conocimiento	14	,813

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5.** Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6.** *Estadísticas de fiabilidad de la variable Inteligencia de Negocios*

Alfa de Cronbach	N de preguntas
,748	14

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7.** *Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión del conocimiento.*

Alfa de Cronbach	N de preguntas
,813	14

Fuente: Elaboración propia

El instrumento de las dos variables tiene 0,748 y 0, 813 de confiabilidad está dentro de los ACEPTABLE.

#### 5.4.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se efectuó con el software Microsoft Excel y el estadístico informático SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 22, vers. en español. Para organizar los datos se usó la estadística descriptiva mediante tablas de frecuencias y para la contratación de hipótesis se tomará en cuenta Chi - Cuadrado.

#### 5.4.5. ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la tesis, así como su desarrollo de la investigación se dio cumpliendo a la ética profesional respetando la autoría sometiéndonos al software Turnitin, para realizar las pruebas del estudio, en la Mueblería “Santa Cecilia” se tuvo en cuenta la confidencialidad existiendo anonimato al aplicar los cuestionarios, sin juzgar sus respuestas ni resultados.

## CAPÍTULO VI: RESULTADOS

### 6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

#### 6.1.1. Tablas de frecuencias de las encuestas

**Tabla 8.** Frecuencia de la Pregunta 1.

**1.-En esta mueblería existe sistemas computacionales para registrar la atención de cliente de la mueblería.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	32,5	32,5	32,5
	Casi nunca	29	24,2	24,2	56,7
	A veces	21	17,5	17,5	74,2
	Casi siempre	13	10,8	10,8	85,0
	siempre	18	15,0	15,0	100,0
	Total		120	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

1.-En esta mueblería existe sistemas computacionales para registrar la atención de cliente de la mueblería.

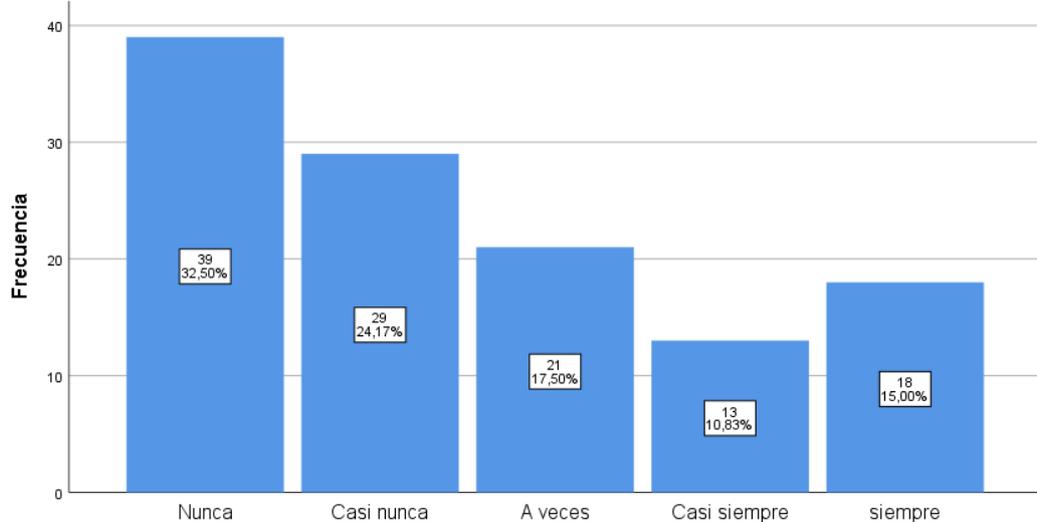


Figura 5. Frecuencia de la pregunta 1

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

## INTERPRETACIÓN

A la 1 pregunta, Se observa el 32,50% (39 encuestados) nunca existe sistemas computacionales para registrar la atención de la mueblería, el 24,17% (29 encuestados), dice casi nunca, el 17,50% (21 encuestados) dice a veces, 15% (18 encuestados) dice siempre, 10,83% (13 encuestados) dice a casi siempre.

**Tabla 9.** Frecuencia de la Pregunta 2.

### 2.-En esta mueblería cuenta con sistemas que ayude al control de las actividades productivas de los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	30,8	30,8	30,8
	Casi nunca	38	31,7	31,7	62,5
	A veces	22	18,3	18,3	80,8
	Casi siempre	12	10,0	10,0	90,8
	siempre	11	9,2	9,2	100,0
	Total		120	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### 2.-En esta mueblería cuenta con sistemas que ayude al control de las actividades productivas de los trabajadores.

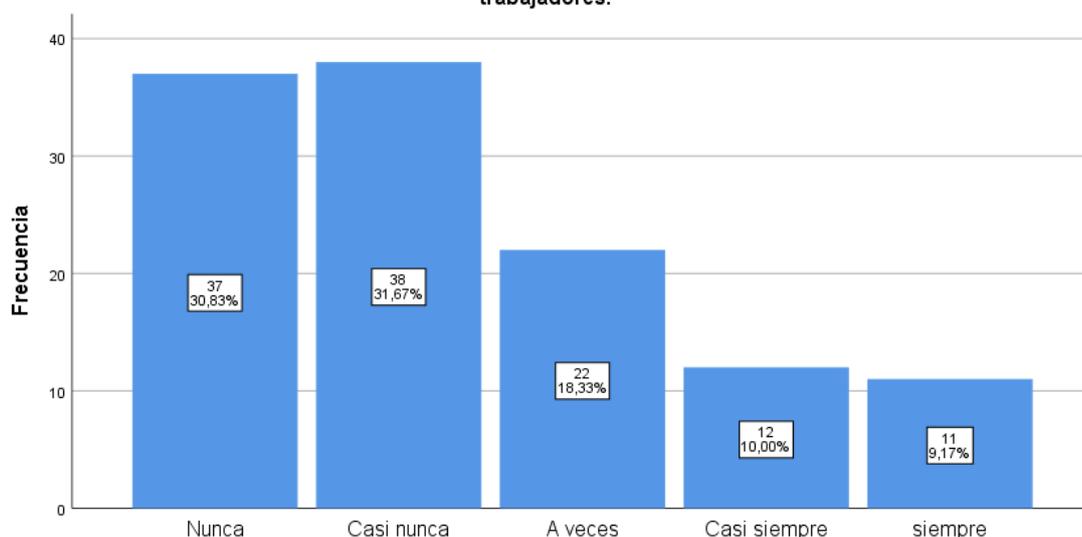


Figura 6. Frecuencia de la pregunta 2

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

## INTERPRETACIÓN

A la pregunta 2, se observa el 30,83% (37 encuestados) nunca cuenta con sistemas que ayude al control de las actividades productivas de los trabajadores, el 38,67% (38 encuestados), dice casi nunca, el 18,33% (22 encuestados) dice a veces, 10% (12 encuestados) dice casi siempre, 9,17% (11 encuestados) dice siempre.

**Tabla 10.** Frecuencia de la Pregunta 3.

**3.-En esta mueblería se maneja las actividades diarias por medio de sistemas de información computacionales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	30,8	30,8	30,8
	Casi nunca	15	12,5	12,5	43,3
	A veces	35	29,2	29,2	72,5
	Casi siempre	16	13,3	13,3	85,8
	siempre	17	14,2	14,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

**3.-En esta mueblería se maneja las actividades diarias por medio de sistemas de información computacionales.**

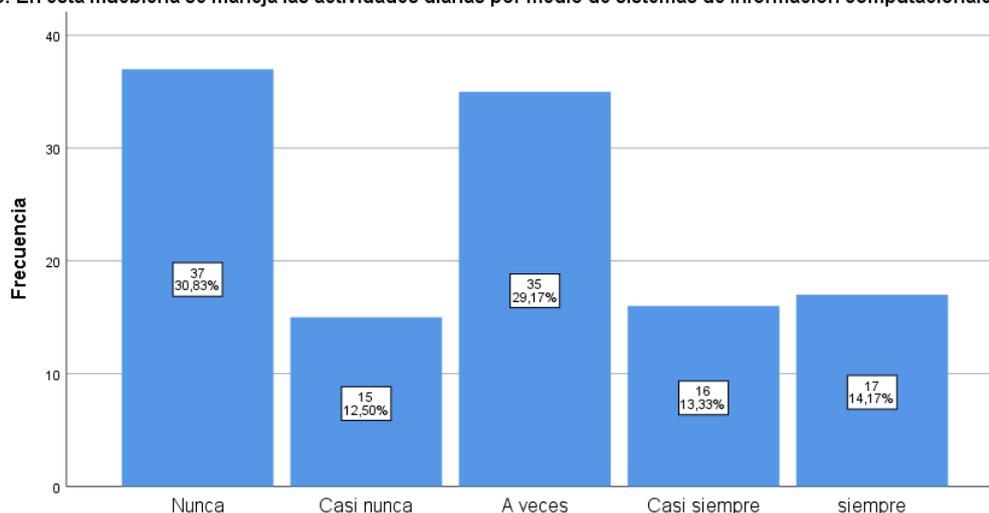


Figura 7. Frecuencia de la pregunta 3

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

A la pregunta 3, se observa el 30,83% (37 encuestados) nunca se maneja las actividades diarias por medio de sistemas de información computacionales, el 12,50% (15 encuestados), dice casi nunca, el 29,17% (35 encuestados) dice a veces, 13,33% (16 encuestados) dice casi siempre, 14,17% (17 encuestados) dice siempre.

**Tabla 11.** *Frecuencia de la Pregunta 4.*

**4.-Existen sistemas que apoyen en el cálculo las demandas de atención a los clientes para así estar listos ante cualquier eventualidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	35	29,2	29,2	58,3
	A veces	17	14,2	14,2	72,5
	Casi siempre	14	11,7	11,7	84,2
	siempre	19	15,8	15,8	100,0
	Total		120	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

4.-Existen sistemas que apoyen en el cálculo las demandas de atención a los clientes para así estar listos cualquier eventualidad.

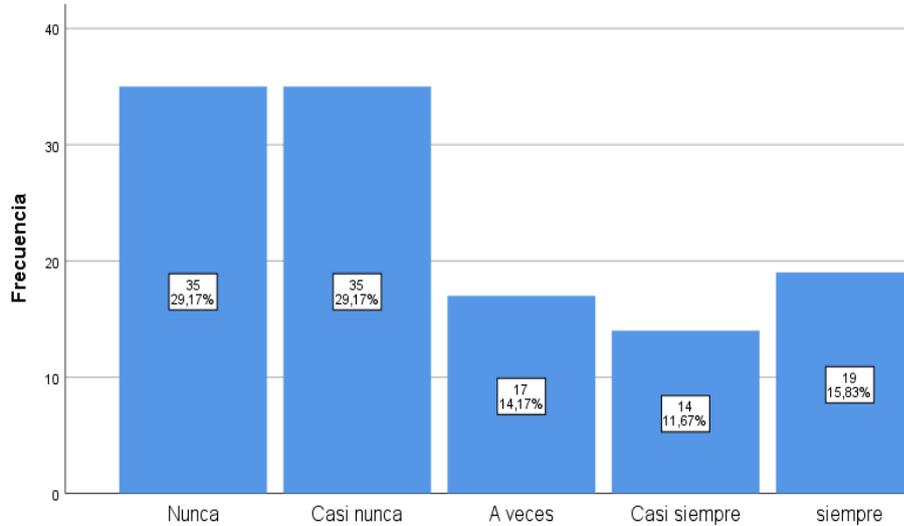


Figura 8. Frecuencia de la pregunta 4

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

A la pregunta 4, se observa el 29,17% (35 encuestados) nunca, existen sistemas que apoyen en el cálculo las demandas de atención a los clientes para así estar listos ante cualquier eventualidad, el 29,17% (35 encuestados), dice casi nunca, el 14,17% (17 encuestados) dice a veces, 11,67% (14 encuestados) dice casi siempre, 15,83% (19 encuestados) dice siempre.

Tabla 12. Frecuencia de la Pregunta 5.

5.-En esta mueblería se tienen sistemas que ayudan a calcular las atenciones de los clientes realizados en un periodo determinado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	30,8	30,8	30,8
	Casi nunca	29	24,2	24,2	55,0
	A veces	26	21,7	21,7	76,7
	Casi siempre	16	13,3	13,3	90,0
	siempre	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

5.-En esta mueblería se tienen sistemas que ayudan a calcular las atenciones de los clientes realizados en un periodo determinado.

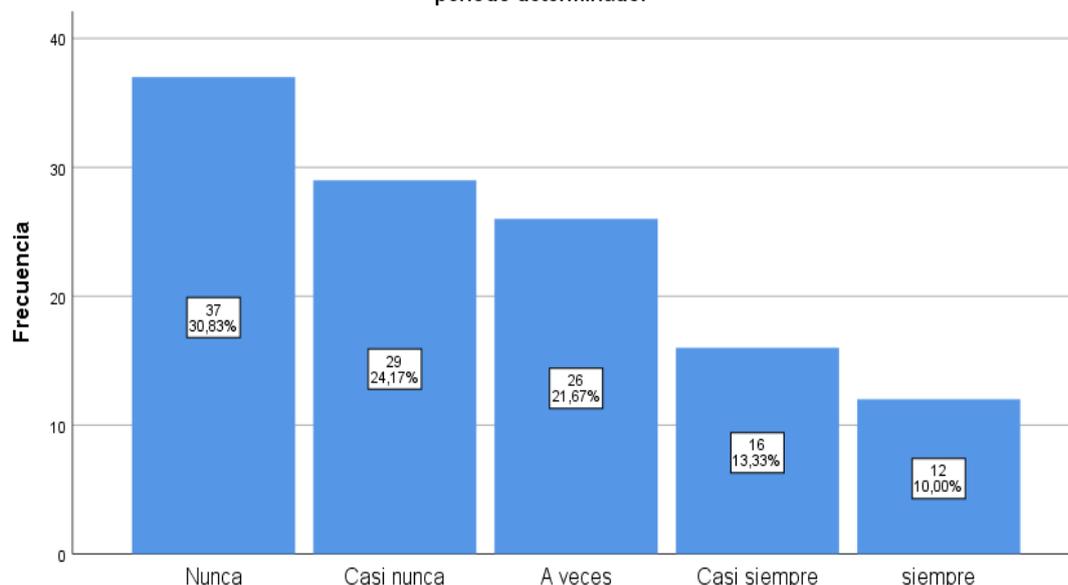


Figura 9. Frecuencia de la pregunta 5

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24.

### INTERPRETACIÓN

A la pregunta 5, se observa el 30,83% (37 encuestados) nunca, en esta mueblería se tienen sistemas que ayudan a calcular las atenciones de los clientes realizados en un periodo determinado, el 24,17% (29 encuestados), dice casi nunca, el 21,67% (26 encuestados) dice a veces, 13,33% (16 encuestados) dice casi siempre, 10% (12 encuestados) dice siempre.

Tabla 13. Frecuencia de la Pregunta 6.

6.-Existen sistemas que guardan información el tiempo suficiente para apoyar a tomar decisiones para el futuro de la mueblería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	33	27,5	27,5	56,7
	A veces	23	19,2	19,2	75,8
	Casi siempre	17	14,2	14,2	90,0
	siempre	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

6.-Existen sistemas que guardan información el tiempo suficiente para apoyar a tomar decisiones para el futuro de la mueblería.

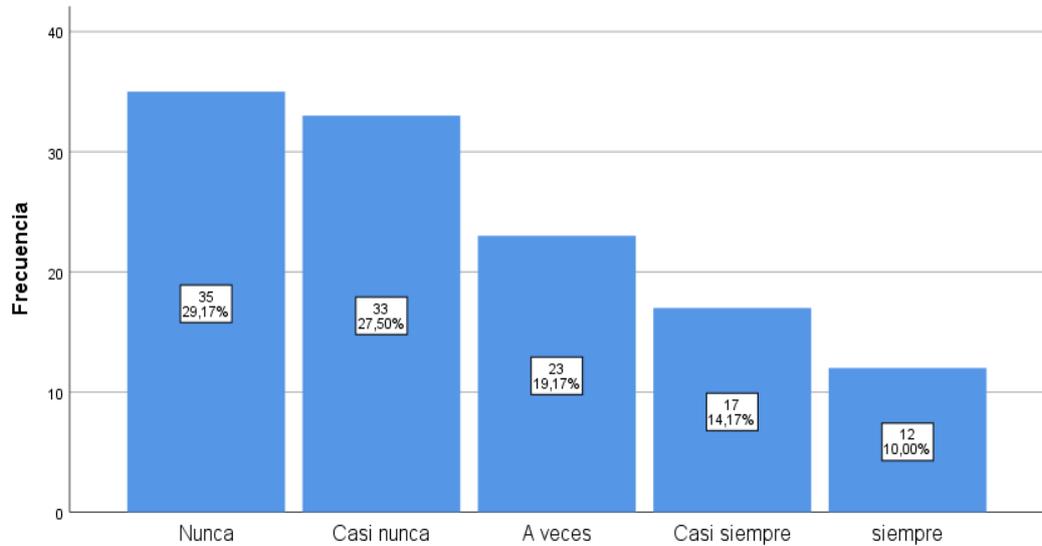


Figura 10. Frecuencia de la pregunta 6

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

A la pregunta 6, se observa el 29,17% (35 encuestados) nunca, Existen sistemas que guardan información el tiempo suficiente para apoyar a tomar decisiones para el futuro de la mueblería, el 27,50% (33 encuestados), dice casi nunca, el 19,17% (23 encuestados) dice a veces, 14,17% (17 encuestados) dice casi siempre, 10% (12 encuestados) dice siempre.

Tabla 14. Frecuencia de la Pregunta 7

**7.-Contamos con una base de datos operativa de la mueblería que recaba la información diaria en cuanto a atenciones y/o actividades de trabajador**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	28,3	28,3	28,3
	Casi nunca	31	25,8	25,8	54,2
	A veces	28	23,3	23,3	77,5
	Casi siempre	11	9,2	9,2	86,7
	siempre	16	13,3	13,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

7.-Contamos con una base de datos operativa de la mueblería que recaba la información diaria en cuanto a atenciones y/o actividades de trabajador.

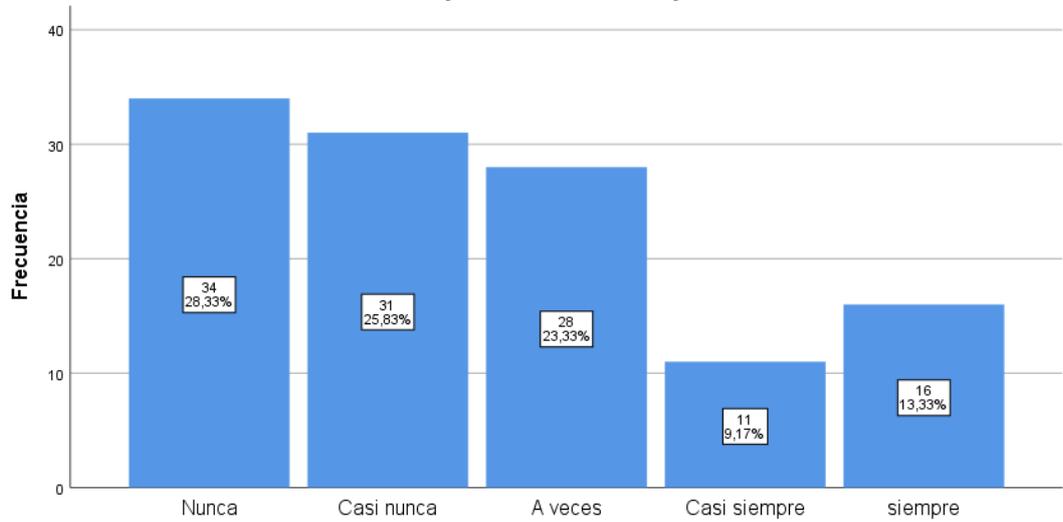


Figura 11. Frecuencia de la pregunta 7

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

A la pregunta 7, se observa el 28,33% (34 encuestados) nunca, contamos con una base de datos operativa de la mueblería que recaba la información diaria en cuanto a atenciones y/o actividades de trabajador, el 25,83% (31 encuestados), dice casi nunca, el 23,33% (28 encuestados) dice a veces, 9,17% (11 encuestados) dice casi siempre, 13,33% (16 encuestados) dice siempre.

Tabla 15. Frecuencia de la Pregunta 8.

8.-Existe una base de conocimiento para el uso de los trabajadores y mejora de los procesos del servicio de la mueblería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	25	20,8	20,8	57,5
	A veces	22	18,3	18,3	75,8
	Casi siempre	11	9,2	9,2	85,0
	siempre	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

**8.-Existe una base de conocimiento para el uso de los trabajadores y mejora de los procesos del servicio de la mueblería.**

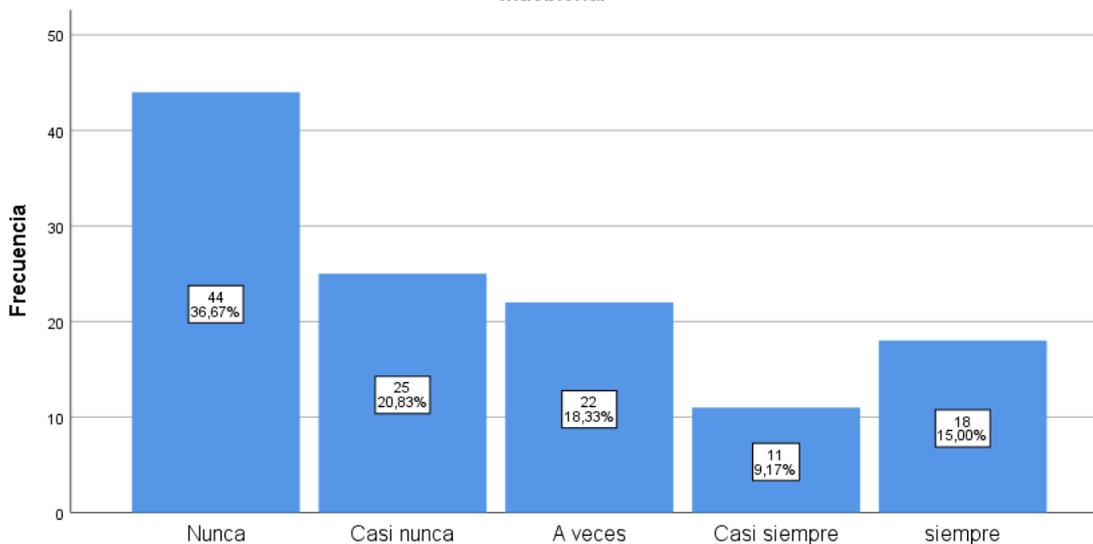


Figura 12. Frecuencia de la pregunta 8

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

**INTERPRETACIÓN**

A la pregunta 8, se observa el 36,67% (44 encuestados) nunca, existe una base de conocimiento para el uso de los trabajadores y mejora de los procesos del servicio de la mueblería, el 20,83% (25 encuestados), dice casi nunca, el 18,33% (22 encuestados) dice a veces, 9,17% (11 encuestados) dice casi siempre, 15% (18 encuestados) dice siempre.

**Tabla 16. Frecuencia de la Pregunta 9.**

**9.-Esta mueblería destina presupuesto para mejorar los servicios para la mueblería.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	25	20,8	20,8	50,8
	A veces	38	31,7	31,7	82,5
	Casi siempre	13	10,8	10,8	93,3
	siempre	8	6,7	6,7	100,0

Total	120	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

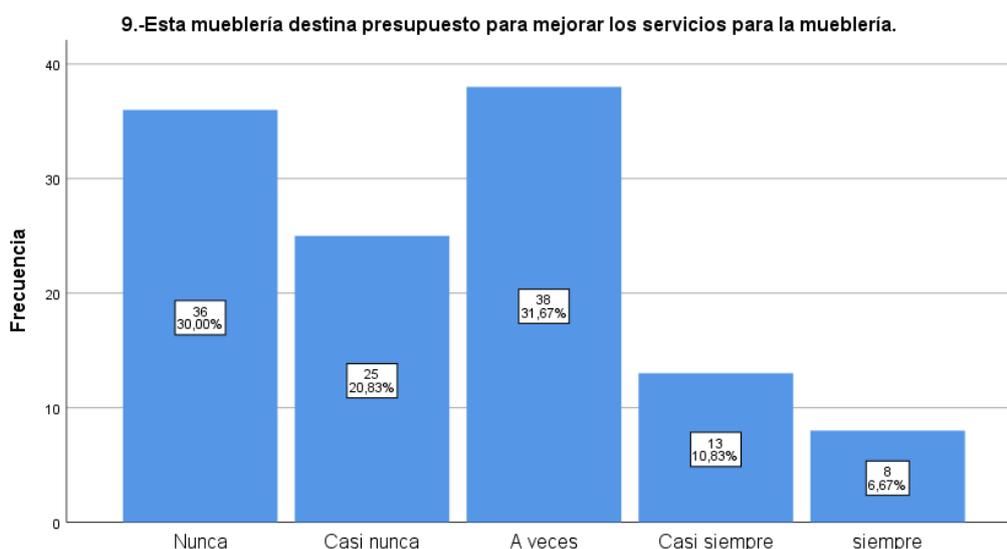


Figura 13. Frecuencia de la pregunta 9

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

## INTERPRETACIÓN

A la pregunta 09, se observa el 30% (36 encuestados) nunca, esta mueblería destina presupuesto para mejorar los servicios para la mueblería, el 20,83% (25 encuestados), dice casi nunca, el 31,67% (38 encuestados) dice a veces, 10,83% (13 encuestados) dice casi siempre, 6,67% (8 encuestados) dice siempre.

Tabla 17. Frecuencia de la Pregunta 10

**10-Son los nuevos servicios para los clientes lo que nos diferencia de nuestra competencia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	23,3	23,3	23,3
	Casi nunca	35	29,2	29,2	52,5
	A veces	22	18,3	18,3	70,8
	Casi siempre	18	15,0	15,0	85,8

siempre	17	14,2	14,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

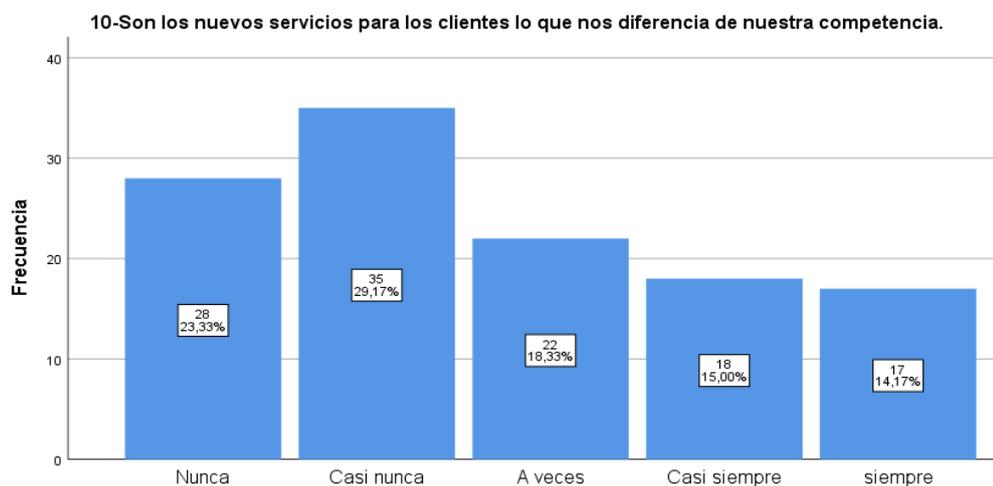


Figura 14. Frecuencia de la pregunta 10

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

## INTERPRETACIÓN

A la pregunta 10, se observa el 23,33% (28 encuestados) nunca, son los nuevos servicios para los clientes lo que nos diferencia de nuestra competencia, el 29,17% (35 encuestados), dice casi nunca, el 18,33% (12 encuestados) dice a veces, 15% (18 encuestados) dice casi siempre, 14,17% (17 encuestados) dice siempre.

Tabla 18. Frecuencia de la Pregunta 11.

### 11-Esta mueblería busca buenas prácticas para llevar mantener una mejora continua de sus procesos de atención.

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Nunca	32	26,7	26,7	26,7
	Casi nunca	36	30,0	30,0	56,7
	A veces	19	15,8	15,8	72,5
	Casi siempre	16	13,3	13,3	85,8
	siempre	17	14,2	14,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

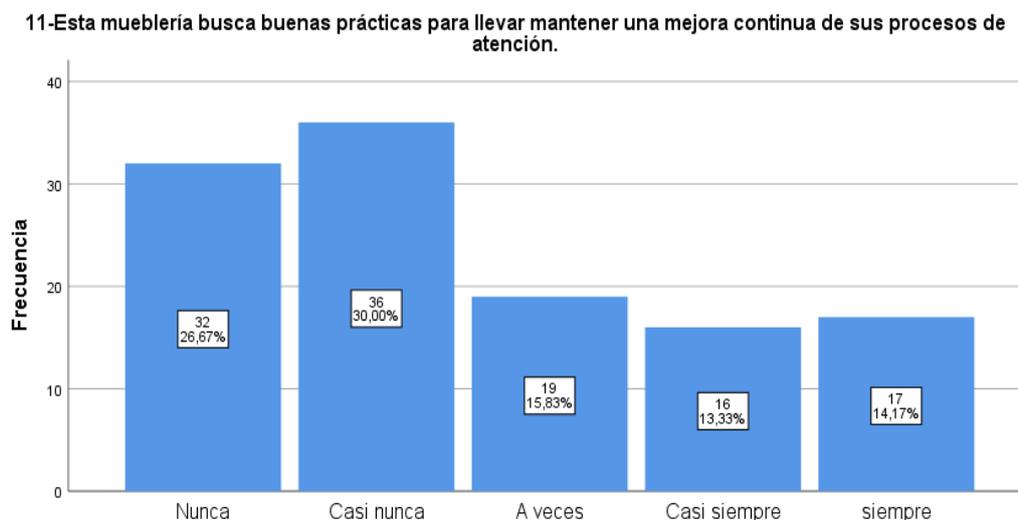


Figura 15. Frecuencia de la pregunta 11

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

## INTERPRETACIÓN

A la pregunta 11, se observa el 26,67% (32 encuestados) nunca, esta mueblería busca buenas prácticas para llevar mantener una mejora continua de sus procesos de atención, el 30% (36 encuestados), dice casi nunca, el 15,83% (19 encuestados) dice a veces, 13,33% (16 encuestados) dice casi siempre, 14,17% (17 encuestados) dice siempre.

**Tabla 19.** Frecuencia de la Pregunta 12.

**12-Los equipos de trabajo son diversos y funciones de los trabajadores se complementan para llevar a cabo la toma de decisiones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	32,5	32,5	32,5
	Casi nunca	33	27,5	27,5	60,0
	A veces	19	15,8	15,8	75,8

Casi siempre	14	11,7	11,7	87,5
siempre	15	12,5	12,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

**12-Los equipos de trabajo son diversos y funciones de los trabajadores se complementan para llevar a cabo la toma de decisiones.**

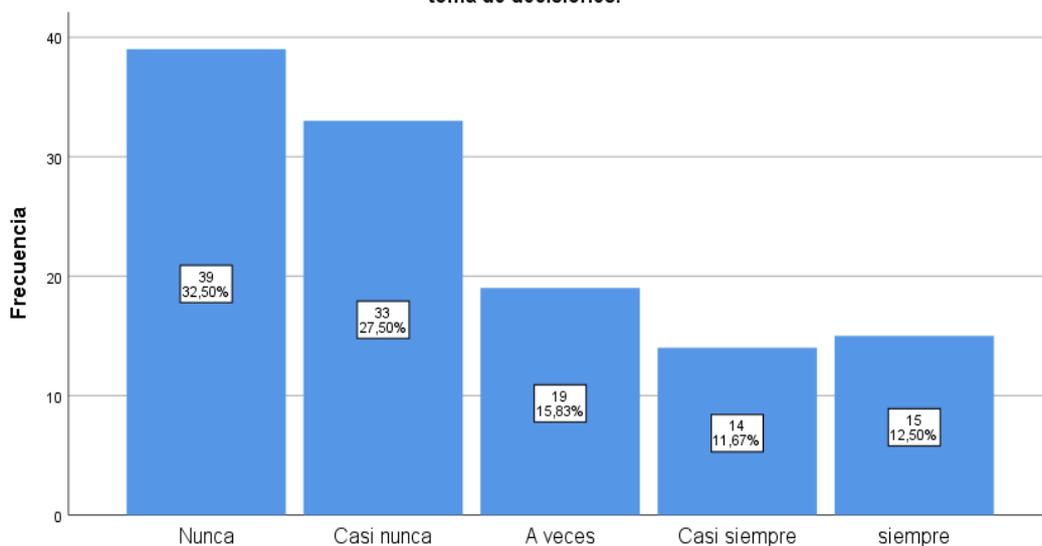


Figura 16. Frecuencia de la pregunta 12

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

## INTERPRETACIÓN

A la pregunta 12, se observa el 32,50% (39 encuestados) nunca, los equipos de trabajo son diversos y funciones de los trabajadores se complementan para llevar a cabo la toma de decisiones, el 27,50% (33 encuestados), dice casi nunca, el 15,83% (19 encuestados) dice a veces, 11,67% (14 encuestados) dice casi siempre, 12,50% (15 encuestados) dice siempre.

**Tabla 20.** Frecuencia de la Pregunta 13.

**13-La calidad es uno de los factores que influencia mayor en los procesos de toma de decisiones.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	40	33,3	33,3	33,3
Casi nunca	34	28,3	28,3	61,7

A veces	18	15,0	15,0	76,7
Casi siempre siempre	15	12,5	12,5	89,2
	13	10,8	10,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

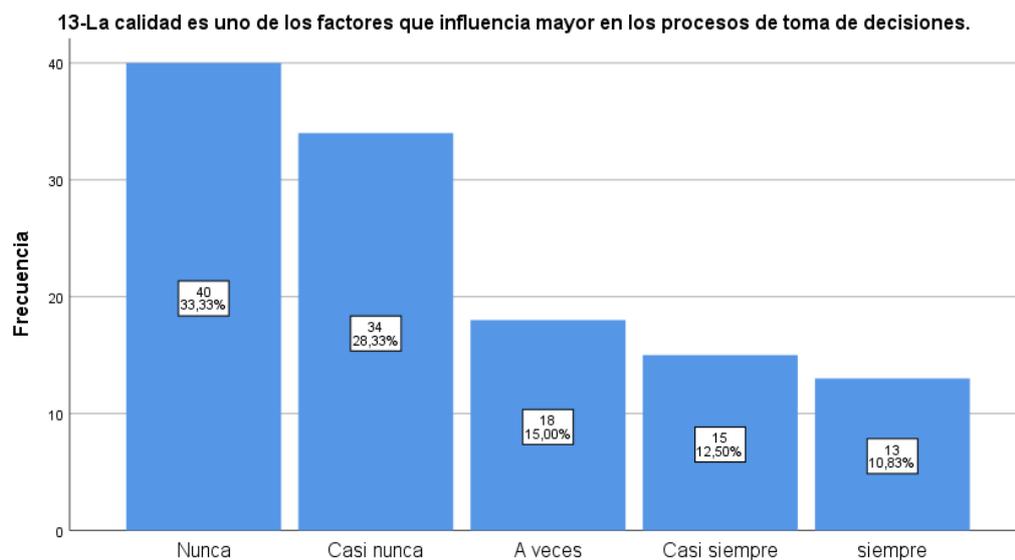


Figura 17. Frecuencia de la pregunta 13

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

## INTERPRETACIÓN

A la pregunta 13, se observa el 33,33% (40 encuestados) nunca, la calidad es uno de los factores que influencia mayor en los procesos de toma de decisiones, el 28,33% (34 encuestados), dice casi nunca, el 15,00% (18 encuestados) dice a veces, 12,50% (15 encuestados) dice casi siempre, 10,83% (13 encuestados) dice siempre.

Tabla 21. Frecuencia de la Pregunta 14

**14-Las opiniones de los trabajadores son tomadas en cuenta al momento de decidir las acciones estratégicas de la mueblería, tales como capacitación y mejora de servicios y atención al cliente.**

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Nunca	38	31,7	31,7	31,7
	Casi nunca	38	31,7	31,7	63,3
	A veces	20	16,7	16,7	80,0
	Casi siempre	8	6,7	6,7	86,7
	siempre	16	13,3	13,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

14-Las opiniones de los trabajadores son tomadas en cuenta al momento de decidir las acciones estratégicas de la mueblería, tales como capacitación y mejora de servicios y atención al cliente.

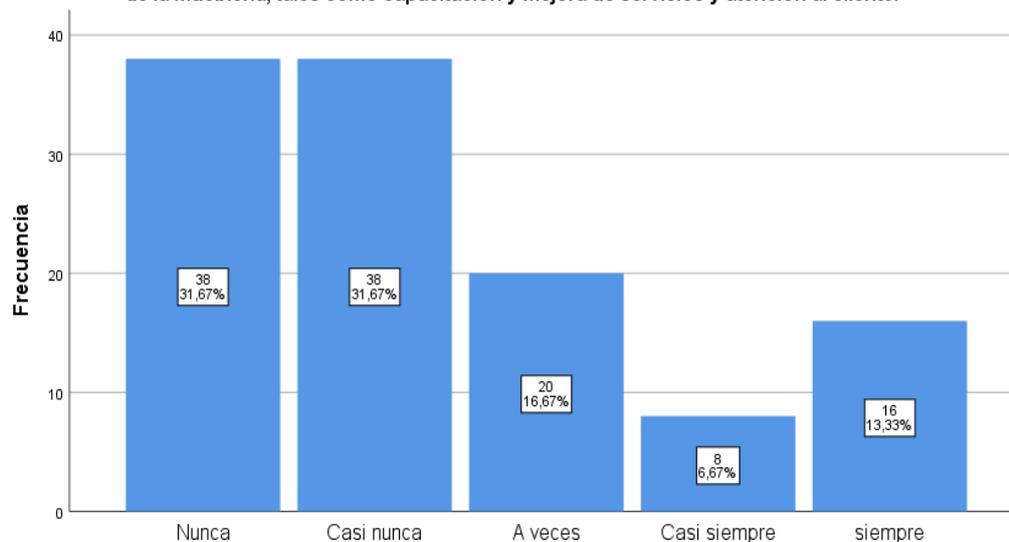


Figura 18. Frecuencia de la pregunta 14

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

A la pregunta 14, se observa el 31,67% (38 encuestados) nunca, las opiniones de los trabajadores son tomadas en cuenta al momento de decidir las acciones estratégicas de la mueblería, tales como capacitación y mejora de servicios y atención al cliente, el 31,67% (38 encuestados), dice casi nunca, el 16,67% (20 encuestados) dice a veces, 6,67% (8 encuestados) dice casi siempre, 13,33% (16 encuestados) dice siempre.

Tabla 22. Frecuencia de la Pregunta 15.

**15-Los jefes de cada sede estimulan para que se revisen y mejoren las actividades mediante la creatividad, innovación y resultado del aprendizaje.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	36	30,0	30,0	30,0

Casi nunca	25	20,8	20,8	50,8
A veces	19	15,8	15,8	66,7
Casi siempre	19	15,8	15,8	82,5
siempre	21	17,5	17,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

15-Los jefes de cada sede estimulan para que se revisen y mejoren las actividades mediante la creatividad, innovación y resultado del aprendizaje.

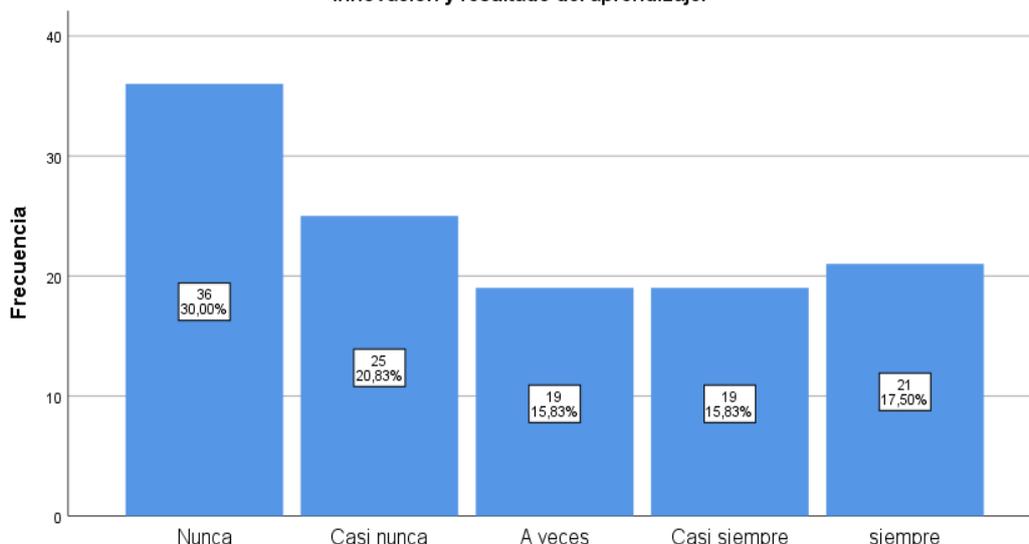


Figura 19. Frecuencia de la pregunta 15

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

A la pregunta 15, se observa el 30,00% (36 encuestados) nunca, los jefes de cada sede estimulan para que se revisen y mejoren las actividades mediante la creatividad, innovación y resultado del aprendizaje., el 20,83% (25 encuestados), dice casi nunca, el 15,83% (19 encuestados) dice a veces, 15,83% (19 encuestados) dice casi siempre, 17,50% (21 encuestados) dice siempre.

Tabla 23. Frecuencia de la Pregunta 16

16-Los jefes de cada sede establecen canales adecuados de información para transmitir los fines, objetivos y valores de la mueblería.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	33	27,5	27,5	27,5

Casi nunca	44	36,7	36,7	64,2
A veces	14	11,7	11,7	75,8
Casi siempre	11	9,2	9,2	85,0
siempre	18	15,0	15,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

**16-Los jefes de cada sede establecen canales adecuados de información para transmitir los fines, objetivos y valores de la mueblería.**

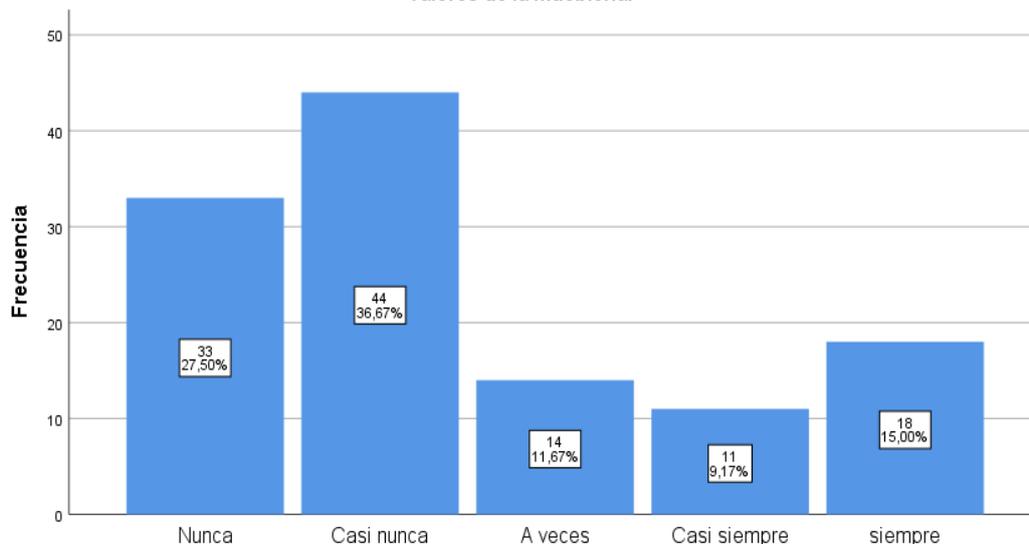


Figura 20. Frecuencia de la pregunta 16

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

## INTERPRETACIÓN

A la pregunta 16, se observa el 27,50% (33 encuestados) nunca, los jefes de cada sede establecen canales adecuados de información para transmitir los fines, objetivos y valores de la mueblería., el 36,67% (44 encuestados), dice casi nunca, el 11,67% (14 encuestados) dice a veces, 9,17% (11 encuestados) dice casi siempre, 15% (18 encuestados) dice siempre.

**Tabla 24.** Frecuencia de la Pregunta 17.

**17-Los jefes de cada sede son accesibles y escuchan al personal.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	33	27,5	27,5	27,5

Casi nunca	31	25,8	25,8	53,3
A veces	25	20,8	20,8	74,2
Casi siempre	17	14,2	14,2	88,3
siempre	14	11,7	11,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

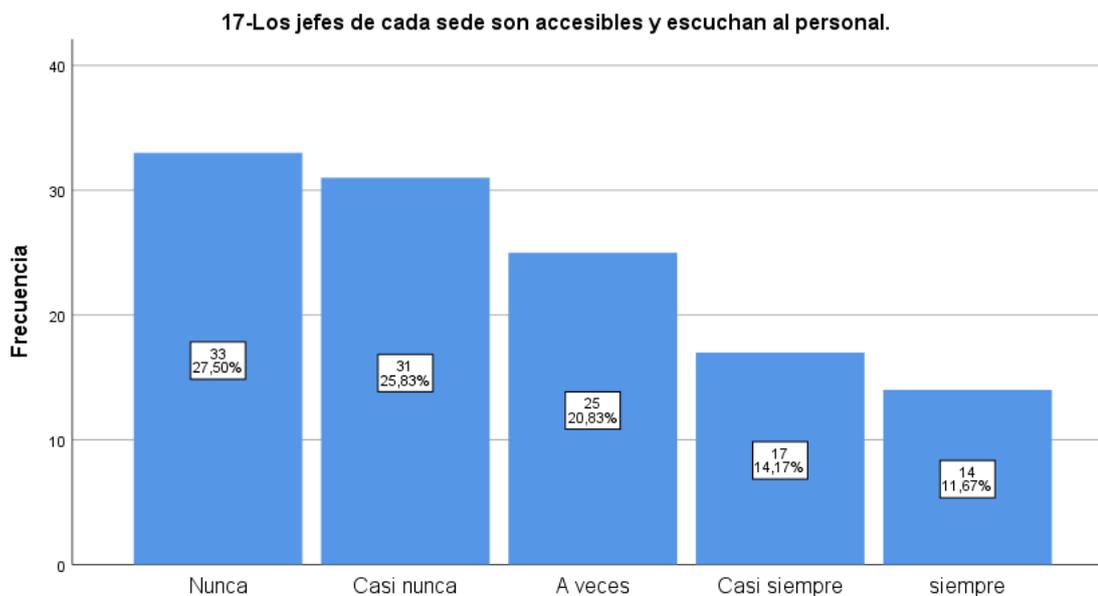


Figura 21. Frecuencia de la pregunta 17

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

## INTERPRETACIÓN

A la pregunta 17, se observa el 27,50% (33 encuestados) nunca, los jefes de cada sede son accesibles y escuchan al personal., el 25,83% (31 encuestados), dice casi nunca, el 14,17% (17 encuestados) dice a veces, 11,67% (14 encuestados) dice casi siempre, 15,83% (19 encuestados) dice siempre.

**Tabla 25.** Frecuencia de la Pregunta 18.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	22,5	22,5	22,5
	Casi nunca	29	24,2	24,2	46,7

A veces	33	27,5	27,5	74,2
Casi siempre	20	16,7	16,7	90,8
siempre	11	9,2	9,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

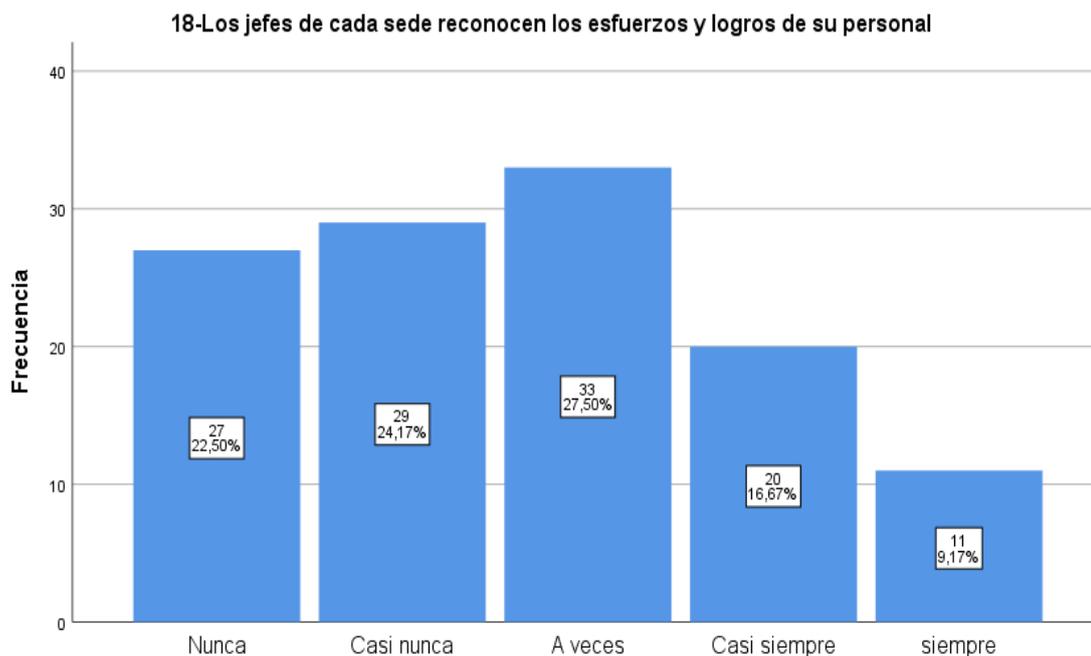


Figura 22. Frecuencia de la pregunta 18

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### **INTERPRETACIÓN**

A la pregunta 18, se observa el 22,50% (27 encuestados) nunca, los jefes de cada sede reconocen los esfuerzos y logros de su personal, el 24,17% (29 encuestados), dice casi nunca, el 27,50% (33 encuestados) dice a veces, 16,67% (20 encuestados) dice casi siempre, 9,17% (11 encuestados) dice siempre.

**Tabla 26.** Frecuencia de la Pregunta 19.

**19-El acceso a la información de mi organización desde el teléfono móvil me ayuda en mis labores.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	30,8	30,8	30,8
	Casi nunca	32	26,7	26,7	57,5
	A veces	19	15,8	15,8	73,3
	Casi siempre	13	10,8	10,8	84,2
	siempre	19	15,8	15,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

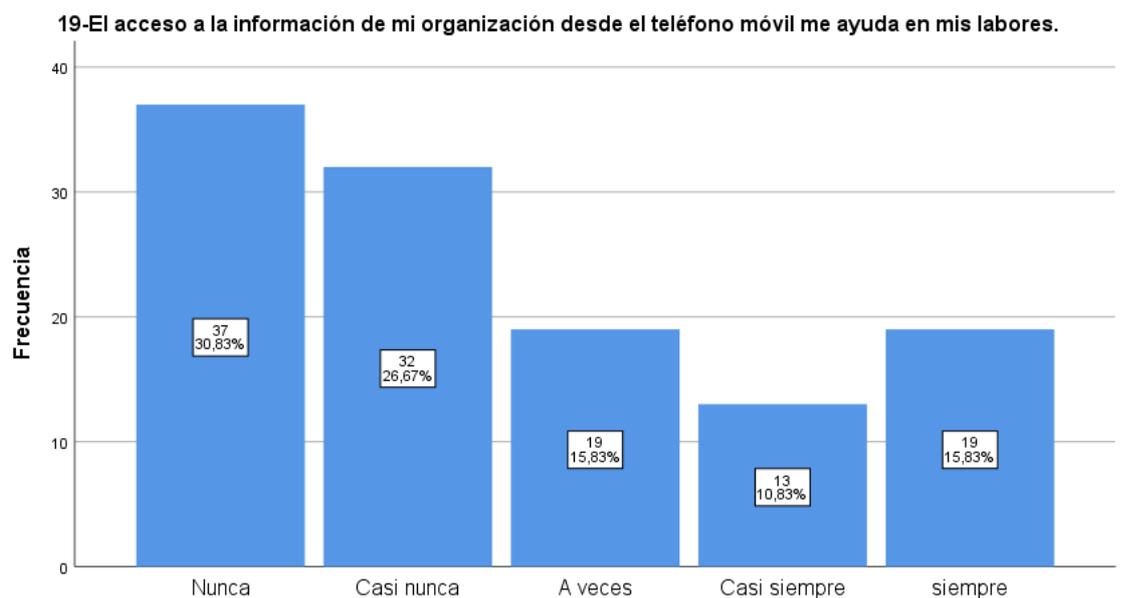


Figura 23. Frecuencia de la pregunta 19

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

## INTERPRETACIÓN

A la pregunta 19, se observa el 30,83% (37 encuestados) nunca, El acceso a la información de mi organización desde el teléfono móvil me ayuda en mis labores., el 26,67% (32 encuestados), dice casi nunca, el 15,83% (19 encuestados) dice a veces, 10,83% (13 encuestados) dice casi siempre, 15,83% (19 encuestados) dice siempre.

**Tabla 27.** Frecuencia de la Pregunta 20.

**20-Los mapas mentales y tableros colaborativos son utilizados en mi mueblería.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	25,8	25,8	25,8
	Casi nunca	31	25,8	25,8	51,7
	A veces	27	22,5	22,5	74,2
	Casi siempre	17	14,2	14,2	88,3
	siempre	14	11,7	11,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

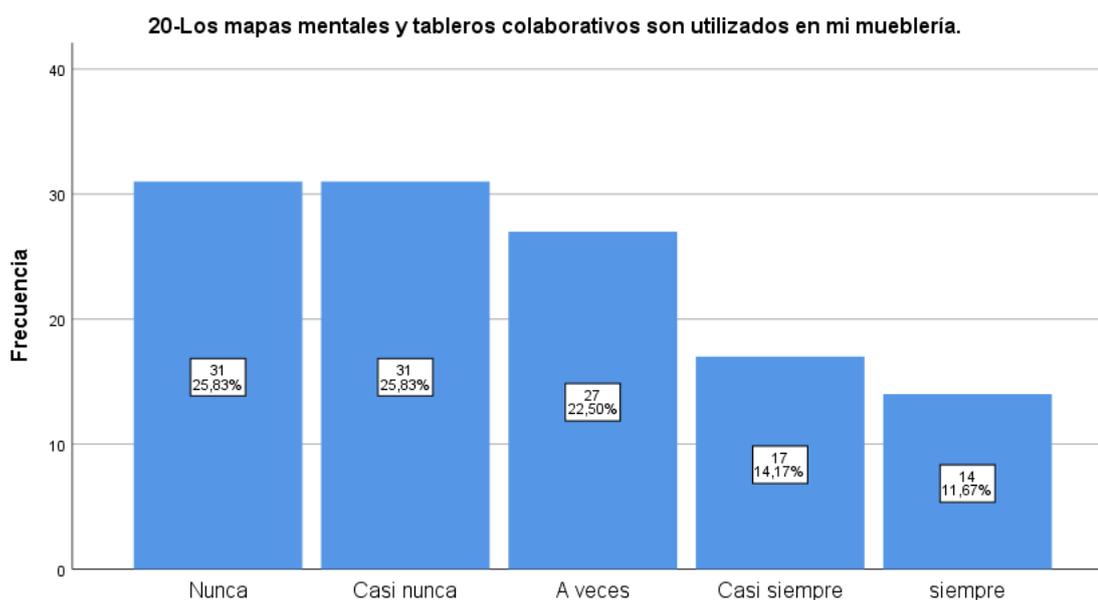


Figura 24. Frecuencia de la pregunta 20

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

**INTERPRETACIÓN**

A la pregunta 20, se observa el 25,83% (31 encuestados) nunca, los mapas mentales y tableros colaborativos son utilizados en mi mueblería., el 59,83% (31 encuestados), dice casi nunca, el 22,50% (27 encuestados) dice a veces, 14,17% (17 encuestados) dice casi siempre, 11,67% (14 encuestados) dice siempre.

**Tabla 28.** Frecuencia de la Pregunta 21.

**21-Los trabajadores cooperan y ayudan cuando les pedimos un poco de información o asesoramiento.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	25,8	25,8	25,8
	Casi nunca	31	25,8	25,8	51,7
	A veces	30	25,0	25,0	76,7
	Casi siempre	16	13,3	13,3	90,0
	siempre	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

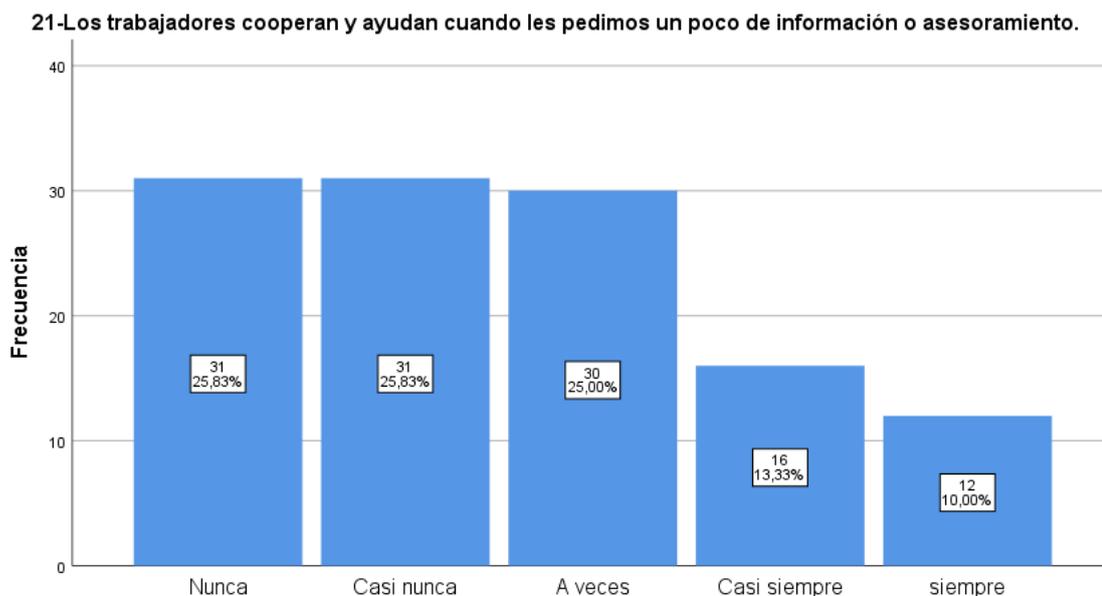


Figura 25. Frecuencia de la pregunta 21

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

A la pregunta 21, se observa el 25,83% (31 encuestados) nunca, los trabajadores cooperan y ayudan cuando les pedimos un poco de información o asesoramiento., el 25,83% (31 encuestados), dice casi nunca, el 25% (30 encuestados) dice a veces, 13,33% (16 encuestados) dice casi siempre, 10% (12 encuestados) dice siempre.

**Tabla 29.** Frecuencia de la Pregunta 22.

**22-El intercambio de conocimientos es como una fortaleza y la acumulación de conocimientos como una debilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	24,2	24,2	24,2
	Casi nunca	36	30,0	30,0	54,2
	A veces	26	21,7	21,7	75,8
	Casi siempre	15	12,5	12,5	88,3
	siempre	14	11,7	11,7	100,0
	Total		120	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

**22-El intercambio de conocimientos es como una fortaleza y la acumulación de conocimientos como una debilidad**

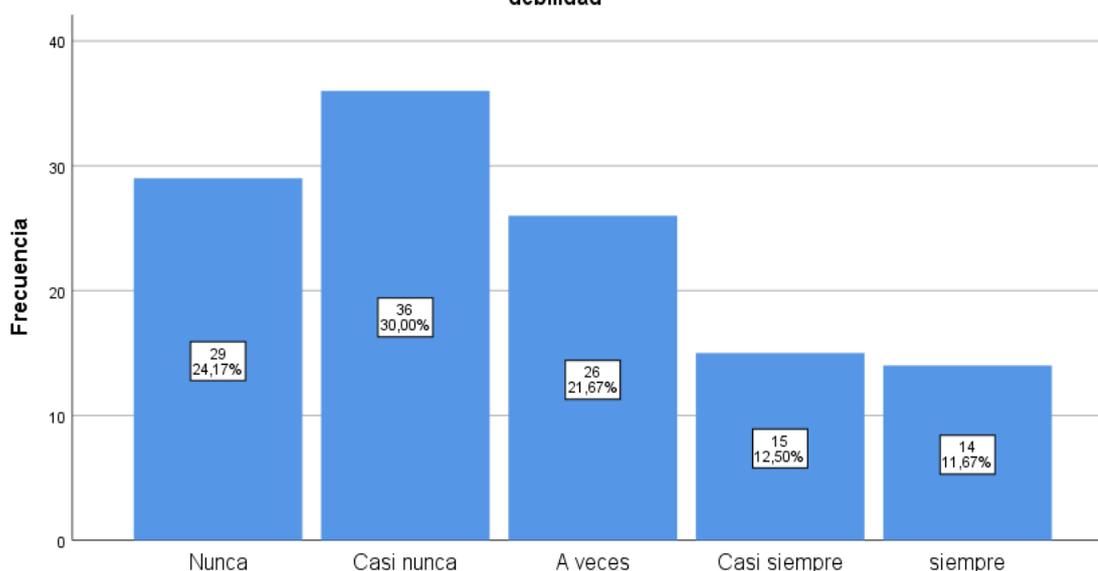


Figura 26. Frecuencia de la pregunta 22

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

A la pregunta 22 se observa el 24,17% (29 encuestados) nunca, el intercambio de conocimientos es como una fortaleza y la acumulación de conocimientos como una debilidad, el 30% (36 encuestados), dice casi nunca, el 21,67% (26 encuestados) dice a veces, 12,50% (15 encuestados) dice casi siempre, 11,67% (14 encuestados) dice siempre.

**Tabla30.** Frecuencia de la Pregunta 23.

**23-Los trabajadores apoyan la visión de implementar la gestión del conocimiento.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	23	19,2	19,2	48,3
	A veces	26	21,7	21,7	70,0
	Casi siempre	17	14,2	14,2	84,2
	siempre	19	15,8	15,8	100,0
	Total		120	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

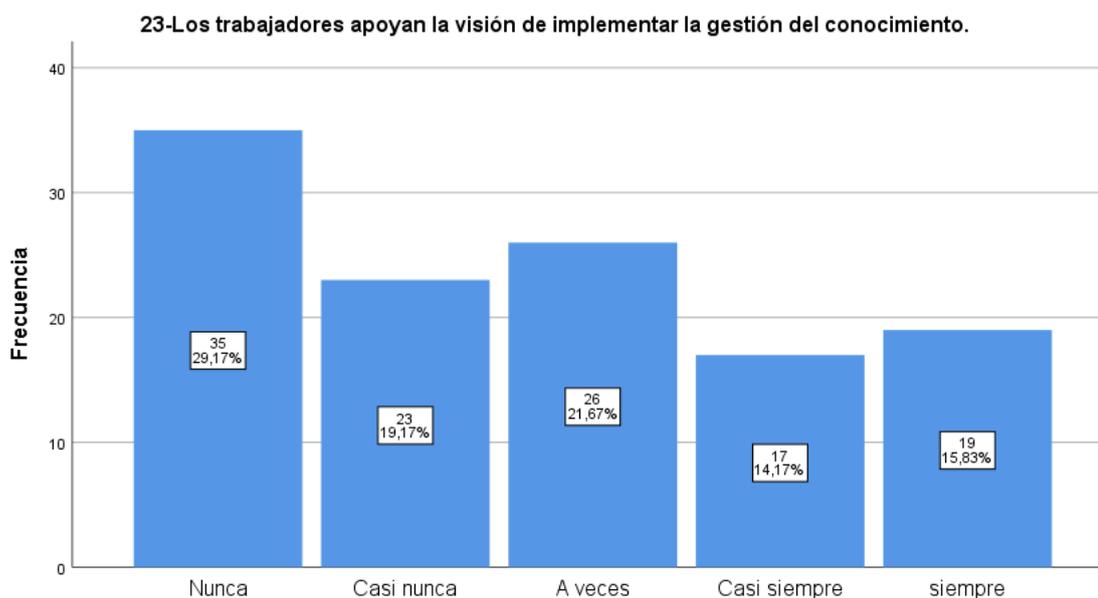


Figura 27. Frecuencia de la pregunta 23

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

**INTERPRETACIÓN**

A la pregunta 23, se observa el 29,17% (35 encuestados) nunca, los trabajadores apoyan la visión de implementar la gestión del conocimiento., el 19,17% (23 encuestados), dice casi nunca, el 21,67% (26 encuestados) dice a veces, 14,17% (17 encuestados) dice casi siempre, 15,83% (19 encuestados) dice siempre.

**Tabla 31.** Frecuencia de la Pregunta 24.

**24-La gente quiere compartir conocimientos, pero no tiene tiempo para hacerlo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	24,2	24,2	24,2
	Casi nunca	40	33,3	33,3	57,5
	A veces	22	18,3	18,3	75,8
	Casi siempre	17	14,2	14,2	90,0
	siempre	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

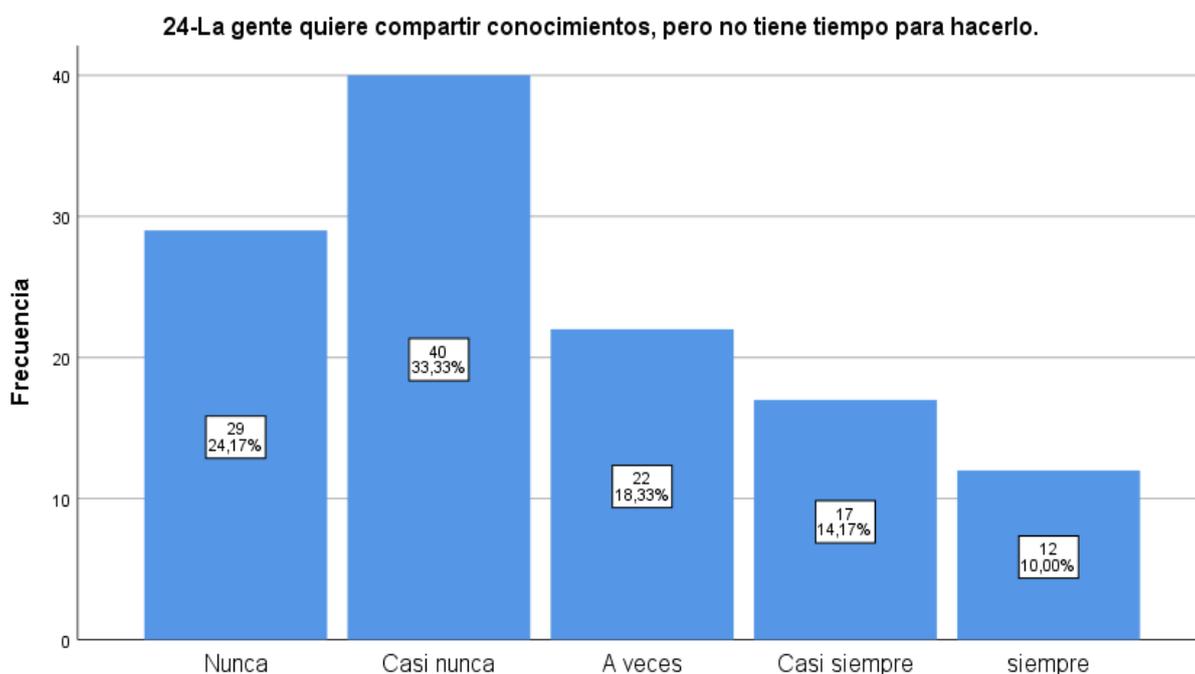


Figura 28. Frecuencia de la pregunta 24

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

**INTERPRETACIÓN**

A la pregunta 24, se observa el 24,17% (29 encuestados) nunca, la gente quiere compartir conocimientos, pero no tiene tiempo para hacerlo., el 33,33% (40 encuestados), dice casi nunca, el 18,33% (22 encuestados) dice a veces, 14,17% (17 encuestados) dice casi siempre, 10% (12 encuestados) dice siempre.

**Tabla 32.** Frecuencia de la Pregunta 25.

**25-La jubilación del personal disminuye, son un problema para la gestión del conocimiento.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	33	27,5	27,5	56,7
	A veces	24	20,0	20,0	76,7
	Casi siempre	12	10,0	10,0	86,7
	siempre	16	13,3	13,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

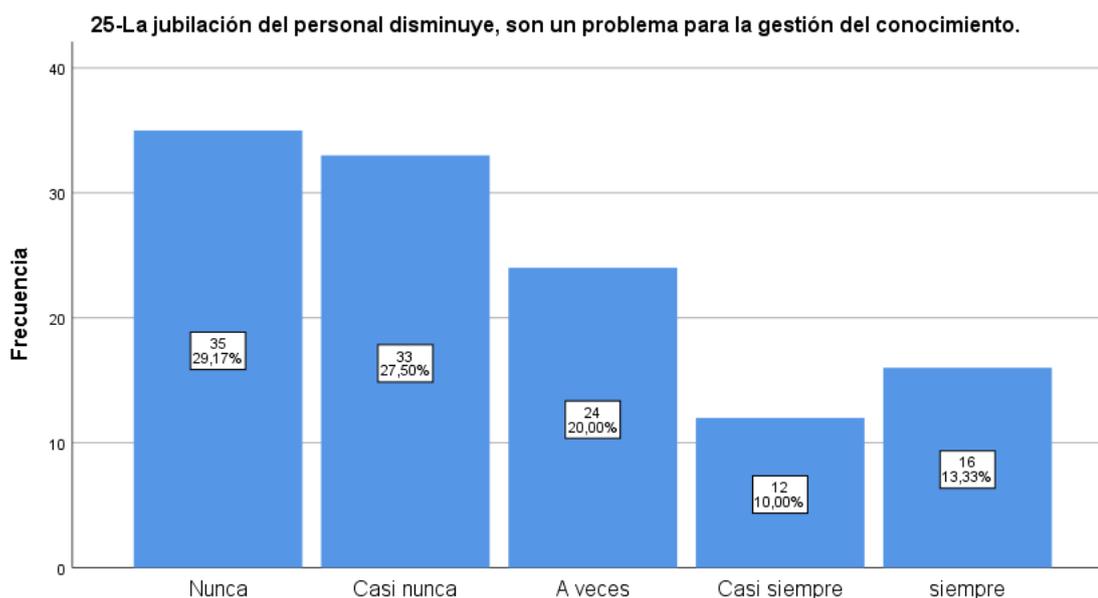


Figura 29. Frecuencia de la pregunta 25

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

**INTERPRETACIÓN**

A la pregunta 25, se observa el 29,17% (35 encuestados) nunca, existen sistemas que apoyen en el cálculo las demandas de atención a los clientes para así estar listos ante cualquier eventualidad, el 27,50% (33 encuestados), dice casi nunca, el 20% (24 encuestados) dice a veces, 10% (12 encuestados) dice casi siempre, 13,33% (16 encuestados) dice siempre.

**Tabla 33.** Frecuencia de la Pregunta 26.

**26-La renuncia o abandono del personal genera un impacto negativo en la gestión del conocimiento.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	25,8	25,8	25,8
	Casi nunca	37	30,8	30,8	56,7
	A veces	23	19,2	19,2	75,8
	Casi siempre	14	11,7	11,7	87,5
	siempre	15	12,5	12,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

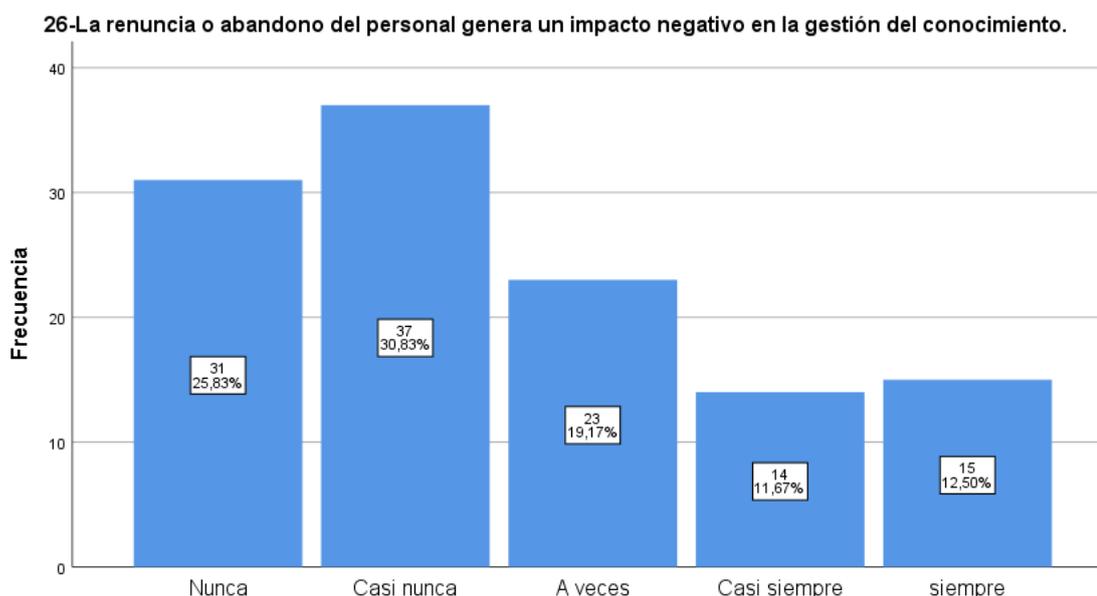


Figura 30. Frecuencia de la pregunta 26

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

**INTERPRETACIÓN**

A la pregunta 26, se observa el 25,83% (31 encuestados) nunca, la renuncia o abandono del personal genera un impacto negativo en la gestión del conocimiento, el 30,83% (37 encuestados), dice casi nunca, el 19,17% (23 encuestados) dice a veces, 11,67% (14 encuestados) dice casi siempre, 12,50% (15 encuestados) dice siempre.

**Tabla 34.** Frecuencia de la Pregunta 27.

**27-El conocimiento no es considerado prioritario.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	32	26,7	26,7	56,7
	A veces	22	18,3	18,3	75,0
	Casi siempre	10	8,3	8,3	83,3
	siempre	20	16,7	16,7	100,0
	Total		120	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

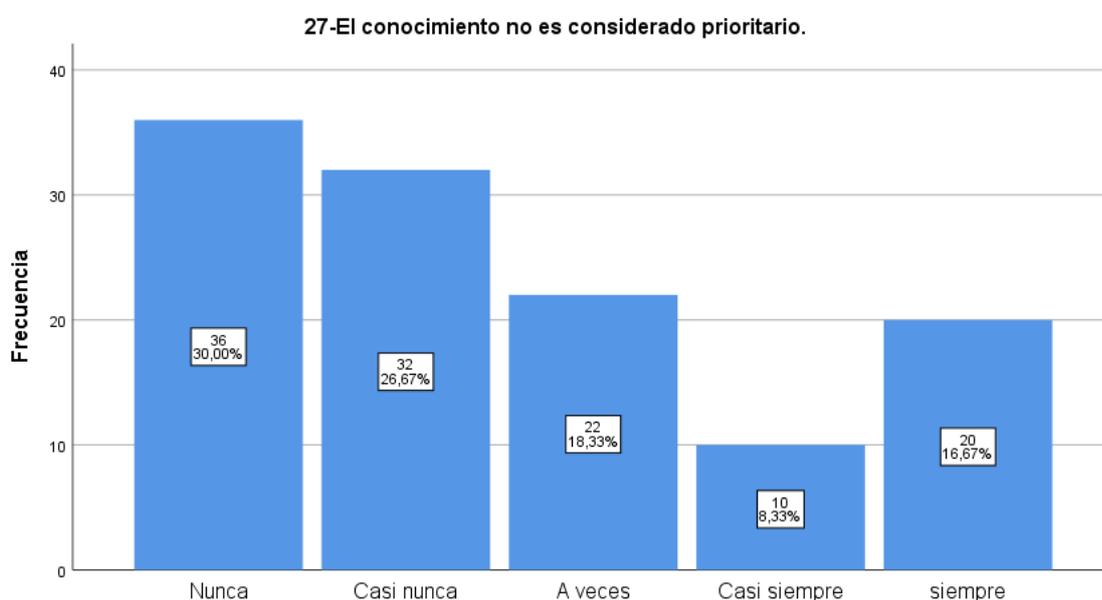


Figura 31. Frecuencia de la pregunta 27

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

A la pregunta 27, se observa el 30% (36 encuestados) nunca, el conocimiento no es considerado prioritario, el 26,67% (32 encuestados), dice casi nunca, el 18,33% (22 encuestados) dice a veces, 8,33% (10 encuestados) dice casi siempre, 16,67% (20 encuestados) dice siempre.

**Tabla 35.** Frecuencia de la Pregunta 28.

**28-Los empleados desconocen los beneficios de la gestión del conocimiento.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	38	31,7	31,7	31,7
	Casi nunca	35	29,2	29,2	60,8
	A veces	26	21,7	21,7	82,5
	Casi siempre	10	8,3	8,3	90,8
	siempre	11	9,2	9,2	100,0
	Total		120	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

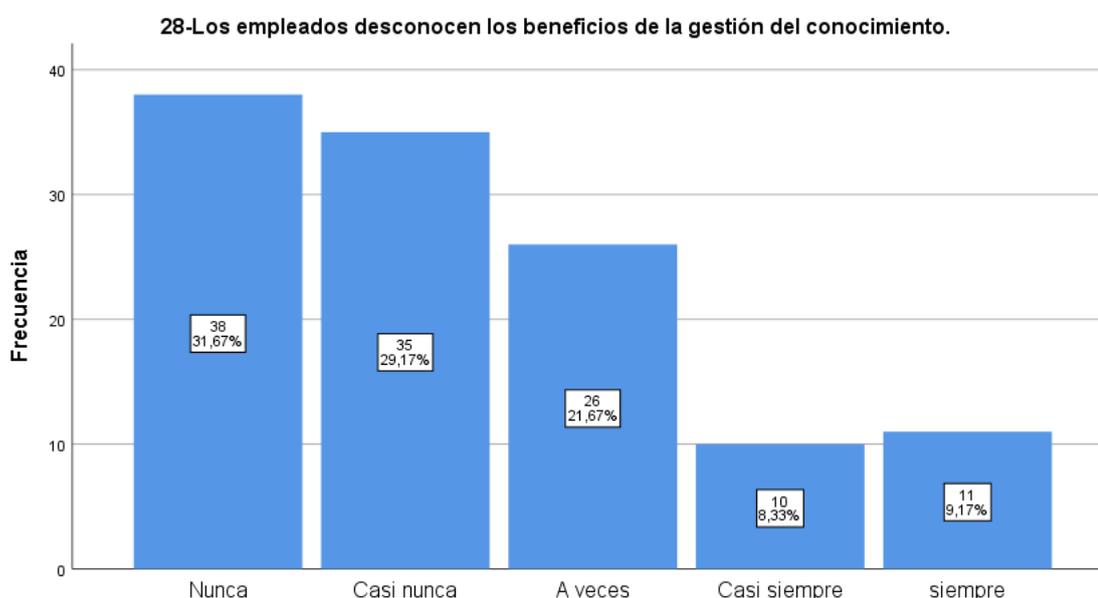


Figura 32. Frecuencia de la pregunta 28

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

**INTERPRETACIÓN**

A la pregunta 28, se observa el 31,67% (38 encuestados) nunca, los empleados desconocen los beneficios de la gestión del conocimiento, el 29,17% (35 encuestados), dice casi nunca, el 21,67% (26 encuestados) dice a veces, 8,33% (10 encuestados) dice casi siempre, 9,17% (11 encuestados) dice siempre.

## 6.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

### 6.2.1. Prueba de normalidad

Conocida como prueba Kolmogorov-Smirnov (K-S), es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal. Se emplea para variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño muestral es mayor de 50.

**Tabla 36.** Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	,259	120	,000
GESTION DEL CONOCIMIENTO	,242	120	,000

Fuente: Elaboración Propia con Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN.

En la tabla 21, se observan las pruebas de normalidad para las variables: Inteligencia de negocios y Gestión del conocimiento, ambas provienen de una distribución no normal, teniendo un  $p < 0.05$  para las dos variables. Para Hernández, Fernández Batista (2010), estos datos demandan que las variables deben ser procesadas inferencial mente con estadístico de correlación no paramétricas. Al no pertenecer a una distribución normal, se procesó con el Rho de Spearman.

### 6.2.2. Prueba no- paramétrica con Rho de Spearman

**Tabla 37.** Escala de valores del coeficiente de correlación

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja

0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández-Sampieri et al. (2017, p346)

### Contrastación de la Prueba de hipótesis General

Formulamos las hipótesis estadísticas.

H1: Existe relación significativa de la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

H0: No existe relación significativa de la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

**Tabla 38.** *Inteligencia de Negocios\*Gestión del Conocimiento*

		GESTION DEL CONOCIMIENTO				Total	
		(Agrupada)					
			Bajo	Regular	Bueno	Excelente	
INTELIGENCIA DE NEGOCIOS (Agrupada)	Bajo	Recuento	0	6	0	0	6
		% del total	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%
	Regular	Recuento	6	58	6	4	74
		% del total	5,0%	48,3%	5,0%	3,3%	61,7%
	Bueno	Recuento	0	3	4	9	16
		% del total	0,0%	2,5%	3,3%	7,5%	13,3%
	Excelente	Recuento	1	7	5	11	24
		% del total	0,8%	5,8%	4,2%	9,2%	20,0%
Total		Recuento	7	74	15	24	120
		% del total	5,8%	61,7%	12,5%	20,0%	100,0 %

### INTERPRETACIÓN:

El nivel de relación que existe entre las variables Inteligencia de Negocios y Gestión del Conocimiento donde tenemos: 5 % (6) bajo, 48,3% (58) regular, 5% (6), buena, y 9.2% (11) excelente.

**Tabla 39.** Prueba no paramétrica. Correlaciones Rho de Spearman entre Inteligencia de Negocios y Gestión del Conocimiento

			INTELIGENCIA DE NEGOCIOS (Agrupada)	GESTION DEL CONOCIMIENTO (Agrupada)
Rho de Spearman	INTELIGENCIA DE NEGOCIOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,541**</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	GESTION DEL CONOCIMIENTO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	<b>,541**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración Propia con Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN:

Como el Rho de Spearman es 0,541 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es  $0,000 < 0,05$ , rechazando la Hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa esto indica que, si existe relación entre las variables, concluyendo que la inteligencia de negocios se relaciona significativamente con la gestión del conocimiento en el área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

### Contrastación de la Hipótesis específicas 1

H1: Existe relación significativa de los sistemas de información en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

H0: No existe relación significativa de los sistemas de información en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

**Tabla 40.** Contingencia Sistema de Información\*GESTION DEL CONOCIMIENTO

		GESTION DEL CONOCIMIENTO (Agrupada)				Total	
		Bajo	Regular	Bueno	Excelente		
Sistema de Información (Agrupada)	Bajo	Recuento	0	16	0	0	16
		% del total	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
Regular		Recuento	6	40	7	7	60
		% del total	5,0%	33,3%	5,8%	5,8%	50,0%
Bueno		Recuento	0	11	3	8	22
		% del total	0,0%	9,2%	2,5%	6,7%	18,3%
Excelente		Recuento	1	7	5	9	22
		% del total	0,8%	5,8%	4,2%	7,5%	18,3%
Total		Recuento	7	74	15	24	120
		% del total	5,8%	61,7%	12,5%	20,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

El nivel de relación que existe entre las variables Inteligencia de Negocios y Gestión del Conocimiento donde tenemos: 5 % (6) bajo, 33,3% (40) regular, 5,8% (7), buena, y 7,5% (9) excelente.

**Tabla 41.** Prueba no paramétrica. Correlaciones Rho de Spearman entre Sistema de Información y Gestión del Conocimiento

		Sistema de Información (Agrupada)	GESTION DEL CONOCIMIENTO	
Rho de Spearman	Sistema de Información (Agrupada)	Coficiente de correlación	1,000	<b>,460**</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	GESTION DEL CONOCIMIENTO	Coficiente de correlación	<b>,460**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

## INTERPRETACIÓN:

Como el Rho de Spearman es 0,460 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es  $0,000 < 0,05$ , rechazando la Hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa esto indica que, si existe relación entre las variables, concluyendo que los sistemas de información se relacionan significativamente con la gestión del conocimiento en el área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

### Contrastación de la Hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa de la innovación en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

H0: No existe relación significativa de la innovación en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

**Tabla 42.** Contingencia Innovación \*GESTION DEL CONOCIMIENTO

		GESTION DEL CONOCIMIENTO (Agrupada)				Total	
		Bajo	Regular	Bueno	Excelente		
Innovación (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	19	3	3	27
		% del total	1,7%	15,8%	2,5%	2,5%	22,5%
	Regular	Recuento	2	32	3	3	40
		% del total	1,7%	26,7%	2,5%	2,5%	33,3%
	Bueno	Recuento	2	17	6	13	38
		% del total	1,7%	14,2%	5,0%	10,8%	31,7%
	Excelente	Recuento	1	6	3	5	15
		% del total	0,8%	5,0%	2,5%	4,2%	12,5%
Total	Recuento	7	74	15	24	120	
	% del total	5,8%	61,7%	12,5%	20,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

## INTERPRETACIÓN

El nivel de relación que existe entre las variables Inteligencia de Negocios y Gestión del Conocimiento donde tenemos: 1,7 % (2) bajo, 26,7% (32) regular, 5,0% (6), buena, y 10,8% (13) excelente.

**Tabla 43. Prueba no paramétrica. Correlaciones Rho de Spearman entre Innovación y Gestión del Conocimiento**

		Innovación (Agrupada)	GESTION DEL CONOCIMIENTO (Agrupada)
Rho de Spearman	Innovación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,280**
	GESTION DEL CONOCIMIENTO (Agrupada)	N	120
		Coefficiente de correlación	,280**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

Como el Rho de Spearman es 0,280 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es  $0,002 < 0,05$ , rechazando la Hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa esto indica que, si existe relación entre las variables, concluyendo que la innovación se relaciona significativamente con la gestión del conocimiento en el área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

### Contrastación de la Hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa de la toma de decisiones en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

H0: No existe relación significativa de la toma de decisiones en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

**Tabla 44. Contingencia Toma de decisiones\*GESTION DEL CONOCIMIENTO**

		GESTION DEL CONOCIMIENTO				Total	
		(Agrupada)					
		Bajo	Regular	Bueno	Excelente		
Toma de decisiones (Agrupada)	Bajo	Recuento	3	16	2	1	22
		% del total	2,5%	13,3%	1,7%	0,8%	18,3%
	Regular	Recuento	3	39	6	5	53
		% del total	2,5%	32,5%	5,0%	4,2%	44,2%
	Bueno	Recuento	0	13	4	9	26
		% del total	0,0%	10,8%	3,3%	7,5%	21,7%
	Excelente	Recuento	1	6	3	9	19
		% del total	0,8%	5,0%	2,5%	7,5%	15,8%
	Total	Recuento	7	74	15	24	120
		% del total	5,8%	61,7%	12,5%	20,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

El nivel de relación que existe entre las variables Inteligencia de Negocios y Gestión del Conocimiento donde tenemos: 2,5 % (3) bajo, 32,5% (39) regular, 5,0% (6), buena, y 7,5% (9) excelente.

**Tabla 45. Prueba no paramétrica. Correlaciones Rho de Spearman entre Toma de decisiones y Gestión del Conocimiento**

		Toma de decisiones (Agrupada)	GESTION DEL CONOCIMIENTO (Agrupada)
Rho de Spearman	Toma de decisiones (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.406**
GESTION DEL CONOCIMIENTO (Agrupada)	Toma de decisiones (Agrupada)	N	120
		Coefficiente de correlación	1,000
	GESTION DEL CONOCIMIENTO (Agrupada)	Sig. (bilateral)	.406**
		N	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia asistido por Software IBM SPSS versión 24

### INTERPRETACIÓN

Como el Rho de Spearman es 0,406 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el

nivel de significancia es  $0,000 < 0,05$ , rechazando la Hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa esto indica que, si existe relación entre las variables, concluyendo que la toma de decisiones se relaciona significativamente con la gestión del conocimiento en el área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

## **CAPITULO VII: DISCUSION DE RESULTADOS**

### **DISCUSIÓN**

En esta investigación al determinar el nivel de relación entre la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020., se pudo encontrar un nivel de significancia es  $0,000 < 0,05$ , con la prueba no paramétrica de Rho Spearman lo que nos da a entender que existe un nivel de relación positiva moderada entre ambas variables, esto quiere decir que sistema de información, innovación y la toma de decisiones que comparten los miembros de la empresa tienden a relacionarse de un nivel regular expresado en 58 trabajadores siendo un 48,3% y expresaron excelente 11 personas excelente y nivel bajo un 5% equivalente a 6 personas. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación donde refiere, que existe el nivel de relación de la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

Estos resultados son corroborados con Abusweilem, M y Abualoush, S. (2019) investigaron; El impacto del proceso de gestión del conocimiento y la inteligencia de negocios en el desempeño organizacional que hubo una relación positiva entre los procesos de gestión del conocimiento y el desempeño de las organizaciones. Además, los componentes de la inteligencia empresarial tuvieron impactos positivos en el desempeño de las organizaciones. Los resultados tienen enormes implicaciones para el sector bancario de Jordania.

Lo corrobora la investigación realizada por Gálvez Martínez, A. C., Castañeda Cuéllar, M., & Tarazona Bermúdez, G. M. (2017). en la tesis Modelo de integración

inteligencia de negocios y gestión del conocimiento, La correcta integración entre inteligencia de negocios (BI) y gestión del conocimiento (KM), dando como resultado que la gestión del conocimiento y administración del conocimiento, relacionado con el componente tecnológico y estableciendo que la interacción entre las personas proveerá aumento en la velocidad y acertada en la toma de decisiones obtenidos tuvieron mejoras en los indicadores.

Lo corrobora Vargas A. (2016), con la implementación de la inteligencia de negocios para mejorar la gestión del conocimiento para la toma de decisiones en la Entidad Pública Prestadora de Servicios de Salud de La Libertad., esta solución de IN mejoro significativamente la GC en la toma de decisiones en esta entidad en relación al cumplimiento de los indicadores prestacionales dentro del Convenio de Gestión suscrito con la Aseguradora. Los resultados fueron el cumplimiento excelente de los mismos, llegando a las metas del convenio, demostrando que la solución de BI tuvo un impacto en la toma de decisiones de los principales funcionarios en todo nivel jerárquico.

Al igual que Torres k., lamenta P. (2015), en su artículo evidencia la gestión del conocimiento como fuente transformadora para las organizaciones con el uso de los sistemas de información, concluye que las empresas inmersas en entorno cambiante, del mundo globalizado, los cambios motivados por la misma empresa, acelerando en ellas la generación y adquisición de nuevos conocimientos y capacidades innovativas para alcanzar posiciones competitivas con la ayuda de los sistemas de información.

En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras tenga mejor infraestructura informática, buen uso de los sistemas de información, usos adecuados de sus datos y se esté innovando se derribaran las barreras conllevando a una cultura de la organización, mejor será el desempeño de los trabajadores; incrementando los niveles excelentes de relación con las variables estudiados en la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la prueba de hipótesis con Rho de Spearman se obtuvo 0,541 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, muestra una correlación positiva moderada. Teniendo el nivel de significancia es  $0,000 < 0,05$ ; aceptando la hipótesis alternativa esto indica que, si existe relación entre las variables, concluyendo que la inteligencia de negocios se relaciona significativamente con la gestión del conocimiento en el área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020, se observa en la evaluación de la encuesta a los trabajadores; que el nivel de relación que existe entre las variables Inteligencia de Negocios y Gestión del Conocimiento donde tenemos: 5 % (6 personas) bajo, 48,3% (58 personas) regular, 5% (6 personas), buena, y 9.2% (11 personas) excelente.
2. De acuerdo a la prueba de hipótesis con Rho de Spearman es 0,460 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es  $0,000 < 0,05$ , rechazando la Hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa concluyendo que los sistemas de información se relacionan significativamente con la gestión del conocimiento en el área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020, se observa en la evaluación de la encuesta a los trabajadores; que el nivel de relación que existe es: 5 % (6 personas) bajo, 33,3% (40 personas) regular, 5,8% (7 personas), buena, y 7,5% (9 personas) excelente.
3. De acuerdo a la prueba de hipótesis con Rho de Spearman es 0,280 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es  $0,002 < 0,05$ , aceptando la hipótesis alternativa esto indica que, si existe relación entre las variables, concluyendo que la innovación se relaciona significativamente con la gestión del conocimiento en el área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020. se observa en la evaluación de la encuesta a los trabajadores; que el nivel de relación que existe es: 1,7 % (2 personas) bajo, 26,7% (32 personas) regular, 5,0% (6 personas), buena, y 10,8% (13 personas) excelente.
4. De acuerdo a la prueba de hipótesis con Como el Rho de Spearman es 0,406 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una

correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es  $0,000 < 0,05$ , rechazando la Hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa esto indica que, si existe relación entre las variables, concluyendo que la toma de decisiones se relaciona significativamente con la gestión del conocimiento en el área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020, se observa en la evaluación de la encuesta a los trabajadores; que el nivel de relación que existe es: 2,5 % (3 personas) bajo, 32,5% (39 personas) regular, 5,0% (6 personas), buena, y 7,5% (9 personas) excelente.

## **RECOMENDACIONES**

1. La Mueblería como empresa privada debe capacitar a los usuarios finales sobre las herramientas de inteligencia de negocios existentes en el mercado para mejorar el uso de la gestión del conocimiento y así contar con información de calidad y oportuna para tomar las buenas decisiones.
2. Buscar centralizar la información distribuida en las diferentes áreas y sedes del negocio, las limitantes de medir algo sobre lo que no se tiene control depende de muchas variables. Mientras se tengan las relaciones necesarias en estas estructuras (Datamarts) es posible explotar la información y lograr la toma de decisiones en todos los niveles (estratégico, táctico y operacional), beneficiando con ello a todos y de diferentes formas.
3. Se debe implementar estas herramientas sobre inteligencia de negocios que permita explotar la base de datos en busca de patrones ocultos, tendencias y comportamientos con la variable gestión del conocimiento en sus dimensiones sistemas de información, innovación y toma de decisiones para ser utilizado en cualquier empresa del mismo rubro de Ica con el fin de realizar un uso adecuado de la gestión del conocimiento, contribuyendo en brindar una atención de calidad a sus clientes.
4. Analizar e investigar sobre las metodologías y tecnologías que existe en el mercado ofreciendo soluciones importantes y teniendo como ventaja rendimiento y usabilidad. Por esto se requiere que sigan investigando y desarrollando tecnología y metodologías que mejore la experiencia del usuario.

## FUENTES DE INFORMACION

- Abusweilem, M y Abualoush, S. (2019). El impacto del proceso de gestión del conocimiento y la inteligencia empresarial en el desempeño organizacional- The impact of knowledge management process and business intelligence on organizational performance. *Management Science Letters*, 9 (12), 2143-2156. Disponible en: <http://m.growingscience.com/beta/msl/3331-the-impact-of-knowledge-management-process-and-business-intelligence-on-organizational-performance.html>
- Ahumada Tello, E. (2011). *La Gestión del Conocimiento en la Generación de Competitividad Sistémica: El Sector de Tecnologías de la Información en Tijuana*, B.C. Tijuana: Universidad Autónoma de Baja California.
- Ahumada Tello, E., Perusquia Velasco, J.M., *Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica*, Contaduría y Administración, Volume 61, Issue 1, 2016, Pages 127-158, ISSN 0186-1042, Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.09.006>.
- Akamine, Alcocer, Becerra, Medina (2009) *Importancia de los Valores Organizacionales y el Comportamiento Social para el funcionamiento de la Gerencia del Conocimiento. Propuesta de implementación de un proyecto de Gerencia de Conocimiento en Graña y Montero Contratistas Generales*. (Tesis inédita de maestría). Escuela de Administración de Negocios para Graduados (ESAN), Lima.
- Alegre Vidal, J. *La gestión del conocimiento como motor de la innovación: lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa* (pp. 48–51). Publicacions de la Universitat Jaume I, 2004.
- Argyris & Chris (1996). *Organizational Learning II: Theory, method and practice* Reading. Addison-Wesley Publishing Company.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (5ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Ávaloz Pérez, M. Á., Ávalos Pérez, M. C., & Piñas Morale, M. B. (2018). *Ms Excel 2016 - Nociones Básicas*. Riobamba, Ecuador: Politécnica ESPOCH.

- Beltramino, Nicolás Salvador, Business Intelligence aplicada al monitoreo de la producción en las empresas Agrícolas del Grupo Palmas, Universidad Nacional de Villa María 2013, 2013 (Tesis de especialidad) Argentina. Disponible en: [http://biblio.unvm.edu.ar/opac\\_css/doc\\_num.php?explnum\\_id=1123](http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/doc_num.php?explnum_id=1123)
- Bernal Torres, C. A. (2016). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (O. Fernández Palma, Ed.) (3ra. ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Berry, M., & Taggart, J. (1994). Managing Technology and Innovation: A Review. R & D Management, 24(4), 341-353
- Bologna, J., & Wells, J. (1997). The Accountant's Handbook of Information Technology.
- Bosch-Jover, M. (2002). La gestión del conocimiento en el medio digital: viejos problemas de tratamiento de información y aspectos nuevos. Ciencias de la Información, 33(1), 35-44. Disponible en: <Http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/viewarticle/236>
- Brown, J. y Duguid, P. 1998. "Organizing Knowledge". California Management Review Vol. 40, No 3, PP.90-11
- Bullinger, K.H.; Worner, J.K.; Prieto, J. (1997). Knowledge Management today: Data, facts, trend. Stuttgart, Institut fur Fraunhofer fur Arbeit Management und Organisation (IAO).
- Cantón, I. & Ferrero, E. La gestión del conocimiento en estudiantes de magisterio. Universidad de León. tesis (Doctoral en Gestión de conocimiento) España. Tendencias Pedagógicas N° 24 2014. pp. 307-326. Disponible en: [https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2009/hdl\\_10803\\_327017/drg1de1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2009/hdl_10803_327017/drg1de1.pdf)
- Capurro, Rafael. Gestão do conhecimento cético. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, 2011, p.1. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/277263399\\_Gestao\\_do\\_conhecimento\\_cetico](https://www.researchgate.net/publication/277263399_Gestao_do_conhecimento_cetico)
- Casassus, J. Poder, lenguaje y calidad de la educación. En boletín del Proyecto Principal N° 50. Abril. UNESCO. Santiago de Chile, 2000.

- Castelán L, Ocharán JO. Diseño de un Almacén de datos basado en Data Warehouse Engineering Process (DWEPE) y HEFESTO. 2010.
- Chesbrough H. Open Services Innovation, Rethinking Your Business to Grow and Compete in a New Era. Jossey Bass. A Wiley Imprint, San Francisco, USA (2011) p.232.
- Davenport, T. and Klahr, P. "Managing customer support knowledge. California management review, 40, 3, 1998.
- Davenport, T.H. and L. Prusack: Working Knowledge: How organizations Manage with they know, business school Press, 1998.
- Diccionario Etiológico-Etiología de negocio. Disponible en: <http://etimologias.dechile.net/?negocio>
- Diccionario Financiero, Franklin Templeton Investments-.Disponible en: [https://web.archive.org/web/20071220130405/http://www.franklintempleton.com.es/spain/jsp\\_cm/guide/glossary\\_n.jsp](https://web.archive.org/web/20071220130405/http://www.franklintempleton.com.es/spain/jsp_cm/guide/glossary_n.jsp)
- Escofet, M. (2005). Disponible en: <https://www.uoc.edu/pdf/masters/oficiales/img/913.pdf>.
- Espíritu Isidro, M. (2018). Inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática del servicio de traumatología del Hospital Arzobispo Loayza, Lima - 2017 Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15683>
- Fernández Carrión, N.O. La influencia de la inteligencia de negocios en el análisis de información de ventas de la importadora y distribuidora Jiménez E.I.R.L, en la ciudad de Nueva Cajamarca, tesis (Pregrado en Ingeniería de Sistemas). San Martín: Universidad Nacional de Tarapoto, 2017. Disponible en: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3152/FISI%20-%20Nixon%20Omar%20Fern%C3%A1ndez%20Carri%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferrater, J. Diccionario de Filosofía Abreviado. 2da. Edición. Ediciones Debolsillo. Buenos Aires, 2008.
- Friedman, Thomas (2005). La tierra es plana. Barcelona: Martínez Roca Ediciones.

- Gallego, D. y Ongallo, C. (2004). Conocimiento y gestión. Madrid: Pearson Education.
- Gálvez Martínez A. Melissa Castañeda Cuéllar M. Tarazona Bermúdez (2017) Modelo de Integración Inteligencia de Negocios y Gestión del Conocimiento. Tesis (Maestría en Ingeniería de sistemas) Disponible en: <http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/REDES/index>
- García Tapia, J. (2002). Gestión del conocimiento y empresa. Una aproximación a la realidad española (P. EOI, Ed.), España.
- Gartner (2017, febrero 22). IT Digital Media Group. Disponible en: <https://www.ituser.es/actualidad/2017/02/el-mercado-mundial-de-bi-y-analitica-crecera-algo-mas-de-un-7-este-ano>.
- Grant, 1996 knowledge, strategy and the theory of the firm, strategic Management Jornal, Vol.17(2), pp.109-122.
- Gruber, T. R., (1993). A Translation Approach to Portable Ontology Specifications. Knowledge Acquisition, 5(2) pp. 199-220
- Hefesto Dario BR.: Metodología propia para la Construcción de un Data Warehouse. Córdoba, Argentina2009.
- Hellriegel, H., & Slocum Jr, J. W. (2009). Comportamiento Organizacional (12 ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.a ed.). México: McGraw Hill/Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2010) Metodología De La Investigación (5ª Ed.). México: McGraw Hill Educación.
- Hofel, C. & Schendel, D. (1978) Strategy Formulation: Analytical Concepts. St. Paul. Minn. West Publishing Company.
- Hogan, T. (2004). Pruebas psicológicas: Una introducción práctica. México: Manual Moderno.
- Imhoff & Galemno, Mastering Data Warehouse Design: Relational and Dimensional Techniques, Wiley Publishing, 2003

- Imran, M.K. (2014). Impact of Knowledge Management Infrastructure on Organizational Performance with Moderating Role of KM Performance: An Empirical Study on Banking Sector of Pakistan. *Information and Knowledge Management*, 4(8), 85-98.
- Inmon, William H. Building the data warehouse. Editado por John Wiley and Sons, 2002. 3a Edición. Chapter 2: The Data Warehouse Environment. pp. 31
- Innowiki, La enciclopedia de la innovación, 2014. Disponible en: [http://185.5.126.23/innowiki/index.php/Business\\_Intelligence#Arquitectura\\_de\\_un\\_sistema\\_BI](http://185.5.126.23/innowiki/index.php/Business_Intelligence#Arquitectura_de_un_sistema_BI)
- Kasab, J. (2009) Retos y barreras de la gestión del conocimiento. Disponible en <https://unimetpuntokm.wordpress.com/2009/12/02/retos-y-barreras-de-la-gestion-del-conocimiento/>
- Katarina Curko, Vesna Bosilj Vuksic, Anita Lovric. (2017) Sistemas de gestión de procesos de negocio y sistemas de inteligencia de negocios como soporte de la gestión del conocimiento- Business Process Management Systems and Business Intelligence Systems as support of Knowledge Management, Croacia. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/228833412\\_Business\\_Process\\_Management\\_Systems\\_and\\_Business\\_Intelligence\\_Systems\\_as\\_support\\_of\\_Knowledge\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/228833412_Business_Process_Management_Systems_and_Business_Intelligence_Systems_as_support_of_Knowledge_Management)
- Kimball et al., The Data Warehouse Lifecycle Toolkit. New York, Wiley, 1998.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). Sistemas de información gerencial. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V
- León, M., Ponjuán, G. y Rodríguez, M. (2006). Los procesos estratégicos de la gestión del conocimiento. Universidad de la Habana. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_2\\_06/aci08206.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci08206.pdf)
- Lluíz, J. (2007). Business Intelligence: competir con información. Disponible en: <https://itemsweb.esade.edu>
- Ludiwg Von Bertalanffy. General Systems theory: Foundations, development, Applications, ed. Rev. Nueva York: George Braziller, 12, 1973.

- Mas & Martínez (2009) Barreras y factores clave en los proyectos de Gestión del Conocimiento en las empresas consultoras. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/266008174\\_Barreras\\_y\\_factores\\_clave\\_en\\_los\\_proyectos\\_de\\_Gestion\\_del\\_Conocimiento\\_en\\_las\\_empresas\\_consultoras](https://www.researchgate.net/publication/266008174_Barreras_y_factores_clave_en_los_proyectos_de_Gestion_del_Conocimiento_en_las_empresas_consultoras).
- Medina, D. T. Identificación, análisis y aprovechamiento de la administración del conocimiento para la empresa y organización mexicana del siglo XXI, 2009.
- Moral A., Pazos J., Rodríguez, E., Rodríguez, A. y Suárez S. (2007). Gestión del Conocimiento. Madrid: Thomson Editores
- Morteo, Bocalandro, Francisco, & Nicolás. (2004). Un enfoque práctico de SQL.
- Muñoz, H. H., Osorio, M. R., & Zúñiga, P.L. (2016). Inteligencia de los negocios. Clave del Éxito en la era de la información. Clío América, 10 (20), p.p. 194 – 211
- Nahaspiet & Ghoshal, 1998 Social Capital, Intellectual Capital and the organizational Advantage, *Academy of Management Review*, Vol.33, pp.242-266.
- Nonaka, I and Takeuchi, H. “The knowledge creating company: How Japan knowledge creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. Oxford University Press. New York, 1995.
- Ñaupas H., M. Valdivia, J. Palacios, H. Romero. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis, 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2018.p.562.
- OCDE - Normas de Desempeño en la Educación. En busca de la calidad. París, 1995.
- Ortiz, M. (2003). Medición y auditoría del capital intelectual. *El profesional de la información*, 12(4), 282-289. Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/julio/4.pdf>
- Ramakrishnan, T. Jones, M. C., and A. Sidorava, “Factor influencing business intelligence (BI) data collection strategies: An empirical investigation,”*Decis. Support Syst.*, vol. 52, no. 2, pp. 486 496, 2012.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.

- Rodríguez Ponce, E.; Cohen Hornickel, W.; Pedraja Rejas, L.; Araneda Guirriman, c & Rodríguez Ponce, j. (2014) La gestión del conocimiento y la calidad de la docencia de postgrado en las universidades: un estudio exploratorio, *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 24(52), 59-66.
- Rojas, K. Y. (2016). Inteligencia en los negocios. Base de datos y CMI. Disponible en: <http://www.ges-tiopolis.com/inteligencia-los-negocios-bases-datos-cmi/>
- Salomón, C. (2020). Microsoft Power BI Desktop - Business Intelligence.
- Sánchez Carlessi H. y Reyes Meza C. (2006). Metodología y diseños en investigación científica. Edit. Visión Universitaria. Lima – Perú. pp.222.
- Santana, M., Cabello, J., Cubas, R., & Medina, V. (2011). Redes sociales como soporte a la gestión del conocimiento. Universidad ESAN
- Shouhong Wang, Hai Wang (2008) Un enfoque de gestión del conocimiento para el proceso de minería de datos para inteligencia de negocios. Universidad de Saint Mary, Halifax, Canadá. Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02635570810876750/full/html>
- Stoner, J. and Wankell, Ch. (2009) Administración. (3rd ed.) Mexico, Prentice-Hall. Hispanoamérica, S.A.
- Sveiby, K. E. The New Organizational Wealth: Managing & Measuring Knowledge-based Assets (pp. 29–33). Berrett-Koehler Publishers, 1997.
- Tamayo & Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.1997.
- Tamayo y Tamayo Mario, (1999) Serie “Aprender a Investigar” Módulo 2 La Investigación, RFO Editores LTDA.
- Taype, Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para las MYPES dedicadas a la fabricación de productos de plástico en lima metropolitana con el objetivo de brindar mayor ventaja competitiva mediante la creación de activos intangibles valorados por el mercado. Tesis (Maestría en sistemas). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú,2016.

- Timemanager (2020), Breve historia del Business Intelligence: origen y evolución.  
Disponible en: <https://www.timemanagerweb.com/breve-historia-del-business-intelligence/#:~:text=S%C3%AD%2C%20as%C3%AD%20es%2C%20la%20pr,imera,las%20relaciones%20de%20hechos%20>
- Torres K., Lamenta P. (2015). La gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones Negotium, Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciale, núm 32 (año 11) pág 3-20. Disponible en: [www.revistanegotium.org.ve/](http://www.revistanegotium.org.ve/)
- Trninic, Durkovic y Rakovic, (2011). Business Intelligence As Support To Knowledge Management- Inteligencia De Negocios Como Soporte a la Gestión del Conocimiento. Faculty of Economics Subotica University of Novi Sad, Republic of Serbia. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/227470703\\_Business\\_intelligence\\_as\\_support\\_to\\_knowledge\\_management](https://www.researchgate.net/publication/227470703_Business_intelligence_as_support_to_knowledge_management)
- Vallejos, S. “Minería de datos”, Trabajo de adscripción, Universidad Nacional del Nordeste. 2006. [En línea]. Disponible [http://exa.unne.edu.ar/informatica/SO/Mineria\\_Datos\\_Vallejos.pdf](http://exa.unne.edu.ar/informatica/SO/Mineria_Datos_Vallejos.pdf)
- Vargas, Valderrama, Alex Michel, Implementación de la inteligencia de negocios para mejorar la gestión del conocimiento para la toma de decisiones en la Entidad Pública Prestadora de Servicios de Salud de La Libertad. (Tesis de licenciatura). Trujillo: Universidad Privada del Norte, 2016. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11537/10933>
- Velásquez, F. (1999). Un Nuevo Paradigma en la Administración. Estudios Gerenciales, 71, 23-36
- Velásquez, Ángel y REY CORDOVA, Nérida. Metodología de la Investigación Científica. Lima: Editorial San Marcos, 311 pp., 1999.
- Wahlroos, J. K. Social media as a form of organizational knowledge sharing (Tesis de Maestría). University of Helsinki, Finlandia, 2010.
- Westreicher Guillermo, Estrategia, 2020 Economipedia.com.  
<https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

## ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de relación entre la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020?	Determinar el nivel de relación de la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.	Existe relación significativa de la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.	VARIABLE Inteligencia de negocios DIMENSIONES <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de información</li> <li>• Innovación</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	TIPOS DE INVESTIGACIÓN: Básica. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN Descriptivo- correlacional, transversal METODO: Hipotético deductivo DISEÑO: No experimental
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
1. ¿Cuál es el nivel de relación de los sistemas de información en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020?	1. Determinar el nivel de relación de los sistemas de información en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.	1. Existe relación significativa de los sistemas de información en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.	VARIABLE Gestión del conocimiento DIMENSIONES <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios sociales</li> <li>• Factores críticos de éxito</li> <li>• Barreras para la implantación</li> </ul>	POBLACIÓN: 175 MUESTRA: 120 Muestreo aleatorio simple TECNICAS: La encuesta INSTRUMENTO: El cuestionario
2. ¿Cuál es el nivel de relación de la innovación en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020?	2. Determinar el nivel de relación de la innovación en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.	2. Existe relación significativa de la innovación en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.		
3. ¿Cuál es el nivel de relación de la toma de decisiones en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020?	3. Determinar el nivel de relación de la toma de decisiones en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.	3. Existe relación significativa de la toma de decisiones en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería “Santa Cecilia” en Ica, 2020.		

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO

La presente encuesta a aplicar tiene por finalidad captar información para conocer la influencia el sistema de inteligencia de negocios sobre la gestión del conocimiento de la Mueblería santa Cecilia, dirigido para el personal de administración, operarios y asesoramiento, no es importante la identificación. La información será utilizada para los fines exclusivamente académicos.

Edad (    ) años		
Sexo: M (   ) F (   )		
Marca con X el recuadro según:		
1	Nunca	(   )
2	Casi nunca	(   )
3	A veces	(   )
4	Casi siempre	(   )
5	Siempre	(   )

#### VARIABLE 1: INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Sistemas de información</b>						
1	En esta mueblería existe sistemas computacionales para registrar la atención de cliente de la mueblería.					
2	En esta mueblería cuenta con sistemas que ayude al control de las actividades productivas de los trabajadores.					
3	En esta mueblería se maneja las actividades diarias por medio de sistemas de información computacionales.					
4	Existen sistemas que apoyen en el cálculo las demandas de atención a los clientes para así estar listos ante cualquier eventualidad.					
5	En esta mueblería se tienen sistemas que ayudan a calcular las atenciones de los clientes realizados en un periodo determinado.					
6	Existen sistemas que guardan información el tiempo suficiente para apoyar a tomar decisiones para el futuro de la mueblería.					
7	Contamos con una base de datos operativa de la mueblería que recaba la información diaria en cuanto a atenciones y/o actividades de trabajador.					
8	Existe una base de conocimiento para el uso de los trabajadores y mejora de los procesos del servicio de la mueblería.					
<b>Innovación</b>						
9	Esta mueblería destina presupuesto para mejorar los servicios para la mueblería.					
10	Son los nuevos servicios para los clientes lo que nos diferencia de nuestra competencia.					
11	Esta mueblería busca buenas prácticas para llevar mantener una mejora continua de sus procesos de atención.					

Toma de decisiones					
12	Los equipos de trabajo son diversos y funciones de los trabajadores se complementan para llevar a cabo la toma de decisiones.				
13	La calidad es uno de los factores que influencia mayor en los procesos de toma de decisiones.				
14	Las opiniones de los trabajadores son tomadas en cuenta al momento de decidir las acciones estratégicas de la mueblería, tales como capacitación y mejora de servicios y atención al cliente.				

## VARIABLE 2: GESTION DEL CONOCIMIENTO

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Medios Sociales</b>						
1	Los jefes de cada sede estimulan para que se revisen y mejoren las actividades mediante la creatividad, innovación y resultado del aprendizaje.					
2	Los jefes de cada sede establecen canales adecuados de información para transmitir los fines, objetivos y valores de la mueblería.					
3	Los jefes de cada sede son accesibles y escuchan al personal.					
4	Los jefes de cada sede reconocen los esfuerzos y logros de su personal					
5	El acceso a la información de mi organización desde el teléfono móvil me ayuda en mis labores.					
6	Los mapas mentales y tableros colaborativos son utilizados en mi mueblería.					
<b>Factores Críticos</b>						
7	Los trabajadores cooperan y ayudan cuando les pedimos un poco de información o asesoramiento.					
8	El intercambio de conocimientos es como una fortaleza y la acumulación de conocimientos como una debilidad					
9	Los trabajadores apoyan la visión de implementar la gestión del conocimiento.					
<b>Barreras para la implantación de gestión del conocimiento</b>						
10	La gente quiere compartir conocimientos, pero no tiene tiempo para hacerlo.					
11	La jubilación del personal disminuye, son un problema para la gestión del conocimiento.					
12	La renuncia o abandono del personal genera un impacto negativo en la gestión del conocimiento.					
13	El conocimiento no es considerado prioritario.					
14	Los empleados desconocen los beneficios de la gestión del conocimiento.					

### ANEXO 3: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



#### FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Carlos Ricardo Góndara Salas  
 1.2 Grado académico: Doctor en Gestión Ambiental  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente Universitario - Facultad de Agronomía - UICA  
 1.4 Título de la Investigación: INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA DE LA MUEBLERÍA "SANTA CECILIA" EN ICA, 2020.  
 1.5 Autor del instrumento: PATRICIA PAULINA HUARANCCA CONTRERAS  
 1.6 Maestría/ ~~Doctorado~~ Mención: INGENIERÍA DE SISTEMAS  
 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					100
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					100
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					100
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					100
SUB TOTAL					160	800
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 19.2

VALORACION CUALITATIVA : .....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

Lugar y fecha: 05/04/2021

Carlos Góndara

Firma y Posfirma del experto

DNI: 21417836

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

- I. DATOS GENERALES**
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CALDERÓN HUAMANI DANTE FERMIN
- 1.2 Grado académico: DOCTOR EN GESTION AMBIENTAL
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA AMBIENTAL Y SANITARIA
- 1.4 Título de la Investigación: INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA DE LA MUEBLERÍA "SANTA CECILIA" EN ICA, 2020.
- 1.5 Autor del instrumento: PATRICIA PAULINA HUARANCCA CONTRERAS
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: INGENIERÍA DE SISTEMAS
- 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO.

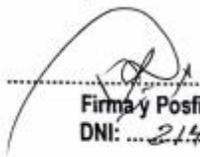
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					100
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					100
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					100
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					200
<b>SUB TOTAL</b>					160	800
<b>TOTAL</b>						960

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 19.2

VALORACION CUALITATIVA : .....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

Lugar y fecha: 05 Abril 2021

  
 Firma y Posfirma del experto  
 DNI: 21424941

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: RODRIGUEZ CHACON JOSE CARLOS  
 1.2 Grado académico: DOCTOR EN GESTION AMBIENTAL  
 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE PRINCIPAL UNICA  
 1.4 Título de la Investigación: INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA DE LA MUEBLERÍA "SANTA CECILIA" EN ICA, 2020.  
 1.5 Autor del instrumento: PATRICIA PAULINA HUARANCCA CONTRERAS  
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: INGENIERÍA DE SISTEMAS  
 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO.

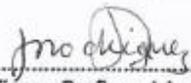
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					100
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					100
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					100
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					100
SUB TOTAL					160	800
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19.2

VALORACION CUALITATIVA : .....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

Lugar y fecha: 05/04/2021

  
 .....  
 Firma y Posfirma del experto  
 DNI: 37478400

### ANEXO 4: COPIA DE LA DATA PROCESADA

N°	variable: inteligencia de negocios														GESTION DEL CONOCIMIENTO														X	Y	DX1	DX2	DX3				
	Sistemas de información								Innovación						Toma de decisiones						Medios Sociales						Factores Críticos							Barreras para la implantación			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28									
1	1	3	1	2	2	1	2	1	2	5	1	2	1	4	2	2	1	2	1	1	1	3	3	4	1	2	1	4	28	28	13	8	7				
2	1	2	3	1	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	1	3	2	2	4	4	2	4	1	1	2	2	1	2	28	31	18	5	5				
3	2	2	5	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	1	5	5	5	2	5	5	2	2	5	2	3	5	5	1	31	52	20	5	6				
4	2	3	3	3	3	4	1	1	1	2	2	2	2	1	2	4	4	3	2	2	3	2	1	2	5	2	2	2	30	36	20	5	5				
5	5	3	1	1	3	2	4	1	1	5	1	2	1	1	1	4	1	5	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	31	29	20	7	4				
6	3	1	4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	4	1	2	3	3	2	2	1	3	2	1	1	1	26	27	16	4	6				
7	3	2	1	1	1	1	2	5	1	1	1	5	1	1	3	5	5	3	4	3	5	2	5	2	5	5	3	1	26	51	16	3	7				
8	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	5	3	2	5	2	1	2	25	32	14	6	5				
9	5	2	4	2	1	3	2	3	1	3	1	1	2	2	2	5	3	4	4	2	4	5	5	4	3	4	5	3	32	53	22	5	5				
10	2	2	3	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	1	1	3	2	2	5	4	1	2	2	29	33	15	6	8				
11	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	5	2	1	1	1	2	2	2	2	20	27	11	5	4				
12	1	4	3	1	2	2	1	4	1	3	1	1	3	2	2	1	3	2	3	1	1	2	4	1	1	1	1	2	29	25	18	5	6				
13	3	1	3	3	3	1	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	1	1	2	2	2	1	29	25	17	8	4				
14	5	3	5	2	2	1	1	2	1	3	3	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	32	30	21	7	4				
15	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	4	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	3	2	2	22	30	13	5	4				
16	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	5	4	1	3	1	2	2	2	2	1	1	3	2	1	3	30	28	16	6	8				
17	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	28	27	16	7	5				
18	1	2	2	3	1	5	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	4	1	3	3	1	2	1	2	4	1	1	26	27	18	5	3				
19	2	2	3	3	3	2	5	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	5	33	29	23	7	3				

20	1	1	3	1	2	2	2	1	2	5	2	5	1	2	3	2	2	3	1	2	1	1	3	2	1	1	1	3	30	26	13	9	8	
21	4	2	3	4	1	3	1	2	3	1	3	1	1	2	3	2	1	2	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	31	29	20	7	4	
22	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	5	2	1	3	2	3	3	1	2	2	1	2	2	3	3	2	27	30	12	6	9	
23	2	2	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	3	1	27	30	15	6	6	
24	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	4	2	2	5	2	1	3	1	1	1	3	1	3	4	2	2	4	2	30	30	14	7	9	
25	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	2	2	2	2	1	3	4	5	1	4	1	1	5	4	1	5	1	1	31	37	15	10	6	
26	1	2	3	5	5	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	4	1	4	4	1	2	3	1	2	1	2	1	1	30	30	22	4	4	
27	4	1	1	4	1	2	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	32	31	19	7	6	
28	1	5	2	5	3	1	1	3	4	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	1	1	1	3	3	33	26	21	8	4
29	2	1	2	5	2	2	2	2	1	2	1	2	4	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	29	26	18	4	7	
30	4	4	1	2	2	4	1	1	1	2	5	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	4	2	2	3	2	3	1	31	29	19	8	4	
31	3	1	5	2	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	32	29	19	7	6	
32	4	3	2	4	1	4	1	1	2	2	2	1	4	1	3	1	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	3	2	32	31	20	6	6	
33	1	1	4	2	1	2	2	1	3	3	2	1	3	2	4	1	2	3	4	1	3	1	4	3	1	1	1	1	28	30	14	8	6	
34	1	1	3	2	2	3	1	1	3	5	3	2	1	4	2	3	4	4	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	32	31	14	11	7	
35	1	3	2	2	3	1	2	1	1	3	3	3	1	2	4	1	1	4	3	1	1	1	1	1	2	4	4	3	28	31	15	7	6	
36	4	2	2	1	2	5	3	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	4	1	5	2	2	2	1	3	28	33	20	5	3	
37	4	3	1	2	1	1	3	1	1	1	5	3	4	1	1	1	1	3	2	2	1	1	5	4	1	1	2	3	31	28	16	7	8	
38	4	3	1	1	2	3	1	1	4	4	2	2	1	1	2	2	1	4	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	30	24	16	10	4	
39	3	1	1	2	1	3	2	4	4	4	1	2	1	3	1	2	1	3	3	3	1	1	1	4	4	4	1	3	32	32	17	9	6	
40	1	2	3	4	1	1	3	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	29	31	17	5	7	
41	4	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	1	5	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	30	30	16	7	7	
42	2	2	3	1	2	4	3	3	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	32	30	20	8	4	
43	4	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	5	2	1	5	2	2	4	1	1	2	1	1	28	29	14	6	8	
44	2	2	1	1	1	4	3	1	3	2	1	2	2	2	1	3	1	1	3	2	1	3	4	4	2	2	1	2	27	30	15	6	6	
45	2	4	1	1	4	4	3	3	1	4	1	1	1	2	5	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	32	30	22	6	4
46	1	3	3	1	1	1	4	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	29	29	17	6	6	

47	1	3	3	5	1	2	1	2	1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	29	25	18	6	5
48	1	2	1	1	1	1	3	1	4	1	2	1	1	3	1	2	3	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	23	26	11	7	5
49	3	2	3	1	3	4	2	2	1	4	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	1	3	3	30	28	20	6	4	
50	2	4	1	1	1	3	2	1	3	3	4	1	3	1	4	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	1	4	1	30	33	15	10	5
51	2	1	2	1	2	3	4	1	3	5	3	1	2	2	2	3	4	1	1	2	1	2	3	3	1	2	1	1	32	27	16	11	5	
52	2	1	4	2	1	1	3	3	3	2	3	1	2	2	1	1	1	1	4	3	1	2	3	2	3	2	3	1	30	28	17	8	5	
53	1	1	3	2	1	2	3	1	3	2	5	3	2	1	2	5	4	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	30	30	14	10	6
54	1	2	1	1	1	1	3	1	4	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	3	1	4	4	2	1	1	1	2	23	26	11	7	5	
55	1	4	4	4	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	2	3	3	1	2	4	3	1	1	2	29	28	19	5	5	
56	1	1	4	3	4	1	2	1	2	1	2	3	3	1	5	2	5	1	1	2	3	3	3	3	4	5	2	5	29	46	17	5	7	
57	1	2	1	1	1	1	3	1	4	1	2	1	1	3	5	2	5	1	1	2	3	1	1	2	1	3	2	2	23	31	11	7	5	
58	3	3	1	3	2	1	1	3	3	1	1	4	2	3	1	5	1	2	5	3	2	2	2	2	4	1	1	2	31	33	17	5	9	
59	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	4	1	1	1	4	5	1	3	5	5	2	5	4	2	3	3	2	1	29	45	17	9	3	
60	2	1	5	1	1	2	2	3	3	2	1	1	5	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	4	1	1	30	27	17	6	7	
61	2	1	1	1	3	1	5	1	2	2	1	4	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	28	28	15	5	8	
62	1	2	3	3	2	3	1	1	2	3	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	5	2	2	2	1	1	3	5	28	30	16	6	6	
63	5	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	3	2	1	1	29	25	17	5	7	
64	2	1	5	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	4	28	29	15	6	7	
65	2	3	2	3	3	5	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	1	5	1	3	1	1	1	1	4	3	1	30	31	20	5	5	
66	1	2	1	1	3	2	1	3	3	3	4	1	4	1	1	2	3	4	1	1	3	3	1	1	2	2	3	1	30	28	14	10	6	
67	5	1	3	2	5	1	5	4	3	5	5	5	5	5	3	2	2	1	4	2	1	2	3	1	2	1	2	3	54	29	26	13	15	
68	1	1	1	4	5	1	1	4	1	1	4	4	1	2	4	3	2	2	1	1	1	1	1	5	4	1	2	3	31	31	18	6	7	
69	5	5	5	3	4	3	5	5	4	4	2	5	1	3	2	2	2	4	3	3	4	2	1	3	2	1	2	2	54	33	35	10	9	
70	2	5	4	2	2	4	1	1	1	3	1	1	2	3	4	1	4	3	2	1	4	4	4	2	1	2	1	2	32	35	21	5	6	
71	5	2	3	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	4	1	3	1	3	1	3	1	1	29	25	19	6	4	
72	3	1	5	5	1	3	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	4	3	2	1	1	3	1	3	3	3	31	28	21	4	6	
73	5	5	3	1	2	5	3	5	3	3	5	3	5	5	1	2	2	1	2	5	3	4	3	1	3	4	5	4	53	40	29	11	13	

74	1	4	4	4	4	3	5	4	5	2	4	5	5	5	1	1	1	3	2	1	2	4	2	1	1	3	1	2	55	25	29	11	15
75	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	3	2	2	1	4	1	4	3	1	4	5	2	2	2	2	2	2	29	34	17	5	7
76	4	3	3	4	4	1	2	2	2	1	2	2	2	1	5	1	3	1	3	1	2	2	1	3	2	4	1	1	33	30	23	5	5
77	3	1	4	2	3	1	3	5	3	1	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	5	2	2	1	1	2	32	31	22	7	3
78	1	1	1	3	1	3	2	2	3	2	5	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	1	1	32	26	14	10	8
79	1	5	1	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	1	3	3	2	2	2	2	4	1	1	4	1	4	3	55	33	27	14	14
80	2	1	1	1	3	2	5	3	1	2	1	3	2	3	1	2	2	3	3	1	3	1	1	2	3	2	2	1	30	27	18	4	8
81	5	4	1	3	5	4	1	5	5	5	4	2	4	3	3	1	1	2	1	4	1	1	4	2	3	4	1	2	51	30	28	14	9
82	1	5	5	4	1	2	4	1	1	2	2	1	1	1	2	2	4	1	2	2	4	2	1	1	4	1	2	3	31	31	23	5	3
83	5	2	3	2	1	3	5	5	2	5	5	4	3	5	1	1	1	4	3	1	4	2	3	4	2	1	1	3	50	31	26	12	12
84	3	2	3	5	5	4	3	5	3	1	5	4	4	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	52	28	30	9	13
85	3	4	3	5	3	1	5	5	1	4	1	2	4	5	1	2	1	4	5	2	1	3	3	5	1	1	1	5	46	35	29	6	11
86	2	1	2	5	2	5	1	2	4	4	2	1	1	5	4	1	4	4	5	5	3	5	5	5	2	3	5	4	37	55	20	10	7
87	3	1	1	1	4	1	2	4	3	4	3	5	3	1	4	3	5	3	5	4	4	4	5	2	5	2	5	2	36	53	17	10	9
88	1	5	1	5	5	5	2	4	3	3	3	5	5	4	5	2	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	2	51	57	28	9	14
89	2	1	5	1	4	2	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	1	4	5	3	2	2	4	5	4	50	55	24	14	12
90	5	2	3	2	3	1	2	4	3	3	3	4	5	2	4	5	5	2	5	5	5	2	2	4	5	3	2	2	42	51	22	9	11
91	4	4	4	5	4	4	5	3	1	5	4	3	4	2	5	2	5	5	5	4	5	5	3	2	5	5	2	3	52	56	33	10	9
92	5	3	1	5	4	2	1	3	3	3	2	1	1	1	4	5	5	5	5	5	3	5	5	2	3	4	2	2	35	55	24	8	3
93	5	3	4	4	2	4	2	5	5	3	2	4	4	4	4	2	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	3	51	57	29	10	12
94	2	3	1	2	5	4	5	1	1	1	4	1	3	5	5	5	3	4	3	5	5	3	2	2	5	5	3	5	38	55	23	6	9
95	3	1	4	4	3	5	1	1	4	3	1	5	2	2	3	4	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	2	39	52	22	8	9
96	3	2	4	5	1	4	3	5	3	5	1	3	4	4	5	5	2	3	1	4	5	4	5	4	1	5	5	3	47	52	27	9	11
97	2	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	2	2	4	2	3	4	2	4	4	5	4	5	5	3	5	5	53	55	32	13	8
98	5	2	3	1	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	2	5	2	4	3	5	3	5	5	2	5	5	5	56	56	28	14	14
99	1	5	1	3	3	1	1	5	3	1	4	5	4	1	5	4	2	3	2	4	5	5	4	2	4	5	5	5	38	55	20	8	10
100	2	4	4	3	4	5	4	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	55	60	29	13	13

101	1	3	2	2	2	2	3	4	2	5	1	5	2	2	3	5	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	2	4	36	56	19	8	9
102	4	1	3	2	3	5	2	2	2	3	2	5	2	3	3	3	5	3	5	4	2	2	5	5	3	4	5	5	39	54	22	7	10
103	1	1	5	4	3	2	3	5	3	5	5	1	3	1	5	2	3	5	5	3	3	1	5	2	1	2	3	4	42	44	24	13	5
104	2	3	1	5	1	2	3	1	1	4	5	1	1	5	1	1	4	4	1	1	4	4	3	3	2	2	2	1	35	33	18	10	7
105	5	2	5	5	5	2	2	3	4	5	4	5	5	5	1	3	5	3	5	3	5	5	4	3	3	2	3	3	57	48	29	13	15
106	2	1	5	2	4	3	3	5	3	2	5	4	5	1	5	5	4	3	5	3	3	3	4	1	1	5	5	3	45	50	25	10	10
107	3	4	5	4	5	1	3	1	1	3	5	3	4	4	5	1	4	5	3	4	1	3	4	4	5	1	2	4	46	46	26	9	11
108	5	2	4	4	5	2	5	5	3	2	1	2	3	2	5	2	4	4	3	1	4	2	3	3	4	3	4	2	45	44	32	6	7
109	5	3	5	2	3	5	5	3	1	1	3	4	1	3	2	2	1	3	1	3	4	5	2	4	3	3	5	1	44	39	31	5	8
110	4	2	4	1	2	3	5	4	1	5	4	3	1	1	4	4	1	3	1	4	3	2	2	3	2	1	1	3	40	34	25	10	5
111	1	1	2	3	1	3	1	3	1	3	3	1	2	2	5	2	4	5	4	4	1	1	4	2	4	5	3	4	27	48	15	7	5
112	3	2	3	2	2	2	1	1	3	4	1	3	3	3	2	5	1	3	4	4	3	4	1	4	1	2	5	3	33	42	16	8	9
113	1	5	3	3	4	1	1	1	2	4	4	3	1	2	5	5	5	1	5	3	1	1	2	3	5	1	3	5	35	45	19	10	6
114	3	1	3	5	4	1	1	1	4	1	2	2	1	1	1	4	3	2	1	3	3	4	1	2	4	4	5	1	30	38	19	7	4
115	2	2	3	1	3	2	4	1	1	4	2	3	1	1	3	1	3	3	3	5	2	3	1	1	1	2	2	1	30	31	18	7	5
116	3	4	5	5	5	1	3	5	2	5	1	1	5	3	4	2	4	3	4	5	4	4	5	2	1	2	3	3	48	46	31	8	9
117	5	5	5	5	2	5	4	3	2	2	5	5	4	4	1	2	3	5	3	2	3	2	5	5	5	2	4	5	56	47	34	9	13
118	3	1	3	2	5	3	1	5	2	1	4	4	5	3	4	1	4	4	1	4	3	3	1	5	5	4	4	1	42	44	23	7	12
119	1	2	1	2	3	4	4	2	5	3	2	4	4	5	2	2	2	2	2	1	2	4	3	5	3	1	5	1	42	35	19	10	13
120	1	5	3	1	4	3	5	1	5	4	4	2	4	3	5	5	3	2	1	3	2	3	4	3	3	2	4	3	45	43	23	13	9

**ANEXO 5:**



**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA TESIS**

Yo, PATRICIA PAULINA HUARANCCA CONTRERAS, con DNI. 06601401 egresada del programa de Doctorado en INGENIERÍA DE SISTEMAS, declaro bajo juramento que:

Soy autor del plan de tesis titulado INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA DE LA MUEBLERÍA “SANTA CECILIA” EN ICA, 2020.

Ica, 24 de febrero 2021.



Mg. Patricia Paulina Huarancca Contreras  
DNI 06601401

## ANEXO 6 CONSENTIMIENTO INFORMADO

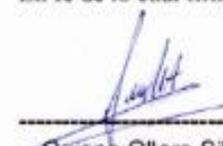
### CONSENTIMIENTO INFORMADO

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>
<b>PROPOSITO DEL ESTUDIO</b> Determinar el nivel de influencia de la inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática de la mueblería "Santa Cecilia" en Ica, 2020
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN</b> Se utilizará el método: Hipotético-Deductivo. El tratamiento de los datos: se aplicará un cuestionario para luego transcribirlo al software Microsoft Excel y luego procesar los datos al estadístico informático SPSS, se organizan, se usó la estadística descriptiva mediante tablas de frecuencias y para la contratación de hipótesis se tomará en cuenta Chi -Cuadrado
<b>RIESGOS</b> El riesgo que pueda presentarse es el de contagiarnos y demorar en la elaboración de la tesis, para ello tendremos que usar los EPP (equipo de protección personal) para no contagiarnos del COVID19.
<b>BENEFICIOS</b> Permitirá reducir el tiempo y los recursos en el proceso de toma de decisiones en la elaboración de promociones según el cliente. permitirá aprovechar la gestión del conocimiento (información) como un valor tangible y ayudará en la toma de decisiones de la mueblería.
<b>COSTOS</b> No representa ningún costo para el encuestado ni para su institución.
<b>INCENTIVOS O COMPENSACIONES</b> No existe ningún incentivos o compensaciones ni al que brinda información ni al que recibe esta.
<b>TIEMPO</b> Duración 60 días
<b>CONFIDENCIABILIDAD</b> La participación es voluntaria y anónima de la encuesta. Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando su estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

#### CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplan.

En fe de lo cual firmo a continuación:

  
-----  
Quispé Ollero Silvia  
DNI 21133142

**ANEXO 7. AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ  
EL TRABAJO DE CAMPO**



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ica, 20 de Abril de 2021

CARTA N° 057-2021-GG/SC.

Señor:

Dr. Máximo Ramírez Julca

Director Académico de posgrado de la Universidad Alas Peruanas - UAP

Lima.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarle cordialmente y por intermedio del presente hacerle de su conocimiento que la Ingeniero Patricia Paulina Huaranca Contreras se le ha **autorizado** utilizar los datos generados en mi Mueblería para fines de estudio de investigación, realizando varias visitas en los talleres de trabajo de las sedes que se encuentran en la región de Ica, con la finalidad conocer los diversos procesos de fabricación de la mueblería y encuesta sobre la investigación.

por lo que se le expide el documento para los fines que crea conveniente.

Sin otro particular.

Atentamente,

  
Quispe Ollero Silvia  
Gerente general



---

Dirección Principal: Av. San Martín 518

Ica, Perú

Lima, 11 de Marzo de 2021

**VISTA:**

La solicitud presentada por doña **HUARANCCA CONTRERAS, PATRICIA PAULINA** con fecha 06 de Marzo de 2021, mediante la cual solicita: aprobación de Plan de tesis, Inscripción y nombramiento de Asesor de tesis para optar el **GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN INGENIERÍA DE SISTEMAS**.

**CONSIDERANDO:**

Que, doña **HUARANCCA CONTRERAS, PATRICIA PAULINA** ha presentado su Plan de Tesis Titulado: **"INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA DE LA MUEBLERÍA "SANTA CECILIA" EN ICA, 2020"**, para optar el **GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN INGENIERÍA DE SISTEMAS**.

Que, el Plan de tesis presentado cumple con los requisitos establecidos por la Directiva N°0004-2019-EPG-UAP aprobado por el Director de la Escuela de Posgrado.

Que, del Docente Revisor, **Dr. JORGE LUIS BRIGAS SALVADOR** de la Escuela de Posgrado, informa que el Plan de tesis indicado en el considerando anterior, ha sido aprobado para el desarrollo de la tesis, remitiéndose el expediente al Coordinador de Grados Académicos de la Escuela de Posgrado para la continuación del trámite correspondiente.

Que, el Director de la Escuela de Posgrado con el Artículo 37° de la Directiva N°0004-2019-EPG-UAP de la Escuela de Posgrado ha asignado como Asesor de la tesis al **Dr. ALBERTO OCTAVIO CARRANZA LOPEZ**, la misma que ha aceptado realizar el asesoramiento conforme consta en el documento que forma parte del presente expediente de doña **HUARANCCA CONTRERAS, PATRICIA PAULINA**.

Que, en uso de las atribuciones conferidas por la ley N°30220, El Estatuto de la Universidad, el Reglamento General de la Universidad, El Reglamento de Estudios de la Escuela de Posgrado, y demás disposiciones legales vigentes.

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Plan de Tesis titulado **"INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA DE LA MUEBLERÍA "SANTA CECILIA" EN ICA, 2020"**, presentado por doña **HUARANCCA CONTRERAS, PATRICIA PAULINA** para optar el **GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN INGENIERÍA DE SISTEMAS**, según el informe del Docente Revisor **Dr. JORGE LUIS BRIGAS SALVADOR** de la Escuela de Posgrado.

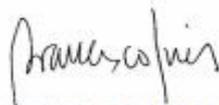
**Artículo Segundo.-** Realizar la inscripción de la Aprobación del Plan de Tesis en el Libro de Resoluciones de la Escuela de Posgrado.

**Artículo Tercero.-** Nombrar, como Asesor de la tesis al **Dr. ALBERTO OCTAVIO CARRANZA LOPEZ**.

**Artículo Cuarto.-** Precisar que de acuerdo al Artículo N°44 de la Directiva N° 0004-2019-EPG-UAP de la Escuela de Posgrado, la vigencia de la presente Resolución es de doce (12) meses a partir de la fecha de su expedición.

**Artículo Quinto.-** Hacer de conocimiento de la presente resolución a la interesada y a las oficinas correspondientes.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



Dr. Francisco Luis Pérez Expósito  
Director de la Escuela de Posgrado (e)