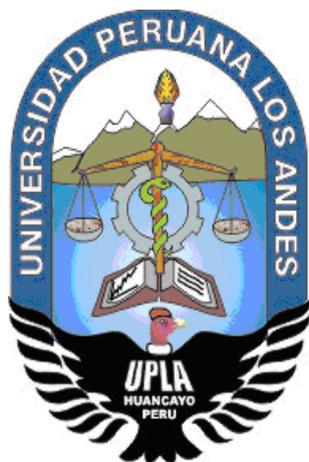


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Data Warehouse para la Toma de Decisiones Organizacionales en la
Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bach. Vásquez Rúa Franz

Asesor : Mg. Verástegui Velásquez Graciela Soledad

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 12.10.2019 – 11.10.2020

Huancayo – Perú
2022

HOJA DE APROBACION DE JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TESIS

**DATA WAREHOUSE PARA LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES
EN LA EMPRESA COMERCIAL VÁSQUEZ S.R.L. DE PICHANAKI**

PRESENTADO POR:
BACH. VÁSQUEZ RUA FRANZ

PARA OPTAR EL TITULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

.....

PRIMER MIEMBRO

.....

SEGUNDO MIEMBRO

.....

TERCER MIEMBRO

.....

Huancayo,de de 20....

ASESOR

MG. GRACIELA SOLEDAD VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ

DEDICATORIA:

Este trabajo se lo dedico a mis padres, con mucho respeto, cariño y admiración, pues son el cimiento principal para la construcción de mi vida profesional. Su ayuda ha sido elemental, han estado conmigo en todo momento como Padres y amigos.

El Autor

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento es para quien siempre forja nuestros caminos, a Dios, el que en todo momento estructura el universo para que este conspira a nuestro favor. Gracias mi señor por permitirme avanzar nuevamente con este proyecto de tesis, eres quien guía mi destino y mi vida.

Agradezco a la Sra. Albertina Rua, Gerente General de la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. quien me permitió realizar la investigación y lograr mi objetivo. Mil gracias.

Franz Vásquez Rua

INTRODUCCIÓN

El 96.2% de micro y pequeñas empresas - Mipyme tienen mucha oportunidad para su desarrollo y crecimiento; sin embargo, existen problemas comunes en estas empresas los cuales se clasifican en operativos, estratégicos, administrativos y externos, entre los que se encuentran el acceso a la tecnología, la baja demanda, la infraestructura y en muchos casos factores personales (Okpara y Wynn, 2007) que de alguna manera hacen que su crecimiento se limite y esto en términos económicos significa que deje de generar empleos, porque demanda mano de obra, sus ventas se vean disminuidas y por último el producto bruto interno se vea afectado y que de alguna forma podría inclusive limitar su supervivencia a largo plazo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados (Arinaitwe, 2006). Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas (Sausser, 2005), siendo estos temas importantes para la competitividad empresarial de estas Mipymes que son las que mueven la economía nacional.

En ese sentido, la presente investigación titulada “Data warehouse para la toma de decisiones organizacionales en la empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki” tiene como propósito fundamental demostrar la influencia del Data warehouse en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

La metodología de investigación es el método científico. En su nivel explicativo, con diseño experimental, longitudinal y con dos mediciones a la variable independiente antes y después de la aplicación del datawarehouse, se aplicó una encuesta al personal que labora en la pequeña empresa para recoger los datos empíricos.

En el capítulo I se va hacer la descripción y problematización del problema, determinar los objetivos, justificación de la investigación y delimitación de la investigación. El capítulo II se recopila la literatura de la investigación como; antecedentes del estudio, bases teóricas, definición de conceptos e hipótesis y variables. El capítulo III se define el método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimiento de recolección de datos. El capítulo IV se hace el análisis y discusión de resultados en ella técnicas de procesamiento y análisis de datos, presentación de resultados tablas, gráficos, figuras, etc. Y finalmente discusión de resultados en el capítulo V.

CONTENIDO

DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CONTENIDO	iv
CONTENIDO DE TABLAS	vi
CONTENIDO DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRAC	x
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.	12
1.2. Delimitación del problema.	17
1.3. Formulación del problema.	18
1.4. Justificación.	19
1.5. Objetivos.	20
CAPITULO II: MARCO TEORICO	22
2.2 Bases Teóricas.	30
2.3 Marco Conceptual.	51
CAPITULO III: HIPÓTESIS	54
3.1. Hipótesis General	54
3.2. Hipótesis Específica.	54
3.3. Variables (definición conceptual y operacional).	54
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	57
4.1. Método de investigación.	57
4.2. Tipo de investigación.	58
4.3. Nivel de investigación.	59
4.4. Diseño de la investigación.	59
4.5. Población y muestra.	60
4.6. Técnicas e Instrumento de recolección de datos.	60
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	61
4.8. Aspectos éticos de la investigación.	62
CAPITULO V: RESULTADOS	63
5.1 Descripción de resultados.	63
5.2 Contrastación de hipótesis.	68

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	84
ANEXOS	88

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Toma de Decisiones	60
Tabla 2 La Información en la Toma de Decisiones	61
Tabla 3 El Conocimiento en la Toma de Decisiones	62
Tabla 4 La Experiencia en la Toma de Decisiones	63
Tabla 5 El análisis en la toma de decisiones	64
Tabla 6 Contrastación de variable	65
Tabla 7 Contrastación de la dimensión información	67
Tabla 8 Contrastación de la dimensión conocimiento	68
Tabla 9 Contrastación de la dimensión experiencia	69
Tabla 10 Contrastación de la dimensión análisis	71

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Representación de la tabla N° 1	59
Figura 2 Representación de la tabla N° 2	60
Figura 3 Representación de la tabla N° 3	61
Figura 4 Representación de la tabla N° 4	62
Figura 5 Representación de la tabla N° 5	63

RESUMEN

La presente investigación ha sido realizada en una pequeña empresa ubicada en el distrito de Pichanaki de la provincia de Chanchamayo, departamento de Junín, dedicada a la comercialización de repuestos para maquinaria agrícola, con el tiempo ha ido posicionándose e incrementando sus ventas y líneas de producto y se hizo indispensable tener un control más estricto de los procesos; esta necesidad ha llevado a aplicar con ciertas herramientas que ofrece el mundo de la tecnología y más aún pareciera ser un estigma en las Mypes por los costos que implica. Es así que se planteó investigar

de qué manera el data warehouse influye en la toma de decisiones organizacionales en la empresa en estudio, teniendo como objetivo demostrar la influencia de la variable data warehouse en la toma de decisiones organizacionales. La metodología empleada fue tipo aplicado, nivel explicativo, en cuanto al diseño corresponde a pre experimental, el corte es longitudinal por la presentación de dos mediciones, uno antes de la ejecución del sistema data warehouse y posterior a la aplicación. Los resultados afirman que a nivel de significancia de 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir, el data warehouse influye significativamente en la toma de decisiones, mejorando la información, aprovechando el conocimiento, la experiencia y el análisis.

Palabras Clave: Data Warehouse, toma de decisiones

ABSTRACT

This research has been carried out in a small company located in the Pichanaki district of the Chanchamayo province, Junín department, dedicated to the commercialization of spare parts for agricultural machinery, over time it has been positioning itself and increasing its sales and product lines and it became essential to have a stricter control of the processes; This need has led to the application of certain tools offered by the world of technology and even more it seems to be a stigma in MSMs due to the costs that it implies. Thus, it was proposed to investigate how the data warehouse influences organizational decision making in the company under study, with the objective of demonstrating the influence of the data warehouse variable in organizational decision making. The methodology used was applied type, explanatory level, with a pre-experimental design, longitudinal cut, with two measurements before the application of the data warehouse system and after its application. The results affirm that at a significance level of 0.05, the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_1) is accepted; that is, the data warehouse significantly influences decision-making, improving information, taking advantage of knowledge, experience and analysis.

Keywords: Data Warehouse, decision making

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

En nuestro país, de acuerdo al Informe Demografía Empresarial en el Perú, el número de empresas activas al 2018, es de 2 millones 379 mil 445, de este total el 26.3% se concentra en el comercio al por menor, el 13.3% en el comercio al por mayor y el 1% en actividades como la agricultura. El Ministerio de la Producción, en su informe de estadística Mipyme 2017, manifiesta que más de 1.9 millones de empresas son micro, pequeña y medianas empresas (Mipyme), de ellas el 96.2% son microempresa, 3.2% son pequeñas y el 0.5% son medianas, de este total el 87.6% se dedican al comercio y servicios y el 12.4% se dedican a la actividad productiva, entre ellos se encuentra la agricultura. Asimismo, genera alrededor del 60% de la PEA ocupada, en los últimos cinco años (2013-2017) el número de empresas formales de estos segmentos se ha incrementado y en cuanto a las operaciones financieras, sólo el 6% de las Mipyme acceden al sistema financiero regulado.

Se observa con las cifras presentadas, que las Mipyme tienen mucha oportunidad para su desarrollo y crecimiento; sin embargo, existen problemas comunes en estas empresas los cuales se clasifican en operativos, estratégicos, administrativos y externos, entre los que se encuentran el acceso a la tecnología, la baja demanda, la infraestructura y en muchos casos factores personales (Okpara y Wynn, 2007) que de alguna manera hacen que su crecimiento se limite y esto en términos económicos significa que deje de generar empleos, porque demanda mano de obra, sus ventas se vean disminuidas y por último el producto bruto interno se vea afectado y que de alguna forma podría inclusive limitar su supervivencia a largo plazo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo

que en los países desarrollados (Arinaitwe, 2006). Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas (Sauser, 2005). Todo lo explicado en estos párrafos se puede traducir en términos de competitividad empresarial.

Comercial Vásquez es una empresa que actualmente se encuentra en el distrito de Pichanaki y está encaminado hacia el crecimiento competitivo como organización, desde que empezó sus actividades en 1985 con el nombre de “Negociaciones Vásquez” y se dedicaba a la venta de artefactos electrodomésticos, ferretería y abarrotes en general. Posteriormente, en 2008 y debido a la competencia, cambió de nombre a Comercial Vásquez y se especializó únicamente en la venta de maquinarias, accesorios y herramientas agrícolas, como tractores y cosechadores, motores estacionarios, macheteadoras, moto fumigadoras, hidroyets, despulpadoras de café, piladoras de maíz, mochilas de fumigar y poleas, siendo esta su actividad principal. Sin embargo, por la necesidad de algunos accesorios como poleas y mochila por parte de los clientes, también las manda a fabricar. Es necesario mencionar que todavía se vende productos ferreteros que son de mayor demanda como: calaminas y tubos.

La pequeña empresa en mención, de acuerdo a la Ley N° 30056 publicada el 02 de julio del 2013, es una empresa familiar que tiene un solo punto de venta en la Av. Micaela Bastidas N° 341, distrito de Pichanaki, Provincia de Chanchamayo. La tienda comercial en la actualidad, posee distribuciones autorizadas de marcas importantes como son: Stihl, Briggs & Stratton, Husqvarna, Echo y Shindaiwa. Además, comercializa otras marcas como: Meba, Honda, Dix, Lanfenix, Lamper, AgroLaura, Jacto, Benelly, entre otras y se dedica a la distribución de estas maquinarias a

intermediarios como son las mecánicas y tiendas y a clientes finales quienes vienen a ser los dueños de las plantaciones y las chacras.

Respecto a la aceptación y demanda actual de estos equipos, el trabajo ha sido arduo por parte la fuerza de ventas de la empresa en estudio, ya que ha tenido y tiene que desplazarse por:

- a. Los diferentes centros poblados menores, anexos y comunidades nativas de las provincias de Chanchamayo, principalmente en fechas de aniversario, entre las cuales se tiene: Zutzuki, Camonashari, Kuviriani, Zutziki, Zotarari, Meritori, Paucarbambilla, Vista Alegre, Miritarini, Impitato Cascada, Condado pichikiari, 27 de Noviembre, San Pablo, Alto pichanaki, Naciente Pichaqnaki, Kimiriki, Shimpitinani, Tres aguas, Ashaninga, Puerto Ipoki, San José de Shori, Las Palmas, Shanoriato, Yaroni, Shingarini, Bravo, Quitihuarero, AYTE, Pui Pui y Chamiriari, haciendo un total de treinta poblados.
- b. Centros poblados mayores, comunidades nativas (CCNN) y anexos de Satipo que poseen mayor demanda de productos agrícolas como: CCNN San Juan de Cheni, Unión Junín, Cana Eden, Santa Cruz, Villa Kapiri y Unión Kapiri.
- c. Por otro lado, se tiene como clientes a mecánicas y tiendas de los distritos de Pichanaki, Satipo y Cerro de Pasco (específicamente Villa Rica y Kivinaki).

Para la evolución de la cartera de pedidos, se realiza visitas a las chacras para fomentar la compra de maquinarias que aún no están siendo utilizadas como las motoaholladoras, motoguadañas y las cosechadoras de café.

La tendencia sobre la mayor demanda es positiva, pero depende de la decisión de la empresa para que pueda desplegar más vendedores por las zonas que son alejadas y

difícil de ingresar por su geografía. Dentro de los objetivos a mediano plazo que tiene Comercial Vásquez es poder llegar al 100% de las provincias descritas anteriormente y abrir nuevos mercados en la zona centro del país y esto implica incremento de capital, mayores inversiones, contratar más personal de campo que no solo hagan el papel de vendedores, sino también realizar la postventa y lograr así la fidelización de los clientes, realizar capacitaciones y mejorar la implementación de herramientas tecnológicas que permita tomar mejores decisiones en el menor tiempo, en toda la organización.

En el corto plazo se tiene previsto la importación directa de los productos mencionados porque sin lugar a dudas hay una gran oportunidad para las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y un excelente potencial para las empresas extranjeras que comercialicen equipos y maquinarias para la agricultura, debido a que el flujo de importación aún es muy bajo en Perú en comparación con las otras industrias y otros países, el nuestro se dirige hacia una agricultura industrializada no solo el norte del país, sino también en la Selva Central.

Asimismo, Comercial Vásquez, al ser una pequeña empresa cuenta con tres trabajadores en planilla: el gerente general, un mecánico que hace el servicio post venta y un secretario general y adicionalmente siete vendedores que cobran por comisión, es importante recalcar que este número se mantiene durante todo el año; sin embargo, se prevé el crecimiento del número de colaboradores en función a lo descrito en el párrafo anterior (importación de equipos), para el área de compras: un especialista en compras, para el área de ventas: un supervisor de ventas y vendedores principalmente.

Un diagnóstico inicial en las áreas de compras y ventas fueron:

- Falta de negociación con los proveedores sobre los precios, porque se desconocía la frecuencia y unidades compradas.
- Desconocimiento sobre qué productos generan mayor rentabilidad, tomando en cuenta la marca y precios compra, así como no tener identificado que proveedores (importadores) de productos chinos iguales tiene precios rebajados que permita ser más competitivos y tener mayor margen de ganancia.
- Desconocimiento sobre que proveedor tiene en stock la maquinaria y/o repuesto que se requiere para asistir a los clientes con rapidez, ya sea para cubrir un pedido o una garantía, en el más breve plazo.

Como consecuencia se evaluó el manejo del almacén de la empresa, en la medida que si no se sabe qué se compra y qué se vende, no se tendrá una buena gestión de los almacenes debido a la mala gestión de los dos procesos mencionados anteriormente y ello se observaba en las roturas de stock. Asimismo, el trabajo no era fluido, debido a que cada administrador del proceso manejaba su información, los documentos de manera independiente y cuando se necesitaba consolidar o tomar decisiones a nivel empresarial se hacía de manera incorrecta porque no existía homogeneidad para que todo cuadre y aporte rendimiento y fluidez cuando se juntaban los procesos, obteniendo información desactualizada e ineficaz, había desorden y se perdía mucho tiempo y dinero.

Es así que se toma la decisión de implementar la plataforma Data Warehouse a través de Data Marts en los procesos de compras y ventas para lograr mejorar los ratios financieros a través de la implementación de indicadores como: rotación total de inventarios, productos con mayor rotación, márgenes de ganancias por productos, data histórica de compras por clientes (por producto o servicio, por tipo de producto, por fechas específicas, por cantidad, por frecuencia) y lograr que las ventas mejoren en el

período de investigación y así lograr la competitividad empresarial que tanto necesita nuestra sociedad.

1.2.Delimitación del problema.

1.2.1. Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrolló única y exclusivamente en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. del distrito de Pichanaki, Provincia de Chanchamayo, departamento de Junín.

1.2.2. Delimitación Temporal

La presente investigación se desarrolló desde: el diagnóstico realizado a la empresa y se determinó el problema. Lo cual se ha considerado desde el mes de febrero a noviembre del año 2019.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

Se encuentra abundante bibliografía sobre el desarrollo de plataformas de inteligencia de negocios, pero muy pocas sobre la influencia que tiene el uso del Data warehouse en la toma de decisiones a nivel empresarial y más aún en pequeñas empresas. En ese sentido, esta investigación permitirá entender la influencia que tiene la variable Data Warehouse en la toma de decisiones organizacionales.

1.3.Formulación del problema.

1.3.1. Problema General

¿De qué manera el Data warehouse influye en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera el Data warehouse influye en la información como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019?
- ¿De qué manera el Data warehouse influye en el conocimiento como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019?
- ¿De qué manera el Data warehouse influye en la experiencia como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019?
- ¿De qué manera el Data warehouse influye en el análisis como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019?

1.4. Justificación.

1.4.1. Justificación Social.

La presente investigación se justifica en el orden social porque habrá un bienestar de la empresa en estudio y porque servirá dentro del modelo de gestión que utilicen las pequeñas empresas, ya que el uso de plataformas tecnológicas no es de uso exclusivo de las grandes empresas, sino que pueden ser diseñadas y utilizadas por cualquier tamaño de empresa para mejorar y hacer más rápida, más eficiente la toma de decisiones y lograr la competitividad empresarial.

1.4.2. Justificación Teórica.

La investigación se justifica teóricamente porque se considera que la variable Data warehouse aparece como una contribución de la tecnología para proporcionar información de utilidad convirtiendo las grandes cantidades de

datos en información útil para administrar y controlar actividades del negocio (Vitt, Luckevich, & Misner, 2003) y respecto a la toma de decisiones es inevitable tomar en cuenta que existe un costo al momento de recoger la información y en la medida que se recogen más datos, se reduce el riesgo a la incertidumbre, pero se debe tomar en cuenta que cualquier demora superaría el punto de decisión óptimo e incrementaría los costos totales (Solano, 2003)

En ese sentido, quedará claro que las plataformas tecnológicas, en esta investigación se refiere a la variable Data Warehouse y pueden utilizarse en cualquier tamaño de empresas y para un buen desempeño de estas organizaciones necesitan de herramientas para desarrollarse adecuadamente.

1.4.3. Justificación Metodológica.

Se justifica la presente investigación, porque los resultados llevan a propuestas de solución a los problemas de la Empresa Comercial Vásquez SRL, proponiendo estrategias con la aplicación del data warehouse en la toma de decisiones. En ese sentido, para elaborar el contexto de la presente, se ha tomado en cuenta el método científico como patrón de desarrollo y ha permitido diseñar el instrumento de investigación y aplicarlo, de esa manera se podrá emular en otras Mypes de manera que puedan lograr ventaja y competitividad empresarial.

1.5.Objetivos.

1.5.1. Objetivo General

Demostrar la influencia del Data warehouse en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Explicar la influencia del Data warehouse en la información como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.
- Explicar la influencia del Data warehouse en el conocimiento como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.
- Explicar la influencia del Data warehouse en la experiencia como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.
- Explicar la influencia del Data warehouse en el análisis como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes.

Antecedentes Internacionales.

Existen varios trabajos empíricos que validan las PyMes como la base de la economía mundial Schieder, Kurze, Gluchowski, Scholz , & Boehringer (2010). A nivel mundial un sesenta y cinco por ciento (68%) del total de la mano de obra es empleada por ciento cuarenta (140) millones de PyMES en 130 países Banco Mundial (2016). Usualmente, los propietarios de estas empresas poseen un conocimiento empírico y suelen ser los expertos del producto o servicio que ofrecen, así como, frecuentemente son los responsables del progreso o estancamiento de su empresa, ya que suelen estar a cargo de las áreas de administración, mercadeo, recursos humanos, contabilidad, finanzas e innovación entre otros Luna (2012). Sin embargo, estos propietarios de pequeñas y medianas empresas toman decisiones a diario sobre el bienestar o malestar de su empresa. Esto significa un riesgo, debido a la falta de herramientas de apoyo en la toma de decisiones o poco conocimiento empresarial.

En el estudio realizado por Perez (2018), sobre “Empoderando a las pequeñas y medianas empresas con los procesos de la inteligencia de negocios”, se tiene claro a nivel económico que las PyMEs aglomeran la mayor participación de la fuerza laboral del sector privado y tienen un impacto social sustancial. Teniendo esta investigación como objetivo desarrollar un modelo conceptual que sirva de apoyo en la toma de decisiones y fomente el conocimiento empresarial. De igual manera, que integre los procesos tecnológicos de análisis de datos, como base para la innovación y por consiguiente el del éxito empresarial en las PyMEs. sugiere la implementación de un sistema de Inteligencia de Negocios que ayudará a los propietarios a fortalecer la toma

de decisiones y en ese sentido, las PyMEs tendrán mejores oportunidades de subsistir y tener estabilidad empresarial, este mismo estudio concluye y valida que existe una relación positiva: (i) De las PyMEs con la inteligencia de negocios (ii) La inteligencia de negocios con la gestión de conocimiento (iii) La gestión de conocimiento con la innovación y (iv) La innovación con el éxito empresarial.

Chasifan (2014), desarrolló la Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia de Sistemas de Información, titulada *Análisis y Diseño de un Datamart y la Construcción de un prototipo de Solución de Inteligencia de Negocios para la empresa Impocomjaher CIA. LTDA*, en la Universidad de Cuenca, Ecuador. Con el objetivo de mejorar la toma de decisiones, así como conocer la satisfacción de los clientes potenciales y nuevos, a través del diseño de un *“Datamart para los departamentos de Ventas y Cobranzas”* y se pueda brindar oportunamente la información necesaria para la toma de decisiones. Esta investigación es de tipo Aplicada No experimental – descriptivo, las técnicas usadas fueron la observación y la encuesta. Llegando a las siguientes conclusiones: (i) Para toda organización la toma de decisiones es un factor relevante en la gestión para ello el Datamart cumple una función predominante en la empresa.

(ii) el Datamart es un producto de soporte estratégico y gerencia, con la finalidad de cumplir los objetivos de ventas y cobranzas en la empresa. (iii) El manejo del Datamart, permite obtener una base de datos de información único y disponible; para la formulación de indicadores, así como su análisis.

Peña (2016), en la investigación de grado que presenta *“Toma de decisiones gerenciales en empresas constructoras residenciales”* de la Universidad Militar Nueva Granada de Colombia. Tiene el objetivo de determinar decisiones para la gerencia de una empresa

constructora en edificaciones residenciales, siendo una investigación descriptiva, que duró quince días el análisis. Las conclusiones a los que llega son: Se refleja que no existe un control adecuado en las ausencias, tardanzas e indisciplina de los trabajadores como también se debe reforzar las formas y medios del trabajador para incrementar la organización en la compañía FYS CONSTRUCCIONES S.A. Las fuentes de información no siempre son consultas para los directivos en la toma de decisiones, por lo cual se debe la importancia de investigar y reunir datos para las decisiones gerenciales.

Castro (2014) en la tesis “Toma de decisiones asertivas para una gerencia efectiva” de la Universidad Militar Nueva Granada de Colombia. Tiene el objetivo de determinar la importancia, así como, identificar el papel que cumple al momento de tomar decisiones relevantes en las organizaciones. La investigación se desarrolló en un método descriptivo, siendo el tipo de investigación básica.

Entre las conclusiones a las que llega, se tiene:

- *“En el ámbito organizacional, la toma de decisiones es vital, pues la solución de problemas y circunstancias, involucran un proceso de obtención, evaluación y aplicación de información para cada situación. Los gerentes determinan las reglas, modelos y métodos a utilizar en el proceso de tomar decisiones, llevando al éxito y a la creación de nuevas ventajas competitivas y un alto nivel de bienestar”.*
- *“Para que los gerentes sean eficientes en la toma de decisiones deben entender la estrategia, técnica y procedimiento de esta labor y saber aplicarlos. Es importante conocer los problemas frecuentes que se relacionan con el proceso de toma de decisiones, y evitarlos. Estos problemas en su mayoría tienen que ver con la calidad, objetividad, interpretación y transmisión de la información que se utiliza para la toma de decisiones”.*

- *“Recoger información implica un costo, así mismo un beneficio. En la medida en que se recoja mayor cantidad de datos, se reduce el riesgo de incertidumbre. Sin embargo, a partir de cierto punto, el costo de recoger información no incrementa la efectividad de la decisión”.*

Antecedentes Nacionales.

Para Villanueva (2018) en la tesis titulada Sistema para la toma de decisiones para la inteligencia de negocios del área comercial de la empresa Ingram Micro S.A., 2017, para obtener el grado de Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnología de la información, de la Universidad César Vallejo, Perú. Planteó el siguiente problema ¿Cuál es la influencia de la aplicación del sistema para la toma de decisiones para la inteligencia de negocios del área comercial de la empresa Ingram Micro S.A. en el año 2017?, investigación con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño experimental, con una población de 300 personas y una muestra de 168 colaboradores de la empresa en estudio, se utilizó como instrumento el cuestionario. Se llegó a las siguientes conclusiones: (i) La investigación demuestra que, el sistema de toma de decisiones, al aplicar tiene incidencia positiva en los sistemas de información, en el área comercial, evidenciándose que el 73.96% incrementa la eficiencia de los sistemas de información. (ii) así como una influencia positiva en la gerencia, en la organización de la empresa, así como en el sistema de calidad estructura organizacional, el sistema de calidad.

Para Sánchez & Canelo (2017), quienes proponen un Modelo de implementación de Data Warehouse para inteligencia de negocios en las Mypes”, debido a que éstas tienen procesos parecidos, donde lo que más interesa son las ventas, pero si cuentan con

información sobre sus procesos con proveedores y otros para efectos de contabilidad y tributaciones, realizan una investigación del tipo exploratoria, centrándose en preparar un data warehouse a partir de la Base de Datos existentes en las empresas, con un diseño de estudio experimental. El resultado del estudio servirá para que las Pymes puedan entender de esta nueva opción informatizada y los beneficios que obtendrían al implementarlo, llegando a la construcción de un prototipo que pueden ser usado en las Pymes en general por los procesos comunes que tienen y las conclusiones fueron: (i) El uso de Inteligencia de Negocios permite simplificar el proceso de extracción de información en un formato apropiado para la toma de decisiones, (ii) los resultados pueden exportarse en hojas Excel o a cualquier interface prediseñada para una mejor vista al usuario final, (iii) el tiempo de respuesta si se hace varias consultas, demora menos tiempo y (iv) las Pymes en general de nuestro medio, con los procesos parecidos indicados en este estudio y con el prototipo presentado en esta investigación, ahorrarían tiempo, a la vez costos, en vez de usar sus sistemas relacionales y también tiene ventajas frente al software propietario y/o libre, preparados para el usuario final.

Sánchez O. (2014), en la Tesis titulada "*Modelo de Inteligencia de Negocio para la Toma de Decisiones en la Empresa San Roque S.A.*" desarrollada para obtener el grado de, Maestro en Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú. La finalidad de la investigación fue desarrollar un modelo de inteligencia de negocios; para el área de ventas. Siendo el estudio de tipo no experimental, en un nivel descriptivo, con una población que pertenecen a las ocho áreas de la empresa, en tal sentido la muestra estuvo conformado pro el área de ventas. Entre las técnicas de recolección de datos fue la entrevista, así mismo la observación. Las conclusiones a las que se llegaron fueron:

- *“El tiempo de respuesta en la formulación de propuestas por reunión se redujo de 3 horas a 2 horas, el índice de tiempo de respuesta en el proceso de análisis por propuesta formulada se redujo de 25% a 11% y por último el número de propuestas formuladas por reunión se aumentó de 3 a 5.”*
- *“Se identificó que de las trece actividades que tiene el proceso de ventas, sólo son importante cinco de ellas, lo cual hace que los tiempos de toma de decisiones sean más rápidos y mejores.”*
- *“Los resultados de la evaluación a través de la opinión de expertos de los atributos del Modelo de Inteligencia de Negocios propuesta en la investigación, muestran una mejora significativa en la mayoría de las fases del modelo propuesto; como consecuencia, el modelo de inteligencia de negocios propuesto, mostró una mejora significativa en la mayoría de las fases.”*

Rojas (2018), realiza su trabajo de investigación titulado “Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto”, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. El objetivo general de la investigación es determinar la influencia del sistema información gerencial en la toma de decisiones del área de logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. de Tarapoto, con un diseño de investigación descriptivo correlacional-causal, la población estuvo conformada por 10 colaboradores, la técnica aplicada fue la encuesta. Entre sus conclusiones menciona:

- Existe la evidencia suficiente para poder afirmar con un nivel de confianza del 95% que los sistemas de información gerencial si influyen positivamente en la toma de decisiones en el área de logística de la empresa antes mencionada, es decir que dicha empresa valora de forma positiva los sistemas de información gerencial ya que

encuentra encaminada a alinear los sistemas de información gerencial con el resto de áreas de la empresa.

- Los sistemas de información si influyen positivamente en la decisión de requerimientos de compra de mercadería de la empresa Grupo Hecaliro JIA SAC, es decir los trabajos realizados en la empresa para alinear de manera óptima los sistemas de información y la decisión en la compra de mercadería.
- Existe una influencia baja del sistema de información gerencial en la decisión de despacho y distribuciones en el área de logística de la empresa por falta de comunicación y asignación de tareas de los colaboradores.

Poquioma (2017), en la tesis que presenta con el título “Toma de decisiones y control de desempeño organizacional en el área de operaciones de una empresa de Transporte de Valores, Lima- 2017”, de la Universidad César Vallejo de Lima Perú. La investigación es de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, con una población de 160 colaboradores, siendo la muestra de 113, el instrumento aplicado fue el cuestionario, entre las conclusiones fueron las siguientes:

- Efectivamente queda demostrado que la toma de decisiones se relaciona con el control de desempeño organizacional, siendo una relación significativa, es así que el resultado de correlación positiva se interpreta que al evaluar y tomar decisiones asertivas mejora el desempeño de quienes conforman la organización.
- Se determinó que, la variable de estudio como es toma de decisiones se relaciona de manera positiva con el control preventivo, todo esto en la unidad de operaciones de la organización.
- Así mismo se demuestra la relación de la variable toma de decisiones y el control por lo cual es positiva media significativa, es decir que todo proceso en el área de

operaciones debe ser plenamente administrada y controlada continuamente para ello es necesario la toma de decisiones lo cual en la empresa falta mucho que trabajar.

Begazo (2014), en el artículo científico que presenta con el título “Toma de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa peruana”. Siendo una investigación explicativa, no experimental, considera como población 40 empresas seleccionadas, tiene la finalidad de establecer la relación de la toma de decisiones y la gestión por objetivos. Para la presente investigación se toma en cuenta los resultados siguientes:

- La toma de decisiones es un proceso que permite elegir entre distintas opciones en diversos contextos para la resolución de problemas, que dependerá del estilo de liderazgo del ente decisor. Por esta razón es conveniente evaluar todas las variables que influyen en el problema para disminuir riesgos en la organización.
- El investigador propone que a los cambios e innovaciones en los diferentes aspectos que se presente ya sea tecnológico como el que se presenta en la presente investigación, es muy importante quienes dirigen, apoyan llamados líderes quienes deben acertar al tomar decisiones y llegar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2 Bases Teóricas.

Para tomar mejores decisiones y rápidamente, los dueños, gerentes, ejecutivos de las organizaciones, necesitan de información útil que sea flexible y fácil de analizar. Conseguir esto no es una tarea trivial, principalmente por la brecha que existe entre la información que los usuarios necesitan y las grandes cantidades de datos originales que las compañías recopilan Vitt et al. (2003) y de alguna manera entender cómo los sistemas de información a través de plataformas convierten esos datos originales en información

de utilidad. En esta investigación se hablará de dos variables: la primera es la variable Data Warehouse con dos dimensiones que son la de compras y ventas y la segunda variable es la toma de decisiones organizacionales con sus dimensiones: información, conocimientos, experiencia y análisis.

2.2.1 Data Warehouse.

Historia:

La automatización de procesos administrativos empieza a surgir en los años 80, se almacenaban informes operativos para resolver problemas operativos. A mediados de la misma década, Bill Inmon construyó el primer Data Warehouse (DW) para un banco en Colorado, la finalidad del sistema era la integración y organización de datos dispersos en distintas bases dentro de la compañía.

Para principios de los 90 se da la llamada Revolución de los Datos, aunque siguen usando gran cantidad de computadoras separadas para realizar cálculos en paralelo bajo el sistema UNIX (de los laboratorios Bell de AT&T), las organizaciones empiezan a considerar la importancia de los datos visualizándolas como activos intangibles para la organización. Finalmente, en los últimos años el concepto de DW ha ido perfeccionándose (capacidad de almacenamiento, nuevas herramientas de consulta de datos, conexión a internet o a una intranet, etc.), y adaptándose a las necesidades crecientes de información en las empresas, de forma que los actuales macro almacenes de datos pueden proporcionar soluciones a todo tipo de usuarios.

Conceptos:

Inmon (2002), quien introdujo por vez primera la definición de Data Warehouse, lo define como 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. Para (Gardner, 1998) quien sostiene. “Un Data Warehouse es un proceso, no un producto, para la elaboración y administración de datos provenientes de diferentes fuentes con el propósito de obtener una vista particular, detallada de todo el ambiente de la organización”; de la misma forma y de manera más sencilla (Jhonson, 1999) define al data Warehouse como una base de datos que recolecta información de muchas fuentes de la empresa, cubriendo todos los aspectos de los procesos de la compañía y provee a los usuarios del negocio de una vista multidimensional de los datos que ellos necesitan del negocio.

Para Kimball (2002), concluye que el Data Mart “es un subconjunto de un Data Warehouse con un alcance de contenido limitado, el cual es usado solo por un área específica o un problema particular de análisis dentro de la organización. Por su parte, Foote y Krishnamurthi (citado por Dominguez, 2008) lo describen como un software para el soporte a la toma de decisiones, la elaboración de reportes corporativos y análisis de datos. Sin embargo, el proceso que utilizan las plataformas de inteligencia de negocios para capturar datos y convertirlos en información útil puede ser simple o muy complicado, pero en definitiva y de acuerdo a lo que mencionan los autores antes citados el data warehouse es una iniciativa que da soporte a la inteligencia de negocios.

Objetivos.

Para Inmon (2002), el problema de las empresas hoy en día es el desconocimiento del DW y el no saber cómo utilizar la información que poseen, y este sistema crea

una ventaja competitiva y permite estar un paso delante de la competencia y caminar de la mano con las necesidades del mercado. Para Jones (1998), señala los objetivos que se considera más remarcados:

- Almacenar información compleja de obtener.
- Analizar información para la planeación y posterior toma de decisiones.
- Acceso rápido a información pertinente que crea una ventaja competitiva.
- Promover las inversiones de la empresa en tecnologías de información.
- Contar con información para la administración operacional.

Características.

Son cuatro las características que posee un DW en función a la teoría de Inmon, padre del DW.

1. Orientada al Negocio

La información se clasifica en base a los aspectos que son de interés para la organización, afectando ésta al diseño e implementación de los datos encontrados en el almacén de datos, debido a que su estructura difiere considerablemente de los procesos clásicos de los procesos operacionales orientados a las aplicaciones. Es decir, el DW excluye la información que no será necesaria y exclusiva para la toma de decisiones, mientras que en los procesos orientados a las aplicaciones, se incluyen todos aquellos datos que son necesarios para satisfacer de manera inmediata los requerimientos funcionales de la actividad que soporten, por ejemplo: los datos comunes de un cliente como la dirección de correo electrónico, teléfono, DNI, código postal, etc., que son tan importantes de almacenar en cualquier sistema operacional, no son tenidos en cuenta en el depósito de datos por carecer de

valor para la toma de decisiones, pero sí lo serían aquellos que indiquen su ubicación, clasificación, edad, entre otros y la interacción de toda la información se mantiene en continua relación con otros tipos de información o denominadas tablas de información. Es por ello, que en un ambiente DW, la información se organiza en función a: “*Los clientes, productos, proveedores, vendedores, zonas*”, con la finalidad de analizar la información, considerando que todo depósito de indagación es diseñado para realiza consultas, así como investigación de las actividades desarrolladas en la empresa, y no para los procesos que se realizan en ella.

2. Integrada

“La integración implica que todos los datos de diversas fuentes que son producidos por distintos departamentos o áreas, tanto internos como externos, deben ser consolidados en una sola instancia antes de ser agregados al DW y deben ser analizados para asegurar su calidad y limpieza, entre otras cosas; ya que los puntos de integración afectan a casi todos los aspectos del diseño y los usuarios finales se enfocan en la utilización de los datos del depósito y no se deba cuestionar la confiabilidad de la información.”

3. Variante del tiempo

Cuando se accede a los datos en el ambiente operacional, son entregados inmediatamente. Pero al realizarlo a través de la plataforma DW y debido al gran volumen de información que se maneja, los resultados esperados demoran en originarse, a ello se denomina tiempo variable. “Esto contribuye a una de las ventajas principales del almacén de datos, los datos son almacenados junto a sus respectivos históricos. Esta cualidad que no se

encuentra en fuentes de datos operacionales, garantiza poder desarrollar análisis de la dinámica de la información, pues ella es procesada como una serie de instantáneas, cada uno representando un período de tiempo, pudiendo obtener acceso a diferentes versiones de la misma información. Asimismo, es importante aclarar que los datos históricos es lo que permite al DW desarrollar pronósticos, análisis de tendencias y patrones a partir de una base estadística de información.”

4. No volátil

“La información es útil para el análisis y la toma de decisiones solo cuando es estable. Los datos operacionales varían constantemente, en cambio los datos una vez ingresados a la plataforma DW no cambian, su manipulación es más simple debido a que existen solo dos tipos de operaciones: la carga de datos y el acceso a los mismos. Es por ello que el DW no requiere mecanismos de control de concurrencia y recuperación.”

Cualidades:

En función a la teoría de Inmon, el Data Warehouse, por sí maneja gran volumen de datos, debido a que consolida información recolectada durante años, proveniente de diversas fuentes y áreas en un solo lugar centralizado. Es por esta razón que el depósito puede ser soportado y mantenido sobre diversos medios de almacenamiento. Asimismo, organiza y almacena los datos que se necesitan para realizar consultas y procesos analíticos, con el propósito de responder a preguntas complejas y brindar a los usuarios finales la posibilidad de que mediante una plataforma o interface amigable, intuitiva y fácil de utilizar puedan tomar

decisiones sobre los datos sin tener que poseer demanizados conocimientos informáticos; es decir, con el DW el acceso es más directo, la información gira en torno al negocio y es por ello que los usuarios tambien pueden sentirse cómodos al momento de explorar los datos.

Ventajas:

Entre las ventajas que tiene el DW para su implementación son:

- Transforma los datos orientados a las aplicaciones en información orientada a la toma de decisiones.
- Integra y consolida diferentes fuentes de datos ya sean internas como externas y departamentos empresariales, que anteriormente formaban islas, en una única plataforma sólida y centralizada.
- Provee la capacidad de analizar y explotar las diferentes áreas de trabajo y de realizar un análisis inmediato de las mismas.
- Permite reaccionar rápidamente a los cambios del mercado.
- Aumenta la competitividad en el mercado.
- Mejora la entrega de información, es decir, información completa, correcta, consistente, oportuna y accesible, información que los usuarios necesitan en el momento adecuado y en el tiempo apropiado.
- Logra un impacto positivo sobre los procesos de toma de decisiones.

Sobre los puntos mencionados, en este apartado; es cierto que cuando los tomadores de decisiones tienen acceso a una mejor calidad de información, la empresa se beneficia transformando esa información en un verdadero valor, se eliminan los retardos de los procesos que resultan muchas veces de información incorrecta e inconsistente, así como también se logra optimizar los procesos

porque se comparte y se integra la información y se logra una mayor confianza al momento de tomar las decisiones.

Desventajas:

Así como hay ventajas, también se presentan algunas desventajas al instante de aplicar un DW. Siendo la principal la resistencia al cambio por parte de los propios usuarios, así como también la falta de confidencialidad de datos de clientes, proveedores ya que estos son depositados en un almacén de datos y pueden ser vistos por cualquier usuario del sistema y por último, los beneficios se observarán en el mediano plazo. Sin embargo, para esta investigación que refiere a una Mype, los beneficios se observarán en el más corto plazo, debido a la propia naturaleza del negocio.

En este punto ya se tiene aclarado lo que significa tener un Data Warehouse implementado dentro de una organización, sus ventajas y beneficios que se obtendrían.

Dimensiones del Data Warehouse.

Con respecto a las dimensiones a tomar en cuenta, para la variable Data Warehouse, Curto (2011), manifiesta que la dimensión: Es la representación en el data warehouse, de una vista para un cierto proceso de negocio. En este sentido y para la presente investigación se tomó en cuenta dos dimensiones, las cuales serán desarrolladas como datamarts: la del proceso de compras y el proceso de ventas que son principalmente las necesidades que tiene Comercial Vásquez de medir y controlar inmediatamente para tomar decisiones. En el mismo camino Vitt, E., et al. (2003), manifiestan que decidir qué dimensiones incluir, qué nivel de detalle se debe sacar de los sistemas operacionales, el cómo definir las jerarquías y otros

elementos, es importante para los usuarios con experiencia y de utilidad para el análisis ad hoc (p.36).

Dimensión 1: Proceso de compras.

Para Carreño (2011), tratar de compras, se refiere que:

Es el área funcional de la empresa y es la encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento y lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, de manera que se asegure la continuidad de las operaciones (p.196) y si se tomara en cuenta que el costo que se deriva de la adquisición de los productos, para las empresas de servicios como es el caso de esta investigación, representa el 20% del costo de las ventas (Leenders, Fearon, & England, 2001, pág. 9). Se justifica la razón por la cual se considera a este proceso como una dimensión importante a desarrollar e implementar dentro de la variable Data Warehouse.

La importancia del área de compras no solo se deriva del monto que implica la adquisición de productos, sino de ahorros que significaría la compra en sí; por ejemplo, la reducción de niveles de inventarios y los riesgos que implica esta actividad y tal como asevera (Ballou, 2004), el costo por posesión de inventarios fluctúa entre 20% y 40% anual de la inversión de inventarios (p.328), entre otras actividades como el manejo de pagos, entregas oportunas por parte de los proveedores.

Por otro lado, la posibilidad de incrementar la utilidad en base a los descuentos obtenidos de los proveedores también es importante tomar en cuenta al momento de realizar las compras (Carreño, 2011, p.196).

En ese sentido, el proceso de compras en la organización debe asegurar el flujo ininterrumpido de materiales para la ejecución continua de la operación, evitando paradas de los equipos de producción, horas hombre perdidas, pedidos sin atender y otros contratiempos.

Dimensión 2: Proceso de ventas.

Según manifiesta Wilson (2001), cuando las empresas crecen, aumenta no sólo el trabajo sino el mercado y llega un momento en que el mismo empresario ya ni conoce a sus clientes y se le dificulta controlar las funciones de la empresa. En ese panorama, se debe implementar diferentes estrategias, por ejemplo: de marketing, que se ocupen de distribuir los recursos de la empresa de modo que las necesidades de los consumidores puedan ser satisfechas al presentarles una oferta de productos y precios, en el caso de las ventas es una estrategia táctica pues de ella depende la sobrevivencia de la empresa.

Para Gutiérrez (1999) “vender es presentar correctamente nuestro producto o servicio, es saber responder a las preguntas y objeciones que nos hace el cliente para convencerlo y lograr que nos haga un pedido”; en ese sentido, vender es un proceso que se inicia con descubrir la necesidad o el motivo que determina la compra y la empresa debe satisfacer al cliente con el producto adecuado, precio, calidad, lugar, tiempo de entrega y servicio; todas estas actividades requieren de un gran esfuerzo por parte de la empresa, por esas razones es necesario cultivar al cliente para lograr que sea leal a nuestro producto y que nos recomiende y de esta forma se obtiene ventas constantes. Queda claro entonces, que las ventas es presentar una oferta a un determinado cliente para convencerlo de su compra y no

solo queda allí, sino que el servicio post venta es importante dentro de todo este proceso.

2.2.2 Toma de Decisiones organizacionales

Sobre la variable toma de decisiones existe información de teóricos quienes explican y amplían los conocimientos tales como los que a continuación se cita.

Según (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012), define la toma de decisiones como el núcleo de la planeación y la selección de un curso de acción entre varias alternativas. No puede decirse que existe un plan a menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección o la reputación; hasta ese momento solo existen estudios de planeación y análisis. Algunas veces los gerentes consideran que la toma de decisiones es su principal tarea, ya que constantemente deciden qué hacer, quien debe hacerlo y cuándo, dónde, como se ha de hacer; sin embargo, la toma de decisiones es sólo un paso en el sistema de planeación (p. 152)

Importancia de la toma de decisiones.

El mismo autor indica que la toma de decisiones es importante dentro de la planeación siendo uno de los pasos que cumple, y tiene el siguiente procedimiento:

- Establecer las premisas.
- Identificar las alternativas.
- Evaluar las alternativas en términos de la meta que se busca.
- Elegir una alternativa, es decir, tomar una decisión.

La racionalidad en la toma de decisiones es cuando se intentan alcanzar una meta que no puede lograrse sin acción; deben entender claramente los cursos de acción mediante los cuales se pretende llegar a una meta en las circunstancias y limitaciones existentes, así como reunir la información y capacidad para analizar y evaluar alternativas a la luz de la meta buscada, por último tener el deseo de llegar a la mejor solución al seleccionar la alternativa que satisfaga el logro de la meta de la manera más efectiva. (p. 152)

(Koontz, Weihrich, Cannice, 2012) citan a Suzy Welch de quien afirman que en su libro 10-10-10, existe un significado sobre la toma de decisiones, las cuales tendrán consecuencias en los diez minutos próximos o en los siguientes diez meses o diez años. Para los gerentes la regla 10-10-10 puede convertirse en una herramienta estratégica valiosa para la toma de decisiones. Al elevar la perspectiva de tiempo de las consecuencias se pueden lograr mejores decisiones gerenciales y personales a corto, mediano y largo plazo. (p. 153)

La racionalidad limitada, al respecto explican los autores que aunque es común que se tomen decisiones gerenciales para salir adelante con la mayor seguridad posible, muchos administradores intentan tomar la mejor decisión posible dentro de los límites de la racionalidad y a la luz del grado y la naturaleza de los riesgos involucrados.

Para (Chiavenato, 2009), la toma de decisiones surge como reacción a un problema, esto se presenta cuando existe una diferencia, una brecha entre estado actual de las cosas y el estado deseable. Esa discrepancia conduce a un análisis de los cursos de acción opcionales que podrían eliminar o reducir la diferencia (...). No obstante, la mayoría de los problemas no surge de forma tan clara y explícita.

Además, lo que es un problema para una organización podría ser considerado un estado satisfactorio para otra. (p. 226)

El mismo autor Chiavenato (2009), menciona que: Toda toma de decisiones se clasifica en dos grupos.

Las decisiones programadas.

Son aquellas que se repiten. Son cotidianas, están bien definidas y siguen procedimientos establecidos para resolver el problema. Se trata de decisiones estructuradas porque los criterios de desempeño son claros, la información es adecuada y las opciones son fácilmente especificadas, además de que existe una relativa certeza de que la opción escogida tendrá éxito.

Las decisiones no programadas.

Son decisiones esporádicas y no cuentan con procedimientos definidos para resolver el problema. Se presentan cuando la organización no ha percibido una complicación y no sabe exactamente como reaccionar. No existen criterios claros; las opciones son imprecisas y no es seguro que la solución propuesta corrija el problema.

(Robbins & Judge, 2013), explica que la toma de decisiones es elegir entre dos o más alternativas. Los altos directivos determinan las metas de su empresa, cuáles productos o servicios ofrecer, cómo financiar del mejor modo las operaciones o dónde ubicar una nueva planta de manufactura. Los gerentes de niveles medio y bajo determinan los programas de producción, seleccionan a los nuevos elementos y deciden cómo habrán de darse los aumentos de salario. (...)

Cualquier decisión requiere la interpretación y evaluación de información. Es común que los datos se reciban de diversas fuentes y que sea necesario

seleccionarlos, procesarlos e interpretarlos. También se deben desarrollar alternativas y evaluar sus ventajas y desventajas. (p. 174)

(Robbins & Judge, 2013), menciona que existen modelos para tomar decisiones, las cuales se explican a continuación (pp. 175-177)

Toma de decisiones racional.

Se basa en varias suposiciones, que incluyen en que la persona que tomará la decisión disponga de información completa, logre identificar todas las opciones relevantes sin riesgos y elija la opción con la mayor utilidad. Las personas por lo general se sienten contentas al encontrar una solución aceptable o razonable de un problema aunque no sea óptima. Las elecciones tienden a estar limitadas por la vecindad entre el síntoma del problema y la alternativa actual.

Pasos del modelo racional.

1. Definir el problema.
2. Identificar los criterios de decisión.
3. Asignar pasos a los criterios.
4. Desarrollar las alternativas.
5. Evaluar las alternativas.
6. Seleccionar la mejor alternativa.

Toma de decisiones racionalidad acotada.

La capacidad limitada de procesar información de los seres humanos hace imposible asimilar y entender toda información que se necesitaría para tomar decisiones óptimas, por lo que la mayoría de la gente responde a un problema complejo reduciéndola a un nivel en el cual logren entenderlo. Así mismo, muchos

problemas no tienen una solución óptima porque es demasiado complicado aplicar el modelo racional de la toma de decisiones. Así las personas buscan soluciones que sean satisfactorias y suficientes. (...)

Debido a que la mente humana no es capaz de formular y resolver problemas complejos con total racionalidad, los individuos operan dentro de los límites de una racionalidad acotada; construyen modelos sencillos que extraen las características esenciales de los problemas, sin llegar a incluir toda su complejidad.

Toma de decisiones intuitivas.

Se trata de un proceso inconsciente creado por la experiencia depurada, que no ocurre en el pensamiento consciente y se basa en asociaciones holísticas o vínculos entre elementos dispares de información, Así mismo es rápida y tiene una carga afectiva, lo cual significa que por lo general involucra emociones. La intuición es una forma muy compleja y muy desarrollada de razonamiento que se basa en años de experiencia y aprendizaje.

Sobre las dimensiones.

Solano (2003), menciona que la toma de decisiones es una gran responsabilidad de los administradores ya que al tomar grandes decisiones y por supuesto menores decisiones, tiene que hacerlo con análisis de diferentes hechos y opiniones, se trata de la calidad de la decisión de los factores que involucra, como los recursos, medios, procesos entre otros. (p. 45)

La autora Solano (2003), explica que la toma de decisiones es un arte y no una ciencia. Lo cual se basa en cinco componentes, siendo los siguientes:

Información.

Se dice que la información es poder. Un mayor monto de información facilitará la toma de decisiones. Sin embargo, es importante considerar el costo y beneficio de recolectar información. Si la información no puede obtenerse, la decisión entonces deberá basarse en los datos disponibles como información general, aunque con ello aumente la incertidumbre. Muchas veces cuando la necesidad actual es urgente, incluso una decisión deficiente puede ser mejor que ninguna.

Sobre esta dimensión, Caiceo (2019) en la revista Gerencia (miércoles 17 de julio de 2019), “El Valor de la Información en la Toma de Decisiones”. Afirma que la toma de decisiones hoy requiere un enfoque analítico estructurado y formal, que permita enfrentar la complejidad por el gran número de variables involucradas en este proceso; un reto que implica varios obstáculos y donde las herramientas tecnológicas y los sistemas de inteligencia de negocios, así como preparar a personal calificado en las tareas analíticas, juega un rol fundamental en el campo de aumentar el valor de la información.

El mismo explica que los cambios a los cuales deben enfrentarse las empresas obligan a sus ejecutivos a tomar decisiones de manera acertada y oportuna. Este proceso puede resultar bastante complejo si se considera aspectos y factores que están relacionados con la toma de decisiones, esto se refiere al manejo de la información, (...) para que dicho proceso genere decisiones alineadas con los objetivos estratégicos de la organización, es esencial que los sistemas de información también estén integrados ya que ello puede proporcionar mayor confianza y flexibilidad para enfrentar las distintas barreras que pueden surgir en la toma de decisiones.

Conocimientos.

Solano (2003), Considera que:

Ciertas decisiones requieren conocimientos específicos que muchas veces no están al alcance de quienes toman las decisiones, resulta necesario, entonces, buscar consejo en quienes están informados. En los últimos años este aspecto ha sido particularmente considerado por algunos profesionales, quienes se han especializado en servicios de consultoría a empresas, sobre todo cuando se trata de utilizar más de una especialidad en el análisis de los múltiples aspectos de un problema complejo. (pp. 46-47)

La gestión del conocimiento ha evolucionado más allá de controlar la generación y transmisión del mismo entre los miembros de una organización, el constante avance del conocimiento hace que, en el momento actual, nadie pueda saberlo todo, pero también hay personas que conocen y no aportan nada útil, y esto independientemente de su pertenencia a cualquier organización. En consecuencia, es necesario incorporar las posibilidades de la democracia del conocimiento, en la gestión del conocimiento, la tecnología de la información y las comunicaciones, forman parte de la comunicación revolucionaria, libre, de todos con todos, haciendo que en las organizaciones el conocimiento sea un aprendizaje continuo.

Martínez (2014, p. 105)

Experiencia.

La autora (Solano, 2003), todo gerente experimentado posee una ventaja sobre el inexperto cuando se ha de tomar una decisión. Esto no equivale a decir, sin embargo, que la experiencia sea un requisito primordial para una eficiencia toma de decisión. La experiencia es un ingrediente importante, sobre todo cuando se

trata de tomar decisiones instantáneas. La persona experimentada recuerda problemas y situaciones similares y se vale de estos recuerdos para solucionar un problema actual. (p. 47)

Portugal, (16 de abril de 2018) La Experiencia en la toma de decisiones. Indica que al momento de tomar decisiones hay muchas personas que realizan de manera racional es decir, se inicia desde el entendimiento del problema, luego se define para luego buscar alternativas pero sobre todo se basa en la experiencia. Las organizaciones deben comprender que los nuevos colaboradores pueden estar capacitados en las fases que requiere la labor que realizaran, pero la experiencia es algo que involucra al colaborador y la organización.

Formadores de la experiencia.

La cultura organizacional también juega un papel importante en la experiencia para tomar decisiones, y como lograr, es cuando las organizaciones brindan información sobre las políticas, códigos, normativas y procedimientos que los colaboradores deben tomar en cuenta y los guíen en el camino de la toma de decisiones.

Análisis.

“El desarrollo de las capacidades analíticas es un ingrediente más para la toma de decisiones, aunque existen diferentes métodos para analizar problemas que son de mucha trascendencia, pero muchas veces no es posible solucionar los problemas por medio de los métodos analíticos, por lo que se puede y debe recurrir a la intuición.”

(Bandler, 2014), para el autor es importante profundizar la comprensión del problema con un análisis exhaustivo de las causas, como ocurre y a quienes afecta. En este momento, el equipo de gestión se encuentra en condiciones de profundizar la comprensión del problema, elaborar una explicación satisfactoria y fundamentada dichas causas, con ello establecer una primera cartografía sobre los puntos notables en los que se puede y debe basar la creación de una estrategia de solución. (p. 13)

Pasos para el análisis.

- Valorar la importancia.

Muchas veces se encuentra con que se invierten medios excesivos para solucionar problemas que no tienen importancia como otros. De ahí viene que resulta clave determinar la importancia con criterios objetivos. Es decir hacer juicio previo sobre la trascendencia que dicho problema u oportunidad va a tener sobre los objetivos o metas.

- Definir los límites.

Del problema conocemos sus consecuencias, por lo menos inmediatas; sin embargo, muy común es arreglar cortando por lo sano como se suele decir, cuando un análisis más minucioso encontraría el límite concreto de lo problemático. Antes de acometer su solución se debe conocer bien y llegar a un acuerdo grupal acerca de qué es y qué no es el problema.

- Conocer las causas y consecuencias.

Mediante las técnicas de acotar el problema se indaga sobre las causas que llevo y marco el problema, esto quizás lleve a descubrir las relaciones profundas entre distintos elementos del entorno laboral.

2.3 Marco Conceptual.

- **Business Intelligence (BI).**

Se refiere a la inteligencia de negocios, es el uso de los datos de una empresa para facilitar la toma de decisiones mediante la comprensión del funcionamiento actual y la anticipación de acciones para que mejoren el rendimiento de la compañía e impulse su ventaja competitiva.

- **Datamart.**

Es una base de datos departamental, especializada en el almacenamiento de los datos de un área de negocio.

- **Cubo.**

“La estructura básica del modelo multidimensional en un Data Warehouse, se conoce como Cubo o Hipercubo, ya que la información se representa como una matriz multidimensional, en los ejes de esta matriz se encuentran los criterios de análisis y en los cruces están los valores a analizar. Los Cubos están formados por: dimensiones y medidas.”

- **Dimensiones.**

“En un data warehouse, representan los criterios de análisis de los datos. Si una dimensión tiene más de un nivel entonces los miembros de la dimensión pueden ser organizados en una o más jerarquías. Una dimensión representa una perspectiva de los datos. Por ejemplo: existen algunas operaciones que se realizan en el modelo multidimensional los datos de los vendedores tomados de la data del área de recursos humanos con la data del área de ventas para visualizar las ventas que realiza por ubicación geográfica, tiempos, tipos de clientes, entre otros.”

- **Criterios.**

Se define como parámetros, puntos de referencia que permiten evaluar las distintas opciones que se presentan, llamados así mismo alternativas, que se presentan en el proceso de decisiones.

- **Decidir.**

En un lenguaje entendible, decidir es dar una resolución a un problema u oportunidades, algunas veces es un comienzo o poner fin a una situación imponiendo un cambio de estado. En el ámbito empresarial las decisiones son tomadas bajo metodologías cuantitativas, para reducir errores.

- **Programar.**

En términos administrativos tiene el significado de planificar, planear diversas actividades o proyectos, para el cumplimiento de las mismas, preparando los datos necesarios bajo un orden determinado.

- **Intuición.**

En la toma de decisiones cumple un papel importante ya que es la capacidad que tiene la persona basado en el conocimiento, de comprender las cosas y dar respuesta inmediatamente.

- **Racional.**

Es tener la razón, es decir que un individuo raciocina, piensa, entiende, evalúa y se actúe bajo ciertos criterios, principios sobre todo coherentes para lograr satisfactoriamente los objetivos. Es una acción muy utilizada al momento de tomar decisiones organizacionales.

- **Objetivos.**

Son las pretensiones que se desea alcanzar, tomando en cuenta las direcciones exactas que ayudan a tomar decisiones para conseguir lo trazado, teniendo un nivel de complejidad.

- **Certidumbre.**

En el ámbito empresarial es cuando el gerente, administrador o quien dirige tiene la certeza o está convencido de las acciones tomadas y se enfoca en lo que va suceder así sea dicho resultado positivo o negativo, relacionando a una evidencia.

- **Incertidumbre.**

Es la falta de seguridad, confianza así mismo falta de información, de conocimiento, en la toma de decisiones la incertidumbre se presenta, desconociendo los posibles resultados, llevando a correr riesgos.

- **Evaluar.**

En la administración es determinar un valor alguna acción, proyecto, actividad, para lo cual es importante tener juicio, conocer los objetivos trazados para lograr tomar decisiones acertadas.

CAPITULO III: HIPÓTESIS

2.1. Hipótesis General

El Data Warehouse influye significativamente en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

2.2. Hipótesis Específica.

- El Data warehouse influye significativamente en la información como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.
- El Data warehouse influye significativamente en el conocimiento como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.
- El Data warehouse influye significativamente en la experiencia como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.
- El Data warehouse influye significativamente en el análisis como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

2.3. Variables (definición conceptual y operacional).

3.3.1. Definición conceptual de las variables

Variable Independiente: Data Warehouse.

Para Gardner (1998) “un Data Warehouse es un proceso, no un producto, para la elaboración y administración de datos provenientes de diferentes fuentes con

el propósito de obtener una vista particular, detallada de todo el ambiente de la organización”.

Variable Dependiente: Toma de decisiones organizacionales.

Solano (2003), menciona que la toma de decisiones es una gran responsabilidad de los administradores ya que al tomar grandes decisiones y por supuesto menores decisiones, tiene que hacerlo con análisis de diferentes hechos y opiniones, se trata de la calidad de la decisión de los factores que involucra, como los recursos, medios, procesos entre otros. (p. 45).

3.3.2. Definición operacional de las variables

Variable Independiente: Data Warehouse.

Al ser el DW un proceso que administra datos y los convierte en información, se eligió los procesos de compras y ventas para su desarrollo e implementación.

Variable Dependiente: Toma de decisiones organizacionales.

La toma de decisiones comprende la información, el conocimiento, la experiencia y el análisis.

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

3.1.Método de investigación.

4.1.1 Método General.

En el desarrollo de la investigación, se respetó el método científico, que según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indica “una buena investigación es aquella que disipa dudas con el uso del método científico, es decir, clarifica las relaciones entre variables que afectan al fenómeno bajo estudio; de igual manera, planea con cuidado los aspectos metodológico, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados” (p.101).

En ese sentido, se tomó en cuenta en cada capítulo de la investigación los pasos que se deben seguir para obtener nuevos conocimientos.

4.1.2 Métodos específicos.

Método analítico:

“Este método de investigación consiste en la descomposición de un todo en sus partes, con el fin de observar las relaciones, similitudes, diferencias, causas, naturaleza y efectos” (Valderrama, 2015). “En el desarrollo de esta investigación, se analiza los procesos de la organización de manera independiente para luego generar procesos multidimensionales” (p. 98).

Método descriptivo.

“Consiste en describir un hecho o fenómeno en cuanto a sus características, cualidades o relaciones exactas entre sus elementos” (Valderrama, 2015, p.81) .

En el desarrollo de la presente investigación, se hizo uso de este método para explicar y elaborar los antecedentes, el marco teórico y los conceptos de la

investigación; así como se analizó e interpretó los datos que se reunieron con un propósito definido y se derivaron en conclusiones (Oseda, Cori, Romaní, Uribe, & Osorio, 2016).

Método estadístico.

“Este método trabaja a partir de datos numéricos y obtiene resultados mediante determinadas reglas y operaciones” (Valderrama, 2015, p. 98).

En la investigación, se desarrolló el método estadístico y se utilizó: primero, en la recolección de datos; segundo, en la tabulación y agrupación de datos, en esta etapa se ordena, clasifica y tabula los datos; tercero, en la medición de los datos y finalmente en la inferencia estadística para explicar el resultado de la investigación.

3.2. Tipo de investigación.

Para (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2012) “la investigación aplicada, orienta a resolver objetivamente problemas de los procesos de producción, distribución, circulación y consumos de bienes y servicios, de cualquier actividad humana, principalmente de tipo industrial, comercial, comunicacional, entre otros” (p. 92).

El tipo de investigación utilizada en el presente estudio es aplicada, porque al determinar el problema se dio solución con la implementación del sistema de información llamado data warehouse, lo cual ayudó a tomar mejores decisiones.

3.3. Nivel de investigación.

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), los estudios explicativos al cual lo denomina alcance explicativo, va más allá de la descripción de conceptos y fenómenos, (...). Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un

fenómeno y en qué condiciones se manifiesta. Pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian, (p. 95).

Por lo tanto, el nivel de investigación es explicativo ya que pretende demostrar la influencia del data warehouse en la toma de decisiones.

3.4. Diseño de la investigación.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), explica sobre el diseño pre experimental, de prueba y posprueba con un solo grupo, indica que consiste en la aplicación de una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental, luego se le administra el tratamiento y finalmente se aplica una prueba posterior al estímulo.(p.141)

El diseño de la presente investigación cumple con lo mencionado por Hernández, es decir es pre experimental, con dos mediciones, cuya representación es la siguiente:

G O1 X O2

3.5. Población y muestra.

Sobre la Población.

Indica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), que la población de estudio es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas características, conformando el universo. (...) Así mismo, la delimitación de las características de la población no sólo depende de los objetivos de la investigación, es mucho más como sus características de contenido, lugar y tiempo. Un estudio no será mejor por tener una población más grande.

Criterios de inclusión y exclusión

Se tomará en cuenta toda la población por ser pequeña. En ese sentido, no se aplicará criterios de exclusión.

Se consideró en la investigación la población de 10 integrantes de la empresa Vásquez por ser ésta una Mype.

Muestra.

La muestra es censal ya que está conformado por los 10 colaboradores de la empresa Vásquez quienes apoyaron con su participación al momento de aplicar la encuesta.

3.6. Técnicas e Instrumento de recolección de datos.

3.5.1 Técnicas de Recolección de Datos.

Explica (Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez, 2014)“que las técnicas son procedimientos y herramientas, los cuales sirven para recoger la información necesaria para tratarlo y contrastar la hipótesis planteada” (p.201).

En la investigación se utilizó el cuestionario, siendo la técnica más adecuada para la recolección de información de la empresa Vásquez.

3.5.2 Instrumentos de Recolección de Datos.

Se contó con dos etapas para levantar información:

- La primera etapa consistió en (i) realizar una entrevista de manera individual a los directivos o dueños de la empresa y a los responsables de los procesos de ventas y compras, fue en una reunión de trabajo con cada responsable del proceso y se les explicó lo que obtendría con este proyecto de la implementación del Datawarehouse, luego se realizó una lluvia de ideas de las necesidades de información para la toma de decisiones, posteriormente cada participante mencionó los indicadores más importantes a tener en cuenta y después de la

reunión se elaboró el cuestionario donde se plasmó las necesidades de cada proceso. (ii) Se aplicó por primera vez el cuestionario para medir el antes de la variable dependiente que es la toma de decisiones.

- Segunda etapa: se volvió a aplicar el instrumento utilizado en la primera etapa a la misma muestra para volver a medir a la variable dependiente y cómo influyó en ésta la variable independiente.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Los procedimientos que se consideró fue: el cuestionario se validó por juicio de expertos, quienes participaron en afirmar que los reactivos que contiene el cuestionario son los adecuados para ser aplicados a los colaboradores de la empresa Vásquez, el tiempo de la encuesta fue de tres días por el tiempo que disponen los integrantes de la organización, para luego ser tabulado y pasar por el estadígrafo estadístico del SPSS Ver. 25.

3.8. Aspectos éticos de la investigación.

En la investigación se considera los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética, según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

La información, datos adquiridos son fidedignas, con la finalidad de no cometer faltas éticas, tales como falsificación, plagio, entre otros. Así mismo se adjunta el permiso requerido a la empresa, como la aceptación para la aplicación del instrumento y participación de los colaboradores de forma voluntaria.

Por consiguiente, me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido de la tesis.

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados.

Respecto a la variable dependiente y sus dimensiones de estudio, se describe los resultados.

Tabla 1 Toma de Decisiones

Nivel de la variable: Toma de Decisiones				
Niveles	Antes		Después	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%	0	0%
Malo	10	100%	0	0%
Bueno	0	0%	0	0%
Muy bueno	0	0%	10	100%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 1 Representación de la tabla N° 1



Fuente: elaboración propia

El gráfico N° 1 indica que antes de aplicar el data warehouse, el total de los colaboradores siendo el 100%, indican que la toma de decisiones era malo, esto por la falta de manejo de la información a tiempo, luego de la implementación del DW, los resultados cambian considerando los mismos colaboradores que al 100% la toma de decisiones actualmente es muy bueno.

Tabla 2 La Información en la Toma de Decisiones

Nivel de la dimensión 1: Información				
Niveles	Antes		Después	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	10%	0	0%
Malo	9	90%	0	0%
Bueno	0	0%	0	0%
Muy bueno	0	0%	10	100%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 2 Representación de la tabla N° 2

Fuente: elaboración propia

En el gráfico N° 2 encontramos que, antes de la implementación del data warehouse, el 90% de los colaboradores indicaron que el manejo de la información para tomar decisiones era malo y el 10% de ellos indican que era muy malo, luego de la implementación del DW, el 100% de los colaboradores afirman que la información se maneja de manera eficiente por lo tanto la toma de decisiones es muy bueno.

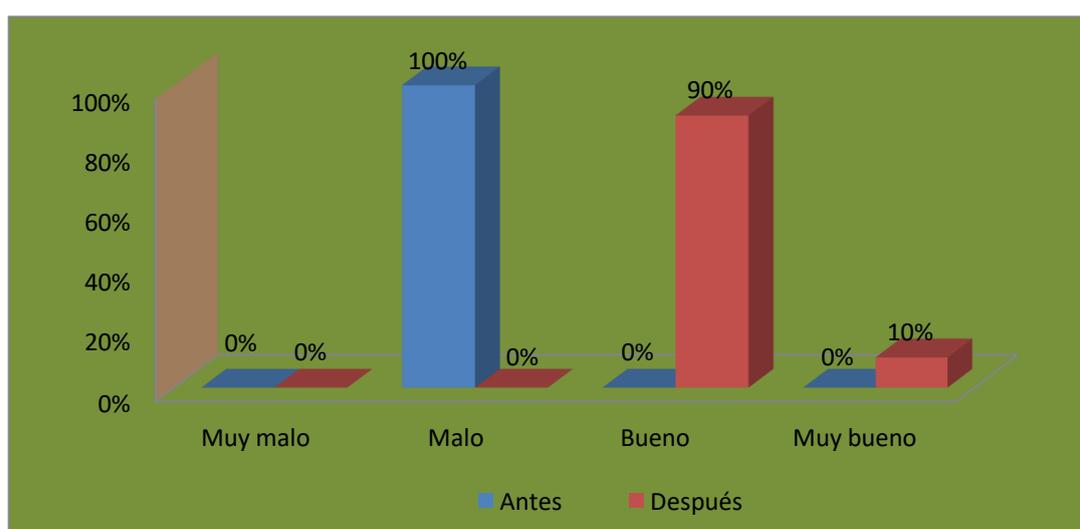
Tabla 3 El Conocimiento en la Toma de Decisiones

Nivel de la dimensión 2: Conocimiento				
Niveles	Antes		Después	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%	0	0%
Malo	10	100%	0	0%
Bueno	0	0%	9	90%

Muy bueno	0	0%	1	10%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 3 Representación de la tabla N° 3



Fuente: elaboración propia

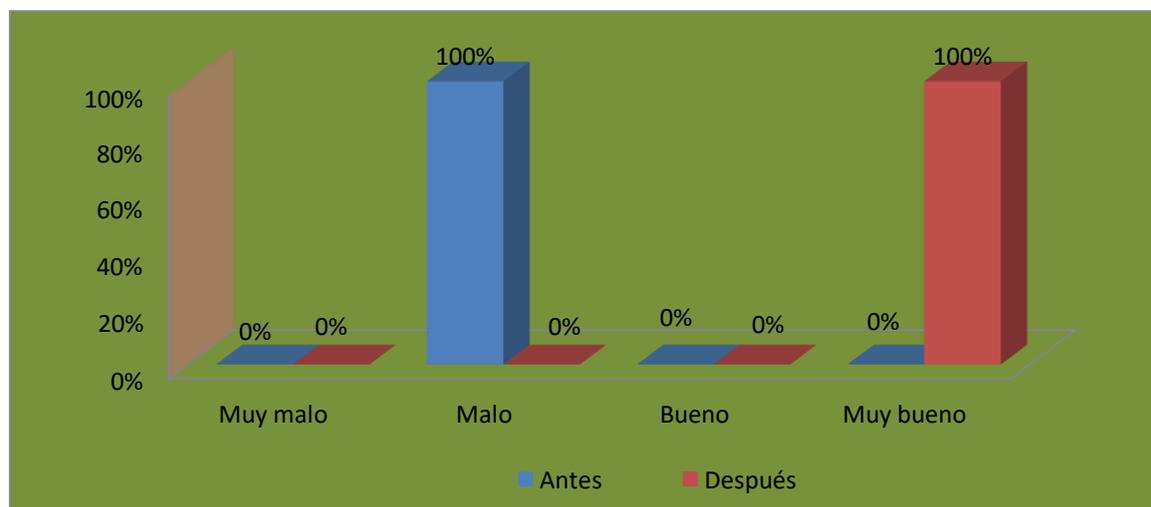
Es importante considerar que el conocimiento cómo fuente de apertura a la toma de decisiones, antes de la implementación del DW, el 100% de los encuestados afirman que era malo, luego y manejo del DW, el 90% de los colaboradores afirman que es bueno y el 10% de los mismos, indican que es muy bueno el conocimiento que tienen respecto a los acontecimientos empresariales de la organización.

Tabla 4 La Experiencia en la Toma de Decisiones

Nivel de la dimensión 3: Experiencia				
Niveles	Antes		Después	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%	0	0%
Malo	10	100%	0	0%
Bueno	0	0%	0	0%
Muy bueno	0	0%	10	100%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 4 Representación de la tabla N° 4



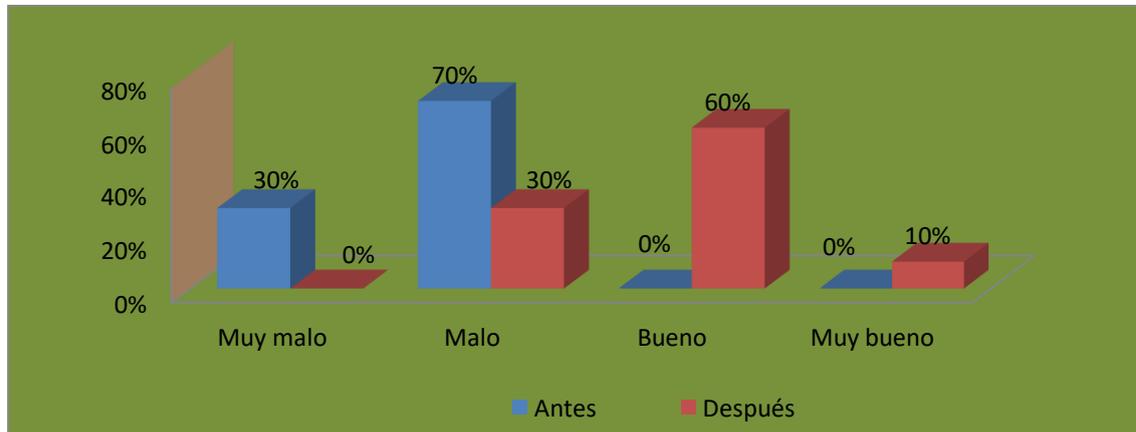
Fuente: elaboración propia

El gráfico indica que antes de la implementación del DW, la experiencia que cuenta los colaboradores para la toma de decisiones es malo, representando el 100%, siendo lo contrario luego de la implementación del DW, el 100% de los colaboradores afirman que los procedimientos en la empresa es en base a la experiencia y mucho mejor cuando la tecnología interviene, ayudando a tomar decisiones.

Tabla 5 El análisis en la toma de decisiones

Nivel de la dimensión 4: Análisis				
Niveles	Antes		Después	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	30%	0	0%
Malo	7	70%	3	30%
Bueno	0	0%	6	60%
Muy bueno	0	0%	1	10%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 5 Representación de la tabla N° 5

Fuente: elaboración propia

Antes de la implementación del DW, el 70% de los encuestados manifiestan que el análisis se dificulta y es malo para tomar decisiones, así como el 30% indica que es muy malo, luego de la implementación del DW, el 60% de los encuestados manifiestan que es bueno la tecnología de información como es el DW, ayuda hacer el análisis para tomar decisiones, el 30% indica que es malo, y el 10% mencionan que es muy bueno para el análisis y toma de decisiones.

5.2 Contrastación de hipótesis.

De la hipótesis general.

Paso 01: Planteamiento de la hipótesis.

Ho. El Data Warehouse no influye significativamente en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

H1. El Data Warehouse influye significativamente en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

Paso 02: Determinación del nivel de significancia.

En la investigación se considera el nivel de significancia 0,05 con ello se determinó los valores críticos para la t-Student con n-2 grados de libertad.

Paso 03: Cálculo del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba se calculó haciendo uso del software estadístico SPSS v.25 Obteniendo.

Tabla N° 6 Contrastación de variable

		Prueba de muestras emparejadas							
		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Toma de Decisiones - Antes - Toma de Decisiones - Despues	-28,000	2,261	,715	-29,617	-26,383	-39,165	9	,000

Fuente: elaboración propia

Paso 04: Decisión estadística.

Considerando que p-valor (0.000) es menor al nivel de significancia de 0,05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1)

Es decir, el data warehouse influye significativamente en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

De la hipótesis específica 1.**Paso 01: Planteamiento de la hipótesis.**

Ho. El Data warehouse no influye significativamente en la información como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

H1. El Data warehouse influye significativamente en la información como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

Paso 02: Determinación del nivel de significancia.

En la investigación se considera el nivel de significancia 0,05 con ello se determinó los valores críticos para la t-Student con n-2 grados de libertad.

Paso 03: Cálculo del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba se calculó haciendo uso del software estadístico SPSS v.25 Obteniendo.

Tabla 7 Contrastación de la dimensión información

		Prueba de muestras emparejadas							
		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	Información - Antes - Información - Despues	-8,300	1,252	,396	-9,195	-7,405	-20,970	9	,000

Fuente: elaboración propia

Paso 04: Decisión estadística.

Considerando que p-valor (0.000) es menor al nivel de significancia de 0,05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1)

Es decir, el data warehouse influye significativamente en la información, como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

De la hipótesis específica 2.

Paso 01: Planteamiento de la hipótesis.

Ho. El Data warehouse no influye significativamente en el conocimiento como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

H1. El Data warehouse influye significativamente en el conocimiento como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

Paso 02: Determinación del nivel de significancia.

En la investigación se considera el nivel de significancia 0,05 con ello se determinó los valores críticos para la t-Student con n-2 grados de libertad.

Paso 03: Cálculo del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba se calculó haciendo uso del software estadístico SPSS v.25 Obteniendo.

Tabla 8 Contrastación de la dimensión conocimiento

		Prueba de muestras emparejadas							
		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Conocimiento - Antes - Conocimiento - Despues	-5,800	,789	,249	-6,364	-5,236	-23,252	9	,000

Fuente: elaboración propia

Paso 04: Decisión estadística.

Considerando que p-valor (0.000) es menor al nivel de significancia de 0,05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1)

Es decir, la data warehouse influye significativamente en el conocimiento, como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

De la hipótesis específica 3.

Paso 01: Planteamiento de la hipótesis.

H_0 . El Data warehouse no influye significativamente en la experiencia como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

H_1 . El Data warehouse influye significativamente en la experiencia como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

Paso 02: Determinación del nivel de significancia.

En la investigación se considera el nivel de significancia 0,05 con ello se determinó los valores críticos para la t-Student con n-2 grados de libertad.

Paso 03: Cálculo del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba se calculó haciendo uso del software estadístico SPSS v.25
Obteniendo.

Tabla 9 Contratación de la dimensión experiencia

		Prueba de muestras emparejadas							
		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	Experiencia - Antes - Experiencia - Despues	-8,200	1,398	,442	-9,200	-7,200	-18,543	9	,000

Fuente: elaboración propia

Paso 04: Decisión estadística.

Considerando que p-valor (0.000) es menor al nivel de significancia de 0,05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1)

Es decir, la data warehouse influye significativamente en la experiencia, como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

De la hipótesis específica 4.

Paso 01: Planteamiento de la hipótesis.

Ho. El Data warehouse no influye significativamente en el análisis como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

.H1. El Data warehouse influye significativamente en el análisis como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

Paso 02: Determinación del nivel de significancia.

En la investigación se considera el nivel de significancia 0,05 con ello se determinó los valores críticos para la t-Student con n-2 grados de libertad.

Paso 03: Cálculo del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba se calculó haciendo uso del software estadístico SPSS v.25

Obteniendo.

Tabla 10 Contratación de la dimensión análisis

		Prueba de muestras emparejadas							
		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	Análisis - Antes - Análisis - Después	-3,700	1,494	,473	-4,769	-2,631	-7,829	9	,000

Fuente: elaboración propia

Paso 04: Decisión estadística.

Considerando que p-valor (0.000) es menor al nivel de significancia de 0,05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1)

Es decir, el data warehouse influye significativamente en el análisis, como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos, se presenta el análisis y discusión de resultados considerando los objetivos de estudio.

1. Del objetivo general, demostrar la influencia del data warehouse en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019. Se demuestra que el data warehouse influye significativamente, con un grado de significancia del 0,05, en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki. Donde antes de la implementación del data warehouse, era deficiente la toma de decisiones, al utilizar los beneficios del DW mejoraron el manejo de la información, con conocimiento, considerando la experiencia y con mucho análisis, para la toma de decisiones organizacionales. A esto (Chasifan, 2014), en la tesis que presenta, entre sus resultados que obtuvieron fue la reducción en el tiempo de procesamiento de reportes y una base de datos histórica, también se obtuvo como resultado una mejora en la integridad y confiabilidad de la información presentada para tomar decisiones acertadas, considerando que es muy importante mantener la información a tiempo real basado en la tecnología. Tomando en cuenta la teoría que respalda a la investigación, es importante mencionar a (Inmon, 2002) quien define al Data Warehouse, como 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. Así mismo (Chiavenato, 2009) considera que la toma de decisiones surge como reacción a un problema, esto se presenta cuando existe una diferencia, una brecha entre estado actual de las cosas y el estado deseable. Esa discrepancia conduce a un análisis de los cursos de acción opcionales que podrían eliminar o reducir la diferencia. Por lo tanto, se

afirma que el data warehouse, como sistema de información influye en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki.

2. En el objetivo específico, explicar la influencia del data warehouse en la información como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019. Los resultados indica que el data warehouse influye significativamente, con un grado de significancia del 0,05, en el manejo de la información para la toma de decisiones organizacionales. Esto representa que antes de la implementación del DW, el manejo de la información era malo ya que no había los medios inmediatos para mantener la comunicación, lo cual llevaba a retrasos en las labores, pero al implementar el DW los resultados fueron cambiando ya que la información fluye con precisión, es decir ahora la utilización de los medios tecnológicos ayuda a tomar decisiones. Es tal como indica (Castro, 2014), entre sus conclusiones menciona que, en el ámbito organizacional, la toma de decisiones es vital, pues la solución de problemas y circunstancias, involucran un proceso de obtención, evaluación y aplicación de información para cada situación. Los gerentes determinan las reglas, modelos y métodos a utilizar en el proceso de tomar decisiones, llevando al éxito y a la creación de nuevas ventajas competitivas y un alto nivel de bienestar. Siendo importante entender que la información dentro de la toma de decisiones es tal como explica (Caiceo, 2019), al mencionar que cuando las organizaciones enfrentan cambios, obligan a sus ejecutivos a tomar decisiones de manera acertada y oportuna. Este proceso puede resultar bastante complejo si se considera aspectos y factores que están relacionados con la toma de decisiones, esto se refiere al manejo de la información, (...) para que dicho proceso genere decisiones alineadas con los objetivos estratégicos de la organización, es esencial que los sistemas de información también estén integrados ya que ello puede proporcionar

mayor confianza y flexibilidad para enfrentar las distintas barreras que pueden surgir en la toma de decisiones. En tal sentido se afirma la influencia que existe del DW en el manejo de la información para tomar buenas decisiones organizacionales en empresa Vásquez.

3. Del objetivo, explicar la influencia del data warehouse en el conocimiento como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019. Los resultados es que, el data warehouse influye significativamente con un grado de significancia del 0,05, en el conocimiento, como dimensión de la toma de decisiones organizacionales, demostrando que antes de la implementación del DW, había un desconocimiento de la información en todas las áreas, luego de la aplicación fueron mejorando y se puede decir que es muy bueno la toma de decisiones con conocimiento a tiempo real de las funciones y labores que se da en la empresa comercial Vásquez. A esto indica (Rojas, 2018), en la conclusión de sus tesis que, existe la evidencia suficiente para poder afirmar con un nivel de confianza del 95% que los sistemas de información gerencial si influyen positivamente en la toma de decisiones en el área de logística de la empresa antes mencionada, es decir que dicha empresa valora de forma positiva los sistemas de información gerencial ya que encuentra encaminada a alinear los sistemas de información gerencial con el resto de áreas de la empresa en base al conocimientos pleno de dicha información. Por su parte (Solano, 2003), indica que ciertas decisiones requieren conocimientos específicos que muchas veces no están al alcance de quienes toman las decisiones, resulta necesario, entonces, buscar consejo en quienes están informados. En los últimos años este aspecto ha sido particularmente considerado por algunos profesionales, quienes se han especializado en servicios de consultoría a empresas, sobre todo cuando se trata de utilizar más de una

especialidad en el análisis de los múltiples aspectos de un problema complejo. (pp. 46-47). Es decir los medios inteligentes como es el DW es útil y primordial para el incremento de los conocimientos en la toma de decisiones organizacionales.

4. El tercer objetivo de estudio, explicar la influencia del Data warehouse en la experiencia como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019. Los resultados demuestran que el data warehouse influye significativamente con un grado de significancia del 0,05, en la experiencia, como dimensión de la toma de decisiones organizacionales, es evidente que antes de la implementación del data warehouse, toda experiencia que cuentan los colaboradores, no tenía implicancia ya que la información era deficiente y por lo tanto era malo la toma de decisiones. Por lo contrario, luego de la implementación del DW, mejoraron los aportes de la experiencia, dando soluciones a tiempo con muy buenas decisiones. Tal como indica (Castro, 2014), para que los gerentes sean eficientes en la toma de decisiones deben entender la estrategia, técnica y procedimiento de esta labor y saber aplicarlos. Es importante conocer los problemas frecuentes que se relacionan con el proceso de toma de decisiones, y evitarlos. Estos problemas en su mayoría tienen que ver con la calidad, objetividad, interpretación, experiencia y transmisión de la información que se utiliza para la toma de decisiones. Demostrando que la experiencia es importante en toda decisión. Es necesario recordar que la experiencia es como explica (Solano, 2003), es un ingrediente importante, sobre todo cuando se trata de tomar decisiones instantáneas. La persona experimentada recuerda problemas y situaciones similares y se vale de estos recuerdos para solucionar un problema actual. (p. 47). Por lo explicado los directivos de la empresa Vásquez y los colaboradores, están en un proceso del cambio con la implementación del DW mejorando notoriamente la eficiencia en la toma de decisiones.

5. Explicar la influencia del Data warehouse en el análisis como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019. Esto induce afirmar que el data warehouse influye significativamente con un grado de significancia del 0,05 en el análisis, como dimensión de la toma de decisiones organizacionales. Antes de la implementación el análisis para tomar decisiones era malo por falta de participación y una comunicación deficiente, luego de la aplicación del DW los resultados fueron buenos ya que se maneja una mejor información suficiente para analizar y tomar muy buenas decisiones. Este resultado coincide con (Poquioma, 2017), entre sus conclusiones menciona que, La relación de la toma de decisiones con el control concurrente es positiva media significa que todo proceso en el área de operaciones debe ser plenamente administrada y controlada continuamente para ello es necesario la toma de decisiones lo cual en la empresa falta mucho que trabajar. A esto (Bandler, 2014), explica que es importante profundizar la comprensión del problema con una análisis exhaustivo de las causas, como ocurre y a quienes afecta. En este momento, el equipo de gestión se encuentra en condiciones de profundizar la comprensión del problema, elaborar una explicación satisfactoria y fundamentada dichas causas, con ello establecer una primera cartografía sobre los puntos notables en los que se puede y debe basar la creación de una estrategia de solución. Por lo tanto para tomar decisiones es importante reconocer los objetivos y análisis, lo cual la empresa Vásquez está comprendiendo desde la utilización del DW.

CONCLUSIONES

En la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones:

1. Se demuestra que el data warehouse influye significativamente, con un grado de significancia del 0,05, en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki. Donde antes de la implementación del data warehouse, era deficiente la toma de decisiones, al utilizar los beneficios del DW mejoraron el manejo de la información, con conocimiento, considerando la experiencia y con mucho análisis, para la toma de decisiones organizacionales.
2. El data warehouse influye significativamente, con un grado de significancia del 0,05, en el manejo de la información para la toma de decisiones organizacionales. Esto representa que antes de la implementación del DW, el manejo de la información era malo ya que no había los medios inmediatos para mantener la comunicación, lo cual llevaba a retrasos en las labores, pero al implementar el DW los resultados fueron cambiando ya que la información fluye con precisión, es decir ahora la utilización de los medios tecnológicos ayuda a tomar decisiones.
3. El data warehouse influye significativamente con un grado de significancia del 0,05, en el conocimiento, como dimensión de la toma de decisiones organizacionales, demostrando que antes de la implementación del DW, había un desconocimiento de la información en todas las áreas, luego de la aplicación fueron mejorando y se puede decir que es muy bueno la toma de decisiones con conocimiento a tiempo real de las funciones y labores que se da en la empresa comercial Vásquez.
4. Los resultados demuestran que el data warehouse influye significativamente con un grado de significancia del 0,05, en la experiencia, como dimensión de la toma de decisiones organizacionales, es evidente que antes de la implementación del data warehouse, toda experiencia que cuentan los colaboradores, no tenía implicancia ya que

la información era deficiente y por lo tanto era malo la toma de decisiones. Por lo contrario luego de la implementación del DW, mejoraron los aportes de la experiencia, dando soluciones a tiempo con muy buenas decisiones.

5. El data warehouse influye significativamente con un grado de significancia del 0,05 en el análisis, como dimensión de la toma de decisiones organizacionales. Antes de la implementación el análisis para tomar decisiones era malo por falta de participación y una comunicación deficiente, luego de la aplicación del DW los resultados fueron buenos ya que se maneja una mejor información suficiente para analizar y tomar muy buenas decisiones.

RECOMENDACIONES

1. La empresa comercial Vásquez, está en todo el proceso de crecimiento como organización, para lo cual es necesario el mantenimiento y la mejora continua en el sistema de información como es el Data Warehouse, orientando a quienes conforman la organización, para mejorar la toma de decisiones.
2. El manejar la información basado en la comunicación, es una de las prácticas que es necesario trabajar en la empresa comercial Vásquez, en tal sentido se recomienda manejar dicha información basado en reuniones semanales para mejor orientación e intercambio de ideas entre los integrantes de la organización, lo cual ayudará a tomar decisiones.
3. El beneficio que proporciona el DW, es manejar los conocimientos en el momento que se necesita, proporcionando a los interesados en un constante aprendizaje, en tal sentido es importante para la empresa comercial Vásquez, hacer que ese conocimiento sea en base a programas de capacitación periódicamente, para lograr una mejor toma de decisiones organizacionales.
4. La experiencia de quienes conforman la empresa comercial Vásquez, es esencial para el desarrollo de la organización, esto se incrementa gracias a la tecnología que brinda, para lo cual es necesario ejecutar programas de desarrollo personal y profesional de los colaboradores.
5. El DW ayuda a evaluar y analizar los procedimientos que se sigue en la empresa comercial Vásquez, permitiendo tomar decisiones inteligentes y estratégicos, por lo tanto la organización debe manejar ese análisis, conociendo la competencia y el potencial del mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. México D.F.: Pearson.
- Bandler. (2014). *Toma de Decisiones*. Perú.
- Begazo, J. (2014). *La toma de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa peruana*. Perú.
- Caiceo. (17 de julio de 2019). *Revista Gerencia. El valor de la información en la toma de decisiones*. Perú.
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A a la Z*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castro, P. (2014). *Toma de decisiones asertivas para una gerencia efectiva*. Bogotá D.C., Colombia.
- Chasifan, G. (2014). "Análisis y diseño de un datamart y la construcción de un prototipo de solución de inteligencia de negocios para la empresa Impocomjaher CIA. LTDA. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca."
- Chiavenato. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Graw Gill.
- Gardner, S. (1998). *Building the data warehouse. Communications of the ACM*. Ney York.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Inmon, W. (2002). *Building the Data Warehouse*. United States of America: Wiley.
- Jhonson, A. (1999). *Data Warehouse. Computerworld*, 6.

- Jones, K. (1998). An Introduction to Datawarehousing: What are the implications to the network? *International Journal of Network Management*, 42-56.
- Koontz, Wehrich, Cannice. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Leenders, M., Fearon, H., & England, W. (2001). *Administración de compras y materiales*. México D.F.: Compañía Editorial Continental S.A.
- Luna, J. (2012). "Influencia del capital humano para la competitividad de las PyMEs en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato. *Tesis Doctoral*. México."
- Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez. (2012). "*Metodología de Investigación* (3ra. ed.). Colombia: Estudio gráfico y digital."
- Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez. (2014). "*Metodología de la Investigación* (4ta. ed.). Colombia: Ediciones de la U."
- Oseda, D., Cori, S., Romaní, M., Uribe, A., & Osorio, G. (2016). *Teoría y Práctica de la Investigación Científica*. Perú: Soluciones Gráficas SAC.
- Peña, J. (2016). *Toma de decisiones gerenciales en empresas constructoras*. Bogotá, Colombia.
- Perez, S. (2018). *Empoderando las pequeñas y medianas empresas (Pymes) con los procesos de inteligencia de negocios y la teoría organizacional de gestión de conocimiento para fomentar la innovación y el éxito empresarial*. Obtenido de https://www.ecorfan.org/bolivia/series/Estudio_del_emprendimiento_contemporaneo_en_America_Latina/Estudio_del_emprendimiento_contempor%C3%A1neo_en_America_Latina_9.pdf

- Poquioma, W. (2017). Toma de decisiones y control de desempeño organizacional en el área de operaciones de una empresa de Transporte de Valores, Lima - 2017. Lima, Perú.
- Robbins & Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15va. Edición ed.). México: PEARSON.
- Rojas, M. (2018). "Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2017. *Tesis de pregrado*. Perú."
- Sánchez, J., & Canelo, C. (2017). Modelo de Dara Warehouse con aplicación de inteligencia de negocios para las Pymes. Tacna, Perú.
- Sánchez, O. (2014). Modelo de Inteligencia de Negocio para la Toma de Decisiones en la Empresa San Roque S.A. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Schieder, C., Kurze, C., Gluchowski, P., Scholz , P., & Boehringer, M. (2010). Benefits and Challenges of. *European Conference on*.
- Solano, A. (2003). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología en Marcha* (pág. 51). Perú: Vol. 6 N° 3.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, Cualitativa, Cuatitativa y Mixta*. Perú: San Marcos.
- Villanueva, A. (2018). Sistema para la toma de decisiones para la inteligencia de negocios del área comercial de la empresa Ingram Micro S.A., 2017. *Tesis de maestría*. Perú.
- Vitt, E., Luckevich, M., & Misner, S. (2003). *Business Intelligence. Técnicas de análisis para la toma de decisiones estratégicas*. España: McGraw-Hill.
- Wilson, M. (2001). *Cómo organizar y dirigir un equipo de vendedores*. Lima: Deusto.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V.I. (X): Data warehouse	<ul style="list-style-type: none"> ● Método de investigación: <ul style="list-style-type: none"> - General: Científico - Específico: Analítico, descriptivo, estadístico
¿De qué manera el Data warehouse influye en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019?	<p>Mostrar la influencia del Data warehouse en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.</p>	<p>El Data Warehouse influye positivamente en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.</p>		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	V.D. (Y): Toma de decisiones organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> ● Tipo: Aplicada ● Nivel: Explicativo ● Diseño: Pre experimental, longitudinal, con dos mediciones en dos tiempos diferentes (antes y después). G O I X O2 ● Población: 10 ● Muestra: 10 unid (censal) ● Técnica de investigación: Encuesta ● Instrumento de investigación: <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario - Guía de observación
¿De qué manera el Data warehouse influye en la información como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019?	<p>Mostrar la influencia del Data warehouse en la información como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.</p>	<p>Data warehouse influye positivamente en la información como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.</p>		
¿De qué manera el Data warehouse influye en el conocimiento como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019?	<p>Explicar la influencia del Data warehouse en el conocimiento como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.</p>	<p>El Data warehouse influye positivamente en el conocimiento como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.</p>		
¿De qué manera el Data warehouse influye en la experiencia como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019?	<p>Explicar la influencia del Data warehouse en la experiencia como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.</p>	<p>El Data warehouse influye positivamente en la experiencia como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.</p>		
¿De qué manera el Data warehouse influye en el análisis como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019?	<p>Explicar la influencia del Data warehouse en el análisis como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.</p>	<p>El Data warehouse influye positivamente en el análisis como dimensión de la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki - 2019.</p>		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Variable Independiente: Data Warehouse	Para (Gardner, 1998) “un Data Warehouse es un proceso, no un producto, para la elaboración y administración de datos provenientes de diferentes fuentes con el propósito de obtener una vista particular, detallada de todo el ambiente de la organización”.	El Data Warehouse se implementará en los procesos de compras y ventas de la empresa Vásquez.		Variable no susceptible de ser medida, ya que corresponde a la aplicación.	
Variable Dependiente: Toma de Decisiones Organizacionales	Solano (2003), menciona que la toma de decisiones es una gran responsabilidad de los administradores ya que al tomar grandes decisiones y por supuesto menores decisiones, tiene que hacerlo con análisis de diferentes hechos y opiniones, se trata de la calidad de la decisión de los factores que involucra, como los recursos, medios, procesos entre otros (p.45)	La toma de decisiones sigue un proceso común y siguen pasos no importando el tamaño de la organización; en ese sentido se considera para ello la información, conocimiento, experiencia y análisis.	Información Conocimiento Experiencia Análisis	<u>Necesidad de la organización</u> <u>Necesidad del comprador</u> <u>Necesidad de proveedor</u> Reconoce los objetivos organizacionales <u>Aporta sus conocimientos para la toma de decisiones</u> Promueve la gestión del conocimiento <u>Cuenta la experiencia para tomar decisiones</u> <u>Reconoce que existe antecedentes para tomar decisiones</u> <u>Existe riesgo en la toma de decisiones</u> <u>Reconoce que antes de tomar decisiones se analiza el problema</u> <u>Reconoce las causas del problema para tomar decisiones</u>	Escala de medición de Lickert. Índices: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Fuente: Elaboración propia

Matriz 3: Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA VALORATIVA
<p>Variable Dependiente: Toma de Decisiones Organizacionales. Solano (2003), menciona que la toma de decisiones es una gran responsabilidad de los administradores ya que al tomar grandes decisiones y por supuesto menores decisiones, tiene que hacerlo con análisis de diferentes hechos y opiniones, se trata de la calidad de la decisión de los factores que involucra, como los recursos, medios, procesos entre otros (p.45)</p>	Información.	Necesidad de la organización	La empresa Vásquez utiliza medios adecuados de información como <u>reportes de compras y ventas</u> Los medios de información utilizados en la empresa Vásquez, acorta el tiempo y costos Cuenta con una base de datos con	Cuestionario	<p>Escala de medición de Linkert. Índices: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>
		Necesidad del comprador	información histórica de los clientes (compradores) para la mejor toma de decisiones Conoce los niveles de negociación con		
		Necesidad de proveedor	sus proveedores, en función a marcas, productos y cantidad.		
	Conocimientos.	Reconoce los objetivos organizacionales	La Empresa Vásquez le recuerda los objetivos organizacionales que desea alcanzar. Es reconocido por sus conocimientos y <u>aporte útil a la empresa Vásquez</u>		
		Aporta sus conocimientos para la toma de decisiones	Aporta con sus conocimientos de la labor que realiza para tomar decisiones organizacionales.		
		Promueve la gestión del conocimiento	La empresa proporciona capacitaciones para conocer los medios inteligentes que utiliza la organización		
	Experiencia	Cuenta la experiencia para tomar decisiones	Por la experiencia que tiene, sus <u>decisiones siempre son acertadas</u> Las decisiones que toma son porque <u>sabe cuáles serán los resultados</u>		
		Reconoce que existe	antecedentes para tomar decisiones Toma en cuenta datos existentes como antecedentes para tomar decisiones		
		Existe riesgo en la toma de decisiones	Cuenta la experiencia para tomar decisiones pero se corre riesgo de fallar Para tomar decisiones es analizado el <u>problema</u>		
	Análisis.	Reconoce que antes de tomar decisiones se analiza el problema	Para tomar decisiones hace un juicio previo sobre la trascendencia del problema problema		
		Reconoce las causas del problema para tomar decisiones	Son expuestas las causas del problema <u>para tomar decisiones</u> Se excluyen las causas leves del problema para tomar decisiones		
		Reconoce que antes de tomar decisiones se analiza el problema	Para tomar decisiones es analizado el <u>problema</u> Para tomar decisiones hace un juicio previo sobre la trascendencia del problema		
	Análisis.	Reconoce las causas del problema para tomar decisiones	problema Son expuestas las causas del problema <u>para tomar decisiones</u> Se excluyen las causas leves del problema para tomar decisiones		

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 04: Instrumento de Investigación y su constancia de aplicación

CUESTIONARIO DE TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES

Estimado colaborador, este cuestionario tiene el propósito conocer la influencia del **Data Warehouse en la Toma de Decisiones Organizacionales en la Empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki – 2019.**

INDICACIONES: Marcar con una X en el casillero que corresponda, una vez que haya leído atentamente cada una de las afirmaciones. Por favor responda con total honestidad.

Escal

a:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	TOMA DE DECISIONES	Puntaje				
	Información	1	2	3	4	5
1	La empresa Vásquez utiliza medios adecuados de información como reportes de compras y ventas					
2	Los medios de información utilizados en la empresa Vásquez, acorta el tiempo y costos					
3	Cuenta con una base de datos con información histórica de los clientes (compradores) para la mejor toma de decisiones					
4	Conoce los niveles de negociación con sus proveedores, en función a marcas, productos y cantidad.					
	Conocimientos	1	2	3	4	5
5	La Empresa Vásquez le recuerda los objetivos organizacionales que desea alcanzar.					
6	Es reconocido por sus conocimientos y aporte útil a la empresa Vásquez					
7	Aporta con sus conocimientos de la labor que realiza para tomar decisiones organizacionales.					
8	La empresa proporciona capacitaciones para conocer los medios inteligentes que utiliza la organización					
	Experiencia	1	2	3	4	5
9	Por la experiencia que tiene, sus decisiones siempre son acertadas					
10	Las decisiones que toma son porque sabe cuáles serán los resultados					
11	Toma en cuenta datos existentes como antecedentes para tomar decisiones					

12	Cuenta la experiencia para tomar decisiones pero se corre riesgo de fallar					
Análisis		1	2	3	4	5
13	Para tomar decisiones es analizado el problema					
14	Para tomar decisiones hace un juicio previo sobre la trascendencia del problema					
15	Son expuestas las causas del problema para tomar decisiones					
16	Se excluyen las causas leves del problema para tomar decisiones					

Fuente: Elaboración propia.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 4.1.: Guía de Entrevista
PARA EL DATAWAREHOUSE EN LA TOMA DE DECISIONES
ORGANIZACIONALES

Las respuestas entregadas en este cuestionario nos servirán para conocer de mejor manera la información que usted necesita para alcanzar los objetivos planteados en su área o en el proceso que administra.

Nombre : _____

Departamento : _____

Cargo : _____

1. ¿En qué áreas de su empresa considera usted que tienen mayores problemas?

.....

2. Lo descrito en el ítem 1, ¿qué tipo de problemas le trae a su empresa?

.....

3. ¿Cuáles son los indicadores más importantes que usted considera se deben desarrollar?

.....

4. Realice una descripción de cada uno de los indicadores.

.....

5. ¿Cuál es la frecuencia de medición o análisis de los indicadores?

.....

6. ¿Estaría dispuesto a implementar la tecnología en su empresa?

.....

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 5: Validez del instrumento



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
 Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Año de la lucha contra la corrupción e impunidad

Huancayo, Junio de 2019

Magister.
Alberto Aldana López
 Licenciado en Administración
Presente.

De mi consideración:

Reciba usted un cordial saludo y por medio de la presente le manifiesto que el suscrito está desarrollando la Tesis titulada "Data Warehouse en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Vásquez S.R.L de Pichanaki – 2019"; por lo que conocedor de su trayectoria profesional y su vinculación con la investigación, le solicito tenga a bien de emitir su JUICIO DE EXPERTO para la validación de los instrumentos:

1. Guía de entrevista
2. Cuestionario de la variable Toma de decisiones organizacionales.

Agradecido por su gentil colaboración, me suscribo de usted.

Atentamente,



Bachiller Franz Vásquez Rua

Adjunto:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Matriz de operacionalización de instrumento (cuestionario)
4. Instrumentos de investigación (cuestionario y guía de entrevista)
5. Ficha de validación de juicio de experto



Jun / 2019

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la investigación: "DATA WEREHOUSE EN LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES EN LA EMPRESA COMERCIAL VÁSQUEZ S.R.L. DE PICHANAKI - 2019"
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de validación: Cuestionario de la Toma de Decisiones Organizacionales

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente		Baja		Regular		Buena		Muy buena		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Claridad	Se puede leer con facilidad										90	
2. Objetividad	Se puede observar sin sesgos										90	
3. Actualidad	Se refiere a los hechos actuales										90	
4. Organización	Se puede leer con facilidad										90	
5. Seguridad	Se puede leer con facilidad										90	
6. Intencionalidad	Se puede leer con facilidad										90	
7. Coherencia	Se puede leer con facilidad										90	
8. Claridad	Se puede leer con facilidad										90	
9. Metodología	Se puede leer con facilidad										90	
10. Intencionalidad	Se puede leer con facilidad										90	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

91

OPINIÓN DE AFECTABILIDAD: Deficiente Baja Regular Buena Muy buena

Nombre y Apellidos:	Alberto Aldana López	DNI Nº	29833461
Dirección domiciliar:	Hyo	Teléfono Celular:	964 623323
Título Profesional:	Alm. de Exp.		
Grado Académico:	Maestro		


 Firma
 Lugar y fecha: _____



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
 Escuela Profesional de Administración y Sistemas

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Huanayo, Junio de 2019

Magister

Jéssica Santivañez Contreras

Licenciada en Administración

Presente -

De mi consideración:

Reciba usted un cordial saludo y por medio de la presente le manifiesto que el suscrito está desarrollando la Tesis titulada "Data Warehouse en la toma de decisiones organizacionales en la Empresa Vásquez S.R.L de Pichanaki - 2019", por lo que conoedor de su trayectoria profesional y su vinculación con la investigación, le solicito tenga a bien de emitir su JUICIO DE EXPERTO para la validación de los instrumentos:

1. Guía de entrevista
2. Cuestionario de la variable Toma de decisiones organizacionales.

Agradecida por su gentil colaboración, me suscribo de usted.

Atentamente,

Bachiller Franz Vasquez Rúa

Adjunto:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Matriz de operacionalización de instrumento (cuestionario)
4. Instrumentos de investigación (cuestionario y guía de entrevista)
5. Folia de validación de juicio de experto

Recibido
 Pa.
 Catalina

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "DATA WAREHOUSE EN LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES EN LA EMPRESA COMERCIAL VÁSQUEZ S.R.L. DE PICHANAKI - 2019"

1.2. Nombre de los instrumentos mutuo de validación: Cuestionario de la Toma de Decisiones Organizacionales

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena					
		7	8	9	10	21	22	23	24	31	32	33	34	41	42	43	44	51	52	53	54		
1. Claridad	Definición de términos utilizados																				90		
2. Objetividad	Definición de conceptos utilizados																					90	
3. Actualidad	Actualización de la información																					95	
4. Organización	Orden de organización de la información																					90	
5. Suficiencia	Cumplimiento de requisitos de calidad de la información																					90	
6. Intencionalidad	Adaptación para el uso de la información																					95	
7. Coherencia	Consistencia de la información																					95	
8. Cobertura	Cumplimiento de los requisitos de la información																					90	
9. Metodología	La muestra representativa y el método de selección																					95	
10. Pertinencia	Relevancia de la información																					90	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombre y Apellidos:	JESSICA SANTIAGO CONDORIS	DNI N°	70057320
Dirección domiciliar:	HUANUCOYO	Teléfono Celular:	954086253
Título Profesional:	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN		
Grado Académico:	MAESTRO		


 Firma
 Lugar y fecha: HYO, JUNIO 2019

Anexo N° 6: Data del procesamiento de datos

VARIABLE DEPENDIENTE: TOMA DE DECISIONES																					
Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Total	D1	D2	D3	D4
1	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	72	19	16	19	18
2	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	69	18	16	20	11
3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	70	18	16	18	13
4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	72	19	16	19	13
5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	69	18	16	20	11
6	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	69	17	16	18	13
7	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	71	18	16	19	13
8	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	69	18	16	20	11
9	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	69	17	16	18	13
10	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	72	18	18	18	13
																	702				
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
3	0	0	0	0	6	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	9				
4	7	0	7	6	4	9	7	0	0	4	4	3	3	4	6	10	54				
5	3	10	3	4	0	1	0	10	10	6	6	7	7	3	4	0	67				
TOTAL	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10					

Anexo N° 6: Consentimiento informado**Carta dirigida a la Empresa solicitando autorización para investigar***

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Pichanaki 21 de febrero del 2019

CARTA N°001 – 2019 VFPCO

Señora:

Albertina Rúa de V.

Gerente General de Comercial Vasquez SRL

Pichanaki. -

ASUNTO : Solicitud Autorización para Investigación

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que en mi condición de alumno graduado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes – Sede Huancayo, vengo desarrollando mi proyecto de investigación titulado "La Incidencia del Data Warehouse en la toma de decisiones organizacionales en la empresa Comercial Vásquez S.R.L. de Pichanaki 2019" abarcando el área de compras y ventas, con la finalidad de aportar y lograr incrementar los ingresos en la empresa y asimismo poder obtener la titulación.

En tal sentido solicito a usted la Autorización correspondiente para poder investigar, tomar y proporcionar datos que sean a fin a la investigación; como también la aplicación del instrumento de investigación (cuestionario) a los trabajadores de la empresa Comercial Vasquez SRL para recolectar información importante para la elaboración de mi Proyecto de Investigación (tesis).

Seguro de contar con vuestra aceptación, me suscribo de usted.

Atentamente



Franz Vasquez Rúa
DNI 41225333

*. En el proceso de elaboración de la tesis, se cambió el título a sugerencia de los especialistas

Carta de respuesta de la empresa motivo de estudio



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

Pichanaki 25 de febrero del 2019

CARTA N°019 – 2019GG/NCSR

Señor:
Franz Vasquez Rua

ASUNTO : Autorización para Investigación y realización de cuestionarios

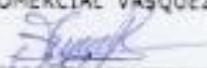
REFERENCIA : Exp. N°001 – 2019 - VFPCO

De mi Mayor consideración

Sea propicia la ocasión para saludarlo a nombre de la Gerencia General de la Empresa Comercial Vasquez SRL, asimismo; en atención al documento de referencia, comunico que se le autoriza el ingreso a nuestras instalaciones, para poder efectuar la investigación correspondiente, de la misma forma se le dará las facilidades para poder aplicar el instrumento de investigación (cuestionarios), a los trabajadores de la empresa, en el horario de la tarde (5:00 p.m. hasta las 6:00 p.m.), los días viernes.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,
COMERCIAL VASQUEZ S.R.L.



Albertina Rúa De Vasquez
GERENTE GENERAL

GG. Albertina Rúa de V.

Anexo 7: Fotos de aplicación del instrumento

7.1. Primera parte de la investigación (Antes)

Guía de Entrevista:

A partir de esta reunión se determinó qué áreas y procesos de la empresa Vásquez necesitaban mejoras. En la foto con los tomadores de decisiones de la empresa (propietarios)



Aplicación del cuestionario: Fotos con los dueños de la empresa (procesos a cargo: compras y almacén)



Fotos con los vendedores





7.2. Segunda parte: Implementación del Data Warehouse (capacitación a los dueños de los procesos de compras y ventas)



7.3. Tercera parte de la investigación (Después).



