

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E
INFORMÁTICA**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**SISTEMA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y LA
TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA PACIFICO
SEGUROS EN EL AÑO 2017.**

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

PRESENTADA POR LA BACHILLER:

DELGADO RICCI, SUSAN MILAGROS

ASESORA:

MG. BARRERA LOZA ANA DORIS MAGDALENA

C. I. P. 98960

Huacho - Perú

2018

SISTEMA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA PACIFICO SEGUROS EN EL AÑO 2017.

SYSTEM OF BUSINESS INTELLIGENCE AND DECISION-MAKING IN THE PACIFIC BUSINESS INSURANCE IN YEAR 2017.

DELGADO RICCI, SUSAN MILAGROS¹

RESUMEN

Objetivo: El objetivo principal de la investigación fue determinar si existe relación entre el sistema de Inteligencia de Negocios y la toma de decisiones en el área de gestión de servicio al cliente en la empresa Pacifico Seguros en el año 2017. **Materiales y métodos:** El diseño de la investigación es no experimental en su variante correlacional, de tipo aplicada, transversal y mixta. La población estuvo conformada por 1135 usuarios del área de gestión de servicio al cliente y la muestra fue de 287 usuarios. Se realizó el análisis de las dimensiones: Accesibilidad de información, seguridad de datos e integridad de datos para la mejora de la toma de decisiones en la empresa Pacifico Seguros. La validez del instrumento empleado relacionado a la variable 1 fue de 85.48% mientras que el instrumento relacionado a la variable 2 fue de 84.96% según la calificación de los expertos y la confiabilidad para el instrumento enfocado en la Variable 1 fue de 93,2% mientras que la confiabilidad del instrumento para la variable 2 fue de 92,5%. Se realizó la prueba de hipótesis test ji-cuadrado con un nivel de confianza de 95%. **Resultados.** Se aceptó la hipótesis alterna de la prueba ji cuadrado para el 95% indicando que existe relación entre las variables Sistema de Inteligencia de Negocios con un coeficiente de correlación $R = 79,7\%$ lo que indica una correlación alta y directa. **Conclusiones.** A través de la investigación se demostró que existe relación entre el Sistema de Inteligencia de Negocios y la Toma de Decisiones en la Empresa Pacifico Seguros en el año 2017. **Palabras claves:** inteligencia de negocios, toma de decisiones, accesibilidad de información, seguridad de datos, integridad de datos.

ABSTRACT

Objective: The main objective of the research was to determine if there is a relationship between the Business Intelligence System and the Decision Making in the area of Customer Service Management in the Pacifico Seguros Company in 2017. **Materials and methods:** The design of the Research is non-experimental in its correlational variant, of applied, transversal and mixed type. The population consisted of 1135 users of the Customer Service Management area and the sample was of 287 users. It was carried out the analysis of the dimensions: Accessibility of information, Data Security and Data Integrity for the improvement of decision-making in the Pacifico Seguros Company. The validity of the instrument used related to Variable 1 was 85.48% while the instrument related to Variable 2 was 84.96% according to the qualification of the experts and the reliability for the instrument focused on Variable 1 was 93.2% while the reliability of the instrument for variable 2 was 92.5%. The chi-square test hypothesis test was performed with a confidence level of 95%. **Results:** The alternative hypothesis of the chi-square test was accepted for 95%, indicating that there is a relationship between the variables Business Intelligence System with a correlation coefficient $R = 79.7\%$, which indicates a high and direct correlation. **Conclusions:** Through the investigation it was demonstrated that there is a relationship between the Business Intelligence System and the Decision Making in the Pacifico Seguros Company in the year 2017. **Key words:** Business Intelligence, Decision Making, Information Accessibility, Data Security, Data Integrity.

¹Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas. Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.