



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, CÓMPUTO Y
TELECOMUNICACIONES

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE
BUSINESS INTELLIGENCE PARA MEJORAR EL PROCESO DE
ATENCIÓN DE MESA DE PARTES VIRTUAL EN EL ÁREA DE
SERVICIOS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA LIMA PERÚ”**

Para optar el Título Profesional de:

“Ingeniero de Sistemas y Cómputo”

Autor:

Bach. Luna García Martín Devis

Asesor:

Mg. Ing. Diaz Flores Paul Alberto

Lima - Perú

2023

“DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE BUSINESS INTELLIGENCE PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCIÓN DE MESA DE PARTES VIRTUAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA LIMA PERÚ”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 2 | www.sunat.gob.pe Fuente de Internet | 3% |
| 3 | Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante | 2% |
| 4 | repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 5 | repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 6 | purl.org Fuente de Internet | 2% |
| 7 | www.elperulegal.com Fuente de Internet | 1% |

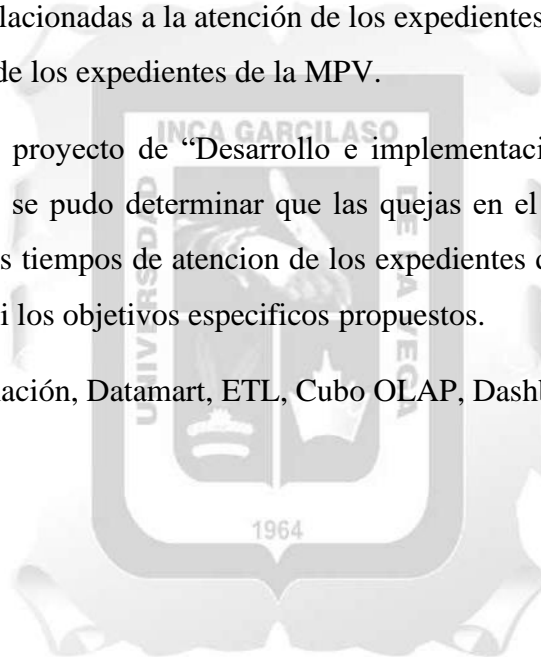
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

Las soluciones de Business Intelligence se encargan del tratamiento de los datos, con el objetivo de obtener información, los datos son tratados mediante procesos automatizados para su extracción, transformación y almacenamiento como información relevante dentro un modelo dimensional, esta información a su vez es explotada en un modelo analítico que alimenta aplicaciones de Business Intelligence para usuarios finales permitiéndoles adquirir conocimiento para beneficio de la organización.

El presente trabajo consiste en el desarrollo e implementación de una solución de Business Intelligence para mejorar el proceso de atención de Mesa de Partes Virtual en el área de servicios de una institución pública, como objetivos específicos se plantea disminuir las quejas relacionadas a la atención de los expedientes de la MPV y optimizar el tiempo de atención de los expedientes de la MPV.

Terminado el proyecto de “Desarrollo e implementación de una solución de Business Intelligence” se pudo determinar que las quejas en el servicio de la MPV se redujo en un 73% y los tiempos de atención de los expedientes de la MPV se redujeron en 50% cumpliendo así los objetivos específicos propuestos.

Palabras clave: Información, Datamart, ETL, Cubo OLAP, Dashboard



“DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF A BUSINESS INTELLIGENCE SOLUTION TO IMPROVE THE VIRTUAL PARTS TABLE DESK PROCESS IN THE SERVICES AREA OF A PUBLIC INSTITUTION IN LIMA PERU”

ABSTRACT AND KEYWORDS

Business Intelligence solutions are responsible for the treatment of data, with the objective of obtaining information, the data are treated through automated processes for extraction, transformation and storage as relevant information within a dimensional model, this information in turn is exploited in an analytical model that feeds Business Intelligence applications for end users allowing them to acquire knowledge for the benefit of the organization

The present work consists of the development and implementation of a Business Intelligence solution to improve the virtual parts table desk process in the service area of a public institution. The specific objectives are to reduce the complaints related to the attention of the MPV files and to optimize the attention time of the MPV files.

Upon completion of the development and implementation of the Business Intelligence solution, it was determined that complaints in the service of the MPV were reduced by 73% and the attention times of the files of the MPV were reduced by 50%, thus fulfilling the specific objectives proposed.

Keywords: Information, Datamart, ETL, OLAP Cube, Dashboard