

## **RESUMEN**

La Inteligencia de Negocios es una herramienta bajo la cual diferentes tipos de organizaciones, pueden soportar la toma de decisiones, basadas en información precisa y oportuna. La investigación comienza con la obtención de los indicadores planteados por la Concejalía del Municipio de Quito del área de Ordenamiento Territorial; los mismos que nos permiten determinar los niveles de satisfacción e interacción de los ciudadanos, mediante parámetros que permitan obtener registros ya sea por su Género, Edad, Nivel Económico, Nivel de Instrucción, sabiendo que el rango de edad esta entre 20 y 65 años, y los demás indicadores se determinan según su grado alto medio y bajo. El Municipio de Quito es consciente de la problemática que existe hoy en día, los ciudadanos desconocen el tiempo promedio que se tarda en resolver un requerimiento pedido para su barrio, lo que se refleja en las encuestas el momento de analizar su satisfacción por agilidad de respuesta a sus peticiones. Además, las personas indican que a mayor tiempo se prolongue una petición realizada, el barrio seguirá con deficiencia en seguridad, servicios básicos u otro requerimiento realizado al Municipio. El objetivo es crear un conjunto de datos significativo y manejable en cuanto al tamaño, para poder detectar valores anómalos y eliminarlos a través de la herramienta de Minería de Datos que vamos a utilizar. Dentro de esta fase entran las operaciones de transformación y reducción de datos, ya que en muchas ocasiones estas operaciones marcan el éxito o fracaso del proceso.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **INTELIGENCIA DE NEGOCIOS**
- **INDICADORES**
- **MINERIA DE DATOS**
- **VALORES ANÓMALOS**
- **REDUCCION DE DATOS**
- **LIMPIEZA DE DATOS**

## **ABSTRACT**

Business Intelligence is a tool under which different types of organizations can support decision making, based on accurate and timely information. The investigation begins with the obtaining of the indicators proposed by the Council of the Municipality of Quito the area of Territorial Ordering; The same ones that allow us to determine the levels of satisfaction and interaction of the citizens, by means of parameters that allow to obtain registers either by their Gender, Age, Level of Instruction. The Municipality of Quito is aware of the problems that exist today, citizens are unaware of the average time it takes to resolve an order request for their neighborhood, which is reflected in the polls when analyzing their satisfaction for agility of response To their requests. In addition, people indicate that a longer request will be extended, the neighborhood will continue to be deficient in security, basic services or other requirements made to the Municipality. The goal is to create a data set that is meaningful and manageable in order to be able to detect anomalous values and eliminate them through the Data Mining tool that we are going to use. Within this phase, data transformation and reduction operations enter, as these operations often mark the success or failure of the process.

### **KEYWORDS:**

- **BUSINESS INTELLIGENCE**
- **INDICATORS, DATA MINING**
- **ANOMALOUS VALUES**
- **DATA REDUCTION**
- **DATA CLEANING.**