

RESUMEN

Ante el éxito de las grandes organizaciones, los intermediarios y las empresas de courier independientes comienzan a crecer en masa. Estas compañías independientes han hecho asequible que las pequeñas empresas locales y los vendedores en línea puedan ofrecer entregas competitivas. En este sentido las agencias de Courier han sido un puente importante entre los vendedores con sus clientes, en esta comunicación se genera gran cantidad de información debido a seguidas transacciones que se realizan diariamente. Sin embargo, existen problemas como la falta de actualización en nuevas tecnologías que aporten información sobre las actividades que impactan directamente a la toma de decisiones en la gestión del negocio de los Courier, este puede verse afectado en la calidad de prestación del servicio de la agencia. Por lo tanto, el objetivo general de esta investigación es implementar una solución de BI que, mejore la eficiencia en la toma de decisiones. Como solución a esta problemática se implementó un sistema de Business Intelligence para la agencia de Courier basado en una investigación de Estado del Arte en la cual se determinó que la metodología de Ralph Kimball era la que más se adaptaba a esta solución y mediante la integración de herramientas de análisis de datos se obtuvieron, satisfactoriamente, las respuestas a las necesidades de información que apoyan la toma de decisiones en la agencia de Courier, en todos los niveles, es decir, niveles operacionales, tácticos y estratégicos, así como también, esta solución está contribuyendo a mejorar la calidad del dato, debido a que a través de los procesos de extracción y transformación se identifican los datos que no cumplen con los aspectos de calidad establecidos.

Palabras Clave

- **BUSINESS INTELLIGENCE**
- **TOMA DE DECISIONES**
- **ANÁLISIS DE DATOS**

ABSTRACT

Faced with the success of large organizations, intermediaries and independent courier companies begin to grow en masse. These independent companies have made it affordable for local small businesses and online sellers to offer competitive deliveries. In this sense, Courier agencies have solved the connection of organizations with their clients, through direct contact with clients, generating a large amount of information due to the number of transactions carried out daily. However, there are problems such as the lack of updating in new technologies that provide information on the activities that directly impact decision-making in the management of the courier business, this can be affected in the quality of service provision of the company. Therefore, the general objective of this research is to implement a Business Intelligence system that, through the integration of data analysis tools, improves efficiency in decision-making by the owner of the courier agency.

As a solution to this problem, a Business Intelligence system was implemented for the Courier agency based on a State of the Art investigation in which it was determined that Ralph Kimball's methodology was the one that best suited this solution and through the integration of Data analysis tools were satisfactorily obtained responses to the information needs that support decision-making in the Courier agency, at all levels, that is, operational, tactical and strategic levels, as well as this solution It is helping to improve the quality of the data, because through the extraction and transformation processes the data that do not comply with the established quality aspects are identified.

KEYWORDS

- **BUSINESS INTELLIGENCE**
- **DECISION MAKING**
- **DATA ANALYSIS**