



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

**Business Intelligence para la gestión de incidencias en una consultora
de soporte técnico, Lima 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

**Maestro de Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la
Información**

AUTOR:

Sierra Manuel, Anthony Alexis (orcid.org/0000-0001-6932-962X)

ASESORES:

Dr. Acuña Benites, Marlon Frank (orcid.org/0000-0001-5207-9353)

Mg. Puente Zamora, Jonathan Alexis (orcid.org/0009-0007-1034-1617)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ACUÑA BENITES MARLON FRANK, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Business Intelligence para la gestión de incidencias en una consultora de soporte técnico, Lima 2024", cuyo autor es SIERRA MANUEL ANTHONY ALEXIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ACUÑA BENITES MARLON FRANK DNI: 42097456 ORCID: 0000-0001-5207-9353	Firmado electrónicamente por: MACUNABE el 10- 08-2024 23:45:10

Código documento Trilce: TRI - 0852712



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SIERRA MANUEL ANTHONY ALEXIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Business Intelligence para la gestión de incidencias en una consultora de soporte técnico, Lima 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SIERRA MANUEL ANTHONY ALEXIS DNI: 70069436 ORCID: 0000-0001-6932-962X	Firmado electrónicamente por: AASIERRAS el 11-08- 2024 21:40:27

Código documento Trilce: INV - 1734896

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis queridos padres y hermana, cuya inspiración y apoyo incondicional han sido fundamentales en este viaje. Su confianza y aliento me han motivado a alcanzar mis metas.

Agradecimiento

Quisiera expresar mi sincero agradecimiento a mis asesores por su orientación y apoyo invaluable durante el desarrollo de esta tesis. Agradezco también a esta casa de estudios por brindarme los recursos y el entorno propicio para llevar a cabo este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33

Índice de tablas

Tabla 1: Resumen de procesamiento Tiempo de resolución.....	17
Tabla 2: Resultados estadísticos descriptivos Tiempo de resolución	17
Tabla 3: Resumen de procesamiento Estado de tickets.....	18
Tabla 4: Resultados estadísticos descriptivos Estado de tickets	18
Tabla 5: Resumen de procesamiento Backlog de tickets	19
Tabla 6: Resultados estadísticos descriptivos Backlog de tickets	20
Tabla 7: Prueba de normalidad Tiempo de resolución	21
Tabla 8: Prueba de normalidad Estado de tickets	21
Tabla 9: Prueba de normalidad Backlog de tickets.....	22
Tabla 10: Prueba de Wilcoxon - Dimensión Eficiencia operativa.....	22
Tabla 11: Prueba de Wilcoxon - Dimensión Eficacia operativa	23
Tabla 12: Prueba de Wilcoxon - Dimensión efectividad operativa	24

Resumen

Dentro del marco de los ODS de la ONU, la presente investigación contribuye tanto a la innovación como al desarrollo económico sostenido al mejorar la toma de decisiones, esta investigación tuvo como objetivo evaluar cómo la implementación de Business Intelligence mejora la gestión de incidencias en una consultora de soporte técnico en Lima, 2024. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, y un diseño preexperimental. Para la recolección de datos, se empleó la técnica de observación y se utilizaron fichas de registro como instrumentos. La muestra consistió en 400 tickets de incidencia y se aplicó la prueba estadística de Wilcoxon mediante el software SPSS V25. Los resultados indicaron que la implementación de la solución de Business Intelligence efectivamente mejoró la gestión de incidencias en la consultora de soporte técnico en Lima en 2024, al reducir el tiempo de resolución de 2854,23 minutos a 1163,59 minutos. Además, la puntuación del estado de los tickets disminuyó de 1.89 considerado deficiente a 1.29 considerado muy bueno; y el porcentaje del backlog de tickets bajó de 43% a 14%. El valor $p=0.000$, que es menor que el umbral de significancia de 0.05, confirma que se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Business Intelligence, gestión de incidencias, ITIL, power BI, dashboard, ticket.

Abstract

Within the framework of the UN SDGs, this research contributes to both innovation and sustained economic development by enhancing decision-making. The study aimed to evaluate how the implementation of Business Intelligence improves incident management in a technical support consultancy in Lima, 2024. The research was conducted using a quantitative approach, applied in nature, and a pre-experimental design. For data collection, observation techniques were employed, and record sheets were used as instruments. The sample consisted of 400 incident tickets, and the Wilcoxon statistical test was applied using SPSS V25 software. The results indicated that the implementation of the Business Intelligence solution effectively improved incident management in the technical support consultancy in Lima in 2024, reducing resolution time from 2854.23 minutes to 1163.59 minutes. Additionally, the ticket status score decreased from 1.89, considered poor, to 1.29, considered very good; and the percentage of ticket backlog dropped from 43% to 14%. The p-value of 0.000, which is less than the significance threshold of 0.05, confirms that the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is supported.

Keywords: Business Intelligence, incident management, ITIL, power BI, dashboard, ticket

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas alrededor del mundo se enfrentan a muchos desafíos, el mercado es cada vez más rivalizante y obliga a las compañías a mejorar la eficiencia de sus procesos, ya que de lo contrario las sentenciaría al fracaso.

A nivel internacional la falta de análisis de datos en las empresas presenta varias problemáticas significativas que afectan su capacidad para competir y adaptarse en un contexto empresarial cada vez más desafiante y orientado hacia la información. En la actualidad, estamos inundados de datos, y según el IBM Marketing Cloud, el 90% de estos datos se ha generado en la última década. (IBM, 2021)

A nivel nacional, las empresas peruanas se enfrentan a una serie de desafíos en cuanto al análisis de datos y la respuesta ante incidencias, según Gestión (2017), estas pueden carecer de una comprensión completa de los incidentes que ocurren con frecuencia en sus operaciones. Esto puede llevar a una falta de acción para abordar las causas subyacentes de estos incidentes, lo que conlleva a una disminución en la eficiencia y la productividad.

La falta de capacidades analíticas puede dificultar la identificación de patrones y tendencias en los datos de incidentes. Esto significa que las empresas pueden perder la oportunidad de anticipar y mitigar riesgos emergentes antes de que escalen y se vuelvan complicaciones significativas.

En una consultora de soporte técnico actualmente se viene gestionando la gestión de incidentes mediante la ticketera Service Now sin una adecuada administración de los datos. Los especialistas asignados a las distintas torres no resuelven los incidentes en el tiempo requerido en los SLA, incluso algunos tickets suelen permanecer por días sin una respuesta de parte del equipo técnico, esto impacta en los SLA y en la eficacia del servicio brindado.

En ese sentido, se plantea el problema 1. ¿De qué manera influye Business

Intelligence en la eficiencia operativa en una consultora de soporte técnico en el 2024?, 2. ¿De qué manera influye Business Intelligence en eficacia operativa en una consultora de soporte técnico en el 2024? 3. ¿De qué manera influye Business Intelligence en la efectividad operativa en una consultora de soporte técnico en el 2024?

La aplicación de esta investigación justifica la necesidad de medir el desempeño, respaldar la toma de decisiones, identificar áreas de mejora, evaluar el cumplimiento de objetivos, promover la comunicación y la coherencia, y fomentar la motivación en una empresa. En términos de justificación práctica: Con BI, es posible tener acceso a información histórica y al instante sobre incidencias pasadas, su resolución, tiempo de respuesta, etc. Esto facilita tomar decisiones de manera más informada y rápida para solucionar problemas de forma efectiva. Al observar los datos de incidencias, se pueden detectar patrones y tendencias que permitan anticipar y evitar problemas recurrentes. Esto permite asignar recursos de manera más efectiva, ya sea en la mejora de infraestructura, capacitación de personal o implementación de nuevas políticas.

En la justificación teórica, esta investigación tiene la capacidad de hacer una contribución al campo de Business Intelligence al explorar su impacto en el manejo de incidencias. Al analizar las dimensiones como eficiencia, eficacia y efectividad, la tesis ofrecerá una nueva perspectiva sobre cómo BI puede ser aplicado para resolver problemas relacionados a la gestión de incidencias. Esta contribución teórica es relevante y proporcionará una base para futuras investigaciones en el área de BI y la gestión de incidencias.

Para la justificación metodológica, el diseño pre-experimental es ideal para investigar de qué manera la implementación de un conjunto de dashboards usando BI, influye en la gestión de incidencias dentro de una consultora de soporte técnico. Este enfoque permite analizar los efectos de la intervención sin necesidad de realizar una comparación rigurosa con un grupo de control, facilitando la obtención de información útil sobre su viabilidad y efectividad en un entorno real. A pesar de la ausencia de un grupo de comparación, este método proporciona una visión clara de los cambios observados antes y después de la intervención, estableciendo una base sólida para futuras investigaciones.

Referente al objetivo 1. se pretende Determinar de qué manera influye Business Intelligence en la eficiencia operativa en una consultora de soporte técnico en 2024, 2. Determinar de qué manera influye Business Intelligence en la eficacia operativa en una consultora de soporte técnico en 2024, 3. Determinar de qué manera influye Business Intelligence en la efectividad operativa en una consultora de soporte técnico en 2024

Al abordar la investigación actual, se tiene en cuenta las investigaciones realizadas a nivel nacional.

Según Quispe (2021), el objetivo principal fue investigar el impacto del BI en la alta dirección de la SUCAMEC. El enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo y se utilizó un diseño no experimental. Los hallazgos de la presente revelaron que el 61% de los consultados consideraba que la implementación de BI sería exitosa para la entidad, por otro lado un 40% confiaba en que mejorarían las decisiones a nivel de gerencia. En conclusión, el estudio mostró que el Business Intelligence tenía un efecto notable en las decisiones tomadas por los directivos de SUCAMEC.

De acuerdo con Heredia (2019), el propósito principal de este artículo es utilizar herramientas de inteligencia empresarial en la administración de ventas de una empresa del rubro agroindustrial. Este proyecto específico, se fundamenta en un diseño preexperimental que utiliza mediciones antes y después en el mismo grupo. 6 personas, incluidos los gerentes y asistentes, componen la población total. Los resultados indican que la información consolidada, resumida y actualizada proporcionada por la utilización de herramientas basadas en inteligencia de negocios mejora la capacidad de toma de decisiones.

Con la finalidad de estudiar la adecuada aplicación de medidas en instituciones públicas y privadas, se realizó un estudio en una ciudad peruana sobre las incidencias de seguridad informática en una empresa. Se emplearon prácticas sólidas fundamentadas en normas internacionales para el proceso de investigación. La seguridad en estas organizaciones se ve fortalecida mediante la supervisión y el monitoreo constante de las medidas de seguridad, lo que asegura la estabilidad de sus procesos y servicios. (Tasa-Catanzaro et al., 2022)

Li (2019) identificó que una empresa enfrentaba dificultades para realizar

pronósticos precisos de ventas, lo que motivó la búsqueda de una solución con base en inteligencia de negocios. Para enfrentar este escenario, se llevó a cabo un estudio práctico. El objetivo primordial del autor fue evaluar cómo la inteligencia empresarial afecta la predicción de ventas. Los resultados obtenidos sobre el efecto de BI revelaron disparidades entre las pruebas pre y post. En el post test, el 75% de los participantes logró un nivel excelente, y en el pre test, el 87.5% tuvo un desempeño deficiente. Este hallazgo permite concluir que la adopción de Business Intelligence en la previsión de ventas de la empresa tuvo un efecto beneficioso.

De manera similar, Inquilla (2019) diseñó una solución usando inteligencia de negocios para agilizar el proceso de decisión en una Universidad Nacional. El estudio adoptó un enfoque práctico, utilizando un diseño pre-experimental con niveles explicativo y descriptivo. Tuvo como propósito principal estudiar cómo la metodología que se apoya en la inteligencia empresarial afecta el proceso de toma de decisiones de informes académicos. Se encontró que se mejoró el tiempo en un 95%. Como consecuencia, se determinó que la inteligencia empresarial tuvo un efecto favorable en la reducción del tiempo, disminuyéndolo de 83.93 segundos a 3.9 segundos. Respecto al tiempo dedicado al análisis de datos, se redujo de 89.633 minutos a 29.77 minutos. Además, se notó un aumento en la satisfacción del usuario, que pasó del 7% al 56%, indicando un impacto positivo con un aumento del 87%.

Chavarri (2021) examinó el efecto favorable que tiene la inteligencia de negocios en la administración de incidentes en una compañía ubicada en Lima. Se utilizó una muestra de treinta registros, seleccionados de manera no probabilística debido a la conveniencia de los tickets gestionados, la investigación utilizó un enfoque cuantitativo y el diseño usado fue el preexperimental. Para garantizar la robustez y fiabilidad de las prácticas investigativas, se implementó un riguroso proceso de recolección de datos mediante el uso de una herramienta específica para el registro de incidencias. Como resultado de esta metodología, se observó una notable baja en el porcentaje de incidencias escaladas. Concretamente, el porcentaje disminuyó de un 3.25% a un 2.63% tras la implementación de las nuevas prácticas, lo que equivale a una reducción de 0.62 puntos porcentuales. Este progreso indica una mejora significativa en la administración de incidentes debido a la aplicación de técnicas de inteligencia de negocios en dicha empresa, mejorando así la eficiencia y efectividad

en la resolución de problemas, al ofrecer información mediante dashboards, que se consideran más adecuados para la gestión a nivel directivo.

Según Gamboa et al., (2020) adoptando la metodología propuesta por Ralph Kimball, este estudio se enfoca en la aplicación de una solución de Business Intelligence creada para mejorar el proceso de toma de decisiones. en el Departamento de una universidad encargada de la admisión. La investigación científica fue el enfoque metodológico empleado para llevar a cabo el estudio. Como resultado de la implementación de esta solución, se observó una importante mejoría en la precisión de la información, que aumentó del 46.68% al 85.06%. Además, el tiempo requerido para la generación de reportes se redujo drásticamente, pasando de 25.63 minutos a solo 4.47 minutos. La frecuencia de decisiones incorrectas también disminuyó considerablemente, bajando del 20.33% al 2.86%. Por último, la cantidad de reportes que se solicitaron por ciclo experimentó un notable aumento, pasando de 4 a 14.

Según Alasiri & Salameh (2020), la intensificación de la competencia empresarial y el acelerado progreso tecnológico han sido factores clave en la mejora de la calidad de los datos en el ámbito corporativo. El objetivo central fue medir de manera cuantitativa la importancia que tiene Business Intelligence (BI) en la toma de decisiones. En conclusión, se estableció que esta herramienta optimizó el tiempo requerido para la generación de informes al permitir la recopilación de datos en intervalos específicos y realizar cálculos promedio de manera eficiente.

En su investigación, Eleftheria (2018) resalta que las empresas están adoptando sistemas que les permiten obtener información y conocimiento para tomar decisiones más informadas en tiempo real, basadas en datos concretos. Mediante un enfoque cuantitativo, se implementó la solución Qlik View para llevar a cabo la investigación. Esta herramienta ofrece importantes beneficios, como la capacidad de crear gráficos de control e informes personalizados. Los resultados indicaron un aumento en la satisfacción de los usuarios al generar informes de data en línea. Esto facilitó la identificación más rápida de los artículos destacados para las ventas. En resumen, la implementación de esta herramienta mejoró el acceso a la información en línea, permitiendo un análisis más rápido y una toma de decisiones más eficiente.

La toma de decisiones como enfoque teórico implica analizar y entender cómo funcionan los procesos mentales y conductuales que guían la selección de una opción entre varias alternativas. Este enfoque analiza la manera en que los individuos o grupos manejan la información, valoran las opciones disponibles y eligen la mejor acción para alcanzar sus objetivos o resolver un problema.

En este marco teórico, se exploran diferentes modelos y teorías que describen cómo las personas toman decisiones. Por ejemplo, la idea de la racionalidad limitada propuesta por Herbert Simon argumenta que las decisiones están influenciadas por factores como la complejidad del problema, el tiempo y la información disponibles. (Simon, 1997)

El estudio de la toma de decisiones también investiga formas de mejorar dichos procedimientos. Esto puede implicar el desarrollo de estrategias para mitigar los sesgos cognitivos, mejorar la calidad de la información disponible o implementar sistemas de apoyo a la decisión para facilitar la selección de opciones óptimas.

Seguidamente, se proporciona una descripción teórica de las definiciones asociadas a la variable independiente Business Intelligence y la gestión de incidencias como variable dependiente, incluyendo sus dimensiones correspondientes.

Lennerholt et al. (2018) indican que la inteligencia de negocios se describe como la implementación de software y herramientas en una organización para abordar sus problemas de manera efectiva. Sin embargo, es crucial entender que BI no es un concepto fijo; está en constante evolución. Por lo tanto, no es aconsejable confiar exclusivamente en una única solución de software, ya que podría volverse obsoleta con el tiempo. En su lugar, las empresas deben tener una visión clara de sus objetivos futuros y ajustar sus estrategias de BI en función de esos objetivos.

La inteligencia de negocios abarca diversos enfoques técnicos, como el análisis de datos, la predicción analítica y la gestión de repositorios de datos. Estos métodos facilitan la conversión de datos en bruto en funciones valiosas de BI, que incluyen análisis y reportes basados en datos empresariales. (Olszak, 2020)

Según Ranjan (2009), Business Intelligence (BI) se centra principalmente en el análisis del historial de información de una empresa para crear una estrategia exitosa. Se usa frecuentemente como una herramienta para la evaluación de la información. Los datos son una colección de información significativa y estadística. El análisis implica recopilar los datos y pensar en los resultados rentables o en la toma de decisiones futuras.

Business Intelligence es usado extensamente por numerosas empresas a nivel global, convirtiéndose en una herramienta destacada para analizar datos desde el pasado hasta el presente, tomar decisiones sobre objetivos futuros y fomentar el crecimiento de la empresa a nivel global. (Patel & Sharma, 2020)

Stackowiak et al. (2007) definen el Business Intelligence como el procedimiento de manejar volúmenes extensos de datos, analizar esa información y proporcionar un conjunto de informes resumidos que capturan la esencia de dicha información en base a las operaciones empresariales, lo cual posibilita a la dirección tomar decisiones fundamentales en el día a día del negocio.

Por otro lado, Cui et al. (2007) consideran que Business Intelligence (BI) es una metodología destinada a optimizar el rendimiento de las empresas al brindar un valioso apoyo a los ejecutivos en el momento de tomar decisiones, al proporcionarles información relevante y de fácil aplicación de manera instantánea. Las herramientas de BI se perciben como tecnología que mejora la eficiencia de las operaciones empresariales al proporcionar agrega más valor a los datos empresariales. y, por ende, la forma en que se utiliza dicha información.

Para Cano (2017) Business Intelligence se descompone en el proceso interactivo, en el contexto de la Inteligencia de Negocios (BI), se entiende que el análisis de la información es un proceso continuo en el tiempo, no limitado a momentos puntuales. Aunque los análisis puntuales puedan ser valiosos, no se comparan con los beneficios que ofrece un análisis continuo, que permite identificar tendencias, cambios y variaciones a lo largo del tiempo.

También se descompone en la exploración, en el inicio de cualquier proyecto de BI, se lleva a cabo una fase de exploración donde se accede por primera vez a la información disponible para comprender lo que está ocurriendo en el negocio. Durante esta etapa, se pueden descubrir nuevas relaciones y aspectos que antes eran desconocidos.

Otro elemento es el análisis, consiste en explorar conexiones entre variables, tendencias y estructuras. Implica comprender cómo cambian las variables y calcular posibilidades, como por ejemplo, la probabilidad de que un cliente con ciertos rasgos se comporte de forma similar a otro cliente con rasgos similares.

También es importante mencionar la Información estructurada y datawarehouse, los datos empleados en inteligencia empresarial se guardan en tablas vinculadas entre sí en un almacén de datos. Estas tablas incluyen registros con valores para cada característica, ofreciendo así una base para analizar la información.

Los negocios y las organizaciones tienen interrogantes y metas específicas. Para abordar estas inquietudes y evaluar el rendimiento en relación con dichas metas, recolectan los datos pertinentes, los examinan y determinan las acciones necesarias para lograr sus objetivos. Desde una perspectiva técnica, se recopilan datos sin procesar de los sistemas empresariales, los cuales son posteriormente tratados y guardados en varios tipos de plataformas como almacenes de datos, servicios en la nube, aplicaciones y archivos. Una vez almacenados, los usuarios pueden acceder a estos datos, dando inicio al proceso de análisis para resolver las preguntas comerciales planteadas. (Scheeps, 2018)

Según Grossmann & Rinderle-Ma (2015) mucho más que un "objeto" específico, Business Intelligence tiene una amplia definición que engloba los procedimientos y técnicas para recabar, almacenar y analizar datos de las operaciones comerciales con el fin de mejorar la eficiencia. Estos componentes se combinan para formar una perspectiva completa de un negocio que facilita la toma de decisiones más informadas y efectivas. En los últimos tiempos, la Inteligencia Empresarial ha progresado para abarcar más métodos y actividades que contribuyen a optimizar el rendimiento.

El proceso de extracción, transformación y carga (conocido como ETL) es un proceso fundamental en el ámbito de Business Intelligence (BI), según Biere (2003) este se divide en, extracción (Extraction), Durante este paso, se recopilan datos de una variedad de fuentes, como bases de datos transaccionales, sistemas CRM, archivos planos y recursos en la nube, entre otros. Esta recolección implica la transferencia de datos desde estas fuentes hacia un entorno de almacenamiento temporal o un almacén de datos.

Luego continúa la transformación, una vez que los datos se han extraído, se someten a un proceso de transformación. Durante esta fase, los datos se limpian, se filtran y se estructuran para que sean coherentes y estén en el formato adecuado para el análisis. Esto puede implicar la eliminación de datos duplicados, la corrección de errores, la conversión de formatos y la agregación de datos, entre otros procesos.

Después de la transformación, los datos procesados y preparados se cargan en un almacén de datos o en un repositorio de BI. Este almacén de datos actúa como una fuente centralizada de datos para el análisis y la generación de informes en toda la organización. La carga puede ser incremental, lo que significa que solo se cargan los datos nuevos o actualizados desde la última carga, o completa, donde se vuelcan todos los datos procesados en el almacén de datos.

El proceso ETL es esencial en Business Intelligence porque permite reunir datos dispersos de diversas fuentes, limpiarlos y transformarlos en información coherente y significativa para el análisis empresarial. Esto proporciona una base sólida para la generación de informes, análisis de datos y toma de decisiones informadas en toda la organización.

Business Intelligence (BI) ofrece una amplia gama de beneficios que impactan áreas fundamentales de una organización. Por ejemplo, mejora la toma de decisiones basada en datos: la inteligencia empresarial proporciona información precisa y actualizada que ayuda a los líderes corporativos a tomar decisiones informadas y estratégicas. Al tener acceso a análisis detallados y a tiempo real, las decisiones se vuelven más rápidas y efectivas. (Sherif, 2016)

Además, Con BI, las organizaciones pueden consolidar datos de múltiples fuentes y departamentos en una sola vista coherente. Esto permite una comprensión completa de la situación de la empresa, identificando tendencias, patrones y oportunidades ocultas.

También, al analizar el rendimiento operativo, La inteligencia empresarial facilita la detección de cuellos de botella, ineficiencias y oportunidades de mejora en los procesos corporativos. Esto permite a las organizaciones mejorar sus operaciones y elevar la eficiencia.

Una de las herramientas más eficaces para capitalizar las ventajas de Business Intelligence es Power BI, un conjunto de herramientas de análisis empresarial desarrollado por Microsoft. Esta herramienta permite a las empresas compartir y visualizar datos de forma efectiva y eficiente, facilitando a los usuarios el análisis de grandes volúmenes de información provenientes de diversas fuentes y obteniendo perspectivas importantes para la toma de decisiones empresariales, brinda capacidades robustas para la extracción, transformación y presentación visual de datos.

Las principales características de Power BI incluyen la conectividad de datos, Power BI tiene la capacidad de vincularse con una extensa variedad de fuentes de información, esto abarca desde bases de datos relacionales, servicios en la nube, archivos locales hasta aplicaciones en línea, esto posibilita que los usuarios recojan información de diversas fuentes en un único espacio; modelado de datos, Power BI permite a los usuarios modelar y transformar datos utilizando herramientas intuitivas y visualmente ricas. Esto abarca la habilidad para establecer conexiones entre distintos conjuntos de datos, elaborar cálculos personalizados y definir métricas con el fin de llevar a cabo análisis detallados y complejos. (Deckler, 2019)

Power BI proporciona una diversa selección de alternativas visuales, que abarcan gráficos, tablas y mapas., indicadores clave de rendimiento (KPI) y mucho más. Los usuarios pueden crear visualizaciones interactivas y personalizadas para presentar datos de manera efectiva y comprensible. (O'Connor, 2018)

Además, Power BI proporciona herramientas avanzadas de análisis, como análisis de tendencias, segmentación de datos, pronósticos y detección de anomalías, que habilitan a los usuarios a explorar a fondo sus datos y encontrar conocimientos que no son evidentes a simple vista.

Para la variable dependiente, Según (Tejada, 2023) la gestión de incidentes se define como el proceso encargado de restaurar el funcionamiento habitual del servicio con la mayor celeridad posible y minimizar el impacto negativo en la empresa, garantizando así la calidad y disponibilidad del servicio de TI.

Para garantizar la continuidad de las operaciones y la estabilidad de los servicios digitales en cualquier organización contemporánea, la gestión de incidentes es fundamental. Los incidentes pueden variar desde fallos en el sistema hasta problemas de seguridad, y pueden surgir en cualquier momento, afectando significativamente la productividad, la reputación y la seguridad de la empresa. En este contexto, la gestión de incidentes en TI se convierte en una disciplina fundamental para identificar, abordar y resolver estos contratiempos de manera ágil, eficiente y organizada. Esta práctica no solo ayuda a reducir los efectos negativos de los incidentes, sino también facilita la optimización constante de los procesos. (Skelton, 2017)

Según Moreno García (2022) En su esencia, la gestión de incidentes abarca un conjunto de procesos, procedimientos y prácticas diseñados para abordar cualquier evento no planificado que afecte a los sistemas, aplicaciones o servicios de TI de una organización. Estos eventos, conocidos como incidentes, pueden variar ampliamente en su naturaleza y gravedad, desde fallas en el hardware hasta ataques cibernéticos sofisticados. Sin embargo, independientemente de la causa o el impacto, la gestión de incidentes busca restaurar la operatividad normal de los servicios digitales lo más rápido posible, minimizando así el tiempo de inactividad y mitigando cualquier efecto adverso en el negocio.

Un aspecto clave de la gestión de incidentes en TI es la detección temprana y la notificación rápida de los incidentes. Esto puede lograrse mediante sistemas de monitoreo continuo que supervisen el estado de la infraestructura de TI y generen

alertas automáticas en caso de anomalías o problemas. Además, los usuarios y el personal de TI deben estar capacitados para reportar incidentes de manera oportuna, proporcionando datos exhaustivos acerca de la naturaleza y la extensión del problema. (Tejada, 2023).

A lo largo de todo el proceso de gestión de incidencias, la comunicación eficaz desempeña un papel esencial. Es crucial mantener a todas las partes involucradas al tanto del estado del incidente, las medidas que están en curso para solucionarlo y cualquier repercusión en los servicios o usuarios. La transparencia y la claridad en la comunicación contribuyen a mantener la fiabilidad y el contento de los clientes, incluso en circunstancias adversas. (Oltra-Badenes & Roig-Ferriol, 2014)

La gestión de incidencias sigue un proceso estructurado que incluye varias fases, según O'Toole (2015) se divide en, Identificación de la incidencia, en esta fase se detecta y se registra la incidencia. Puede ocurrir a través de informes de usuarios, monitoreo automatizado de sistemas o alertas de seguridad.

Una vez identificada la incidencia, se registra en un sistema de gestión de incidencias. Se categoriza según su gravedad, impacto y tipo de problema para priorizar adecuadamente su resolución. Luego se evalúa la importancia y urgencia de la incidencia para determinar el orden en que se abordarán. Aquellas que afecten gravemente el funcionamiento del negocio o la experiencia del usuario suelen recibir prioridad más alta.

Posteriormente la incidencia se asigna a un equipo o persona responsable de su resolución. Esto puede basarse en la especialidad requerida para abordar el problema, la carga de trabajo del equipo y otras consideraciones. Luego se lleva a cabo una investigación para comprender la causa raíz de la incidencia. Esto puede implicar pruebas, análisis de registros, revisión de código, entre otros métodos, para identificar la fuente del problema. Una vez identificada la causa, se implementa una solución para corregir la incidencia. Esto puede involucrar cambios en el software, ajustes en la configuración del sistema o acciones correctivas en procesos o procedimientos.

Una vez confirmada la resolución y verificada la estabilidad del sistema, se cierra formalmente la incidencia en el sistema de gestión de incidencias. Se pueden proporcionar informes y documentación relacionados con la incidencia para futuras referencias o análisis.

En cuanto a las dimensiones se tiene a la eficiencia operativa, la eficacia operativa y la efectividad operativa. Para la primera dimensión, según IBM (2021) afirma que la eficiencia operativa se define como la aptitud de una empresa u organización para emplear sus recursos de forma eficiente con el propósito de generar productos o servicios de manera óptima.

Esto implica maximizar la producción y minimizar los costos, manteniendo al mismo tiempo altos estándares de calidad. La eficiencia operativa puede medirse mediante diversos indicadores, como la utilización de la capacidad, el tiempo de ciclo, la tasa de defectos, entre otros. La administración eficaz de recursos, la optimización de procedimientos y el progreso constante son fundamentales para lograr una alta eficiencia operativa. (Forum, 2005)

Por otro lado, Olson (2003) afirma que la eficacia alude a la habilidad de alcanzar las metas propuestas o satisfacer los propósitos definidos. En contraste con la eficiencia, que se centra en cómo se utilizan los recursos para alcanzar esos resultados, la eficacia se centra en si los resultados obtenidos son los esperados y si se logran los objetivos previamente establecidos.

Por otro lado, Axelos (2019) indica que la efectividad operativa se refiere a la capacidad de una organización para utilizar sus recursos de manera eficiente y lograr sus objetivos operativos de manera óptima. Implica maximizar la producción, minimizar los costos y garantizar la calidad en el desarrollo de las actividades y procesos dentro de la empresa.

Referente a las hipótesis se tiene las siguientes 1. Business Intelligence influye de manera significativa en la eficiencia operativa en una consultora de soporte técnico en 2024, 2. Business Intelligence influye de manera significativa en la eficacia operativa en una consultora de soporte técnico en 2024, 3. Business Intelligence

influye de manera significativa en la efectividad operativa en una consultora de soporte técnico en 2024.

II. METODOLOGÍA

Esta investigación es aplicada. Según Carrasco, (2016) un estudio de tipo aplicado es aquel que se enfoca en proporcionar respuestas prácticas a preguntas específicas, con el propósito de solucionar problemas concretos o mejorar situaciones reales.

El diseño usado en esta investigación es pre - experimental, este es un enfoque que consiste en ajustar una variable independiente para analizar cómo afecta a una variable dependiente, pero sin la presencia de un grupo de control adecuado. (Hernández & Mendoza, 2018)

Se usó un enfoque cuantitativo, según Hernández & Mendoza, (2018) se centra en la recolección y el estudio de datos cuantitativos para entender fenómenos, relaciones o patrones en una población o muestra, utilizando métodos estadísticos y técnicas cuantitativas.

Variable independiente, Business Intelligence: Para Medina La Plata Edison, (2009) Business Intelligence (BI) se refiere al conjunto integral de tecnologías, herramientas y procedimientos empleados para la recopilación, integración, análisis y presentación de datos empresariales. La finalidad esencial de este sistema es potenciar decisiones basadas en datos y mejorar la eficiencia global del negocio. A través de estos métodos, se busca transformar datos brutos en información valiosa que impulse estrategias más efectivas y mejore la eficiencia operativa.

Variable dependiente, Gestión de incidencias: Según Moreno García, (2022) se conoce como gestión de incidencias al proceso de detectar, registrar, investigar y solucionar problemas o caídas en los servicios de una empresa con el propósito de reducir el impacto en las operaciones, SLAs y asegurar la continuidad del negocio.

La variable Gestión de incidencias se operacionaliza en tres dimensiones: Eficiencia operativa, teniendo como indicador al Tiempo de resolución; Eficacia operativa teniendo como indicador el Estado de los tickets; y Efectividad operativa teniendo como indicador el Porcentaje de backlog de tickets.

La población es de 8700 tickets de incidentes recibidos durante 3 meses. Criterio de inclusión: Serán tomados los tickets de incidentes abiertos entre 5/02/24 hasta el 30/04/24 en estado (Abierto, Asignado, En Espera, En Proceso, Resuelto o Cerrado). El criterio de exclusión son los tickets en estado (Cancelado). La muestra es de 400 tickets. El procedimiento para determinar la muestra se detalla en el anexo 7.

Se recolectaron los datos usando la técnica de fichaje, donde se utilizaron los indicadores de cada dimensión para elaborar fórmulas que constituirán parte de la ficha para evaluar las variables. El instrumento usado es la ficha de registro, en la que se midió los indicadores de las dimensiones.

Para el análisis, se validó la confiabilidad de esta tesis mediante la evaluación de expertos, con el propósito de demostrar la confiabilidad de las herramientas utilizadas para el análisis inferencial. Para verificar la normalidad de los indicadores de cada variable se empleó la prueba Kolmogorov-Smirnov. Esta investigación utilizó estadística descriptiva para analizar la información procesada. Para procesar los datos se empleó el programa SPSS 25. Se formularon recomendaciones y se presentaron los resultados mediante resúmenes y tablas

Durante el desarrollo de este estudio, se emplea la herramienta Turnitin para detectar posibles casos de copia o plagio en documentos, citas y trabajos, lo que contribuye a fomentar la realización de investigaciones originales. Además, se utilizó el formato APA 7 para las citas y referencias para cumplir los lineamientos de investigación.

Por último, se garantiza el cumplimiento de los aspectos éticos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, conforme a la “Resolución de Consejo Universitario N° 0200-2018/UCV y la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 110-2022 VI-UCV.” Estos lineamientos promueven la autenticidad de los datos y se rigen por los principios de autonomía, igualdad y respeto hacia investigaciones previas.

III. RESULTADOS

ANALISIS DESCRIPTIVOS

Para realizar el análisis descriptivo, este estudio llevó a cabo evaluaciones previamente y después de la implementación del dashboard de BI para determinar su influencia en la gestión de incidencias. Los datos fueron recolectados de la herramienta ticketera Service Now durante los meses de diciembre de 2023 a marzo de 2024.

DIMENSIÓN 1: Eficiencia operativa

Tabla 1:
Resumen de procesamiento Tiempo de resolución

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
resol.pre	400	100,0%	0	0,0%	400	100,0%
resol.pos	400	100,0%	0	0,0%	400	100,0%

Tabla 2:
Resultados estadísticos descriptivos Tiempo de resolución

Descriptivos		Estadístico	Desv. Error
resol.pre	Media	2854,23	317,449
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2230,15
		Límite superior	3478,31
	Media recortada al 5%	1755,62	
	Mediana	251,00	
	Varianza	40309601,39	
		9	
	Desv. Desviación	6348,984	
	Mínimo	5	
	Máximo	50398	
	Rango	50393	
	Rango intercuartil	1855	
	Asimetría	3,604	,122

	Curtosis		16,028	,243
resol.pos	Media		1163,59	130,464
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	907,11	
		Límite superior	1420,08	
	Media recortada al 5%		693,28	
	Mediana		227,00	
	Varianza		6808364,232	
	Desv. Desviación		2609,284	
	Mínimo		4	
	Máximo		19893	
	Rango		19889	
	Rango intercuartil		782	
	Asimetría		3,953	,122
	Curtosis		18,167	,243

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Lo presentado en la tabla 2 respecto al indicador de tiempo de resolución de Business Intelligence, evaluado mediante escala de tiempo en minutos aplicada a los tickets de incidentes, indican que la evaluación previa muestra un promedio de 2854.23. En contraste, la evaluación posterior arroja una media de 1163.59, lo que evidencia una mejora significativa en la gestión de incidencias al implementar Business Intelligence.

DIMENSIÓN 2: Eficacia operativa

Tabla 3:
Resumen de procesamiento Estado de tickets

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
est.pre	400	100,0%	0	0,0%	400	100,0%
est.pos	400	100,0%	0	0,0%	400	100,0%

Tabla 4:
Resultados estadísticos descriptivos Estado de tickets

Descriptivos		Estadístico	Desv. Error
est.pre	Media	1,89	,056

	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,78	
		Límite superior	2,00	
	Media recortada al 5%		1,81	
	Mediana		1,00	
	Varianza		1,246	
	Desv. Desviación		1,116	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		,729	,122
	Curtosis		-,927	,243
est.pos	Media		1,29	,038
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,22	
		Límite superior	1,37	
	Media recortada al 5%		1,19	
	Mediana		1,00	
	Varianza		,568	
	Desv. Desviación		,754	
	Mínimo		1	
	Máximo		4	
	Rango		3	
	Rango intercuartil		0	
	Asimetría		2,351	,122
	Curtosis		4,047	,243

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Los datos presentados en la tabla 4 respecto al indicador de estado de tickets, evaluado mediante escala de Likert, indican que el pre test muestra un promedio de 1.89 puntos, equivalente al rango de deficiente. En contraste, la evaluación posterior arroja una media de 1.29 puntos, correspondiente al rango de muy bueno, por lo que se observa que la gestión de incidencias mejora de manera significativa al implementar Business Intelligence.

DIMENSIÓN 3: Efectividad operativa

Tabla 5:
Resumen de procesamiento Backlog de tickets

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
backlog.pre	400	100,0%	0	0,0%	400	100,0%
backlog.pos	400	100,0%	0	0,0%	400	100,0%

Tabla 6:
Resultados estadísticos descriptivos Backlog de tickets

Descriptivos		Estadístico	Desv. Error	
backlog.pre	Media	,43	,025	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,38	
		Límite superior	,48	
	Media recortada al 5%	,42		
	Mediana	,00		
	Varianza	,245		
	Desv. Desviación	,495		
	Mínimo	0		
	Máximo	1		
	Rango	1		
	Rango intercuartil	1		
	Asimetría	,294	,122	
	Curtosis	-1,923	,243	
	backlog.pos	Media	,14	,017
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	,10	
		Límite superior	,17	
Media recortada al 5%		,10		
Mediana		,00		
Varianza		,119		
Desv. Desviación		,345		
Mínimo		0		
Máximo		1		
Rango		1		
Rango intercuartil		0		
Asimetría		2,113	,122	
Curtosis		2,478	,243	

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Los datos presentados en la tabla 6 respecto al indicador de backlog de tickets de

Business Intelligence, evaluado mediante una escala de porcentaje aplicada a los tickets de incidentes, indican que la evaluación previa muestra un promedio de 43%. En contraste, la evaluación posterior arroja una media de 14%, lo que evidencia una mejora significativa en la gestión de incidencias al implementar Business Intelligence.

ANÁLISIS DE NORMALIDAD

DIMENSIÓN 1: Eficiencia operativa

Tabla 7:
Prueba de normalidad Tiempo de resolución

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
resol.pre	,327	400	,000
resol.pos	,328	400	,000

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Lo mostrado en la tabla 7 revela un valor de p de 0.000 tanto en el pre-test como en el post-test, un valor que está por debajo del umbral de significancia de 0.05. Esto sugiere que los datos siguen una distribución no normal y no paramétrica.

DIMENSIÓN 2: Eficacia operativa

Indicador: Estado de tickets

Tabla 8:
Prueba de normalidad Estado de tickets

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
est.pre	,360	400	,000
est.pos	,513	400	,000

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Lo mostrado en la tabla 8 revela un valor de p de 0.000 tanto en el pre-test como en el post-test, un valor que está por debajo del umbral de significancia de 0.05. Esto sugiere que los datos siguen una distribución no normal y no paramétrica.

DIMENSION 3: Efectividad operativa

Indicador: Backlog de tickets

Tabla 9:
Prueba de normalidad Backlog de tickets

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
backlog.pre	,378	400	,000
backlog.pos	,517	400	,000

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Lo mostrado en la tabla 9 revela un valor de p de 0.000 tanto en el pre-test como en el post-test, un valor que está por debajo del umbral de significancia de 0.05. Esto sugiere que los datos siguen una distribución no normal y no paramétrica.

ANALISIS INFERENCIALES

HIPOTESIS ESPECÍFICA 1:

H0: Business Intelligence no influye de manera significativa en la eficiencia operativa en una consultora de soporte técnico en 2024

H1: Business Intelligence influye de manera significativa en la eficiencia operativa en una consultora de soporte técnico en 2024

Tabla 10:
Prueba de Wilcoxon - Dimensión Eficiencia operativa

Estadísticos de prueba ^a
resol.pos - resol.pre

Z	-15,721 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

De lo mostrado en la tabla 10, el valor de Z es -15.721, por lo que sugiere que hay una diferencia muy significativa en las medianas entre las dos condiciones evaluadas. En términos prácticos, esto significa que la hipótesis nula se rechaza con una confianza del 95%.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2:

H0: Business Intelligence no influye de manera significativa en la eficacia operativa en una consultora de soporte técnico en 2024

H1: Business Intelligence influye de manera significativa en la eficacia operativa en una consultora de soporte técnico en 2024

Tabla 11:
Prueba de Wilcoxon - Dimensión Eficacia operativa

Estadísticos de prueba ^a	
	est.pos - est.pre
Z	-7,541 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

De lo mostrado en la tabla 11, el valor de Z es -7.541, por lo que sugiere que hay una diferencia muy significativa en las medianas entre las dos condiciones evaluadas. En

términos prácticos, esto significa que la hipótesis nula se rechaza con una confianza del 95%

HIPOTESIS ESPECÍFICA 3:

H0: Business Intelligence no influye de manera significativa en la efectividad operativa en una consultora de soporte técnico en 2024

H1: Business Intelligence influye de manera significativa en la efectividad operativa en una consultora de soporte técnico en 2024

Tabla 12:

Prueba de Wilcoxon - Dimensión efectividad operativa

Estadísticos de prueba ^a	
	backlog.pos - backlog.pre
Z	-8,744 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

De lo mostrado en la tabla 12, el valor de Z es -8.744, por lo que sugiere que hay una diferencia muy significativa en las medianas entre las dos condiciones evaluadas. En términos prácticos, esto significa que la hipótesis nula se rechaza con una confianza del 95%

IV. DISCUSIÓN

Los hallazgos de este estudio permitieron comparar las dimensiones de "eficiencia operativa", "eficacia operativa" y "efectividad operativa" en la gestión de incidencias dentro de una consultora de soporte técnico en Lima, 2024. El propósito central de este estudio fue examinar la influencia de la implementación de Business Intelligence en diversos aspectos operativos, ofreciendo una perspectiva minuciosa sobre cómo este instrumento afecta cada componente del funcionamiento organizacional.

En la investigación de Inquilla (2019) disminuyó el tiempo usado en la toma de decisiones, para ello se empleó una solución basada en Business Intelligence. En ambas investigaciones se siguió un enfoque aplicado, con un diseño pre-experimental. El investigador Inquilla (2019) encontró que se mejoró el tiempo en un 95%, disminuyéndolo de 83.93 segundos a 3.9, respecto al tiempo dedicado al análisis de datos, se redujo de 89.633 minutos a 29.77 minutos, Además, se notó una mejora en la satisfacción del usuario, que pasó del 7% al 56% Como consecuencia, se determinó que la inteligencia empresarial tuvo un efecto favorable en la reducción del tiempo. Los resultados de su estudio mostraron que el valor obtenido para el estadístico fue $p=0$, con una significancia de 0.05. Por consiguiente, la competitividad actual es constante, lo cual resalta la importancia crucial de la toma de decisiones en todos los ámbitos.

Los resultados de la hipótesis 1 mostraron que el pre-test mostró un tiempo de resolución promedio de 2854,23 minutos, mientras que en el post-test se registró una media de 1163,59 minutos. Como resultado, el tiempo medio en el post-test fue significativamente más bajo. Además, el estadístico Z (-16,407) fue menor que 1,96, indicando un nivel de significancia de 0,000 en la prueba de Wilcoxon. Con base en estos resultados, concluimos que Business Intelligence tiene un impacto significativo en la eficiencia operativa. Por consiguiente, se descarta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa.

De manera similar Li (2019) identificó que una empresa enfrentaba dificultades

para realizar pronósticos precisos de ventas, lo que motivó la búsqueda de una solución basada en inteligencia de negocios. El objetivo primordial del autor fue evaluar cómo la inteligencia empresarial afecta la predicción de ventas. El análisis del efecto de la analítica empresarial mostró contrastes significativos entre las evaluaciones iniciales y finales. En la prueba posterior, el 75% de los encuestados lograron una calificación sobresaliente, mientras que en la evaluación previa, el 87.5% presentaron un rendimiento insuficiente. Por lo tanto, se observa una mejora significativa en la Business Intelligence durante el ciclo de ventas. Estos resultados subrayan el valor crucial de los sistemas informáticos en la captura, conservación y análisis de la información generada por las actividades empresariales.

Del mismo modo Quispe (2021), su propósito principal fue analizar cómo el Business Intelligence (BI) afectó a las decisiones en la alta dirección de la SUCAMEC. En este estudio, se adoptó un enfoque metodológico cuantitativo, empleando un diseño no experimental para analizar los efectos del BI en el contexto de la toma de decisiones a nivel directivo. Los resultados obtenidos en la investigación revelaron información significativa sobre las percepciones de los participantes respecto a la implementación de BI. En particular, el 61% de los encuestados consideraba que la adopción de BI sería exitosa para la entidad. Esta percepción positiva sugiere una alta expectativa en cuanto a los beneficios que BI podría aportar en términos de eficiencia y efectividad operativa dentro de SUCAMEC. Además, un 40% de los encuestados expresó su confianza en que la implementación de BI contribuiría a la mejora de la toma de decisiones a nivel gerencial. Estas cifras indican que una proporción considerable de los participantes creía firmemente en el potencial de BI para mejorar las prácticas y procesos de la alta dirección, lo que subraya la importancia del BI en la modernización y optimización de los sistemas de gestión y toma de decisiones en la organización. En conclusión, la investigación de Quispe (2021) demostró que Business Intelligence tiene una influencia considerable en la toma de decisiones de los directivos de SUCAMEC. Los datos recopilados evidencian una percepción generalizada de que BI puede ofrecer ventajas sustanciales en la capacidad de los directivos para tomar decisiones informadas y efectivas. Esta influencia positiva del BI en la alta dirección resalta su papel crucial en la mejora de la calidad de las decisiones estratégicas y operativas dentro de la entidad.

De manera análoga, el segundo objetivo de este estudio fue evaluar de qué manera la implementación de Business Intelligence influye en la eficacia operativa dentro de la consultora de soporte técnico. Para abordar este objetivo, se realizaron observaciones detalladas y se recopiló datos sobre la puntuación del estado de los tickets en dos fases: previo y posterior a la implementación de la solución de Business Intelligence. Inicialmente, en el grupo experimental, la puntuación promedio del estado de los tickets era de 1.89. Esta puntuación reflejaba la situación operativa antes de la introducción de la tecnología de Business Intelligence, indicando un nivel de eficacia operativa que requería mejoras. Tras la implementación y utilización de las herramientas de Business Intelligence, se realizó una nueva evaluación y se observó que la puntuación promedio había disminuido significativamente a 1.29. Esta reducción en la puntuación promedio del estado de los tickets sugiere que la implementación de Business Intelligence tuvo un impacto positivo en la eficacia operativa. La disminución en la puntuación promedio refleja una mejora en la gestión de incidencias, ya que una puntuación más baja indica una mejor situación operativa y una reducción en los problemas o demoras asociados con el estado de los tickets.

Tasa-Catanzaro et al. (2022) realizaron una investigación en una ciudad peruana enfocada en el manejo de incidentes de ciberseguridad, una disciplina esencial dentro del sector tecnológico. Después de identificar los factores clave para la implementación, procedieron a integrar Business Intelligence y procesar diversas fuentes de datos heterogéneas. Para asegurar buenas prácticas en seguridad, esta implementación fue acompañada por la adopción de normativas internacionales ISO/IEC 27001 y 27002, complementadas con la metodología Magerit v3. Al concluir la implementación, se crearon paneles de control y herramientas de seguimiento y supervisión que evidenciaron un incremento en la seguridad de la organización. Además, se instituyó una política de monitoreo y revisión continua de los paneles para garantizar la mejora continua a partir de la información procesada. En resumen, se comprobó que el Business Intelligence desempeña un papel fundamental en asegurar la eficiencia de los servicios y procesos, subrayando que la toma de decisiones basada en datos es clave para reforzar la seguridad empresarial. Este estudio respalda la idea de que el Business Intelligence tiene un efecto positivo en la gestión de incidentes y amplía su uso para optimizar los procesos empresariales.

En un contexto local, Chavarri (2021) señala que Business Intelligence tiene un impacto favorable en la gestión de incidentes, según su estudio realizado en una empresa tecnológica en Lima. El estudio adoptó una metodología cuantitativa con un diseño pre-experimental. Se seleccionó una muestra de treinta registros, recopilados a lo largo de un mes completo. La elección de los tickets analizados en este intervalo se realizó de forma no aleatoria, según la conveniencia del estudio. El análisis mostró una notable reducción en la tasa de problemas derivados a niveles superiores. Esta proporción descendió de 3.25% a 2.63% tras la puesta en marcha del sistema, equivalente a un decremento de 0.62 puntos porcentuales. Business Intelligence influyó positivamente al mejorar de manera significativa el manejo de incidentes en una empresa tecnológica, facilitando la toma de decisiones basada en información a través de paneles de control, considerados más efectivos a nivel gerencial. Los resultados de mi investigación coinciden con los hallazgos de Chavarri, fortaleciendo la presente investigación al demostrar que la implementación, procesamiento y análisis de Business Intelligence influyen positivamente en el manejo de incidencias empresariales.

Para Heredia (2019), su objetivo principal fue aplicar herramientas de inteligencia empresarial en la gestión de ventas de una compañía agroindustrial. Adoptó un enfoque pre experimental con un diseño pretest y posttest del mismo grupo. La población total está compuesta por 6 personas, que incluyen gerentes y asistentes. Los resultados indican que, en cuanto al nivel de consolidación de la información, el pretest mostró una puntuación de 6.67, aumentando a 12.33 después de la implementación, lo que representa una diferencia de 5.667. En cuanto al tiempo de procesamiento de la información, la media antes de la implementación fue de 4.67 y después fue de 11.67, con una diferencia de 7 puntos. Asimismo, en relación al nivel de toma de decisiones, la media para el pretest fue de 8.33 y después de la implementación fue de 23.33, mostrando una diferencia de 15 puntos. Finalmente, para el nivel de disponibilidad de la información, la media antes de la implementación fue de 5 y después fue de 13, evidenciando una diferencia de 8 puntos. En síntesis, los hallazgos revelan que la implementación de análisis empresarial, al integrar, condensar y actualizar constantemente los datos, potencia notablemente la capacidad de decisión en la gestión comercial.

Gamboa et al., (2020) realizó un estudio que se centró en crear una Solución de Business Intelligence diseñada para que el Departamento de Admisión de una Universidad tome mejores decisiones. El enfoque metodológico aplicado fue pre experimental. Como resultado, el nivel de precisión de la información mejoró significativamente, aumentando del 46.68% al 85.06%. El tiempo necesario para generar reportes se redujo de 25.63 minutos a 4.47 minutos. La tasa de malas decisiones tomadas disminuyó notablemente, pasando del 20.33% al 2.86%. Además, el número de informes que se ha solicitado por ciclo aumentó de 4 a 14. En conclusión, la combinación de Inteligencia de Negocios y Balanced Scorecard ha demostrado ser efectiva para mejorar los procesos operativos en empresas del sector servicios.

V. CONCLUSIONES

Según el estudio realizado, se puede concluir que Business Intelligence ha influido de manera positiva y significativa la gestión de incidencias en una consultora de soporte técnico en 2024. Dicha afirmación se evidencia a través de los resultados de los indicadores analizados, donde se obtuvieron valores con una significancia de 0.000. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Según el estudio realizado, se puede concluir que Business Intelligence ha influido de manera positiva y significativa la eficiencia operativa en la gestión de incidencias en una consultora de soporte técnico en 2024. Esto se basa en los resultados obtenidos con una significancia de 0.000, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se logró reducir el tiempo de resolución de 2854.23 minutos a 1163.59 minutos, lo que representa una reducción de 1690.64 minutos.

Según la investigación realizada, se concluye que Business Intelligence ha mejorado considerablemente eficacia operativa en la gestión de incidencias en una consultora de soporte técnico en 2024. Esto se basa en los resultados obtenidos con una significancia de 0.000, donde se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa. Se observó una reducción en el puntaje del estado de las incidencias, pasando de 1.89 en el rango de deficiente a 1.29 en el rango muy bueno.

Según la investigación realizada, se concluye que la implementación de Business Intelligence tuvo un impacto significativo y positivo en la efectividad operativa en la gestión de incidencias en una consultora de soporte técnico en 2024. Los resultados mostraron un nivel de significancia de 0.000, lo que conduce a descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Específicamente, el porcentaje de backlog de tickets se redujo de 43% a 14%.

VI. RECOMENDACIONES

Para Munoz, (2017) en términos de eficiencia, BI automatiza la recolección y procesamiento de datos, lo que reduce la necesidad de intervención manual y minimiza los errores humanos. Esta automatización no solo acelera los procesos, sino que también optimiza el uso de los recursos al identificar áreas de ineficiencia y desperdicio. Con la capacidad de ofrecer informes y paneles de control en tiempo real, BI permite a las organizaciones tomar decisiones rápidas basadas en información en tiempo real, mejorando así su eficiencia operativa.

Se recomienda al líder de operaciones la implementación de Business Intelligence (BI) en diversas áreas de la consultora, tales como analítica, desarrollo, y otras líneas de trabajo. Esta sugerencia se basa en la evidencia de que la herramienta ha logrado mejorar de manera significativa el tiempo de resolución frente a incidentes. La adopción de BI en estos diferentes sectores podría potenciar la eficiencia operativa, optimizar los procesos de toma de decisiones y permitir una gestión más efectiva de los recursos. De este modo, se espera que la implementación generalizada de BI no solo continúe mejorando los tiempos de resolución, sino que también impulse el rendimiento y la agilidad en toda la organización.

Para optimizar la eficacia operativa en la gestión del estado de los tickets, se recomienda al líder de operaciones considerar la adopción de tecnología de inteligencia empresarial. Al implementar la herramienta Power BI, podremos acceder a información en tiempo real, lo que permitirá una reducción significativa en la puntuación del estado de los tickets de incidencias. Esto no solo mejorará la precisión y la velocidad de la información disponible, sino que también facilitará una gestión más eficiente y efectiva de los tickets, permitiendo una resolución más ágil de los problemas y una mejor toma de decisiones.

Para optimizar la efectividad operativa en la gestión del backlog de tickets, se sugiere al gerente de operaciones adoptar tecnología de inteligencia empresarial. Utilizando Power BI como herramienta de análisis de datos, se puede crear un

Dashboard de Control que proporcione información relevante y precisa, facilitando así una toma de decisiones más eficiente en el área correspondiente.

REFERENCIAS

- Alasiri, M. M., y Salameh, A. A. (2020). THE IMPACT OF BUSINESS INTELLIGENCE (BI) AND DECISION SUPPORT SYSTEMS (DSS): EXPLORATORY STUDY. *International Journal of Management (IJM)*.
- Axelos. (2019). *ITIL® 4 foundation revision guide*. The Stationery Office Ltd.
- Biere, M. (2003). *Business Intelligence for the Enterprise*. Prentice Hall PTR.
- Cano, J. (2017). *BUSINESS INTELLIGENCE: COMPETIR CON INFORMACIÓN*. ESADE.
- Carrasco, D. (2016). *Metodología de la investigación*. San Marcos.
- Castillo, A. (2023). Business intelligence para el proceso de toma de decisiones del área de operaciones de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Chavarri, C. (2021). Modelo de Business Intelligence para la Gestión de Incidencias apoyado en ITIL V4 para empresas de Outsourcing de TI [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80010>
- Cui, Z., Damiani, E., y Leida, M. (2007). Benefits of Ontologies in Real Time Data Access. *2007 Inaugural IEEE-IES Digital EcoSystems and Technologies Conference*, 392-397. <https://doi.org/10.1109/DEST.2007.372004>
- Deckler, G. (2019). *Learn Power BI: A beginner's guide to developing interactive business intelligence solutions using Microsoft Power BI*. Packt Publishing. <https://books.google.com.pe/books?id=Z-mvDwAAQBAJ>
- Eleftheria, V. (2018). Big Data and Supply Chain Management. Thessaloniki: ARISTOTLE UNIVERSITY OF THESSALONIKI.
- Forum, S. M. F. I. T. S. M. (2005). *IT service management: An introduction*. Van Haren Publishing. <https://books.google.com.pe/books?id=HUaDV0SSJbwC>

- Gamboa, J., Larico, G., Navarro, C., Gamarra, J., Ormaechea, M., y Canahuire, S. (2020). INTELIGENCIA DE NEGOCIOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DE UNA UNIVERSIDAD. *Ceprosimad*, 8(1), 18-31.
- Gestión. (2017). Tres pasos para gestionar la visibilidad de nuestra empresa. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/tres-pasos-gestionar-visibilidad-nuestra-empresa-153096-noticia/>
- Grossmann, W., y Rinderle-Ma, S. (2015). *Fundamentals of Business Intelligence*. Springer Berlin Heidelberg.
- Guzman, C. (2021). ¿Por qué solo uno de cada 10 emprendimientos supera el año de vida en el Perú? Obtenido de PQS: <https://pqs.pe/emprendimiento/por-que-solo-uno-de-cada-10-emprendimientos-supera-el-ano-de-vida-en-el-peru/>
- Heredia, E. (2019). Implementación de business intelligence en la gestión de ventas de la empresa Procesados Amazónicos del distrito de Tarapoto, 2018 [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32052>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. MC Graw Hill.
- IBM. (2021). *Disponibilidad de la información*. <https://www.ibm.com/docs/es/i/7.1?topic=availability-roadmap>
- Inquilla, R. (2019). Metodología de inteligencia de negocios en el proceso de toma de decisiones del rendimiento académico de la Universidad Nacional De Cañete. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Lennerholt, C., van Laere, J., y Söderström, E. (2018). *Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences*. :

<http://hdl.handle.net/10125/50520>

Li, F. (2019). Inteligencia de negocios en el pronóstico de ventas, Centro Nacional de Servicios, Lima, 2019. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Martinez, E., y Ramirez, R. (2019). Implementación de Inteligencia de Negocios en proyectos utilizando Scrum y arquitectura Kimball. Revista de la Facultad de Ingenierías y Tecnologías de la Información y Comunicación.

Medina La Plata Edison. (2009). *Bussines Intelligence. Una Guia Practica* (1a Ed.). Ediciones Upc.

Milan, H. (2021). Propuesta de una herramienta de inteligencia de negocios mediante un enfoque de virtualización de datos para el reporte de rendimiento en programas de visitas a domicilio a niños en edad temprana. Guanajuato: Centro de investigación en matemáticas.

Moreno García, M. (2022). *Gestión de incidentes de ciberseguridad: Programación avanzada*. Ra-Ma.

Munoz, J. M. (2017). Global Business Intelligence. Taylor & Francis.
<https://books.google.com.pe/books?id=KOW9DwAAQBAJ>

O'Connor, E. (2018). *Microsoft Power BI Dashboards Step by Step*. Pearson Education. <https://books.google.com.pe/books?id=pXtxDwAAQBAJ>

O'Toole, D. (2015). *Incident Management for I. T. Departments*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
<https://books.google.com.pe/books?id=M2RargEACAAJ>

Olson, J. (2003). *Data Quality: The Accuracy Dimension (The Morgan Kaufmann Series in Data Management Systems)* (1st ed.). Morgan Kaufmann.

Olszak, C. M. (2020). *Business Intelligence and Big Data: Drivers of Organizational Success*. CRC Press.
<https://books.google.com.pe/books?id=uAoHEAAAQBAJ>

- Oltra-Badenes, R., y Roig-Ferriol, J. M. (2014). HERRAMIENTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA ADECUACIÓN DE SOFTWARE AL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES DE ITIL. *3C TIC*, 3(4), 212-227.
- Patel, J. A., y Sharma, P. (2020). Online Analytical Processing for Business Intelligence in Big Data. *Big Data*, 8(6), 501-518.
<https://doi.org/10.1089/big.2020.0045>
- Quispe, O. (2021). Business intelligence en la toma de decisiones de la alta dirección de la SUCAMEC de la Sede Central, 2021. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Ranjan, J. (2009). *BUSINESS INTELLIGENCE: CONCEPTS, COMPONENTS, TECHNIQUES AND BENEFITS*. 9(1), 60-70.
- Sánchez, N. (2016). Sistema de business intelligence para la gestión de atención técnica de reclamos en la empresa eléctrica Riobamba S. A. Riobamba: UNIANDES.
- Scheps, S. (2018). *Business Intelligence For Dummies* (1.ª ed.). For Dummies.
- Sherif, A. (2016). *Practical Business Intelligence*. Packt Publishing.
<https://books.google.com.pe/books?id=iNHcDgAAQBAJ>
- Simon, H. (1997). *Administrative Behavior* (4.ª ed.). Free Press.
- Skelton, C. (2017). *Major Incident Management for IT Operations*. Independently Published. <https://books.google.com.pe/books?id=xpMLtAEACAAJ>
- Stackowiak, R., Rayman, J., y Greenwald, R. (2007). *Oracle Data Warehousing and Business Intelligence Solutions* (Wiley).
- Tasa-Catanzaro, M. E., Maquera-Quispe, H. G., Rojas-Bujaico, J. F., y Delgado-Rospigliosi, M. G. del C. (2022). Análisis de información de la gestión de incidentes de seguridad en organizaciones. *Puriq*, 4, e196.
<https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.196>

Tejada, E. C. (2023). *Gestión de incidentes de seguridad informática. IFCT0109: Vol. null* (null). IC Editorial.

<https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=52b96348-db52-387e-bc83-6abb38690956>

Uribe, M., y Reinoso, L. (2014). *Sistema de Indicadores de Gestión*. Bogotá: Ediciones de la

ANEXO

Anexo 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTOS
Business Intelligence	Para Medina La Plata Edison (2009) Business Intelligence (BI) se refiere al conjunto de tecnologías, herramientas y procesos utilizados para recopilar, integrar, analizar y presentar datos comerciales con el objetivo de apoyar la toma de decisiones y mejorar el rendimiento empresarial				
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTOS
Gestión de incidencias	Según Moreno García (2022) En su esencia, la gestión de incidentes abarca un conjunto de procesos, procedimientos y prácticas diseñados para abordar cualquier evento no planificado que afecte a los sistemas, aplicaciones o servicios de TI de una organización.	Eficiencia operativa	Tiempo de resolución	FICHA DE REGISTRO	Fichas
		Eficacia operativa	Estado de los tickets	FICHA DE REGISTRO	Fichas
		Efectividad operativa	Backlog de tickets	FICHA DE REGISTRO	Fichas

FICHA DE REGISTRO 001:

FICHA DE REGISTRO	
Investigador	Anthony Alexis Sierra Manuel
Variable	Gestión de incidencias
Dimensión	Eficiencia operativa
Indicador	Tiempo de resolución
Tipo	Pre-test

N°	TICKET	FECHA Y HORA DE CREACIÓN	FECHA Y HORA DE RESOLUCIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

FICHA DE REGISTRO 002:

FICHA DE REGISTRO	
Investigador	Anthony Alexis Sierra Manuel
Variable	Gestión de incidencias
Dimensión	Eficiencia operativa
Indicador	Tiempo de resolución
Tipo	Post-test

N°	TICKET	FECHA Y HORA DE CREACIÓN	FECHA Y HORA DE RESOLUCIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

FICHA DE REGISTRO 003:

FICHA DE REGISTRO	
Investigador	Anthony Alexis Sierra Manuel
Variable	Gestión de incidencias
Dimensión	Eficacia operativa
Indicador	Estado de ticket
Tipo	Pre-test

N°	TICKET	ESTADO
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		

LEYENDA
1 Resuelto
2 En Proceso
3 En Espera
4 Asignado
5 Abierto

ESCALA
[1 – 1.3> Muy bien
[1.3 – 1.6> Bien
[1.6 – 1.9> Deficiente
[1.9 - 5] Muy deficiente

FICHA DE REGISTRO 004:

FICHA DE REGISTRO	
Investigador	Anthony Alexis Sierra Manuel
Variable	Gestión de incidencias
Dimensión	Eficacia operativa
Indicador	Estado de ticket
Tipo	Post-test

N°	TICKET	ESTADO
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		

LEYENDA
1 Resuelto
2 En Proceso
3 En Espera
4 Asignado
5 Abierto

ESCALA
[1 – 1.3> Muy bien
[1.3 – 1.6> Bien
[1.6 – 1.9> Deficiente
[1.9 - 5] Muy deficiente

FICHA DE REGISTRO 005:

FICHA DE REGISTRO	
Investigador	Anthony Alexis Sierra Manuel
Variable	Gestión de incidencias
Dimensión	Efectividad operativa
Indicador	Porcentaje Backlog de tickets
Tipo	Pre-test

N°	TICKET	ESTADO
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		

LEYENDA
1 Ticket en backlog
0 Ticket cerrado

FICHA DE REGISTRO 006:

FICHA DE REGISTRO	
Investigador	Anthony Alexis Sierra Manuel
Variable	Gestión de incidencias
Dimensión	Efectividad operativa
Indicador	Porcentaje Backlog de tickets
Tipo	Post-test

N°	TICKET	ESTADO
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		

LEYENDA
1 Ticket en backlog
0 Ticket cerrado



Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Acuña Benites, Marlon Frank

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión de incidencias. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
ANTHONY ALEXIS SIERRA MANUEL

D.N.I 70069436



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Business Intelligence para la gestión de incidencias en una consultora de soporte técnico, Lima 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTION DE INCIDENCIAS


Definición de la variable: Según Moreno García, (2022) La gestión de incidencias se refiere al proceso de identificar, registrar, investigar y resolver problemas o interrupciones en los servicios o procesos de una organización, con el objetivo de minimizar su impacto en las operaciones y garantizar la continuidad del negocio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i f i c a d o	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Eficiencia operativa	Tiempo de resolución	$= \text{Hora de creación de ticket} - \text{Hora de resolución del ticket}$					
Eficacia operativa	Estado de tickets	$= \frac{\sum \text{Puntuacion de estado de ticket}}{\text{Total de tickets}}$					
Efectividad operativa	Porcentaje Backlog de tickets	$= \frac{\text{Tickets en espera} + \text{Tickets asignados} + \text{Tickets en proceso}}{\text{Total}} \times 100$					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	FICHA DE REGISTRO
Objetivo del instrumento	Recopilar información sobre el tiempo de resolución, así como el estado de tickets y el porcentaje del backlog.
Nombres y apellidos del experto	Acuña Benites, Marlon Frank
Documento de identidad	42097456
Años de experiencia en el área	8
Máximo Grado Académico	doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE ASESOR
Número telefónico	934290481
Firma	
Fecha	06 de junio del 2024



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Marlon Joel Silva Huamán

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Ingeniería de sistemas con mención en Tecnologías de la Información de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula 1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: gestión de incidencias y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Anthony Alexis Sierra Manuel
D.N.I 70069436



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Business Intelligence para la gestión de incidencias en una consultora de soporte técnico, Lima 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).




MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE PROTECCIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Definición de la variable: Según Moreno García, (2022) La gestión de incidencias se refiere al proceso de identificar, registrar, investigar y resolver problemas o interrupciones en los servicios o procesos de una organización, con el objetivo de minimizar su impacto en las operaciones y garantizar la continuidad del negocio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Su fi o i e n c i a	C l a r i f i c a c i o n	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Eficiencia operativa	Tiempo de resolución	$= \text{Hora de creación de ticket} - \text{Hora de resolución del ticket}$	1	1	1	1	
Eficacia operativa	Estado de tickets	$= \frac{\sum \text{Puntuacion de estado de ticket}}{\text{Total de tickets}}$	1	1	1	1	
Efectividad operativa	Porcentaje Backlog de tickets	$= \frac{\text{Tickets en espera} + \text{Tickets asignados} + \text{Tickets en proceso}}{\text{Total}} \times 100$	1	1	1	1	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	FICHA DE REGISTRO
Objetivo del instrumento	Recopilar información sobre el tiempo de resolución, así como el estado de tickets y el porcentaje del backlog.
Nombres y apellidos del experto	Marlon Joel Silva Huamán
Documento de identidad	40031686
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	
Cargo	
Número telefónico	
Firma	 Firma del Experto validador Dr. Marlon Joel Silva Huamán DNI: 40031686 Metodólogo – Estadístico – Investigador Ing. de Sistemas ORCID: 0000-0002-9264-8781
Fecha	30 de mayo 2024



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Pedro Martin Lezama Gonzales

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Ingeniería de sistemas con mención en Tecnologías de la Información de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula 1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: gestión de incidencias y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Anthony Alexis Sierra Manuel
D.N.I 70069436



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Business Intelligence para la gestión de incidencias en una consultora de soporte técnico, Lima 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE PROTECCIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN


Definición de la variable: Según Moreno García, (2022) La gestión de incidencias se refiere al proceso de identificar, registrar, investigar y resolver problemas o interrupciones en los servicios o procesos de una organización, con el objetivo de minimizar su impacto en las operaciones y garantizar la continuidad del negocio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Su fi o i e n c i a	C l a r i f i c a c i o n	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Eficiencia operativa	Tiempo de resolución	$= \text{Hora de creación de ticket} - \text{Hora de resolución del ticket}$	1	1	1	1	
Eficacia operativa	Estado de tickets	$= \frac{\sum \text{Puntuacion de estado de ticket}}{\text{Total de tickets}}$	1	1	1	1	
Efectividad operativa	Porcentaje Backlog de tickets	$= \frac{\text{Tickets en espera} + \text{Tickets asignados} + \text{Tickets en proceso}}{\text{Total}} \times 100$	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	FICHA DE REGISTRO
Objetivo del instrumento	Recopilar información sobre el tiempo de resolución, así como el estado de tickets y el porcentaje del backlog.
Nombres y apellidos del experto	PEDRO MARTIN LEZAMA GONZALES
Documento de identidad	09656793
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Doctorado
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD NACIONALES FEDERICO VILLARREAL
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	945473135
Firma	
Fecha	30 de mayo 2024

Anexo 6: Reporte de similitud de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=2430537293&u=18&u=1099032485&ms=1035&lang=es

feedback studio ANTHONY ALEXIS SIERRA MANUEL Business Intelligence para la gestión de incidencias en una consultora de soporte técnico, Lima 2024 /100 1 de 14



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Business Intelligence para la gestión de incidencias en una consultora de soporte técnico, Lima 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TI

AUTOR:
Sierra Manuel, Anthony Alexis (<https://orcid.org/0000-0001-6932-962X>)

ASESORES:
Dr. Acuña Benites, Marlon Frank (<https://orcid.org/0000-0001-5207-9853>)
Mg. Pucinke Zamora, Jonathan Alexis (<https://orcid.org/0009-0007-3054-1617>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo Fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	4 %
2	repositorio.ucc.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	hcl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
5	Entregado a Infile Trabajo del estudiante	<1 %
6	es.sldshare.net Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8	solumen.pub Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Royal Coll... Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 35 Número de palabras: 8894

Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado

15°C Mayorm. rubla... 04:11 p.m. 11/06/2024

Anexo 7: Análisis complementario

El muestreo se realizó mediante formula, el resultado es de

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N-1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 8700 \times 0,5 \times 0,5}{(20635 - 1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = 400$$

$Z_{1-\frac{\alpha}{2}}$ = Nivel de significancia al 95% = 1,96

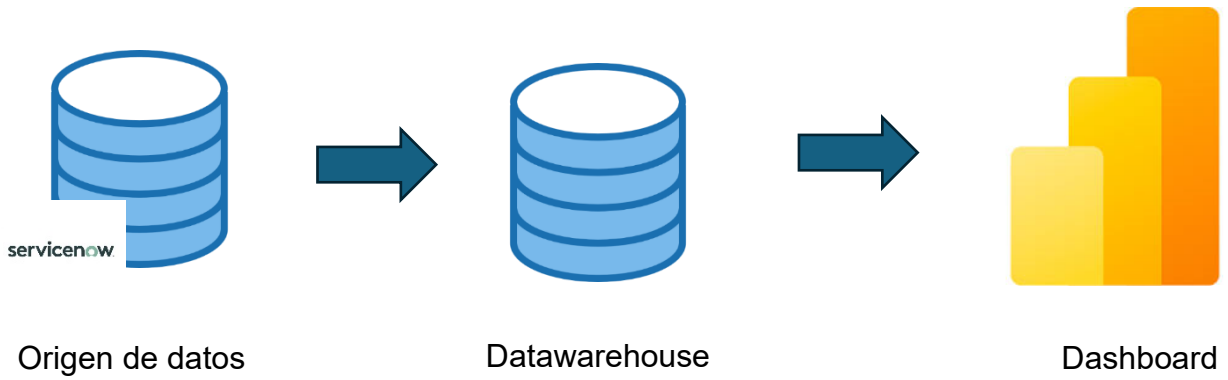
N = Población de 8700 tickets de incidentes

p = Probabilidad de éxito

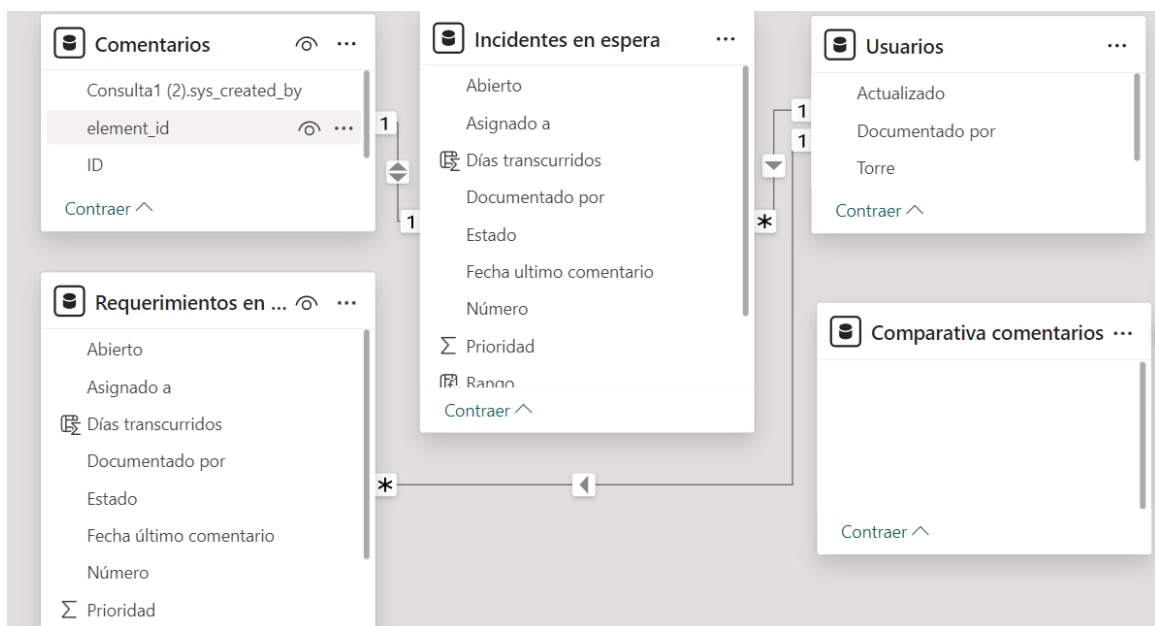
q = Probabilidad de fracaso

E = Precisión = 0.05

Anexo 9: Desarrollo del dashboard



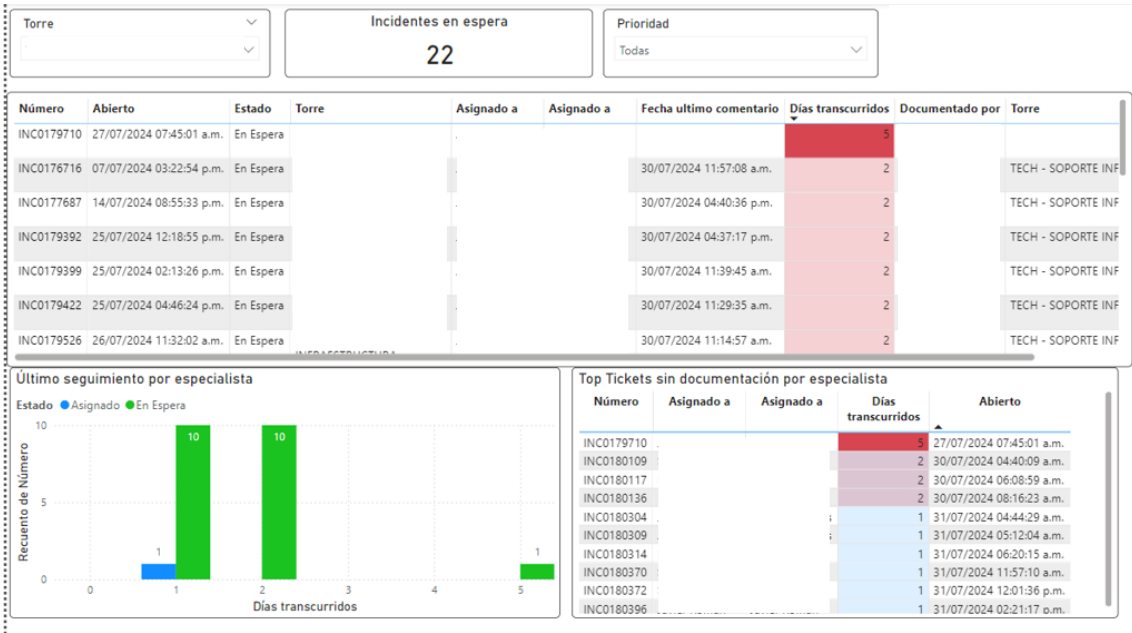
Estructura:



Vista de datos de tickets

sys_id	Número	Abierto	Estado	Prioridad	Días transcurridos
ee8f248936f42500956b4121bba1017	INC0178123	17/07/2024 12:35:20	Asignado	2	15
7ddafde47278610ccd0483d416d43a6	INC0179256	24/07/2024 16:13:00	En Espera	2	8
ce0446e93e3c6100956b4121bba10ea	INC0179269	24/07/2024 17:36:04	En Espera	2	8
9f9a07247af0a10ccd0483d416d433c	INC0179400	25/07/2024 15:14:02	En Espera	2	7
bdcbbc293238a100956b4121bba1023	INC0179418	25/07/2024 16:36:38	En Espera	2	7
3e7b88f93abca100956b4121bba1020	INC0179514	26/07/2024 10:53:35	En Espera	2	6
744598747ef8a10ccd0483d416d4330	INC0179543	26/07/2024 12:57:33	En Espera	2	6
0fb824b47e7ca10ccd0483d416d43b5	INC0179575	26/07/2024 17:00:37	En Espera	2	6
4fb06cb936b0e100956b4121bba10b6	INC0179576	26/07/2024 17:00:37	En Espera	2	6
44ccecb936b0e100956b4121bba1081	INC0179577	26/07/2024 17:01:58	En Espera	2	6
322968f93ab0e100956b4121bba1010	INC0179580	26/07/2024 17:27:52	En Espera	2	6
a925e87472bca10ccd0483d416d4385	INC0179582	26/07/2024 17:29:45	En Espera	2	6
ff7438393a34e100956b4121bba1003	INC0179637	26/07/2024 21:22:58	En Proceso	2	6
01d2f8793674e100956b4121bba106e	INC0179672	27/07/2024 00:04:59	En Proceso	2	5
e6d2f4747230e10ccd0483d416d436f	INC0179674	27/07/2024 00:06:28	En Proceso	2	5
b39005f93e74e100956b4121bba1022	INC0179689	27/07/2024 02:08:04	En Proceso	2	5
cde8553936f4e100956b4121bba102a	INC0179708	27/07/2024 07:12:03	En Proceso	2	5
b515917936f4e100956b4121bba1044	INC0179709	27/07/2024 07:23:10	En Proceso	2	5
f56959b936f4e100956b4121bba10b1	INC0179710	27/07/2024 07:45:01	En Espera	2	5
0f01e5393a38e100956b4121bba102d	INC0179734	27/07/2024 12:00:58	En Proceso	2	5

Dashboard de incidencias pendientes



Fichas de registro:

Pre test

Tiempo de resolución

TICKET	FECHA Y HORA DE CREACIÓN	FECHA Y HORA DE RESOLUCIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
INC148344	11/12/2023 02:35	15/01/2024 02:34	50398
INC148583	12/12/2023 15:26	9/01/2024 14:51	40285
INC148518	12/12/2023 05:29	8/01/2024 17:50	39621
INC149581	20/12/2023 16:20	11/01/2024 12:53	31472
INC148788	14/12/2023 07:14	2/01/2024 10:51	27577
INC149757	22/12/2023 05:37	9/01/2024 14:37	26460
INC149013	15/12/2023 14:22	2/01/2024 16:03	26021
INC151710	8/01/2024 14:46	25/01/2024 11:39	24292
INC151815	9/01/2024 12:31	25/01/2024 11:20	22969
INC151913	10/01/2024 10:21	25/01/2024 15:36	21915
INC148402	11/12/2023 12:11	26/12/2023 12:50	21639
INC148402	11/12/2023 12:11	26/12/2023 12:50	21639
INC151935	10/01/2024 12:12	25/01/2024 11:34	21563
INC148475	11/12/2023 18:36	26/12/2023 17:22	21526
INC150159	27/12/2023 00:25	9/01/2024 10:51	19347
INC150385	28/12/2023 03:30	10/01/2024 10:25	19135
INC150067	26/12/2023 03:25	8/01/2024 09:18	19074
INC151794	9/01/2024 10:07	22/01/2024 12:52	18885
INC151794	9/01/2024 10:07	22/01/2024 12:52	18885
INC151425	5/01/2024 18:39	17/01/2024 10:44	16806
INC152119	11/01/2024 07:55	22/01/2024 13:10	16155
INC149782	22/12/2023 09:28	2/01/2024 12:12	16004
INC149782	22/12/2023 09:28	2/01/2024 12:12	16004
INC152384	12/01/2024 19:43	22/01/2024 13:07	14004
INC150107	26/12/2023 13:05	4/01/2024 16:23	13159
INC151687	8/01/2024 12:25	17/01/2024 11:06	12881
INC151840	9/01/2024 17:03	18/01/2024 12:26	12683
INC148242	9/12/2023 16:02	18/12/2023 09:09	12547
INC148242	9/12/2023 16:02	18/12/2023 09:09	12547
INC149607	20/12/2023 17:57	29/12/2023 09:39	12462
INC147850	6/12/2023 07:59	14/12/2023 15:33	11974
INC151635	8/01/2024 00:07	16/01/2024 06:45	11917
INC150108	26/12/2023 13:06	3/01/2024 11:44	11438
INC150108	26/12/2023 13:06	3/01/2024 11:44	11438
INC149348	18/12/2023 15:35	26/12/2023 10:05	11190
INC147953	6/12/2023 15:21	14/12/2023 08:56	11135
INC147796	6/12/2023 00:06	13/12/2023 16:48	11082
INC147801	6/12/2023 00:54	13/12/2023 17:07	11053

INC153173	19/01/2024 01:48	26/01/2024 05:42	10314
INC148096	7/12/2023 14:34	14/12/2023 14:03	10049
INC148892	14/12/2023 16:52	21/12/2023 12:48	9836
INC150563	29/12/2023 14:38	5/01/2024 10:14	9816
INC152648	15/01/2024 22:44	22/01/2024 12:51	9488
INC151776	9/01/2024 08:35	15/01/2024 09:05	8670
INC148847	14/12/2023 12:14	20/12/2023 10:49	8555
INC150624	29/12/2023 22:31	4/01/2024 19:23	8452
INC150731	30/12/2023 18:49	5/01/2024 07:04	7935
INC150731	30/12/2023 18:49	5/01/2024 07:04	7935
INC150749	31/12/2023 00:15	5/01/2024 07:55	7660
INC148071	7/12/2023 11:45	12/12/2023 18:35	7610
INC151423	5/01/2024 17:40	10/01/2024 16:31	7132
INC153104	18/01/2024 14:11	23/01/2024 10:08	6957
INC151645	8/01/2024 02:35	12/01/2024 18:53	6738
INC152986	17/01/2024 21:17	22/01/2024 13:12	6715
INC150389	28/12/2023 05:19	1/01/2024 20:39	6680
INC148797	14/12/2023 09:15	18/12/2023 17:06	6231
INC148044	7/12/2023 07:44	11/12/2023 12:35	6051
INC152305	12/01/2024 09:49	16/01/2024 14:17	6029
INC153167	18/01/2024 22:31	23/01/2024 01:07	5916
INC151163	4/01/2024 09:52	8/01/2024 09:58	5765
INC151201	4/01/2024 12:59	8/01/2024 08:57	5518
INC153415	21/01/2024 12:10	24/01/2024 23:32	5002
INC153514	22/01/2024 08:05	25/01/2024 14:24	4699
INC152683	16/01/2024 08:57	19/01/2024 15:01	4684
INC149430	19/12/2023 07:24	22/12/2023 12:51	4647
INC149880	23/12/2023 06:33	26/12/2023 10:54	4580
INC153214	19/01/2024 11:47	22/01/2024 11:31	4304
INC153214	19/01/2024 11:47	22/01/2024 11:31	4304
INC151285	5/01/2024 01:11	7/01/2024 23:33	4222
INC149494	19/12/2023 17:46	22/12/2023 14:25	4119
INC152618	15/01/2024 16:13	18/01/2024 11:22	4029
INC152282	12/01/2024 08:10	15/01/2024 02:56	4005
INC152245	11/01/2024 23:55	14/01/2024 17:59	3964
INC153242	19/01/2024 15:01	22/01/2024 07:55	3894
INC152256	12/01/2024 02:16	14/01/2024 17:42	3806
INC152256	12/01/2024 02:16	14/01/2024 17:42	3806
INC150641	30/12/2023 02:28	1/01/2024 08:49	3261
INC150641	30/12/2023 02:28	1/01/2024 08:49	3261
INC150981	3/01/2024 01:16	5/01/2024 07:28	3252
INC150981	3/01/2024 01:16	5/01/2024 07:28	3252
INC148444	11/12/2023 17:01	13/12/2023 20:59	3118
INC150915	2/01/2024 11:47	4/01/2024 15:13	3086
INC151503	6/01/2024 06:50	8/01/2024 09:19	3028
INC149543	20/12/2023 09:16	22/12/2023 09:10	2875

INC153688	23/01/2024 03:40	25/01/2024 02:58	2838
INC152690	16/01/2024 09:51	18/01/2024 08:44	2813
INC150660	30/12/2023 03:06	1/01/2024 00:39	2733
INC151504	6/01/2024 07:58	8/01/2024 05:15	2717
INC153408	21/01/2024 07:46	23/01/2024 02:37	2571
INC149209	17/12/2023 15:13	19/12/2023 06:11	2338
INC150306	27/12/2023 20:32	29/12/2023 09:33	2222
INC150306	27/12/2023 20:32	29/12/2023 09:33	2222
INC150306	27/12/2023 20:32	29/12/2023 09:33	2222
INC151883	9/01/2024 23:41	11/01/2024 12:34	2213
INC149073	16/12/2023 01:21	17/12/2023 12:30	2109
INC149073	16/12/2023 01:21	17/12/2023 12:30	2109
INC150816	1/01/2024 01:27	2/01/2024 11:51	2064
INC150084	26/12/2023 10:21	27/12/2023 19:58	2016
INC152096	11/01/2024 07:11	12/01/2024 16:42	2012
INC149568	20/12/2023 12:44	21/12/2023 20:45	1921
INC151798	9/01/2024 10:56	10/01/2024 18:55	1919
INC151798	9/01/2024 10:56	10/01/2024 18:55	1919
INC149649	21/12/2023 03:46	22/12/2023 11:33	1907
INC149997	24/12/2023 23:43	26/12/2023 05:46	1803
INC147706	5/12/2023 10:11	6/12/2023 15:46	1775
INC150093	26/12/2023 11:11	27/12/2023 16:13	1741
INC150001	25/12/2023 01:21	26/12/2023 05:37	1696
INC150884	2/01/2024 05:40	3/01/2024 09:08	1648
INC150884	2/01/2024 05:40	3/01/2024 09:08	1648
INC148853	14/12/2023 12:21	15/12/2023 14:48	1587
INC152097	11/01/2024 07:19	12/01/2024 09:29	1570
INC151300	5/01/2024 07:01	6/01/2024 08:51	1549
INC149499	19/12/2023 19:28	20/12/2023 21:05	1537
INC148837	14/12/2023 11:16	15/12/2023 12:51	1535
INC148683	13/12/2023 08:01	14/12/2023 09:20	1520
INC153757	23/01/2024 09:31	24/01/2024 10:19	1488
INC151933	10/01/2024 12:11	11/01/2024 12:55	1484
INC149070	16/12/2023 00:31	17/12/2023 00:31	1441
INC152146	11/01/2024 09:54	12/01/2024 09:31	1417
INC152566	15/01/2024 09:58	16/01/2024 09:17	1400
INC151130	3/01/2024 20:33	4/01/2024 19:31	1377
INC149884	23/12/2023 09:41	24/12/2023 08:19	1358
INC148623	12/12/2023 19:28	13/12/2023 17:40	1333
INC152817	16/01/2024 21:45	17/01/2024 19:29	1304
INC151434	5/01/2024 20:47	6/01/2024 18:04	1277
INC149256	18/12/2023 02:08	18/12/2023 22:37	1229
INC150298	27/12/2023 18:03	28/12/2023 14:28	1225
INC150139	26/12/2023 17:49	27/12/2023 14:09	1220
INC149521	20/12/2023 00:49	20/12/2023 20:44	1195
INC149862	23/12/2023 00:01	23/12/2023 19:31	1171

INC154121	25/01/2024 15:52	26/01/2024 10:37	1126
INC151351	5/01/2024 14:12	6/01/2024 08:46	1114
INC153396	21/01/2024 04:45	21/01/2024 23:02	1096
INC152370	12/01/2024 18:29	13/01/2024 12:33	1084
INC150035	25/12/2023 12:13	26/12/2023 06:14	1082
INC151088	3/01/2024 16:37	4/01/2024 10:21	1063
INC151088	3/01/2024 16:37	4/01/2024 10:21	1063
INC153018	18/01/2024 09:06	19/01/2024 02:43	1056
INC154124	25/01/2024 16:07	26/01/2024 09:08	1021
INC149364	18/12/2023 17:39	19/12/2023 10:04	986
INC149492	19/12/2023 17:02	20/12/2023 09:06	964
INC149220	17/12/2023 17:50	18/12/2023 09:19	929
INC154132	25/01/2024 18:03	26/01/2024 07:28	805
INC148491	11/12/2023 20:23	12/12/2023 09:45	802
INC154133	25/01/2024 18:22	26/01/2024 07:31	788
INC151591	7/01/2024 10:48	7/01/2024 23:22	754
INC150046	25/12/2023 20:01	26/12/2023 08:26	745
INC148526	12/12/2023 08:08	12/12/2023 20:27	740
INC152237	11/01/2024 21:50	12/01/2024 09:41	711
INC149395	18/12/2023 20:59	19/12/2023 08:49	710
INC149490	19/12/2023 16:45	20/12/2023 04:03	678
INC151827	9/01/2024 15:34	10/01/2024 02:27	653
INC151545	7/01/2024 00:26	7/01/2024 10:55	629
INC153903	24/01/2024 00:13	24/01/2024 10:09	596
INC147902	6/12/2023 14:12	6/12/2023 23:22	550
INC150815	1/01/2024 01:13	1/01/2024 10:05	532
INC153379	21/01/2024 00:55	21/01/2024 09:20	505
INC149868	23/12/2023 02:06	23/12/2023 10:05	480
INC153331	20/01/2024 07:08	20/01/2024 15:03	476
INC149996	24/12/2023 23:20	25/12/2023 07:03	463
INC153518	22/01/2024 08:50	22/01/2024 16:25	455
INC150848	1/01/2024 16:04	1/01/2024 23:37	452
INC151788	9/01/2024 09:34	9/01/2024 17:04	450
INC149303	18/12/2023 11:10	18/12/2023 18:36	447
INC148315	10/12/2023 15:39	10/12/2023 22:58	439
INC152040	10/01/2024 23:02	11/01/2024 06:13	431
INC148927	14/12/2023 23:04	15/12/2023 06:07	423
INC153852	23/01/2024 16:07	23/01/2024 23:08	422
INC149943	23/12/2023 16:08	23/12/2023 23:08	420
INC150724	30/12/2023 16:08	30/12/2023 23:08	419
INC153422	21/01/2024 16:08	21/01/2024 23:06	418
INC148195	8/12/2023 15:37	8/12/2023 22:28	411
INC150955	2/01/2024 17:51	3/01/2024 00:10	378
INC147881	6/12/2023 11:47	6/12/2023 17:55	369
INC149531	20/12/2023 03:06	20/12/2023 09:10	365
INC148669	13/12/2023 02:59	13/12/2023 09:01	363

INC150751	31/12/2023 00:38	31/12/2023 06:40	362
INC151174	4/01/2024 10:49	4/01/2024 16:48	359
INC149959	24/12/2023 00:50	24/12/2023 06:41	351
INC150792	31/12/2023 16:06	31/12/2023 21:45	338
INC153667	23/01/2024 01:26	23/01/2024 07:01	336
INC151723	8/01/2024 17:32	8/01/2024 23:06	334
INC151723	8/01/2024 17:32	8/01/2024 23:06	334
INC154040	25/01/2024 01:27	25/01/2024 06:56	329
INC149508	19/12/2023 22:31	20/12/2023 04:00	328
INC148777	14/12/2023 02:22	14/12/2023 07:49	327
INC153255	19/01/2024 16:06	19/01/2024 21:32	326
INC150725	30/12/2023 16:09	30/12/2023 21:34	325
INC151518	6/01/2024 13:18	6/01/2024 18:22	304
INC154060	25/01/2024 07:10	25/01/2024 12:07	297
INC152676	16/01/2024 04:00	16/01/2024 08:53	293
INC152579	15/01/2024 10:55	15/01/2024 15:31	277
INC152579	15/01/2024 10:55	15/01/2024 15:31	277
INC152579	15/01/2024 10:55	15/01/2024 15:31	277
INC149233	17/12/2023 20:22	18/12/2023 00:54	272
INC149233	17/12/2023 20:22	18/12/2023 00:54	272
INC147682	5/12/2023 08:03	5/12/2023 12:34	270
INC151953	10/01/2024 16:32	10/01/2024 21:00	268
INC154044	25/01/2024 02:40	25/01/2024 06:58	259
INC151641	8/01/2024 01:27	8/01/2024 05:41	254
INC153878	23/01/2024 18:05	23/01/2024 22:13	248
INC152772	16/01/2024 12:49	16/01/2024 16:53	243
INC150012	25/12/2023 04:31	25/12/2023 08:23	232
INC149574	20/12/2023 13:34	20/12/2023 17:23	229
INC149283	18/12/2023 08:36	18/12/2023 12:22	226
INC148316	10/12/2023 15:45	10/12/2023 19:29	224
INC149481	19/12/2023 14:08	19/12/2023 17:52	224
INC152329	12/01/2024 13:15	12/01/2024 16:58	223
INC150165	27/12/2023 02:21	27/12/2023 05:45	204
INC147994	6/12/2023 19:29	6/12/2023 22:52	203
INC150705	30/12/2023 11:12	30/12/2023 14:33	201
INC150705	30/12/2023 11:12	30/12/2023 14:33	201
INC152517	14/01/2024 22:30	15/01/2024 01:49	199
INC148935	15/12/2023 01:52	15/12/2023 05:10	198
INC153308	20/01/2024 01:28	20/01/2024 04:39	191
INC148675	13/12/2023 06:30	13/12/2023 09:39	189
INC149388	18/12/2023 20:07	18/12/2023 23:15	188
INC152641	15/01/2024 19:31	15/01/2024 22:38	187
INC153148	18/01/2024 18:01	18/01/2024 21:00	179
INC153629	23/01/2024 00:09	23/01/2024 03:05	176
INC147798	6/12/2023 00:11	6/12/2023 03:07	176
INC152316	12/01/2024 11:21	12/01/2024 14:16	175

INC149500	19/12/2023 20:08	19/12/2023 23:02	174
INC149620	20/12/2023 20:09	20/12/2023 23:02	173
INC153632	23/01/2024 00:11	23/01/2024 03:03	171
INC149687	21/12/2023 14:15	21/12/2023 16:56	161
INC149528	20/12/2023 02:26	20/12/2023 05:05	159
INC150773	31/12/2023 04:09	31/12/2023 06:45	157
INC148270	10/12/2023 00:43	10/12/2023 03:18	156
INC148266	10/12/2023 00:37	10/12/2023 03:12	156
INC150832	1/01/2024 08:57	1/01/2024 11:32	155
INC149409	19/12/2023 00:07	19/12/2023 02:41	153
INC150134	26/12/2023 17:05	26/12/2023 19:33	149
INC151707	8/01/2024 14:28	8/01/2024 16:56	148
INC149829	22/12/2023 15:11	22/12/2023 17:37	147
INC150750	31/12/2023 00:24	31/12/2023 02:50	146
INC152541	15/01/2024 03:27	15/01/2024 05:53	146
INC152541	15/01/2024 03:27	15/01/2024 05:53	146
INC148937	15/12/2023 02:22	15/12/2023 04:45	143
INC148937	15/12/2023 02:22	15/12/2023 04:45	143
INC151596	7/01/2024 12:12	7/01/2024 14:34	142
INC150712	30/12/2023 12:12	30/12/2023 14:31	140
INC151429	5/01/2024 19:11	5/01/2024 21:30	139
INC148320	10/12/2023 20:03	10/12/2023 22:22	138
INC148707	13/12/2023 13:00	13/12/2023 15:17	137
INC148707	13/12/2023 13:00	13/12/2023 15:17	137
INC151210	4/01/2024 14:55	4/01/2024 17:10	135
INC148502	11/12/2023 23:16	12/12/2023 01:30	135
INC149478	19/12/2023 13:55	19/12/2023 16:10	134
INC148222	9/12/2023 01:27	9/12/2023 03:41	134
INC148222	9/12/2023 01:27	9/12/2023 03:41	134
INC148749	13/12/2023 18:51	13/12/2023 21:05	134
INC151960	10/01/2024 16:39	10/01/2024 18:51	132
INC150368	28/12/2023 00:50	28/12/2023 03:01	131
INC153892	23/01/2024 20:08	23/01/2024 22:16	129
INC148488	11/12/2023 20:11	11/12/2023 22:12	121
INC148699	13/12/2023 11:56	13/12/2023 13:55	119
INC149175	17/12/2023 01:12	17/12/2023 03:11	119
INC149639	21/12/2023 02:22	21/12/2023 04:20	117
INC153746	23/01/2024 08:39	23/01/2024 10:32	114
INC152250	12/01/2024 00:32	12/01/2024 02:25	113
INC147777	5/12/2023 18:40	5/12/2023 20:29	110
INC152528	14/01/2024 23:39	15/01/2024 01:29	110
INC153589	22/01/2024 15:31	22/01/2024 17:21	110
INC153437	21/01/2024 20:30	21/01/2024 22:16	107
INC150714	30/12/2023 12:55	30/12/2023 14:41	106
INC151522	6/01/2024 16:39	6/01/2024 18:24	105
INC148650	12/12/2023 22:41	13/12/2023 00:25	104

INC152444	13/01/2024 10:38	13/01/2024 12:21	103
INC148248	9/12/2023 19:48	9/12/2023 21:29	101
INC148336	11/12/2023 00:33	11/12/2023 02:14	101
INC148511	12/12/2023 01:29	12/12/2023 03:05	96
INC152824	16/01/2024 23:40	17/01/2024 01:16	95
INC150391	28/12/2023 05:39	28/12/2023 07:11	93
INC151523	6/01/2024 16:53	6/01/2024 18:25	92
INC151982	10/01/2024 19:34	10/01/2024 21:05	91
INC148637	12/12/2023 21:47	12/12/2023 23:17	90
INC152780	16/01/2024 13:17	16/01/2024 14:45	89
INC149989	24/12/2023 16:48	24/12/2023 18:14	86
INC150010	25/12/2023 04:16	25/12/2023 05:42	86
INC149252	18/12/2023 00:07	18/12/2023 01:33	85
INC149698	21/12/2023 15:37	21/12/2023 17:01	84
INC149820	22/12/2023 12:22	22/12/2023 13:45	83
INC148279	10/12/2023 02:03	10/12/2023 03:26	83
INC153554	22/01/2024 11:25	22/01/2024 12:47	83
INC150355	27/12/2023 23:12	28/12/2023 00:34	82
INC152916	17/01/2024 11:11	17/01/2024 12:33	82
INC148649	12/12/2023 22:35	12/12/2023 23:57	81
INC147803	6/12/2023 01:41	6/12/2023 03:01	81
INC150363	28/12/2023 00:23	28/12/2023 01:44	81
INC151528	6/01/2024 19:43	6/01/2024 21:03	81
INC150746	31/12/2023 00:01	31/12/2023 01:22	80
INC150612	29/12/2023 18:35	29/12/2023 19:54	79
INC149118	16/12/2023 05:34	16/12/2023 06:50	76
INC151521	6/01/2024 16:29	6/01/2024 17:43	73
INC148287	10/12/2023 04:50	10/12/2023 06:03	72
INC151181	4/01/2024 11:17	4/01/2024 12:27	70
INC151181	4/01/2024 11:17	4/01/2024 12:27	70
INC151491	6/01/2024 04:02	6/01/2024 05:08	66
INC150763	31/12/2023 01:24	31/12/2023 02:30	66
INC150763	31/12/2023 01:24	31/12/2023 02:30	66
INC153741	23/01/2024 07:54	23/01/2024 09:00	65
INC148339	11/12/2023 01:54	11/12/2023 02:58	64
INC148188	8/12/2023 14:24	8/12/2023 15:27	63
INC150173	27/12/2023 05:19	27/12/2023 06:22	63
INC150448	28/12/2023 16:35	28/12/2023 17:37	62
INC152935	17/01/2024 14:45	17/01/2024 15:46	61
INC150863	2/01/2024 00:16	2/01/2024 01:16	61
INC151183	4/01/2024 11:22	4/01/2024 12:21	59
INC152998	18/01/2024 02:05	18/01/2024 03:04	59
INC148349	11/12/2023 04:11	11/12/2023 05:09	58
INC153373	20/01/2024 22:19	20/01/2024 23:16	56
INC148282	10/12/2023 02:35	10/12/2023 03:32	56
INC150175	27/12/2023 05:23	27/12/2023 06:18	55

INC149619	20/12/2023 19:32	20/12/2023 20:26	54
INC149485	19/12/2023 15:22	19/12/2023 16:14	51
INC150673	30/12/2023 07:05	30/12/2023 07:56	51
INC153519	22/01/2024 08:51	22/01/2024 09:42	51
INC149185	17/12/2023 03:44	17/12/2023 04:34	50
INC152797	16/01/2024 16:08	16/01/2024 16:57	49
INC151220	4/01/2024 15:19	4/01/2024 16:06	48
INC151220	4/01/2024 15:19	4/01/2024 16:06	48
INC148026	7/12/2023 01:27	7/12/2023 02:14	47
INC149580	20/12/2023 16:18	20/12/2023 17:05	46
INC149255	18/12/2023 01:41	18/12/2023 02:27	46
INC153456	22/01/2024 00:41	22/01/2024 01:27	45
INC153456	22/01/2024 00:41	22/01/2024 01:27	45
INC152215	11/01/2024 17:15	11/01/2024 18:00	45
INC150521	29/12/2023 10:23	29/12/2023 11:08	44
INC153145	18/01/2024 17:31	18/01/2024 18:15	44
INC153145	18/01/2024 17:31	18/01/2024 18:15	44
INC149836	22/12/2023 16:13	22/12/2023 16:56	42
INC153728	23/01/2024 04:41	23/01/2024 05:22	42
INC153728	23/01/2024 04:41	23/01/2024 05:22	42
INC153483	22/01/2024 00:43	22/01/2024 01:25	41
INC150307	27/12/2023 20:32	27/12/2023 21:12	40
INC150307	27/12/2023 20:32	27/12/2023 21:12	40
INC149945	23/12/2023 17:01	23/12/2023 17:41	40
INC149254	18/12/2023 01:27	18/12/2023 02:07	40
INC151459	5/01/2024 22:59	5/01/2024 23:38	39
INC149163	16/12/2023 23:59	17/12/2023 00:38	39
INC150345	27/12/2023 22:20	27/12/2023 22:58	37
INC150638	30/12/2023 01:27	30/12/2023 02:04	37
INC148905	14/12/2023 17:41	14/12/2023 18:18	37
INC153985	24/01/2024 16:35	24/01/2024 17:11	36
INC151743	8/01/2024 22:21	8/01/2024 22:56	35
INC151743	8/01/2024 22:21	8/01/2024 22:56	35
INC150634	30/12/2023 00:39	30/12/2023 01:14	35
INC148745	13/12/2023 18:05	13/12/2023 18:38	32
INC148255	9/12/2023 21:05	9/12/2023 21:37	32
INC153299	19/01/2024 23:20	19/01/2024 23:52	31
INC150858	1/01/2024 22:34	1/01/2024 23:03	30
INC149635	21/12/2023 02:01	21/12/2023 02:30	30
INC149635	21/12/2023 02:01	21/12/2023 02:30	30
INC153914	24/01/2024 04:11	24/01/2024 04:40	29
INC152235	11/01/2024 21:38	11/01/2024 22:07	29
INC149025	15/12/2023 17:21	15/12/2023 17:49	29
INC153172	19/01/2024 01:26	19/01/2024 01:54	28
INC147894	6/12/2023 13:01	6/12/2023 13:28	27
INC150152	26/12/2023 22:34	26/12/2023 23:00	26

INC152441	13/01/2024 10:15	13/01/2024 10:41	26
INC149752	22/12/2023 03:25	22/12/2023 03:47	23
INC150040	25/12/2023 16:12	25/12/2023 16:34	22
INC149137	16/12/2023 14:01	16/12/2023 14:23	22
INC151936	10/01/2024 12:23	10/01/2024 12:44	21
INC153235	19/01/2024 14:39	19/01/2024 14:58	19
INC153235	19/01/2024 14:39	19/01/2024 14:58	19
INC148652	12/12/2023 23:02	12/12/2023 23:20	19
INC151685	8/01/2024 12:13	8/01/2024 12:31	18
INC151539	6/01/2024 22:31	6/01/2024 22:49	18
INC150341	27/12/2023 21:35	27/12/2023 21:52	17
INC148659	13/12/2023 00:07	13/12/2023 00:22	15
INC150026	25/12/2023 06:43	25/12/2023 06:58	15
INC151705	8/01/2024 14:21	8/01/2024 14:35	14
INC151133	3/01/2024 21:05	3/01/2024 21:18	14
INC150036	25/12/2023 14:06	25/12/2023 14:19	13
INC150811	1/01/2024 00:02	1/01/2024 00:15	13
INC148203	8/12/2023 21:05	8/12/2023 21:17	13
INC150718	30/12/2023 14:31	30/12/2023 14:44	12
INC149222	17/12/2023 18:03	17/12/2023 18:14	11
INC147793	5/12/2023 22:57	5/12/2023 23:08	11
INC150757	31/12/2023 01:05	31/12/2023 01:15	10
INC153773	23/01/2024 10:05	23/01/2024 10:15	10
INC148021	7/12/2023 00:11	7/12/2023 00:21	10
INC151650	8/01/2024 06:51	8/01/2024 07:01	10
INC149680	21/12/2023 12:12	21/12/2023 12:21	9
INC148101	7/12/2023 15:30	7/12/2023 15:39	9
INC152231	11/01/2024 20:43	11/01/2024 20:52	9
INC148100	7/12/2023 15:30	7/12/2023 15:38	8
INC147724	5/12/2023 11:15	5/12/2023 11:23	8
INC151946	10/01/2024 15:09	10/01/2024 15:16	8
INC151019	3/01/2024 09:19	3/01/2024 09:26	7
INC151019	3/01/2024 09:19	3/01/2024 09:26	7
INC152809	16/01/2024 17:46	16/01/2024 17:54	7
INC152503	14/01/2024 14:40	14/01/2024 14:46	6
INC151739	8/01/2024 22:04	8/01/2024 22:10	6
INC147790	5/12/2023 22:06	5/12/2023 22:12	6
INC152159	11/01/2024 10:38	11/01/2024 10:44	6
INC149225	17/12/2023 18:40	17/12/2023 18:46	6
INC153374	20/01/2024 22:59	20/01/2024 23:04	5

Pos test

Resolución

TICKET	FECHA Y HORA DE CREACIÓN	FECHA Y HORA DE RESOLUCIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
INC154544	29/01/2024 19:07	12/02/2024 14:39	19893
INC156542	14/02/2024 11:21	26/02/2024 13:14	17393
INC156025	9/02/2024 11:22	20/02/2024 17:41	16219
INC157718	23/02/2024 00:01	4/03/2024 10:03	15002
INC157926	24/02/2024 10:36	4/03/2024 09:54	12918
INC154768	31/01/2024 16:59	9/02/2024 16:13	12913
INC156376	13/02/2024 01:43	21/02/2024 13:44	12241
INC156470	13/02/2024 22:31	21/02/2024 17:11	11200
INC157375	20/02/2024 16:42	28/02/2024 09:34	11092
INC157404	20/02/2024 22:11	28/02/2024 11:57	10906
INC154805	1/02/2024 02:34	7/02/2024 10:23	9109
INC156551	14/02/2024 12:06	20/02/2024 17:28	8962
INC157903	24/02/2024 04:05	1/03/2024 07:58	8873
INC158329	27/02/2024 11:51	4/03/2024 10:33	8562
INC156561	14/02/2024 14:10	19/02/2024 17:54	7424
INC158525	28/02/2024 15:26	4/03/2024 18:14	7368
INC157512	21/02/2024 17:31	26/02/2024 14:27	7016
INC158074	25/02/2024 18:10	1/03/2024 10:13	6723
INC157610	22/02/2024 09:22	26/02/2024 13:02	5979
INC158656	29/02/2024 13:40	4/03/2024 16:17	5917
INC157647	22/02/2024 11:56	26/02/2024 10:05	5649
INC156741	15/02/2024 17:23	19/02/2024 07:23	5160
INC154922	2/02/2024 07:33	5/02/2024 18:02	4949
INC156399	13/02/2024 10:29	16/02/2024 16:33	4684
INC156399	13/02/2024 10:29	16/02/2024 16:33	4684
INC155988	9/02/2024 07:11	12/02/2024 10:46	4535
INC155988	9/02/2024 07:11	12/02/2024 10:46	4535
INC154580	30/01/2024 05:11	2/02/2024 08:32	4521
INC158270	27/02/2024 07:54	1/03/2024 10:55	4502
INC156922	16/02/2024 17:00	19/02/2024 19:57	4496
INC156254	12/02/2024 09:45	15/02/2024 11:40	4435
INC155890	8/02/2024 18:01	11/02/2024 19:40	4419
INC157311	20/02/2024 09:32	23/02/2024 09:21	4309
INC157138	19/02/2024 10:48	22/02/2024 09:20	4232
INC157787	23/02/2024 13:28	26/02/2024 10:04	4116
INC157810	23/02/2024 17:00	26/02/2024 11:52	4012
INC154961	2/02/2024 14:25	5/02/2024 09:10	4004
INC156691	15/02/2024 09:30	18/02/2024 01:17	3827
INC156691	15/02/2024 09:30	18/02/2024 01:17	3827
INC158225	26/02/2024 18:14	29/02/2024 08:42	3748
INC157401	20/02/2024 21:33	23/02/2024 11:40	3727

INC158120	26/02/2024 02:36	28/02/2024 16:39	3723
INC154667	30/01/2024 23:05	2/02/2024 08:00	3415
INC156292	12/02/2024 12:18	14/02/2024 18:00	3222
INC157437	21/02/2024 04:05	23/02/2024 08:38	3153
INC156174	10/02/2024 15:39	12/02/2024 19:53	3134
INC155082	3/02/2024 23:55	6/02/2024 02:37	3042
INC157154	19/02/2024 12:41	21/02/2024 14:37	2997
INC157343	20/02/2024 12:33	22/02/2024 09:18	2685
INC157491	21/02/2024 14:12	23/02/2024 08:44	2552
INC158922	2/03/2024 15:26	4/03/2024 09:31	2525
INC155973	9/02/2024 01:36	10/02/2024 17:22	2386
INC154780	31/01/2024 19:15	2/02/2024 09:08	2273
INC157524	21/02/2024 18:52	23/02/2024 08:13	2241
INC158564	28/02/2024 21:55	1/03/2024 06:56	1980
INC155353	6/02/2024 08:08	7/02/2024 15:47	1899
INC156504	14/02/2024 07:54	15/02/2024 14:12	1818
INC156240	12/02/2024 04:26	13/02/2024 09:57	1771
INC156240	12/02/2024 04:26	13/02/2024 09:57	1771
INC156240	12/02/2024 04:26	13/02/2024 09:57	1771
INC156712	15/02/2024 11:38	16/02/2024 16:05	1707
INC155388	6/02/2024 11:44	7/02/2024 15:45	1680
INC156465	13/02/2024 19:21	14/02/2024 22:26	1625
INC156559	14/02/2024 13:50	15/02/2024 16:30	1600
INC154581	30/01/2024 05:32	31/01/2024 08:03	1591
INC154581	30/01/2024 05:32	31/01/2024 08:03	1591
INC156690	15/02/2024 09:28	16/02/2024 11:49	1581
INC154595	30/01/2024 09:00	31/01/2024 11:20	1580
INC154582	30/01/2024 05:35	31/01/2024 07:52	1577
INC158044	25/02/2024 08:34	26/02/2024 10:24	1549
INC158043	25/02/2024 08:21	26/02/2024 09:51	1530
INC158478	28/02/2024 09:11	29/02/2024 10:27	1516
INC157142	19/02/2024 11:21	20/02/2024 11:17	1436
INC156509	14/02/2024 09:12	15/02/2024 09:06	1435
INC157731	23/02/2024 03:11	24/02/2024 02:56	1425
INC154378	28/01/2024 07:54	29/01/2024 07:37	1422
INC154831	1/02/2024 09:11	2/02/2024 07:54	1363
INC156281	12/02/2024 11:51	13/02/2024 09:52	1321
INC156281	12/02/2024 11:51	13/02/2024 09:52	1321
INC156744	15/02/2024 17:33	16/02/2024 15:15	1302
INC158191	26/02/2024 13:43	27/02/2024 11:03	1281
INC155011	3/02/2024 00:30	3/02/2024 21:38	1268
INC155011	3/02/2024 00:30	3/02/2024 21:38	1268
INC157673	22/02/2024 15:42	23/02/2024 11:22	1181
INC155262	5/02/2024 14:25	6/02/2024 10:01	1176
INC157568	22/02/2024 03:01	22/02/2024 21:44	1123
INC155281	5/02/2024 17:11	6/02/2024 11:26	1095

INC158438	27/02/2024 23:55	28/02/2024 18:04	1089
INC156627	14/02/2024 21:51	15/02/2024 15:56	1085
INC156740	15/02/2024 17:06	16/02/2024 11:04	1078
INC157193	19/02/2024 16:45	20/02/2024 09:52	1027
INC157859	23/02/2024 21:00	24/02/2024 13:26	985
INC154765	31/01/2024 16:31	1/02/2024 08:12	941
INC158109	25/02/2024 23:50	26/02/2024 14:35	884
INC154594	30/01/2024 08:57	30/01/2024 23:37	880
INC154594	30/01/2024 08:57	30/01/2024 23:37	880
INC157046	18/02/2024 05:58	18/02/2024 20:25	867
INC155123	4/02/2024 16:08	5/02/2024 06:15	847
INC155123	4/02/2024 16:08	5/02/2024 06:15	847
INC158852	1/03/2024 18:47	2/03/2024 08:54	847
INC155931	8/02/2024 22:23	9/02/2024 12:21	837
INC158234	26/02/2024 20:11	27/02/2024 10:00	829
INC156160	10/02/2024 09:34	10/02/2024 23:15	821
INC157283	20/02/2024 04:33	20/02/2024 17:48	795
INC157283	20/02/2024 04:33	20/02/2024 17:48	795
INC156623	14/02/2024 21:05	15/02/2024 10:14	788
INC157518	21/02/2024 18:00	22/02/2024 06:28	748
INC158164	26/02/2024 12:26	27/02/2024 00:25	719
INC157091	18/02/2024 22:08	19/02/2024 09:58	709
INC154547	29/01/2024 20:02	30/01/2024 07:17	675
INC158447	28/02/2024 02:28	28/02/2024 13:34	666
INC158443	28/02/2024 01:21	28/02/2024 12:11	650
INC158443	28/02/2024 01:21	28/02/2024 12:11	650
INC157942	24/02/2024 15:56	25/02/2024 02:32	636
INC156552	14/02/2024 12:12	14/02/2024 22:14	602
INC156767	15/02/2024 23:02	16/02/2024 08:56	594
INC154695	31/01/2024 05:02	31/01/2024 14:51	590
INC158105	25/02/2024 22:56	26/02/2024 08:28	572
INC157609	22/02/2024 09:02	22/02/2024 18:25	562
INC158575	28/02/2024 23:36	29/02/2024 08:58	562
INC154988	2/02/2024 18:47	3/02/2024 03:18	512
INC155003	2/02/2024 23:52	3/02/2024 08:22	510
INC157551	21/02/2024 22:28	22/02/2024 06:51	503
INC155755	7/02/2024 16:07	8/02/2024 00:21	493
INC157060	18/02/2024 12:58	18/02/2024 21:07	489
INC157060	18/02/2024 12:58	18/02/2024 21:07	489
INC155000	2/02/2024 23:02	3/02/2024 07:10	488
INC157223	19/02/2024 22:06	20/02/2024 06:09	483
INC156673	15/02/2024 03:52	15/02/2024 11:54	482
INC156673	15/02/2024 03:52	15/02/2024 11:54	482
INC157028	18/02/2024 00:42	18/02/2024 08:43	481
INC155468	7/02/2024 04:51	7/02/2024 12:42	471
INC157444	21/02/2024 07:06	21/02/2024 14:56	471

INC156428	13/02/2024 15:07	13/02/2024 22:56	469
INC154353	28/01/2024 01:06	28/01/2024 08:54	468
INC154589	30/01/2024 08:32	30/01/2024 16:16	464
INC159033	4/03/2024 09:44	4/03/2024 17:14	450
INC157101	19/02/2024 01:12	19/02/2024 08:40	449
INC156429	13/02/2024 15:18	13/02/2024 22:42	444
INC158889	2/03/2024 07:14	2/03/2024 14:32	438
INC154354	28/01/2024 01:12	28/01/2024 08:24	433
INC155290	5/02/2024 17:57	6/02/2024 01:07	430
INC158977	3/03/2024 16:07	3/03/2024 23:07	420
INC158927	2/03/2024 16:08	2/03/2024 23:07	419
INC154448	29/01/2024 00:54	29/01/2024 07:35	401
INC154359	28/01/2024 01:54	28/01/2024 08:27	393
INC155451	6/02/2024 22:36	7/02/2024 04:50	374
INC155451	6/02/2024 22:36	7/02/2024 04:50	374
INC156984	17/02/2024 07:03	17/02/2024 13:17	374
INC157075	18/02/2024 17:26	18/02/2024 23:39	373
INC156414	13/02/2024 12:12	13/02/2024 18:17	365
INC154907	2/02/2024 02:48	2/02/2024 08:51	363
INC154907	2/02/2024 02:48	2/02/2024 08:51	363
INC156372	13/02/2024 01:12	13/02/2024 07:14	363
INC156372	13/02/2024 01:12	13/02/2024 07:14	363
INC155794	8/02/2024 03:02	8/02/2024 09:04	362
INC157402	20/02/2024 21:43	21/02/2024 03:44	361
INC154997	2/02/2024 22:26	3/02/2024 04:23	357
INC154997	2/02/2024 22:26	3/02/2024 04:23	357
INC156124	9/02/2024 18:39	10/02/2024 00:26	348
INC156947	16/02/2024 23:02	17/02/2024 04:47	345
INC156924	16/02/2024 17:27	16/02/2024 23:12	345
INC157424	21/02/2024 01:27	21/02/2024 07:08	341
INC154869	1/02/2024 15:26	1/02/2024 21:02	336
INC158884	2/03/2024 01:28	2/03/2024 06:58	330
INC157945	24/02/2024 16:06	24/02/2024 21:22	316
INC157945	24/02/2024 16:06	24/02/2024 21:22	316
INC156453	13/02/2024 17:17	13/02/2024 22:32	315
INC157074	18/02/2024 17:09	18/02/2024 22:23	314
INC158714	1/03/2024 00:40	1/03/2024 05:48	308
INC156614	14/02/2024 18:58	15/02/2024 00:03	305
INC156614	14/02/2024 18:58	15/02/2024 00:03	305
INC157566	22/02/2024 02:29	22/02/2024 07:33	304
INC157071	18/02/2024 16:35	18/02/2024 21:34	299
INC158071	25/02/2024 17:27	25/02/2024 22:23	296
INC157031	18/02/2024 01:26	18/02/2024 06:21	296
INC156954	16/02/2024 23:50	17/02/2024 04:44	294
INC157427	21/02/2024 02:12	21/02/2024 07:00	289
INC156951	16/02/2024 23:46	17/02/2024 04:33	287

INC156951	16/02/2024 23:46	17/02/2024 04:33	287
INC156493	14/02/2024 03:54	14/02/2024 08:32	278
INC155127	4/02/2024 19:24	5/02/2024 00:02	278
INC157559	22/02/2024 01:28	22/02/2024 06:04	276
INC157559	22/02/2024 01:28	22/02/2024 06:04	276
INC158130	26/02/2024 07:39	26/02/2024 12:09	270
INC158130	26/02/2024 07:39	26/02/2024 12:09	270
INC156100	9/02/2024 15:48	9/02/2024 20:15	267
INC156100	9/02/2024 15:48	9/02/2024 20:15	267
INC156759	15/02/2024 19:21	15/02/2024 23:47	267
INC157382	20/02/2024 17:26	20/02/2024 21:52	267
INC157948	24/02/2024 16:57	24/02/2024 21:23	266
INC158619	29/02/2024 08:21	29/02/2024 12:34	254
INC157780	23/02/2024 12:56	23/02/2024 17:08	252
INC157780	23/02/2024 12:56	23/02/2024 17:08	252
INC157418	21/02/2024 00:10	21/02/2024 04:12	242
INC157432	21/02/2024 02:50	21/02/2024 06:43	233
INC154578	30/01/2024 04:00	30/01/2024 07:52	232
INC157384	20/02/2024 17:44	20/02/2024 21:35	230
INC157594	22/02/2024 07:55	22/02/2024 11:44	229
INC158481	28/02/2024 09:14	28/02/2024 13:03	228
INC158301	27/02/2024 10:51	27/02/2024 14:37	226
INC155099	4/02/2024 01:28	4/02/2024 05:10	222
INC155592	7/02/2024 08:32	7/02/2024 12:12	221
INC157955	24/02/2024 18:15	24/02/2024 21:55	220
INC156958	17/02/2024 01:12	17/02/2024 04:48	216
INC158252	27/02/2024 03:21	27/02/2024 06:55	214
INC155596	7/02/2024 08:32	7/02/2024 12:05	212
INC157422	21/02/2024 00:42	21/02/2024 04:06	204
INC158016	25/02/2024 01:22	25/02/2024 04:44	203
INC158016	25/02/2024 01:22	25/02/2024 04:44	203
INC158625	29/02/2024 09:17	29/02/2024 12:38	201
INC158913	2/03/2024 10:32	2/03/2024 13:49	198
INC158914	2/03/2024 10:32	2/03/2024 13:47	195
INC155130	4/02/2024 20:22	4/02/2024 23:32	190
INC156183	10/02/2024 23:02	11/02/2024 02:12	190
INC158335	27/02/2024 12:19	27/02/2024 15:27	188
INC155491	7/02/2024 07:12	7/02/2024 10:18	186
INC156933	16/02/2024 20:15	16/02/2024 23:16	180
INC156388	13/02/2024 09:07	13/02/2024 11:58	172
INC154847	1/02/2024 11:38	1/02/2024 14:29	170
INC157680	22/02/2024 16:36	22/02/2024 19:26	170
INC157762	23/02/2024 11:18	23/02/2024 14:05	167
INC157762	23/02/2024 11:18	23/02/2024 14:05	167
INC155492	7/02/2024 07:27	7/02/2024 10:12	165
INC156676	15/02/2024 05:47	15/02/2024 08:29	162

INC157249	20/02/2024 02:46	20/02/2024 05:27	161
INC155892	8/02/2024 18:20	8/02/2024 20:59	159
INC156674	15/02/2024 04:29	15/02/2024 07:05	157
INC157957	24/02/2024 18:51	24/02/2024 21:27	156
INC157906	24/02/2024 04:12	24/02/2024 06:48	156
INC158725	1/03/2024 04:25	1/03/2024 06:59	154
INC157888	24/02/2024 01:05	24/02/2024 03:37	152
INC154776	31/01/2024 18:26	31/01/2024 20:56	151
INC157174	19/02/2024 14:30	19/02/2024 17:00	150
INC155783	8/02/2024 00:06	8/02/2024 02:35	149
INC158591	29/02/2024 02:09	29/02/2024 04:35	145
INC156771	16/02/2024 00:43	16/02/2024 03:03	140
INC156392	13/02/2024 09:44	13/02/2024 11:59	135
INC156392	13/02/2024 09:44	13/02/2024 11:59	135
INC158604	29/02/2024 03:36	29/02/2024 05:50	133
INC158604	29/02/2024 03:36	29/02/2024 05:50	133
INC157043	18/02/2024 04:04	18/02/2024 06:16	132
INC157043	18/02/2024 04:04	18/02/2024 06:16	132
INC154460	29/01/2024 05:28	29/01/2024 07:39	131
INC156395	13/02/2024 09:50	13/02/2024 12:01	131
INC155128	4/02/2024 19:57	4/02/2024 22:08	130
INC157216	19/02/2024 20:25	19/02/2024 22:35	130
INC158951	3/03/2024 01:33	3/03/2024 03:42	129
INC157805	23/02/2024 16:16	23/02/2024 18:22	126
INC156943	16/02/2024 22:01	17/02/2024 00:06	125
INC157297	20/02/2024 08:55	20/02/2024 10:58	124
INC157297	20/02/2024 08:55	20/02/2024 10:58	124
INC154514	29/01/2024 14:06	29/01/2024 16:08	121
INC157678	22/02/2024 16:24	22/02/2024 18:26	121
INC158932	2/03/2024 18:04	2/03/2024 19:58	114
INC156171	10/02/2024 13:05	10/02/2024 14:56	111
INC157516	21/02/2024 17:41	21/02/2024 19:31	110
INC158274	27/02/2024 09:21	27/02/2024 11:09	108
INC157967	24/02/2024 20:06	24/02/2024 21:53	107
INC157723	23/02/2024 01:26	23/02/2024 03:12	106
INC158974	3/03/2024 15:38	3/03/2024 17:23	105
INC157741	23/02/2024 07:13	23/02/2024 08:57	105
INC157231	19/02/2024 23:38	20/02/2024 01:22	104
INC155299	5/02/2024 20:04	5/02/2024 21:47	103
INC155277	5/02/2024 16:46	5/02/2024 18:28	102
INC158407	27/02/2024 16:12	27/02/2024 17:52	100
INC158839	1/03/2024 17:01	1/03/2024 18:37	97
INC154699	31/01/2024 07:24	31/01/2024 09:00	96
INC157251	20/02/2024 03:21	20/02/2024 04:53	92
INC154968	2/02/2024 15:21	2/02/2024 16:51	91
INC157022	18/02/2024 00:15	18/02/2024 01:43	87

INC158701	29/02/2024 21:16	29/02/2024 22:42	86
INC157548	21/02/2024 22:17	21/02/2024 23:42	85
INC155914	8/02/2024 21:44	8/02/2024 23:08	84
INC158813	1/03/2024 15:37	1/03/2024 17:00	84
INC155261	5/02/2024 13:28	5/02/2024 14:51	83
INC155261	5/02/2024 13:28	5/02/2024 14:51	83
INC158814	1/03/2024 15:37	1/03/2024 16:59	83
INC158787	1/03/2024 13:15	1/03/2024 14:36	80
INC158787	1/03/2024 13:15	1/03/2024 14:36	80
INC158605	29/02/2024 05:33	29/02/2024 06:49	76
INC158605	29/02/2024 05:33	29/02/2024 06:49	76
INC158020	25/02/2024 02:05	25/02/2024 03:21	75
INC155282	5/02/2024 17:17	5/02/2024 18:31	74
INC158859	1/03/2024 20:07	1/03/2024 21:21	74
INC156630	14/02/2024 22:10	14/02/2024 23:25	74
INC154757	31/01/2024 15:39	31/01/2024 16:52	73
INC158955	3/03/2024 01:58	3/03/2024 03:10	72
INC158426	27/02/2024 20:28	27/02/2024 21:38	70
INC158936	2/03/2024 21:42	2/03/2024 22:52	70
INC158936	2/03/2024 21:42	2/03/2024 22:52	70
INC157096	18/02/2024 22:59	19/02/2024 00:06	67
INC158411	27/02/2024 16:33	27/02/2024 17:40	66
INC159004	4/03/2024 01:44	4/03/2024 02:51	66
INC158717	1/03/2024 01:26	1/03/2024 02:31	65
INC155569	7/02/2024 07:52	7/02/2024 08:56	64
INC156113	9/02/2024 17:06	9/02/2024 18:10	64
INC156762	15/02/2024 22:02	15/02/2024 23:06	64
INC156302	12/02/2024 12:53	12/02/2024 13:56	63
INC156302	12/02/2024 12:53	12/02/2024 13:56	63
INC158415	27/02/2024 16:50	27/02/2024 17:52	62
INC158037	25/02/2024 05:48	25/02/2024 06:49	61
INC158037	25/02/2024 05:48	25/02/2024 06:49	61
INC155060	3/02/2024 19:43	3/02/2024 20:44	61
INC157189	19/02/2024 15:44	19/02/2024 16:44	60
INC157676	22/02/2024 16:13	22/02/2024 17:13	60
INC157577	22/02/2024 03:44	22/02/2024 04:42	58
INC154987	2/02/2024 18:37	2/02/2024 19:35	58
INC154987	2/02/2024 18:37	2/02/2024 19:35	58
INC157892	24/02/2024 02:23	24/02/2024 03:19	56
INC156635	14/02/2024 22:42	14/02/2024 23:37	54
INC154720	31/01/2024 10:58	31/01/2024 11:52	54
INC155014	3/02/2024 01:11	3/02/2024 02:05	53
INC158643	29/02/2024 12:04	29/02/2024 12:57	53
INC158643	29/02/2024 12:04	29/02/2024 12:57	53
INC158990	3/03/2024 22:06	3/03/2024 22:58	52
INC158990	3/03/2024 22:06	3/03/2024 22:58	52

INC158674	29/02/2024 15:48	29/02/2024 16:40	52
INC158526	28/02/2024 15:30	28/02/2024 16:22	51
INC157305	20/02/2024 09:07	20/02/2024 09:58	51
INC157563	22/02/2024 02:23	22/02/2024 03:13	50
INC159016	4/03/2024 07:21	4/03/2024 08:11	50
INC158017	25/02/2024 01:23	25/02/2024 02:12	49
INC158017	25/02/2024 01:23	25/02/2024 02:12	49
INC157009	17/02/2024 22:21	17/02/2024 23:10	49
INC159063	4/03/2024 11:46	4/03/2024 12:34	48
INC157692	22/02/2024 18:41	22/02/2024 19:29	48
INC157692	22/02/2024 18:41	22/02/2024 19:29	48
INC157692	22/02/2024 18:41	22/02/2024 19:29	48
INC154687	31/01/2024 01:28	31/01/2024 02:15	48
INC158718	1/03/2024 01:33	1/03/2024 02:19	46
INC157000	17/02/2024 18:17	17/02/2024 19:03	45
INC157000	17/02/2024 18:17	17/02/2024 19:03	45
INC155713	7/02/2024 11:25	7/02/2024 12:11	45
INC155713	7/02/2024 11:25	7/02/2024 12:11	45
INC155375	6/02/2024 11:15	6/02/2024 11:59	44
INC156904	16/02/2024 14:52	16/02/2024 15:35	44
INC156618	14/02/2024 20:23	14/02/2024 21:05	42
INC157932	24/02/2024 13:15	24/02/2024 13:57	42
INC158729	1/03/2024 05:37	1/03/2024 06:17	40
INC154642	30/01/2024 17:26	30/01/2024 18:05	39
INC157745	23/02/2024 08:23	23/02/2024 09:01	38
INC155180	5/02/2024 01:21	5/02/2024 01:58	37
INC159100	4/03/2024 13:51	4/03/2024 14:26	35
INC158723	1/03/2024 03:11	1/03/2024 03:45	35
INC158873	1/03/2024 21:11	1/03/2024 21:45	34
INC156964	17/02/2024 02:03	17/02/2024 02:37	34
INC154980	2/02/2024 17:32	2/02/2024 18:06	34
INC157799	23/02/2024 15:56	23/02/2024 16:29	33
INC156348	12/02/2024 20:04	12/02/2024 20:36	33
INC154769	31/01/2024 17:16	31/01/2024 17:47	30
INC158243	26/02/2024 22:32	26/02/2024 23:02	30
INC156601	14/02/2024 18:00	14/02/2024 18:30	30
INC157812	23/02/2024 17:10	23/02/2024 17:39	30
INC158952	3/03/2024 01:36	3/03/2024 02:05	28
INC158533	28/02/2024 16:13	28/02/2024 16:40	26
INC156965	17/02/2024 02:17	17/02/2024 02:43	26
INC157871	23/02/2024 23:02	23/02/2024 23:28	25
INC157898	24/02/2024 03:26	24/02/2024 03:50	25
INC156173	10/02/2024 14:10	10/02/2024 14:33	23
INC156024	9/02/2024 11:17	9/02/2024 11:39	23
INC157804	23/02/2024 16:11	23/02/2024 16:33	22
INC155449	6/02/2024 20:53	6/02/2024 21:14	21

INC156611	14/02/2024 18:17	14/02/2024 18:38	21
INC156728	15/02/2024 14:50	15/02/2024 15:11	21
INC157020	18/02/2024 00:04	18/02/2024 00:23	19
INC157284	20/02/2024 06:00	20/02/2024 06:19	19
INC155719	7/02/2024 12:00	7/02/2024 12:18	19
INC155719	7/02/2024 12:00	7/02/2024 12:18	19
INC156670	15/02/2024 03:06	15/02/2024 03:25	18
INC156776	16/02/2024 02:55	16/02/2024 03:13	18
INC156514	14/02/2024 09:25	14/02/2024 09:43	18
INC156167	10/02/2024 11:29	10/02/2024 11:46	17
INC155120	4/02/2024 15:07	4/02/2024 15:24	17
INC158828	1/03/2024 16:13	1/03/2024 16:30	17
INC157217	19/02/2024 20:31	19/02/2024 20:47	15
INC154827	1/02/2024 08:49	1/02/2024 09:03	14
INC154752	31/01/2024 15:20	31/01/2024 15:33	13
INC157290	20/02/2024 07:10	20/02/2024 07:22	12
INC156144	10/02/2024 01:58	10/02/2024 02:10	11
INC155455	6/02/2024 23:11	6/02/2024 23:22	11
INC154345	28/01/2024 00:43	28/01/2024 00:53	11
INC158727	1/03/2024 05:00	1/03/2024 05:10	10
INC157781	23/02/2024 12:56	23/02/2024 13:06	10
INC156472	13/02/2024 22:59	13/02/2024 23:07	9
INC158061	25/02/2024 13:07	25/02/2024 13:15	9
INC156259	12/02/2024 09:51	12/02/2024 10:00	8
INC157794	23/02/2024 14:46	23/02/2024 14:53	8
INC156401	13/02/2024 10:58	13/02/2024 11:06	7
INC156647	14/02/2024 23:25	14/02/2024 23:32	7
INC155994	9/02/2024 09:26	9/02/2024 09:32	7
INC154897	1/02/2024 23:44	1/02/2024 23:50	7
INC156187	11/02/2024 00:46	11/02/2024 00:52	7
INC159296	4/03/2024 20:01	4/03/2024 20:08	7
INC157592	22/02/2024 07:39	22/02/2024 07:45	6
INC158538	28/02/2024 16:26	28/02/2024 16:31	6
INC156387	13/02/2024 08:39	13/02/2024 08:43	4
INC157743	23/02/2024 07:39	23/02/2024 07:43	4
INC157743	23/02/2024 07:39	23/02/2024 07:43	4
INC156400	13/02/2024 10:57	13/02/2024 11:00	4

Estado de ticket

Pre test

TICKET	ESTADO
INC178115	4
INC178114	1
INC178113	2
INC178112	5
INC178111	4
INC178109	3
INC178107	4
INC178106	4
INC178105	4
INC178103	5
INC178100	1
INC178098	3
INC178097	3
INC178096	1
INC178094	1
INC178091	4
INC178089	1
INC178087	1
INC178085	2
INC178081	1
INC178080	1
INC178078	1
INC178077	1
INC178075	3
INC178074	1
INC178073	1
INC178072	3
INC178066	3
INC178063	1
INC178061	3
INC178042	1
INC178041	2
INC178037	3
INC178036	1
INC178032	1
INC178031	1
INC178027	4
INC178025	4
INC178023	1
INC178022	4
INC178021	4

Leyenda

- 1: Resuelto
- 2: En Proceso
- 3: En Espera
- 4: Asignado
- 5: Abierto

INC178020	4
INC178019	4
INC178018	1
INC178017	1
INC178016	4
INC178015	3
INC178013	3
INC178012	1
INC178011	1
INC178010	4
INC178007	3
INC178005	4
INC178004	2
INC178003	2
INC178002	3
INC178001	1
INC178000	1
INC177999	4
INC177998	3
INC177997	4
INC177995	4
INC177994	3
INC177993	3
INC177992	2
INC177987	1
INC177986	5
INC177985	3
INC177983	3
INC177979	2
INC177978	1
INC177976	2
INC177973	1
INC177971	1
INC177970	3
INC177969	1
INC177968	1
INC177967	2
INC177966	4
INC177965	3
INC177957	4
INC177955	3
INC177954	3
INC177953	1
INC177952	1
INC177951	1
INC177950	3

INC177949	1
INC177945	3
INC177944	1
INC177943	3
INC177942	1
INC177941	1
INC177937	1
INC177935	3
INC177934	1
INC177933	3
INC177931	3
INC177930	1
INC177927	3
INC177925	3
INC177924	1
INC177923	1
INC177922	2
INC177919	1
INC177918	2
INC177916	1
INC177915	1
INC177914	3
INC177912	1
INC177911	1
INC177910	1
INC177909	2
INC177908	1
INC177905	3
INC177904	1
INC177903	1
INC177901	1
INC177898	1
INC177896	4
INC177895	1
INC177893	1
INC177891	1
INC177888	1
INC177887	1
INC177886	1
INC177885	1
INC177884	4
INC177883	3
INC177882	1
INC177881	3
INC177880	1
INC177859	1

INC177856	1
INC177855	1
INC177851	3
INC177848	1
INC177847	1
INC177846	1
INC177845	1
INC177844	3
INC177843	3
INC177839	4
INC177833	3
INC177825	1
INC177815	1
INC177814	3
INC177813	2
INC177810	3
INC177809	1
INC177808	2
INC177806	3
INC177805	3
INC177804	3
INC177803	3
INC177802	4
INC177800	2
INC177799	1
INC177797	3
INC177796	3
INC177795	1
INC177793	1
INC177791	1
INC177790	3
INC177789	1
INC177788	1
INC177787	1
INC177785	3
INC177784	1
INC177783	3
INC177782	3
INC177781	4
INC177779	3
INC177778	1
INC177777	2
INC177774	1
INC177773	1
INC177772	3
INC177771	1

INC177770	4
INC177769	3
INC177768	3
INC177767	2
INC177766	1
INC177764	3
INC177761	3
INC177760	4
INC177758	2
INC177757	4
INC177756	1
INC177755	1
INC177754	3
INC177752	1
INC177751	3
INC177750	3
INC177748	3
INC177747	1
INC177746	1
INC177745	2
INC177744	3
INC177742	3
INC177741	1
INC177739	3
INC177737	1
INC177738	1
INC177735	1
INC177731	1
INC177730	3
INC177729	3
INC177726	1
INC177725	1
INC177723	1
INC177717	1
INC177716	1
INC177709	1
INC177708	1
INC177707	3
INC177697	1
INC177695	1
INC177694	1
INC177687	3
INC177686	2
INC177666	1
INC177662	1
INC177661	1

INC177659	1
INC177657	1
INC177648	1
INC177646	1
INC177644	1
INC177643	3
INC177642	1
INC177638	1
INC177636	1
INC177635	1
INC177630	1
INC177629	1
INC177628	1
INC177623	1
INC177611	1
INC177607	1
INC177606	3
INC177605	2
INC177603	1
INC177602	1
INC177601	1
INC177600	1
INC177598	1
INC177597	1
INC177593	1
INC177592	1
INC177590	1
INC177583	1
INC177582	1
INC177581	1
INC177577	1
INC177576	3
INC177573	3
INC177572	1
INC177567	1
INC177566	1
INC177565	1
INC177564	1
INC177513	1
INC177512	1
INC177510	1
INC177509	1
INC177508	1
INC177507	1
INC177505	1
INC177503	1

INC177501	1
INC177500	1
INC177499	1
INC177498	1
INC177495	1
INC177493	1
INC177491	1
INC177487	3
INC177486	1
INC177484	1
INC177481	1
INC177480	1
INC177479	1
INC177478	3
INC177476	3
INC177475	3
INC177474	1
INC177471	4
INC177470	1
INC177469	1
INC177468	3
INC177467	4
INC177463	3
INC177462	1
INC177457	1
INC177450	1
INC177449	1
INC177448	1
INC177447	1
INC177445	3
INC177443	1
INC177444	2
INC177439	1
INC177438	1
INC177437	1
INC177436	1
INC177435	1
INC177433	3
INC177432	3
INC177431	1
INC177428	1
INC177426	1
INC177425	3
INC177424	3
INC177423	1
INC177422	3

INC177421	3
INC177420	3
INC177419	1
INC177418	4
INC177417	3
INC177416	3
INC177415	1
INC177414	1
INC177413	3
INC177411	1
INC177408	1
INC177407	1
INC177406	4
INC177401	1
INC177400	1
INC177399	3
INC177398	1
INC177396	1
INC177395	3
INC177394	3
INC177390	3
INC177389	3
INC177387	1
INC177386	3
INC177385	2
INC177384	1
INC177383	3
INC177381	4
INC177380	3
INC177379	3
INC177378	3
INC177375	1
INC177374	1
INC177373	1
INC177372	3
INC177371	1
INC177370	4
INC177369	3
INC177368	3
INC177367	1
INC177366	1
INC177365	1
INC177363	1
INC177362	1
INC177361	2
INC177359	1

INC177358	1
INC177357	1
INC177355	1
INC177354	1
INC177353	1
INC177352	1
INC177350	1
INC177348	2
INC177347	1
INC177346	1
INC177344	1
INC177342	3
INC177343	1
INC177339	1
INC177338	2
INC177336	3
INC177334	1
INC177332	1
INC177330	3
INC177323	1
INC177320	1
INC177317	1
INC177315	1
INC177314	1
INC177312	1
INC177311	1
INC177308	1
INC177306	3
INC177302	1
INC177301	1
INC177300	1
INC177299	2
INC177298	1
INC177297	1
INC177296	3
INC177295	3
INC177294	4

Estado de ticket
Post test

TICKET	ESTADO
INC176213	1
INC176212	1
INC176208	1
INC176206	1
INC176204	1
INC176205	1
INC176203	1
INC176198	1
INC176199	1
INC176196	1
INC176194	1
INC176193	1
INC176188	1
INC176186	1
INC176185	1
INC176184	4
INC176182	3
INC176180	1
INC176178	1
INC176177	3
INC176176	3
INC176175	3
INC176173	1
INC176172	1
INC176170	1
INC176169	1
INC176168	1
INC176167	3
INC176165	1
INC176163	3
INC176162	1
INC176161	1
INC176158	1
INC176155	1
INC176152	1
INC176151	1
INC176150	1
INC176149	1
INC176148	1
INC176147	1
INC176146	1
INC176145	1
INC176144	3

Leyenda

- 1: Resuelto
- 2: En Proceso
- 3: En Espera
- 4: Asignado
- 5: Abierto

INC176143	4
INC176142	1
INC176141	1
INC176140	1
INC176139	1
INC176137	3
INC176136	4
INC176135	1
INC176134	1
INC176133	1
INC176132	4
INC176131	1
INC176130	3
INC176129	1
INC176128	1
INC176127	1
INC176126	3
INC176124	1
INC176120	1
INC176119	1
INC176113	1
INC176112	1
INC176111	1
INC176110	3
INC176097	1
INC176094	1
INC176093	1
INC176092	1
INC176091	1
INC176090	1
INC176089	4
INC176088	3
INC176087	3
INC176086	3
INC176085	1
INC176072	1
INC176071	1
INC176069	1
INC176068	1
INC176067	1
INC176066	3
INC176065	3
INC176057	1
INC176056	3
INC176054	1
INC176052	1

INC176051	1
INC176049	1
INC176048	1
INC176047	1
INC176046	1
INC176043	1
INC176042	1
INC176040	1
INC176039	1
INC176036	1
INC176035	1
INC176034	1
INC176033	1
INC176032	1
INC176031	1
INC176030	3
INC176027	2
INC176026	1
INC176025	1
INC176023	1
INC176022	1
INC176021	3
INC176020	1
INC176018	1
INC176016	1
INC176013	1
INC176012	1
INC176011	1
INC176010	1
INC176009	1
INC176008	1
INC176007	3
INC176005	1
INC176001	3
INC176000	1
INC175999	3
INC175998	1
INC175997	3
INC175995	1
INC175994	1
INC175993	2
INC175992	1
INC175991	1
INC175989	1
INC175988	1
INC175987	1

INC175985	1
INC175983	1
INC175982	1
INC175981	1
INC175980	3
INC175978	1
INC175977	1
INC175974	1
INC175973	1
INC175972	1
INC175971	1
INC175970	3
INC175969	1
INC175966	1
INC175965	1
INC175964	1
INC175962	3
INC175961	3
INC175959	4
INC175958	3
INC175957	3
INC175956	1
INC175955	1
INC175954	1
INC175953	1
INC175952	1
INC175951	1
INC175950	1
INC175949	1
INC175947	1
INC175945	1
INC175944	1
INC175943	1
INC175942	1
INC175941	3
INC175940	1
INC175939	1
INC175937	3
INC175936	1
INC175935	1
INC175934	3
INC175933	1
INC175932	1
INC175930	4
INC175929	1
INC175928	1

INC175926	1
INC175925	1
INC175924	1
INC175920	1
INC175919	1
INC175918	1
INC175917	1
INC175916	1
INC175915	1
INC175913	1
INC175912	1
INC175909	1
INC175908	1
INC175907	1
INC175904	1
INC175903	1
INC175902	1
INC175901	1
INC175897	1
INC175896	1
INC175893	1
INC175891	1
INC175890	1
INC175889	1
INC175888	1
INC175887	1
INC175886	1
INC175885	1
INC175884	1
INC175883	1
INC175881	1
INC175882	1
INC175879	1
INC175878	1
INC175877	3
INC175876	1
INC175874	1
INC175873	1
INC175872	1
INC175869	1
INC175868	1
INC175866	1
INC175863	1
INC175857	1
INC175855	1
INC175852	1

INC175848	1
INC175842	1
INC175838	1
INC175837	1
INC175834	1
INC175832	1
INC175830	1
INC175829	1
INC175828	1
INC175827	1
INC175826	1
INC175825	1
INC175824	1
INC175823	1
INC175822	1
INC175802	1
INC175801	1
INC175785	1
INC175783	1
INC175782	1
INC175781	1
INC175780	1
INC175779	1
INC175770	1
INC175768	1
INC175767	1
INC175766	1
INC175760	1
INC175755	1
INC175754	1
INC175753	1
INC175752	1
INC175750	1
INC175749	1
INC175741	1
INC175739	1
INC175728	1
INC175725	1
INC175724	1
INC175723	1
INC175722	1
INC175721	1
INC175720	1
INC175716	1
INC175714	1
INC175713	1

INC175712	1
INC175710	1
INC175709	1
INC175708	1
INC175706	1
INC175704	1
INC175703	1
INC175702	1
INC175701	1
INC175699	1
INC175698	1
INC175697	1
INC175695	1
INC175693	1
INC175692	1
INC175691	3
INC175690	1
INC175688	1
INC175687	1
INC175686	1
INC175684	1
INC175683	1
INC175682	1
INC175681	4
INC175680	1
INC175679	3
INC175678	1
INC175677	1
INC175676	1
INC175675	1
INC175674	1
INC175673	1
INC175671	1
INC175670	1
INC175669	1
INC175668	1
INC175667	1
INC175666	1
INC175665	3
INC175664	1
INC175663	1
INC175662	1
INC175660	1
INC175659	1
INC175658	3
INC175657	1

INC175656	1
INC175655	3
INC175654	2
INC175651	3
INC175650	1
INC175649	1
INC175648	1
INC175647	1
INC175646	1
INC175645	1
INC175644	1
INC175643	1
INC175641	1
INC175639	1
INC175638	1
INC175637	1
INC175633	1
INC175632	1
INC175631	1
INC175629	1
INC175626	1
INC175625	1
INC175624	1
INC175623	1
INC175622	1
INC175617	3
INC175616	1
INC175615	1
INC175614	1
INC175613	1
INC175609	1
INC175608	1
INC175606	1
INC175603	1
INC175602	1
INC175600	1
INC175599	1
INC175598	1
INC175597	1
INC175595	1
INC175594	1
INC175591	1
INC175590	1
INC175588	1
INC175587	1
INC175586	1

INC175585	1
INC175583	1
INC175582	1
INC175581	1
INC175580	1
INC175578	1
INC175577	1
INC175576	4
INC175575	1
INC175572	1
INC175571	4
INC175568	1
INC175567	1
INC175566	1
INC175565	3
INC175564	1
INC175563	1
INC175562	1
INC175561	3
INC175560	1
INC175559	1
INC175558	1
INC175557	1
INC175554	1
INC175552	1
INC175551	1
INC175550	1
INC175548	1
INC175546	1
INC175544	1
INC175543	1
INC175542	1
INC175541	1
INC175540	1
INC175537	1

Backlog de ticket

Pre test

TICKET	ESTADO
INC1078005	1
INC1078004	0
INC1078003	1
INC1078001	1
INC1078000	1
INC1078019	1
INC1078017	1
INC1078016	1
INC1078015	1
INC1078013	1
INC1078011	0
INC1078198	1
INC1078197	1
INC1078196	0
INC1078194	0
INC1078190	1
INC1078189	0
INC1078187	0
INC1078185	1
INC1078180	0
INC1078181	0
INC1078178	0
INC1078177	0
INC1078175	1
INC1078174	0
INC1078173	0
INC1078171	1
INC1078166	1
INC1078163	0
INC1078160	1
INC1078141	0
INC1078140	1
INC1078137	1
INC1078136	0
INC1078131	0
INC1078130	0
INC1078117	1
INC1078115	1
INC1078113	0
INC1078111	1
INC1078110	1

Leyenda

1: Ticket en backlog

2: Ticket cerrado

INC1078111	1
INC1078109	1
INC1078108	0
INC1078107	0
INC1078106	1
INC1078105	1
INC1078103	1
INC1078101	0
INC1078100	0
INC1078101	1
INC1078117	1
INC1078115	1
INC1078114	1
INC1078113	1
INC1078111	1
INC1078110	0
INC1078111	0
INC1077999	1
INC1077998	1
INC1077997	1
INC1077995	1
INC1077994	1
INC1077993	1
INC1077991	1
INC1077987	0
INC1077986	1
INC1077985	1
INC1077983	1
INC1077979	1
INC1077978	0
INC1077976	1
INC1077973	0
INC1077970	0
INC1077971	1
INC1077969	0
INC1077968	0
INC1077967	1
INC1077966	1
INC1077965	1
INC1077957	1
INC1077955	1
INC1077954	1
INC1077953	0
INC1077951	0
INC1077950	0
INC1077951	1

INC1077949	0
INC1077945	1
INC1077944	0
INC1077943	1
INC1077941	0
INC1077940	0
INC1077937	0
INC1077935	1
INC1077934	0
INC1077933	1
INC1077930	1
INC1077931	0
INC1077917	1
INC1077915	1
INC1077914	0
INC1077913	0
INC1077911	1
INC1077909	0
INC1077908	1
INC1077906	0
INC1077905	0
INC1077904	1
INC1077901	0
INC1077900	0
INC1077901	0
INC1077919	1
INC1077918	0
INC1077915	1
INC1077914	0
INC1077913	0
INC1077910	0
INC1077898	0
INC1077896	1
INC1077895	0
INC1077893	0
INC1077890	0
INC1077888	0
INC1077887	0
INC1077886	0
INC1077885	0
INC1077884	1
INC1077883	1
INC1077881	0
INC1077880	1
INC1077881	0
INC1077859	0

INC1077856	0
INC1077855	0
INC1077850	1
INC1077848	0
INC1077847	0
INC1077846	0
INC1077845	0
INC1077844	1
INC1077843	1
INC1077839	1
INC1077833	1
INC1077815	0
INC1077805	0
INC1077804	1
INC1077803	1
INC1077801	1
INC1077819	0
INC1077818	1
INC1077816	1
INC1077815	1
INC1077814	1
INC1077813	1
INC1077811	1
INC1077811	1
INC1077799	0
INC1077797	1
INC1077796	1
INC1077795	0
INC1077793	0
INC1077790	0
INC1077791	1
INC1077789	0
INC1077788	0
INC1077787	0
INC1077785	1
INC1077784	0
INC1077783	1
INC1077781	1
INC1077780	1
INC1077779	1
INC1077778	0
INC1077777	1
INC1077774	0
INC1077773	0
INC1077771	1
INC1077770	0

INC1077771	1
INC1077769	1
INC1077768	1
INC1077767	1
INC1077766	0
INC1077764	1
INC1077760	1
INC1077761	1
INC1077758	1
INC1077757	1
INC1077756	0
INC1077755	0
INC1077754	1
INC1077751	0
INC1077750	1
INC1077751	1
INC1077748	1
INC1077747	0
INC1077746	0
INC1077745	1
INC1077744	1
INC1077741	1
INC1077740	0
INC1077739	1
INC1077737	0
INC1077738	0
INC1077735	0
INC1077730	0
INC1077731	1
INC1077719	1
INC1077716	0
INC1077715	0
INC1077713	0
INC1077707	0
INC1077706	0
INC1077719	0
INC1077718	0
INC1077717	1
INC1077697	0
INC1077695	0
INC1077694	0
INC1077687	1
INC1077686	1
INC1077666	0
INC1077661	0
INC1077660	0

INC1077659	0
INC1077657	0
INC1077648	0
INC1077646	0
INC1077644	0
INC1077643	1
INC1077641	0
INC1077638	0
INC1077636	0
INC1077635	0
INC1077631	0
INC1077619	0
INC1077618	0
INC1077613	0
INC1077600	0
INC1077617	0
INC1077616	1
INC1077615	1
INC1077613	0
INC1077611	0
INC1077610	0
INC1077611	0
INC1077598	0
INC1077597	0
INC1077593	0
INC1077591	0
INC1077591	0
INC1077583	0
INC1077581	0
INC1077580	0
INC1077577	0
INC1077576	1
INC1077573	1
INC1077571	0
INC1077567	0
INC1077566	0
INC1077565	0
INC1077564	0
INC1077503	0
INC1077501	0
INC1077501	0
INC1077519	0
INC1077518	0
INC1077517	0
INC1077515	0
INC1077513	0

INC1077510	0
INC1077511	0
INC1077499	0
INC1077498	0
INC1077495	0
INC1077493	0
INC1077490	0
INC1077487	1
INC1077486	0
INC1077484	0
INC1077480	0
INC1077481	0
INC1077479	0
INC1077478	1
INC1077476	1
INC1077475	1
INC1077474	0
INC1077470	1
INC1077471	0
INC1077469	0
INC1077468	1
INC1077467	1
INC1077463	1
INC1077461	0
INC1077457	0
INC1077451	0
INC1077449	0
INC1077448	0
INC1077447	0
INC1077445	1
INC1077443	0
INC1077444	1
INC1077439	0
INC1077438	0
INC1077437	0
INC1077436	0
INC1077435	0
INC1077433	1
INC1077431	1
INC1077430	0
INC1077418	0
INC1077416	0
INC1077415	1
INC1077414	1
INC1077413	0
INC1077411	1

INC1077410	1
INC1077411	1
INC1077409	0
INC1077408	1
INC1077407	1
INC1077406	1
INC1077405	0
INC1077404	0
INC1077403	1
INC1077400	0
INC1077418	0
INC1077417	0
INC1077416	1
INC1077410	0
INC1077411	0
INC1077399	1
INC1077398	0
INC1077396	0
INC1077395	1
INC1077394	1
INC1077391	1
INC1077389	1
INC1077387	0
INC1077386	1
INC1077385	1
INC1077384	0
INC1077383	1
INC1077380	1
INC1077381	1
INC1077379	1
INC1077378	1
INC1077375	0
INC1077374	0
INC1077373	0
INC1077371	1
INC1077370	0
INC1077371	1
INC1077369	1
INC1077368	1
INC1077367	0
INC1077366	0
INC1077365	0
INC1077363	0
INC1077361	0
INC1077360	1
INC1077359	0

INC1077358	0
INC1077357	0
INC1077355	0
INC1077354	0
INC1077353	0
INC1077351	0
INC1077351	0
INC1077348	1
INC1077347	0
INC1077346	0
INC1077344	0
INC1077341	1
INC1077343	0
INC1077339	0
INC1077338	1
INC1077336	1
INC1077334	0
INC1077331	0
INC1077331	1
INC1077313	0
INC1077311	0
INC1077307	0
INC1077305	0
INC1077304	0
INC1077301	0
INC1077300	0
INC1077318	0
INC1077316	1
INC1077311	0
INC1077310	0
INC1077311	0
INC1077199	1
INC1077198	0
INC1077197	0
INC1077196	1
INC1077195	1
INC1077194	1

Backlog de tickets

Post test

TICKET	ESTADO
INC1076103	0
INC1076101	0
INC1076118	0
INC1076116	0
INC1076114	0
INC1076115	0
INC1076113	0
INC1076098	0
INC1076099	0
INC1076096	0
INC1076094	0
INC1076093	0
INC1076088	0
INC1076086	0
INC1076085	0
INC1076084	1
INC1076081	1
INC1076081	0
INC1076078	0
INC1076077	1
INC1076076	1
INC1076075	1
INC1076073	0
INC1076071	0
INC1076071	0
INC1076069	0
INC1076068	0
INC1076067	1
INC1076065	0
INC1076063	1
INC1076061	0
INC1076060	0
INC1076058	0
INC1076055	0
INC1076051	0
INC1076050	0
INC1076051	0
INC1076049	0
INC1076048	0
INC1076047	0
INC1076046	0
INC1076045	0

Leyenda

1: Ticket en backlog

2: Ticket cerrado

INC1076044	1
INC1076043	1
INC1076041	0
INC1076040	0
INC1076041	0
INC1076039	0
INC1076037	1
INC1076036	1
INC1076035	0
INC1076034	0
INC1076033	0
INC1076031	1
INC1076030	0
INC1076031	1
INC1076019	0
INC1076018	0
INC1076017	0
INC1076016	1
INC1076014	0
INC1076011	0
INC1076009	0
INC1076003	0
INC1076001	0
INC1076000	0
INC1076001	1
INC1076197	0
INC1076194	0
INC1076193	0
INC1076191	0
INC1076190	0
INC1076191	0
INC1076189	1
INC1076188	1
INC1076187	1
INC1076186	1
INC1076185	0
INC1076171	0
INC1076170	0
INC1076169	0
INC1076168	0
INC1076167	0
INC1076166	1
INC1076165	1
INC1076157	0
INC1076156	1
INC1076154	0

INC1076151	0
INC1076150	0
INC1076149	0
INC1076148	0
INC1076147	0
INC1076146	0
INC1076143	0
INC1076141	0
INC1076141	0
INC1076139	0
INC1076136	0
INC1076135	0
INC1076134	0
INC1076133	0
INC1076131	0
INC1076130	0
INC1076131	1
INC1076117	1
INC1076116	0
INC1076115	0
INC1076113	0
INC1076111	0
INC1076110	1
INC1076111	0
INC1076108	0
INC1076106	0
INC1076103	0
INC1076101	0
INC1076100	0
INC1076101	0
INC1076119	0
INC1076118	0
INC1076117	1
INC1076115	0
INC1076110	1
INC1076111	0
INC1075999	1
INC1075998	0
INC1075997	1
INC1075995	0
INC1075994	0
INC1075993	1
INC1075991	0
INC1075990	0
INC1075989	0
INC1075988	0

INC1075987	0
INC1075985	0
INC1075983	0
INC1075981	0
INC1075980	0
INC1075981	1
INC1075978	0
INC1075977	0
INC1075974	0
INC1075973	0
INC1075971	0
INC1075970	0
INC1075971	1
INC1075969	0
INC1075966	0
INC1075965	0
INC1075964	0
INC1075961	1
INC1075960	1
INC1075959	1
INC1075958	1
INC1075957	1
INC1075956	0
INC1075955	0
INC1075954	0
INC1075953	0
INC1075951	0
INC1075950	0
INC1075951	0
INC1075949	0
INC1075947	0
INC1075945	0
INC1075944	0
INC1075943	0
INC1075941	0
INC1075940	1
INC1075941	0
INC1075939	0
INC1075937	1
INC1075936	0
INC1075935	0
INC1075934	1
INC1075933	0
INC1075931	0
INC1075931	1
INC1075919	0

INC1075918	0
INC1075916	0
INC1075915	0
INC1075914	0
INC1075911	0
INC1075909	0
INC1075908	0
INC1075907	0
INC1075906	0
INC1075905	0
INC1075903	0
INC1075901	0
INC1075919	0
INC1075918	0
INC1075917	0
INC1075914	0
INC1075913	0
INC1075911	0
INC1075910	0
INC1075897	0
INC1075896	0
INC1075893	0
INC1075890	0
INC1075891	0
INC1075889	0
INC1075888	0
INC1075887	0
INC1075886	0
INC1075885	0
INC1075884	0
INC1075883	0
INC1075880	0
INC1075881	0
INC1075879	0
INC1075878	0
INC1075877	1
INC1075876	0
INC1075874	0
INC1075873	0
INC1075871	0
INC1075869	0
INC1075868	0
INC1075866	0
INC1075863	0
INC1075857	0
INC1075855	0

INC1075851	0
INC1075848	0
INC1075841	0
INC1075838	0
INC1075837	0
INC1075834	0
INC1075831	0
INC1075831	0
INC1075819	0
INC1075818	0
INC1075817	0
INC1075816	0
INC1075815	0
INC1075814	0
INC1075813	0
INC1075811	0
INC1075811	0
INC1075810	0
INC1075785	0
INC1075783	0
INC1075781	0
INC1075780	0
INC1075781	0
INC1075779	0
INC1075771	0
INC1075768	0
INC1075767	0
INC1075766	0
INC1075761	0
INC1075755	0
INC1075754	0
INC1075753	0
INC1075751	0
INC1075751	0
INC1075749	0
INC1075740	0
INC1075739	0
INC1075718	0
INC1075715	0
INC1075714	0
INC1075713	0
INC1075711	0
INC1075710	0
INC1075711	0
INC1075706	0
INC1075704	0

INC1075703	0
INC1075701	0
INC1075701	0
INC1075719	0
INC1075718	0
INC1075716	0
INC1075714	0
INC1075713	0
INC1075711	0
INC1075710	0
INC1075699	0
INC1075698	0
INC1075697	0
INC1075695	0
INC1075693	0
INC1075691	0
INC1075690	1
INC1075691	0
INC1075688	0
INC1075687	0
INC1075686	0
INC1075684	0
INC1075683	0
INC1075681	0
INC1075680	1
INC1075681	0
INC1075679	1
INC1075678	0
INC1075677	0
INC1075676	0
INC1075675	0
INC1075674	0
INC1075673	0
INC1075670	0
INC1075671	0
INC1075669	0
INC1075668	0
INC1075667	0
INC1075666	0
INC1075665	1
INC1075664	0
INC1075663	0
INC1075661	0
INC1075661	0
INC1075659	0
INC1075658	1

INC1075657	0
INC1075656	0
INC1075655	1
INC1075654	1
INC1075650	1
INC1075651	0
INC1075649	0
INC1075648	0
INC1075647	0
INC1075646	0
INC1075645	0
INC1075644	0
INC1075643	0
INC1075640	0
INC1075639	0
INC1075638	0
INC1075637	0
INC1075633	0
INC1075631	0
INC1075630	0
INC1075619	0
INC1075616	0
INC1075615	0
INC1075614	0
INC1075613	0
INC1075611	0
INC1075607	1
INC1075606	0
INC1075605	0
INC1075604	0
INC1075603	0
INC1075619	0
INC1075618	0
INC1075616	0
INC1075613	0
INC1075611	0
INC1075611	0
INC1075599	0
INC1075598	0
INC1075597	0
INC1075595	0
INC1075594	0
INC1075590	0
INC1075591	0
INC1075588	0
INC1075587	0

INC1075586	0
INC1075585	0
INC1075583	0
INC1075581	0
INC1075580	0
INC1075581	0
INC1075578	0
INC1075577	0
INC1075576	1
INC1075575	0
INC1075571	0
INC1075570	1
INC1075568	0
INC1075567	0
INC1075566	0
INC1075565	1
INC1075564	0
INC1075563	0
INC1075561	0
INC1075560	1
INC1075561	0
INC1075559	0
INC1075558	0
INC1075557	0
INC1075554	0
INC1075551	0
INC1075550	0
INC1075551	0
INC1075548	0
INC1075546	0
INC1075544	0
INC1075543	0
INC1075541	0
INC1075540	0
INC1075541	0
INC1075537	0