

1. Medidas Básicas

Estas son las medidas más simples y sirven como base para cálculos más avanzados.

Total Tickets

```
DAX
CopiarEditar
Total Tickets = IF(ISBLANK(COUNTROWS(f_Tickets)), 0,
COUNTROWS(f_Tickets))
```



¿Qué hace?

Cuenta cuántos tickets hay en la tabla `f_Tickets`. Si el resultado es un valor en blanco, lo reemplaza por 0.



Concepto clave: `COUNTROWS` cuenta cuántas filas tiene una tabla.

Total Agentes

```
DAX
CopiarEditar
Total Agentes = COUNTROWS('d_Agentes de TI')
```



¿Qué hace?

Cuenta cuántos agentes hay en la tabla `d_Agentes de TI`.



¿Por qué es útil?

Nos sirve para hacer cálculos de promedio de tickets por agente.

Total Tickets NOBLANK

```
DAX
CopiarEditar
Total Tickets NOBLANK = COUNTROWS(f_Tickets)
```



¿Qué hace?

Cuenta el número de filas en la tabla `f_Tickets`, sin hacer ninguna verificación de valores en blanco.



¿En qué se diferencia de `Total Tickets`?

Esta medida es más directa, pero `Total Tickets` tiene una validación extra para evitar errores en los cálculos.

2. Medidas de Promedio

Nos ayudan a calcular valores medios.

Promedio Días Abierto

```
DAX
CopiarEditar
Promedio Días Abierto = AVERAGE(f_Tickets[Días Resolución])
```



¿Qué hace?

Calcula el promedio de los días que tarda en resolverse un ticket.



◆ **Concepto clave:** AVERAGE obtiene el valor medio de una columna.

Promedio Satisfacción

```
DAX
CopiarEditar
Promedio Satisfacción = AVERAGE(f_Tickets[Satisfacción])
```



¿Qué hace?

Muestra la satisfacción promedio basada en la columna Satisfacción de f_Tickets.



◆ ¿Cómo se usa?

Podemos mostrarlo en un gráfico para analizar cómo evoluciona la satisfacción del servicio.

3. Medidas con Condiciones y Filtros

Nos ayudan a contar elementos bajo ciertas condiciones.

Total Tickets Positivos

```
DAX
CopiarEditar
Total Tickets Positivos = CALCULATE([Total Tickets],
'd_Satisfacción'[Estatus]="Positivo")
```



¿Qué hace?

Filtra los tickets que tienen el estatus "Positivo" y los cuenta.



◆ **Concepto clave:** CALCULATE nos permite modificar una medida aplicando filtros.

Total Tickets Problemas

DAX

CopiarEditar

```
Total Tickets Problemas = CALCULATE([Total Tickets],  
f_Tickets[Tipo]="Problema")
```



¿Qué hace?

Filtra los tickets que están clasificados como problemas y los cuenta.



¿Para qué sirve?

Nos ayuda a saber cuántos tickets corresponden a incidencias o problemas.

% Positivo

DAX

CopiarEditar

```
% Positivo = DIVIDE([Total Tickets Positivos], [Total Tickets], 0)
```



¿Qué hace?

Calcula qué porcentaje de tickets tienen una calificación positiva.



◆ **Concepto clave:** `DIVIDE(x, y, 0)` divide `x` entre `y` y si `y` es cero, devuelve 0 en lugar de un error.

% Problema

DAX

CopiarEditar

```
% Problema = DIVIDE([Total Tickets Problemas], [Total Tickets], 0)
```



¿Qué hace?

Calcula qué porcentaje de los tickets son problemas.



¿Para qué se usa?

Nos permite monitorear si los problemas aumentan o disminuyen con el tiempo.

4. Medidas con Agregaciones y Comparaciones

Estas medidas comparan datos y calculan variaciones.

Tickets por Agente

DAX

CopiarEditar

```
Tickets por Agente = ROUND(DIVIDE([Total Tickets], [Total Agentes], 0), 0)
```



¿Qué hace?

Calcula cuántos tickets maneja en promedio cada agente y lo redondea a números enteros.



Concepto clave: `ROUND(x, 0)` redondea `x` al número entero más cercano.

Tickets por Agente ALLSELECTED

DAX

CopiarEditar

```
Tickets por Agente ALLSELECTED = CALCULATE([Tickets por Agente], ALLSELECTED(f_Tickets))
```



¿Qué hace?

Calcula el mismo promedio de tickets por agente, pero teniendo en cuenta los filtros seleccionados por el usuario.



Concepto clave: `ALLSELECTED` mantiene activos los filtros que haya en los gráficos.

Tickets por Agente Variación

DAX

CopiarEditar

```
Tickets por Agente Variación = [Total Tickets] - [Tickets por Agente ALLSELECTED]
```



¿Qué hace?

Calcula la diferencia entre el total de tickets y la cantidad promedio de tickets por agente, considerando los filtros seleccionados.



¿Cómo se usa?

Nos dice si la cantidad de tickets asignados a un agente está por encima o por debajo del promedio general.

Tickets por Agente Var Grupo

DAX

CopiarEditar

```
Tickets por Agente Var Grupo = IF([Tickets por Agente Variación] >= 0, "Arriba de promedio", "Debajo de promedio")
```



¿Qué hace?

Clasifica si un agente tiene más o menos tickets que el promedio.



◆ **Concepto clave:** IF(condición, valor_si_verdadero, valor_si_falso)

5. Medidas con ALL y ALLSELECTED

Nos ayudan a analizar datos ignorando o respetando filtros.

Total Tickets ALLSELECTED

DAX

CopiarEditar

```
Total Tickets ALLSELECTED = CALCULATE([Total Tickets],  
ALLSELECTED(f_Tickets))
```



¿Qué hace?

Devuelve el total de tickets respetando solo los filtros seleccionados.



◆ ¿En qué casos se usa?

Cuando queremos mostrar datos que cambien dinámicamente según los filtros aplicados.

Total Tickets ALL

DAX

CopiarEditar

```
Total Tickets ALL = CALCULATE([Total Tickets], ALL(f_Tickets))
```



¿Qué hace?

Devuelve el total de tickets ignorando cualquier filtro aplicado.



◆ Diferencia con ALLSELECTED



◆ ALL ignora todos los filtros.



◆ ALLSELECTED solo ignora algunos filtros, pero respeta los seleccionados por el usuario.

Resumen

- **COUNTROWS** cuenta filas en una tabla.
- **AVERAGE** calcula promedios.
- **CALCULATE** modifica una medida aplicando filtros.
- **DIVIDE** evita errores al dividir.

- **ROUND** redondea valores.
- **ALL** ignora filtros.
- **ALLSELECTED** mantiene algunos filtros.
- **IF** toma decisiones dentro de una medida.