

01H.39  
G32P  
2da Etapa  
I

46466

Subsecretaría de Turismo de Santa Cruz  
Provincia de Santa Cruz

**Módulo para Marketing**  
**Tablero de Monitoreo, Control y Gestión "Revisión por la Dirección"**

Proyecto de Virtualización de Servicios Turísticos, Parte II

Informe Parcial N° 1



Ángel A. Guzmán

Buenos Aires  
28/10/2006

## **Resumen Ejecutivo**

En esta fase del proyecto de Virtualización de Servicios Turísticos Parte II se han desarrollado dos módulos que se integran al Sistema de Información Turística desarrollado en la parte I del presente proyecto. La implementación de módulo de Marketing permitirá la sistematización y gestión de los procesos relacionados al marketing y la implementación del módulo de Revisión por la Dirección permitirá controlar los procesos y actividades clave de la Subsecretaría para tener un conocimiento permanente de la situación de la gestión y su evolución en el tiempo. Se utiliza como metodología el proceso de desarrollo iterativo conjuntamente con prototipado evolutivo.

El documento que aquí se presenta expone brevemente las principales características de los módulos. Los mismos se integran al SIT y comparten información con los otros módulos desarrollados.

Se concluye que el resultado de las tareas realizadas es positivo.

## Índice General

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>4</b>
1.1	Metodología	4
1.2	Directrices Técnicas y de Gestión	4
1.3	Herramientas de Desarrollo	5
1.4	Lenguajes de Programación	5
1.5	Gestor de Bases de Datos	5
<b>2</b>	<b>Módulo para Marketing</b>	<b>6</b>
2.1	Objetivos del Módulo	6
2.2	Prototipos y funcionalidad	6
<b>3</b>	<b>Módulo Revisión por la Dirección</b>	<b>22</b>
3.1	Objetivos del Módulo	23
3.2	Prototipos y funcionalidad	23
<b>4</b>	<b>Glosario de Términos</b>	<b>30</b>
<b>5</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>31</b>

## 1. Introducción

En este hito del proyecto de virtualización de servicios parte II se han desarrollado e implementado dos módulos que se integran al Sistema de Información Turístico de la Subsecretaría de Turismo de Santa Cruz. Los módulos son los que se nombran a continuación:

- Módulo para Marketing
- Módulo Revisión por la Dirección

Es importante aclarar que los módulos desarrollados no implementan ninguna norma o guía determinada. Las normas y guías se utilizaron como referencia y el producto final se adapta a las necesidades planteadas por la Subsecretaría de Turismo de Santa Cruz.

### 1.1 Metodología

Se utiliza como metodología el proceso de desarrollo iterativo conjuntamente con prototipado evolutivo. Los prototipos se utilizaron para facilitar la captura de requerimientos y la funcionalidad del sistema. Al utilizar prototipado evolutivo, estos prototipos son los que utilizaron para la implementación de los módulos, razón por la cual el sistema final tiene una apariencia similar a la que se describe. El trabajo se realizó mediante entrevistas al personal de la subsecretaría, análisis de documentos entregados por los mismos y benchmarking de aplicaciones de similares características.

### 1.2 Directrices Técnicas y de Gestión

Se utilizan las normas, estándares, guías, recomendaciones y especificaciones que se detallan a continuación:

	Versión
HTML	4.x



<b>CSS</b>	2.x
<b>UML</b>	1.x
<b>ECMAScript</b>	1.x

### 1.3 Herramientas de desarrollo

<b>Funcionalidad</b>	<b>Software</b>
<b>IDE – Entorno de Desarrollo Integrado</b>	Eclipse 3.2
<b>Gestión del código fuente</b>	Subversión 1.1

### 1.4 Lenguaje de Programación

<b>Nombre</b>	<b>Versión</b>
PHP	5.1.x

### 1.5 Gestor de Bases de Datos (RDBMS)

<b>Nombre</b>	<b>Versión</b>
MySQL	4.1.x

## **2. Módulo para Marketing**

Esta tarea consistió en desarrollar un módulo para el área de Marketing.

### **2.1 Objetivos del módulo**

El módulo tiene como objetivos:

- Gestionar las Agencias
- Gestionar los Medios
- Gestionar las Evaluaciones de Ofertas de Medios
- Gestionar los Productos
- Gestionar las Imprentas
- Gestionar las Órdenes de Publicidad
- Gestionar las Órdenes de Producción
- Gestionar los Recursos Culturales y Patrimoniales de la Provincia
- Gestionar los Materiales
- Gestionar Proyectos de Comunicación
- Gestionar Reportes

### **2.2 Prototipos y Funcionalidad**

A continuación se describe la funcionalidad y diseño mediante los prototipos realizados.

#### **2.2.1 Gestión de Agencias**

Permite el alta, baja. Modificación y búsqueda de agencias. El formulario es el que se presenta a continuación.

DATOS DE CONTACTO

Razon Social \*

País \* Alemania ▼

Localidad

Direccion Postal

Codigo Postal

Telefono

Fax

Email

Cuit

Rentas SC

C.B.U.

Banco

Cta. Corriente Nro.

Sucursal Nro.

Caja Ahorro Nro.

Horario

Nombre Contacto

Observaciones

Proveedor Evaluado ☐

Agregar Cancelar

Los campos son los siguientes:

- Razón Social. Es obligatorio.
- País. Es Obligatorio. Representa el país de origen de la Agencia
- Localidad.
- Dirección Postal.
- Código Postal.
- Teléfono.
- Fax.
- Email.
- C.U.I.T
- Rentas de Santa Cruz.
- C.B.U.
- Banco.
- Número de Cuenta Corriente.
- Número de Sucursal
- Número de Caja de Ahorro

- **Horario.** Es el horario de atención de la agencia.
- **Nombre de Contacto.** Es el nombre de la persona responsable.

## 2.2.2 Gestión de Medios

Permite el alta, baja, modificación y búsqueda de medios. El formulario tiene las secciones de Datos personales y observaciones de Agencias, y cinco secciones más: Agencia, Tirada/Tipo Medio, Cobertura, Orientación/Público.

AGENCIA	
ID Agencia	Seleccionar ...
Razon Social Agencia	
TIRADA/TIPO MEDIO	
Tirada	?
Tipo Medio	Internet ▼
COBERTURA	
Distribucion	Local Rio Gallegos ▼
Costo Consumidor	Gratuita en Hoteles ▼
Circulacion	Mensual ▼
ORIENTACION/PUBLICO	
Tematica	Actualidad y politica ▼
Nivel Socio Economico	Medio Alto ▼
Edad	15-30 ▼
Sexo	Masculino ▼
Estido de Vida	Informal/Aventurero ▼
Ocupacion/Profesion	Profesional ▼

Los campos son los siguientes:

- **ID Agencia.** Es el identificador (código) de la Agencia relacionada. El campo Razón Social Agencia sólo se utiliza para información, no se ingresa. El campo ID Agencia se puede ingresar directamente (si se conoce el código), o se puede seleccionar haciendo Clic en el botón Seleccionar...
- **Tirada.** Es el número de ejemplares (si corresponde)
- **Tipo Medio.** Las opciones son: gráfico medio impreso, gráfico cartelería fija, radial, televisivo, multimedia.



- **Distribución.** Las opciones son: Local Río Gallegos, Local Bs. As., Local Centro Turístico, Local Otra, Regional, Regional Cuyo, Regional Centro, Regional Litoral, Regional Patagonia, Nacional, Países Limítrofes, Latinoamérica, Brasil, EEUU y Canadá, España, Italia, Francia, Alemania, Rusia.
- **Costo Consumidor.** Las opciones son: gratuita en kioscos, gratuita en hoteles, gratuita exclusiva, con cargo, sin cargo.
- **Circulación.** Las opciones son: No definida, diaria, semanal, quincenal, mensual, bimestral, trimestral, cuatrimestral, semestral, anual, estival, irregular, invernal.
- **Temática.** Las opciones son: actualidad y política, cultura, deporte y aire libre, interés general, magazín, masivo, político, técnico científico, trade.
- **Nivel Socio Económico.** Las opciones son: alto, medio alto, medio, general.
- **Edad.** Las opciones son: 15-30, 15-70 ,30-70.
- **Sexo.** Las opciones son: masculino, femenino, mixto.
- **Estilo de Vida.** Las opciones son: clásico, informal/aventurero, sofisticado, general.
- **Ocupación/Profesión.** Las opciones son: estudiante, ama de casa, jubilado, comerciante, empleado, profesional, docente, cuenta propista.

### **2.2.3 Gestión de evaluaciones de ofertas de Medios**

Permite el alta, modificación, baja y búsqueda de la información de evaluaciones de ofertas realizadas por los Medios.

Fecha Recepcion *	?
Fecha Vencimiento *	?
Tipo *	Renovacion <input type="button" value="v"/>
Medio ID *	Seleccionar ...
Medio - Razon Social	
Archivo	<input type="button" value="Examinar..."/>

**EVALUACION - PRECIO**

Descuento sobre precio habitual (%)

Descuento por pauta anual (%)

Descuento por pauta semestral (%)

Descuento en otro medio (%)

Descuento en otro medio - ID Medio Seleccionar ...

Bonificación por pauta anual ☐

Bonificación por pauta semestral ☐

**EVALUACION - DISTRIBUCION**

Incremento de tirada en edición especial (%)

Nuevos puntos de distribucion

**EVALUACION - OFERTA**

Evaluacion \* Sin analisis

**OBSERVACIONES**

Observaciones

Los campos son los siguientes:

- Fecha Recepción.
- Fecha Vencimiento.
- Tipo. Las opciones son: renovación, espontánea, edición especial.
- Medio ID. Es el código del Medio. Se puede ingresar directamente o se puede seleccionar haciendo Clic en Seleccionar ... . El campo Medio – razón social sólo se utiliza para información y se actualiza automáticamente cuando se ingresa el ID del Medio seleccionado; no está habilitado para el ingreso de datos.
- Archivo. Es un archivo que se puede anexar a la oferta.
- Descuento sobre precio habitual (%).
- Descuento por pauta anual (%).
- Descuento por pauta semestral (%).
- Descuento en otro Medio (%).
- Descuento en otro Medio – ID Medio. Es el código del Medio sobre el que se aplica el descuento del campo anterior. El medio debe estar ingresado en el Sistema.

- Bonificación por pauta anual. Valores posibles: SI, NO.
- Bonificación por pauta semestre. Valores posibles: SI, NO.
- Incremento de tirada en edición especial (%).
- Nuevos puntos de distribución. Representa el número de nuevos punto de distribución.
- Evaluación. Representa la evaluación subjetiva del evaluador. Las opciones son: sin análisis, irrelevante, regular, interesante.
- Observaciones.

#### 2.2.4 Gestión de Productos

Permite el alta, modificación, baja y búsqueda de los productos.

Nombre *	
Color *	?
Descripcion	

Icono

Examinar... ?

Agregar

Cancelar

Los campos son los siguientes:

- Nombre. Debe ser único, no repetido.
- Color. Se debe ingresar un color en formato apto para HTML. Este color se utiliza en reportes para diferenciar los distintos productos.
- Descripción.
- Icono. Es un archivo con formato de imagen válido (gif,jpg,png).

#### 2.2.5 Gestión de Imprentas








Permite al alta, baja, modificación y búsqueda de las imprentas que trabajan con la subsecretaría. La información se utiliza principalmente en las órdenes de producción.

Los campos son los mismos de Agencias (ver punto 2.2.1).

## 2.2.6 Gestión de órdenes de publicidad

Permite al alta, baja, modificación y búsqueda de las órdenes de publicidad. El formulario y los campos son los que se visualizan a continuación:

Identificación Orden	
Orden Nro.	
Fecha *	?
Nro. Expediente	
Determinada por *	ST 
Área Solicitante	
Presupuesto Aprobado	<input type="checkbox"/>
Incluye IVA	<input type="checkbox"/>
Plazo Mant. Oferta (días)	
Flete a cargo Proveedor	<input type="checkbox"/>
Vence	?
Proveedor	
Agencia *	"Aerolíneas Argentinas" video de a bordo - QUINCEN. 
Medio *	"Aerolíneas Argentinas" video de a bordo - QUINCEN. 
Audiovisual (TV y Radio)	
Descripción General	
Periodo - Fecha Desde	?
Periodo - Fecha Hasta	?
Días	<div>Lunes  Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado Domingo </div>



Grafica (Grafica y via publica)

Descripcion General

Periodo - Fecha Desde ?  
Periodo - Fecha Hasta ?

Dias  
Lunes  
Martes  
Miercoles  
Jueves  
Viernes  
Sabado  
Domingo

Bonificacion (%)

Ubicacion

Tipo Color

Medida en Caja

Medida al Corte

Facturacion

Importe Total \*

Observaciones

Las solapas que se visualizan a continuación son enlaces a las pautas, las especificaciones técnicas y los ítems de facturación. Al hacer Clic sobre el nombre de la solapa se muestra un listado con los registros. Para ver un registro en particular se debe hacer Clic en el enlace Ver. Para agregar ítems, primero se debe crear la orden de publicidad.

Pautas Especificaciones Registros Facturación

## 2.2.7 Gestión de órdenes de producción

---

Producto y Tema

Producto \* Institucional

Tema

Tipo \* Operativo

---

Identificacion Orden

Orden Nro.

Fecha ?

Nro. Expediente

Concretada ☐

---

Area Solicitante

Localidad \* Subsecretaria

Presupuesto Aprobado ☐

Incluye IVA ☐

Plazo Mant. Oferta (dias)

Flete a cargo Proveedor ☐

Vence ?

---

Proveedor

Imprenta \* Prueba

---

Especificaciones Tecnicas

Grafica

Papel

Medida - Abierta

Medida - Cerrada

Cantidad de Valores

Terminacion

Plazo Entrega

Proveedor	
Imprenta *	Prueba ▼
Especificaciones Técnicas	
Grafica	
Papel	
Medida - Abierta	
Medida - Cerrada	
Cantidad de Valores	
Terminacion	
Plazo Entrega	
Especificaciones Técnicas	
Audiovisual	
Produccion	
Edicion	
Copias	
Plazo Entrega	
Condiciones para el envio y la entrega	
Embalaje	
Lugar Entrega	
Fecha Entrega	?
Facturacion	
Importe Total	
Tipo Factura	▼
Nro. Factura	

Las solapas que se visualizan a continuación son enlaces a los trabajos y las especificaciones técnicas. Al hacer Clic sobre el nombre de la solapa se muestra un listado con los registros. Para ver un registro en particular se debe hacer Clic en el enlace Ver. Para agregar ítems, primero se debe crear la orden de producción.

Trabajos	<b>Especificaciones</b>
----------	-------------------------

## 2.2.8 Gestión de recursos culturales y patrimoniales de la provincia

Permite la modificación, alta, baja y búsqueda de los recursos culturales y patrimoniales de la provincia de Santa Cruz.

Tipo *	CUL - Cultural	▼
Nombre *		
Área Geográfica *	Austral	▼
Localidad *	28 de Noviembre	▼
Descripción		

Los campos son:

- Tipo. Las opciones son: Cultural, Natural.
- Nombre. Debe ser único.
- Área Geográfica. Las opciones son: Austral, Noroeste, Costera.
- Localidad. Las opciones son las localidades de la provincia que se gestionan mediante el SIT.
- Descripción.

## 2.2.9 Gestión de materiales

Permite la modificación, alta, baja y búsqueda de los materiales exclusivamente utilizados por marketing (folletos, guías, afiches, etc.).





- **Recurso Natural.** Las opciones son los recursos naturales que se gestionan mediante el SIT (ver punto 2.2.8).
- **Recurso Cultural.** Las opciones son los recursos culturales que se gestionan mediante el SIT (ver punto 2.2.8).
- **Idioma.** Idiomas en los que se encuentra disponible el material. Las opciones son: español, inglés, francés, portugués, italiano, alemán.
- **Responsable.** Las opciones son: municipios, municipios-Subsecretaria SC, Subsecretaria SC, SECTUR, SECTUR- Subsecretaria SC, otro.
- **Fecha Impresión.**
- **Imagen.** Es un archivo con formato de imagen válido (gif,jpg,png).
- **Especificaciones Técnicas.**
- **Código Depósito.** Es el código asignado por depósito.

Los campos Stock Mínimo y stock Actual son campos temporales que luego serán eliminados (el módulo para depósito se encargará de la gestión del stock de todos los materiales de todas las áreas). Para gestionar temporalmente la salida de material y gestionar el stock, se utiliza el siguiente formulario:

Material MKT *	Prueba - 15	▼ ?
Destino *	Rio Gallegos	▼
Otro Destino *	Centro de Informes	▼
Responsable *	Riestra, Sergio	▼
Fecha *	?	
Cantidad *		
Observaciones		

Mediante este formulario se registran las salidas de material de marketing y el SIT actualiza el campo Stock Actual del formulario de Materiales. Este campo no se puede modificar, sólo el sistema lo actualiza.

## 2.2.10 Gestión de proyectos de comunicación

Permite la modificación, alta, baja y búsqueda de proyectos de comunicación.

#### DATOS GENERALES

Nombre \*

Fecha \*

Descripcion

Objetivo \* Impacto

Otros Objetivos

Metas

#### DURACION DEL PROYECTO

Fecha Inicio \*

Fecha Fin \*

#### DIRECCION DEL PROYECTO

Direccion \* Aguilar Torres, Marta

Co-Direccion \* Aguilar Torres, Marta

#### DISTRIBUCION

Area Geografica \* N/A

Especificacion Area Geog.

#### ORIENTACION / PUBLICO

Tematica N/A

Nivel Socio Economico N/A

#### PRODUCTO

Producto

- Aventura
- Congresos
- Cultura
- Estancias
- Fauna
- Institucional
- Lagos y Glaciares
- Nieve

#### ACCIONES

Accion

Fecha Inicio Accion

Responsable Aguilar Torres, Marta

Criterio Seleccion Accion Maximizacion de cobertura

Costo Estimado

Gasto Confirmado

Comprobantes

Pago Realizado SI

Agregar



Los campos están agrupados en las siguientes secciones:

- Datos Generales
- Duración del proyecto
- Dirección del proyecto
- Distribución
- Orientación/Público
- Producto
- Acciones
- Presupuesto/Gasto
- Análisis/Aprobación/Validación

A continuación se comentan los campos que requieren una explicación:

- Objetivo. Las opciones son: impacto, motivación, despertar interés, consolidar, mantener, otros.
- Dirección, Co-Dirección. Las opciones son los usuarios del SIT (RRHH)
- Área Geográfica. Las opciones son: austral, costera, noroeste, provincia, cuyo, litoral, patagonia, norte, Bs. As., Argentina.
- Temática. Las opciones son: actualidad y política, cultura, deporte y aire libre, interés general, magazín, masivo, político, técnico científico, trade.
- Nivel Socio Económico. Las opciones son: alto, medio alto, medio, general.
- Análisis Dirección. Las opciones son: aprobado, en curso, modificar, suspendido, rediseñar, retomar.

En la sección Acciones existe un subformulario que se utiliza para agregar acciones al proyecto. Se deben completar los campos necesarios y luego hacer clic en el botón Agregar.

#### **2.2.11 Gestión de reportes**

Permite la consulta de las pautas por periodo, medio, agencia, producto y mercados.



<b>Local Centro Turístico</b>											
"Aerolíneas Argentinas" video de a bordo	Quincenal									I	
										\$ 6000	
<b>Nacional</b>											
Suplemento de turismo "La Nación"	Semanal									I	
										\$ 6642	
Revista ACA	Estival					Institucional					
						\$ 1950					
"Periódico del Sur" Revista de a bordo de LADE	Mensual	Aventura			Perce Deportiva			Cultura			Fau
		\$ 1000			\$ 1000			\$ 1000			\$ 10
La gaceta del cielo	Diario								I	I	I
									\$ 1016	\$ 1016	\$ 1016
Canal 7. Programa "Viajes y paseos"	Mensual	Institucional			Institucional			Institucional			
		\$ 3500			\$ 3500			\$ 3500			
Gata Réport	Semanal	E A	R p	E	F	A	C				F
		\$ 468	\$ 468	\$ 468	\$ 468	\$ 468	\$ 468				\$ 468
Extremo Patagonia	Bimestral	Aventura						Aventura			
		\$ 2431						\$ 2431			

### **3. Módulo Revisión por la Dirección**

Esta tarea consistió en desarrollar un módulo para la dirección. Incluyó el desarrollo de un submódulo para revisiones y comunicaciones entre las áreas, y otro submódulo par la gestión de indicadores.

El módulo tiene como fin contribuir a la medición de los fenómenos relacionados al funcionamiento de la Subsecretaría de Turismo de Santa Cruz y facilitar la toma de decisiones.

Un indicador es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o actividad. Los indicadores tienen por objeto proporcionar información sobre los datos que se toman como necesarios para valorar una situación. Las características que los definen son (UNE 66175-2003):

- Simbolizan una actividad importante.
- Tienen una relación lo más directa posible sobre el concepto valorado.
- Los resultados de los indicadores son cuantificables y sus valores se expresan normalmente a través de un dato numérico.
- El beneficio que se obtiene del uso de los indicadores supera la inversión de capturar y tratar los datos necesarios para su desarrollo.
- Son comparables en el tiempo y por lo tanto pueden representar la evolución del concepto valorado.
- Ser fiables.
- Ser fáciles de establecer, mantener y utilizar.
- Ser compatibles con los otros indicadores del sistema.

Los beneficios que se obtienen mediante un sistema de indicadores son los que se detallan a continuación:

- Conocer el estado de la organización.
- Efectuar comparaciones.
- Establecer metas y objetivos.
- Detectar oportunidades de mejora.

- Visualizar impacto de acciones correctivas.
- Realizar el seguimiento de variables.

### 3.1 Objetivos del módulo

El módulo tiene como objetivos:

- Gestionar las revisiones y comunicaciones de las áreas y procesos
- Gestionar Indicadores

### 3.2 Prototipos y Funcionalidad

A continuación se describe la funcionalidad y diseño mediante los prototipos realizados.

#### 3.2.1 Gestión de revisiones y comunicaciones

Se incluye en todas las áreas y procesos un listado con las revisiones efectuadas por la dirección y los comentarios y respuestas de los integrantes del área. Cualquier integrante del área puede responder a una revisión o comentario haciendo Clic en [Responder].

Revisiones por la Direccion					Agregar Revision
	Tipo	Fecha	Titulo		Autor
Respuestas: 0 [Responder]	Rev	03/11/2006	Verificar Se debe verificar la información		Angel Guzman

Al hacer Clic sobre el título, se accede a la revisión/comentario y se visualizan todas las respuestas del comentario seleccionado.



Responder

**Título:** Verificar

**Autor/a:** Angel Guzman

**Fecha - Hora:** 03/11/2006 02:00:33

Se debe verificar la información

La herramienta que se visualiza a continuación es un sistema de comentarios internos por sector, que contribuirá a la comunicación del área. Los mensajes vertidos en el mismo sólo podrán ser vistos por los compañeros que acceden al mismo sector de trabajo.

**Revisiones por la Direccion**

Tipo	Fecha	Título	Autor
------	-------	--------	-------

Para agregar una nueva revisión (sólo lo puede hacer la dirección), el usuario debe hacer Clic en Agregar Revisión. Para agregar un comentario, cualquier usuario debe hacer Clic en Agregar Comentario. Las revisiones y comentarios no pueden ser eliminados por los usuarios.

Los campos que los usuarios ingresan en el formulario son:

- Título.
- Texto o Descripción.

### 3.2.2 Gestión de Indicadores

Permite la modificación, alta, baja y búsqueda de indicadores.



#### CLASIFICACION

Nombre \*

Categoría \* N/A



Definición

Propósito

?

Escala \* Porcentaje



Met. Obtención  
Datos \* Automático



Frecuencia \* Diaria



Tipo Agrupación \* Simple



?

#### FORMULA / CALCULO

Consulta SQL

#### AGREGAR INDICADOR PARA FORMULA COMPUETA

Numero

ID Indicador

Seleccionar ...

Nombre Indicador

Agregar

Numero

ID Indicador

Nombre Indicador

Formula

#### RESPONSABLES

Recogida datos \* SIT



Análisis datos \* SIT



Comunicación \* SIT



COBERTURA

Proceso CIT - Centro de Informacion al Turista

Area DGT - Dirección General de Turismo

META

Asociar Meta \* ☐

**AGREGAR VALORES DE METAS ANUALES**

Año	Valor	
		<input type="button" value="Agregar"/>
Año	Valor	

ALERTAS

Activar Alertas ☐

Zona Verde

Zona Amarilla

Zona Roja

A continuación se describen los campos:

- **Nombre.** Es la definición breve del concepto a valorar.
- **Categoría.** Permite agrupar los indicadores.
- **Definición.** Es el significado del indicador (responde a la pregunta ¿Qué significa?).
- **Propósito.** Es la utilidad del indicador (responde a la pregunta ¿Para qué sirve?)).
- **Escala.** Las opciones son: unidad, porcentaje.
- **Método de obtención de datos.** Las opciones son: manual (existe un usuario responsable que se encarga de cargar los valores regularmente), automático (el SIT ejecuta un proceso diario para recolectar los datos del sistema y realizar los cálculos indicados). Esta última opción sólo es posible si existen datos históricos del concepto que se desea evaluar.
- **Frecuencia.** Es la periodicidad con la que se calcula el indicador. Las opciones son: diaria, semanal, quincenal, mensual, bimestral, trimestral,

cuatrimestral, semestral, anual.

- **Tipo Agrupación.** Las opciones son: simple, compuesta. Si se indica compuesta, se habilita 'Agregar indicador para fórmula compuesta' y sólo se habilita el método de obtención de datos automático. El tipo de agrupación compuesta significa que el indicador se calcula utilizando otros indicadores; este tipo de agrupación no permite la asignación de valores (queda deshabilitado el campo Método de obtención de datos y la lógica del sistema no permite la carga manual de valores).
- **Consulta SQL.** Es la consulta en lenguaje de consulta estructurado para bases de datos. Sólo se habilita cuando el Método de obtención de datos es automático. Representa la especificación del cálculo para el periodo especificado.
- **Formula.** Es la representación del cálculo. Si el tipo de agrupación es compuesta, este campo es utilizado por el sistema para realizar el cálculo. Los indicadores seleccionados que formarán parte de la fórmula deben ser compatibles en escala y frecuencia.
- **Proceso.** Las opciones son los procesos de la Subsecretaría de turismo de Santa Cruz.
- **Área.** Las opciones son las áreas de la Subsecretaría de turismo de Santa Cruz. Esta clasificación permite que el indicador se puede visualizar en el área correspondiente y si el método de obtención de datos es manual, habilitar el formulario para la carga de valores.
- **Asociar Meta.** Las opciones son: SI, NO. Si se selecciona SI, se habilita el formulario para la carga de las metas anuales. En los resultados de cada indicador se podrán definir las metas parciales.
- **Responsable – Recogida de datos.** Las opciones son los usuarios del SIT. Si el método de obtención de datos es automático, la única opción disponible es el SIT, caso contrario sólo el usuario seleccionado podrá cargar los valores de cada periodo (el SIT notificará al usuario).
- **Responsable – Análisis de datos.** Las opciones son los usuarios del SIT
- **Responsable – Comunicación.** Las opciones son los usuarios del SIT.
- **Activar alertas.** Las opciones son: SI, NO. Si se activan se visualizará una señal estilo semáforo que indicará el resultado del indicador.



- Zona verde, Zona amarilla, Zona roja. Representan los límites (unidades o %).

Si el método de obtención de datos es manual, el SIT habilitará en la sección correspondiente el formulario para carga de valores/mediciones y sólo podrá ser utilizado por el Responsable de recogida de datos.

Indicador Numero de Hoteles de Categoría 3\* ▼

Año \* 2000 ▼





Periodo \* 1 ▼

Valor \*

Los campos son:

- Indicador.
- Año.
- Periodo. Los periodos se calculan según la frecuencia seleccionada. Se utiliza el concepto para tratar de igual forma días, semanas, meses, etc.
- Valor. Es el valor en la escala seleccionada.

Los indicadores se visualizan en el Panel de Indicadores de la siguiente manera:

Alerta	Nombre	Escala	Frecuencia	Ultimo Periodo	Resultado	Variación	Meta Parcial	Meta Anual	Evolucion	Comentarios
	Numero de Hoteles de Categoría 3*	Unidad	Mensual	9/2006	23		4.52	24		

En el listado se visualizan los indicadores y los resultados del último cálculo realizado:

- Último periodo hace referencia al último periodo de cálculo ejecutado.
- Variación hace referencia a la diferencia entre el resultado del último periodo de cálculo ejecutado y el resultado del periodo anterior al último ejecutado.

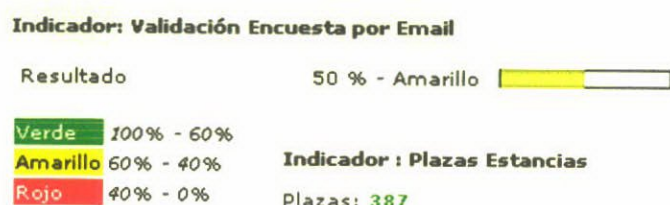


- **Meta Parcial** hace referencia a la meta acumulada del año actual (si están habilitadas las metas).
- **Meta Anual** hace referencia a la meta anual del año actual (si están habilitadas las metas).
- **Evolución** es un enlace que permite ver la evolución de los resultados de distintos periodos en diferentes representaciones (gráficos, tablas). En los gráficos se pueden visualizar los resultados y las metas (si están habilitadas).
- **Comentarios** es un enlace que permite ver y agregar comentarios de un indicador.

Los indicadores se pueden representar mediante los siguientes gráficos:

- **Gráfico de líneas (valores simples)**. Permite seguir la evolución de los valores alcanzados por un dato en cada unidad de tiempo.
- **Gráfico de líneas (Valores acumulados)**. Permite seguir el progreso de valores acumulados de un dato desde el origen de tiempo.
- **Gráfico de barras**. Permite comparar los valores alcanzados en un dato por distintas unidades en un determinado momento.
- **Gráfico de torta o sectores**. Permite comparar la distribución de distintos factores a un total en un determinado momento.

El tipo de representación se puede seleccionar al visualizar los resultados de un indicador determinado (haciendo clic en el enlace **Evolución** en el panel de indicadores).



EL SIT ejecutará diariamente un proceso automatizado que realizará los cálculos de los indicadores (sólo los automáticos).

## 4. Glosario de Términos

**Correo electrónico** (email): mensajes enviados a través de Internet.

**Enlace o vínculo:** palabra o frase que contiene la dirección de otro archivo electrónico.

**HTML:** lenguaje de marcado de hipertexto.

**URL:** localizador uniforme de recursos

**SQL:** lenguaje de consulta estructurado

## 5. Bibliografía

[1] AENOR (2003). UNE 66175-2003. Sistema de gestión de la calidad. Guía para la implantación de un sistema de indicadores. Norma española.

[2] HATRE. Indicadores de gestión y cuadro de mando integral. Instituto de desarrollo económico del principado de Asturias.

[3] BOULLON ROBERTO (2004). Marketing Turístico. Una perspectiva desde la planificación. Ediciones turísticas.

[4] SHARI LAWRENCE PFLEEGER (2002), Ingeniería de software: Teoría y práctica. Pearson Educación.

