C:\Users\Jefferson\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\dss-icon.png

Sistema de Soporte a Decisiones

Desarrollado por: Jefferson Lizarzabal

Como proyecto de trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Computación

Universidad del Zulia

Todos los derechos reservados © 2017

**Indicadores**

A continuación se definen los indicadores presentes en el Sistema de Soporte a Decisiones y sus métodos de cálculo:

1. **Actividad**

Este indicador permite medir la cantidad de transiciones realizadas en un periodo de tiempo. Se puede filtrar por:

* Hoy
* Ayer
* Día
* Comparar Días
* Mes Actual
* Mes Específico
* Comparar Meses
* Año Actual
* Año Específico
* Comparar Años.

1. **Indicadores**

Este conjunto de indicadores permiten calcular el rendimiento, la eficacia y la respuesta de los flujos de trabajos. Estos indicadores se permiten filtrar por:

* Hoy
* Ayer
* Día
* Mes Actual
* Mes Específico
* Año Actual
* Año Específico
* Periodo

Los métodos de cálculo se definen a continuación:

1. Rendimiento

Este indicador permite medir la cantidad de transiciones realizadas con respecto a las asignadas en un periodo de tiempo. Por ejemplo: en el mes de agosto el rendimiento fue del 60% ya que de las 500 transiciones asignadas solo se realizaron 300. El ejemplo anterior se calcula de la siguiente forma:

300 transiciones realizadas / 500 transiciones asignadas = 0.6 \* 100% = 60% de rendimiento.

1. Eficacia

Este indicador permite medir la cantidad de transiciones realizadas sin problemas. Por ejemplo: si se hicieron 100 transiciones y 70 estuvieron sin problemas entonces la eficacia es del 70%. El ejemplo anterior se calcula de la siguiente forma:

1. transiciones sin problemas / 100 transiciones = 0.7 \* 100% = 70% de eficacia.
2. Respuesta

Este indicador permite medir la cantidad de flujos de trabajos comenzados y finalizados en un periodo. Por ejemplo: para en un periodo se iniciaron 75 nuevos flujos de trabajo y en el mismo periodo se finalizaron 45, por lo tanto la respuesta es del 60%. El ejemplo anterior se calcula de la siguiente forma:

45 flujos de trabajos finalizados \* 100%= 450% / 75 flujos de trabajos = 60% de respuesta.

1. **Categoría**

Este indicador permite medir la cantidad de flujos de trabajos creados en cada una de las categorías existentes. Se puede filtrar por:

* Hoy
* Ayer
* Día
* Mes Actual
* Mes Específico
* Año Actual
* Año Específico
* Periodo

1. **Crecimiento**

Este indicador permite medir el crecimiento de los flujos de trabajo o transiciones realizadas con respecto a otro periodo. Se puede filtrar por:

* Hoy con respecto al día de Ayer
* Mes actual con respecto al mes anterior
* Año actual con respecto al año anterior
* Periodos de tiempo específicos

Para este indicador existen 2 posibles casos:

* Periodo con crecimiento: En caso de que el periodo principal posea una mayor cantidad de flujos de trabajo / transiciones realizadas al periodo secundario. Por ejemplo: en el periodo principal se realizaron 90 transiciones y en el periodo secundario se realizaron 70 transiciones. El ejemplo anterior se calcula de la siguiente forma:

90 transiciones periodo principal \* 100% = 9000% / 70 transiciones periodo secundario = 128.57%

Crecimiento = 128.57% -100% = 28.57%

* Periodo con decrecimiento: En caso de que el periodo principal posea una menor cantidad de flujos de trabajo / transiciones realizadas al periodo secundario. Por ejemplo: en el periodo principal se realizaron 70 transiciones y en el periodo secundario se realizaron 90 transiciones. El ejemplo anterior se calcula de la siguiente forma:

70 transiciones periodo principal \* 100% = 7000% / 90 transiciones periodo secundario = 77.78%

Crecimiento = 100% - 77.78% = -22.22%

1. **Actividad Usuario**

Este indicador permite medir la cantidad de instancias o transiciones realizadas por un usuario específico en un periodo de tiempo. Se puede filtrar por:

* Hoy
* Ayer
* Día
* Día Comparativo
* Día Tipo Usuario
* Mes Actual
* Mes Específico
* Mes Específico Comparativo
* Mes Específico Tipo de Usuario
* Año Actual
* Año Específico
* Año Específico Comparativo
* Año Específico Tipo Usuario

1. **Tiempo Promedio**

Este indicador permite medir el tiempo promedio de los flujos de trabajo o transiciones en un periodo de tiempo. Se puede filtrar por:

* Mes Actual
* Mes Específico
* Año Actual
* Año Específico
* Periodo

1. **Resumen**

Este indicador muestra un resumen de los flujos de trabajo y transiciones realizadas en el periodo, esto es:

* Flujo de trabajo más realizado
* Flujo de trabajo menos realizado
* Flujo de trabajo más rápido
* Flujo de trabajo más lento
* Cantidad de flujos de trabajo
* Transición más realizada
* Transición menos realizada
* Transición más rápida
* Transición más lenta
* Cantidad de transiciones

1. Últimos Transiciones / Instancias: muestra las últimas transiciones / instancias en el día. Se permite cambiar el número de transiciones / instancias a mostrar
2. Duración Transición

Mide el tipo de duración promedio de una transición la cual puede ser filtrada por:

* Tipo de usuario
* Usuario
* Transición

Permitiendo realzar las siguientes búsquedas:

* usuario en una transición
* usuario todas las transiciones
* tipo de usuario en una transición
* tipo de usuario todas las transiciones
* todos los usuarios en una transición
* todos los usuarios en todas las transiciones

realizadas en:

* día actual
* día anterior
* día específico
* mes actual
* mes específico
* año actual
* año específico
* periodo

1. Duración flujo de trabajo

Mide el tiempo de duración promedio de un flujo de trabajo el cual puede ser filtrada por:

* Tipo de usuario
* Usuario
* Flujo de trabajo

Permitiendo realzar las siguientes búsquedas:

* usuario en un flujo de trabajo
* usuario en todos los flujos de trabajo
* tipo de usuario en un flujo de trabajo
* tipo de usuario en todos los flujos de trabajo
* todos los usuarios en un flujo de trabajo
* todos los usuarios en todos los flujos de trabajo

Iniciados y terminados en:

* día actual
* día anterior
* día específico
* mes actual
* mes específico
* año actual
* año específico
* periodo