

INFORME DE PROYECTO DE DESARROLLO

Sistema de Gestión de agencia de viajes y turismo

Metodología: Scrum / Agile

Universidad Nacional
2025

1. RESUMEN EJECUTIVO

Este documento presenta el informe completo del proyecto de desarrollo del Sistema de Gestión de Agencia de Viajes y Turismo, una solución web diseñada para modernizar, automatizar y optimizar los procesos operativos de una agencia turística. El proyecto surge como respuesta a la necesidad de reemplazar los métodos manuales de gestión de reservas, clientes y pagos, los cuales generaban retrasos, errores administrativos y una limitada capacidad de análisis de la información.

El sistema desarrollado permite centralizar la información de clientes, tours, guías turísticos, reservas y pagos en una base de datos relacional, garantizando integridad, trazabilidad y disponibilidad de la información en tiempo real. Asimismo, ofrece funcionalidades clave como la búsqueda inteligente de tours, el registro y control de reservas, la asignación de guías y la gestión de pagos, contribuyendo a una mejor experiencia tanto para el personal administrativo como para los clientes finales.

La implementación se realizó bajo la metodología ágil Scrum, lo que permitió trabajar de manera iterativa e incremental, adaptándose a los cambios de requerimientos y priorizando las funcionalidades de mayor valor para el negocio. A través de sprints planificados, revisiones continuas y retroalimentación constante, se logró construir un sistema funcional, escalable y alineado con los objetivos estratégicos de la agencia.

Con este proyecto se busca mejorar la eficiencia operativa, reducir errores, agilizar los tiempos de atención, facilitar la toma de decisiones mediante reportes y estadísticas, notificaciones automáticas y expansión del sistema a nuevas plataformas.

1.1 Objetivos del Proyecto

- Digitalizar el proceso de gestión de reserva de la agencia de turismo
- Permitir al usuario buscar, reservar, agregar cliente, editar, modificar el usuario
- Facilitar al usuario la gestión del inventario y reservas
- Generar reportes automáticos de uso y estadísticas

1.2 Resultados Principales

El proyecto concluyó exitosamente con las siguientes métricas:

Métrica	Resultado
Duración del proyecto	
Historias completadas	
Nivel de satisfacción	
Cobertura de pruebas	

2. CONTEXTO DEL PROYECTO

2.1 Problema Identificado

La agencia de viajes y turismo realizaba la gestión de sus operaciones mediante un sistema manual basado en registros físicos y documentos en papel. Este enfoque tradicional generaba múltiples inconvenientes que afectaban directamente la eficiencia operativa y la calidad del servicio brindado a los clientes.

- Pérdida de tiempo en búsquedas manuales de las reservas
- Dificultad para conocer la disponibilidad en tiempo real
- Errores en el registro de reservas
- Imposibilidad de generar estadísticas
- Procesos lentos que afectaban a los clientes

2.2 Solución Propuesta

Se propuso desarrollar un sistema web de gestión para agencias de viajes y turismo, el cual cuenta con un único acceso de tipo administrador, responsable del control total de las operaciones del sistema. Este enfoque permite una administración centralizada, segura y eficiente de la información.

El sistema brinda al usuario administrador las siguientes soluciones funcionales:

- **Acceso único y control centralizado**, donde el administrador gestiona todos los módulos del sistema desde una sola plataforma.
- **Gestión completa de reservas**, permitiendo registrar, editar, listar y controlar las reservas realizadas, incluyendo cantidad de adultos y niños, fechas, precios y totales.
- **Administración de tours**, donde se pueden agregar, editar y listar los tours disponibles. En este módulo, las eliminaciones se encuentran restringidas para preservar la integridad de la información histórica.
- **Gestión de guías turísticos**, facilitando el registro, actualización y consulta de datos de los guías asignados a los tours.
- **Gestión de clientes**, permitiendo mantener actualizada la información personal necesaria para la realización de reservas.
- **Control y seguimiento de pagos**, registrando el método de pago y el estado correspondiente a cada reserva.
- **Panel de reportes y estadísticas**, que permite visualizar información relevante como reservas realizadas, tours más solicitados y desempeño general del sistema.
- **Operaciones CRUD por módulo**, donde cada ventana permite realizar acciones como agregar, editar y listar registros; y en casos específicos, eliminar información de acuerdo con las reglas del negocio.

2.3 Stakeholders del Proyecto

Stakeholder	Rol	Interés
Dueño del negocio	Product Owner	Eficiencia operativa
Administrador	Usuario final	Acceso rápido a recursos

3. METODOLOGÍA SCRUM APLICADA

3.1 ¿Por qué Scrum?

Se eligió Scrum como marco de trabajo por las siguientes razones:

- **Flexibilidad ante cambios:** Los requisitos podían evolucionar según feedback de usuarios
- **Entregas incrementales:** Valor entregado desde el primer sprint
- **Transparencia:** Visibilidad constante del progreso para stakeholders
- **Colaboración:** Comunicación continua entre equipo y Product Owner
- **Mejora continua:** Retrospectivas para optimizar procesos

3.2 Configuración del Equipo Scrum

Product Owner

- **Nombre:** Dueño del negocio
- **Responsabilidades:** Definir prioridades del Product Backlog, validar funcionalidades, representar necesidades de las reservas

Scrum Master

- **Perfil:** Líder técnico - Jhonatan Britto Garcia
- **Responsabilidades:** Facilitar ceremonias, eliminar impedimentos, coach del equipo

Development Team (2 miembros)

1. **Desarrolladores frontend** (JSP, HTML, CSS, JavaScript, Bootstrap)
Jhonatan Britto Garcia, Naomi Peña Villalva
2. **Desarrolladores Backend** (Java – Servlets, MySQL, JDBC, MVC)
Jhonatan Britto Garcia, Naomi Peña Villalva
3. **Diseñador UX/UI** (maquetación, experiencia de usuario, diseño de interfaces)
Jhonatan Britto Garcia, Naomi Peña Villalva
4. **QA Tester** (pruebas funcionales, casos de prueba, automatización básica)
Jhonatan Britto Garcia, Naomi Peña Villalva

3.3 Configuración de Sprints

- **Duración:** 2 semanas por sprint
- **Total de sprints:** 6 sprints (12 semanas)
- **Horario de trabajo:** Lunes a viernes, 9:00 - 18:00
- **Daily Scrum:** 9:30 AM, 15 minutos

3.4 Ceremonias Implementadas

Ceremonia	Duración	Frecuencia	Objetivo
Sprint Planning	4 horas	Inicio sprint	Planificar trabajo
Daily Scrum	15 minutos	Diaría	Sincronizar equipo
Sprint Review	2 horas	Fin de sprint	Demostrar incremento
Sprint Retrospective	1.5 horas	Fin de sprint	Mejora continua

4. DESARROLLO DEL PROYECTO

4.1 Product Backlog Inicial

El Product Owner definió 5 historias de usuario priorizadas según valor de negocio:

ID	Historia de Usuario	Puntos	Prioridad
HU-01	Búsqueda de tours por fecha	10	Alta
HU-02	Reservas disponibles	13	Alta
HU-03	Registrar reservas, tours, clientes, Guías	10	Alta
HU-04	Consultar historial de reservas	5	Media
HU-05	Generar reportes de uso del sistema	8	Media

Nota: Se muestran las 5 historias principales

4.2 Ejemplo de Historia de Usuario Detallada

HU-01: Búsqueda de tours

Historia: Como usuario administrador, quiero buscar los tours disponibles por fecha, para encontrar rápidamente los datos necesarios que necesito para hacer las reservas.

Criterios de Aceptación:

1. Dado que estoy en la página de búsqueda, cuando ingreso un término, entonces el sistema muestra resultados en menos de 2 segundos
2. Dado que hay resultados, cuando veo la lista, entonces cada resultado muestra: nombre del lugar, fecha, precio y disponibilidad
3. Dado que no hay resultados, cuando realizo una búsqueda, entonces veo un mensaje claro
4. Dado que quiero refinar mi búsqueda, cuando uso filtros, entonces los resultados se actualizan automáticamente

Tareas Técnicas:

- Diseñar interfaz de búsqueda responsive
 - Implementar API REST de búsqueda con paginación (Backend)
 - Integrar componente de búsqueda con API (Frontend)
-

HU-02: Consultar disponibilidad de reservas

Historia:

Como usuario administrador, quiero consultar la disponibilidad de reservas de un tour, para evitar sobre reservas y asegurar una correcta asignación de cupos.

Criterios de aceptación:

1. Dado que el administrador selecciona un tour, cuando accede a la opción de disponibilidad, entonces el sistema muestra los cupos disponibles.
2. Dado que un tour no tiene disponibilidad, cuando se intenta registrar una reserva, entonces el sistema bloquea la operación y muestra un mensaje de advertencia.
3. Dado que existe disponibilidad, cuando se consulta el tour, entonces el sistema permite continuar con el proceso de reserva.

Tareas técnicas:

- Implementar validaciones de disponibilidad en el backend.
 - Calcular cupos disponibles según las reservas registradas.
 - Mostrar alertas visuales sobre disponibilidad en el frontend.
-

◆ HU-03: Registrar reservas, tours, clientes, guías

Historia:

Como usuario administrador, quiero registrar reservas, tours y clientes, para gestionar de forma centralizada y ordenada toda la información de la agencia.

Criterios de aceptación:

1. Dado que el administrador ingresa al módulo de registro, cuando completa el formulario, entonces el sistema guarda correctamente la información.
2. Dado que faltan datos obligatorios, cuando se intenta guardar, entonces el sistema muestra mensajes de validación.
3. Dado que los datos son correctos, cuando se registra una reserva, entonces esta queda asociada al cliente, tour, guía y pago correspondiente.

Tareas técnicas:

- Diseñar formularios de registro con validaciones.
- Implementar servicios CRUD para clientes, tours y reservas.
- Garantizar la integridad referencial en la base de datos.

◆ HU-04: Consultar historial de reservas

Historia:

Como usuario administrador, quiero consultar el historial de reservas realizadas, para realizar seguimiento, control y verificación de la información registrada.

Criterios de aceptación:

1. Dado que el administrador accede al módulo de historial, cuando carga la vista, entonces el sistema muestra la lista de reservas registradas.
2. Dado que existen muchas reservas, cuando se navega por la lista, entonces el sistema permite paginación o filtrado.
3. Dado que el administrador selecciona una reserva, cuando la visualiza, entonces se muestran sus detalles completos.

Tareas técnicas:

- Implementar consultas optimizadas para el historial de reservas.
- Agregar filtros por fecha, cliente o tour.
- Diseñar una vista clara para la información detallada.

◆ HU-05: Generar reportes de uso del sistema

Historia:

Como usuario administrador, quiero generar reportes del uso del sistema, para analizar las reservas realizadas y apoyar la toma de decisiones.

Criterios de aceptación:

1. Dado que el administrador accede al módulo de reportes, cuando selecciona un rango de fechas, entonces el sistema genera la información correspondiente.
2. Dado que existen datos, cuando se genera el reporte, entonces el sistema muestra estadísticas claras.

3. Dado que no existen datos, cuando se solicita el reporte, entonces el sistema muestra un mensaje informativo.

Tareas técnicas:

- Implementar consultas agregadas para reportes.
- Diseñar visualizaciones básicas de datos (tablas o gráficos).
- Permitir la exportación o impresión de reportes (opcional).

4.3 Resumen de los 5 Sprints

Sprint 1: Portal de Usuario

- **Objetivo:** Historial y perfil de usuario
- **Velocidad:** 13 puntos
- **Retrospectiva:** Buen ritmo. Continuar con pair programming

Sprint 2: Funcionalidades Básicas de Implementación

- **Objetivo:** Implementar la gestión de tours, clientes, guías
- **Historias completadas:** HU-01, HU-02
- **Velocidad:** 21 puntos
- **Retrospectiva:** Excelente comunicación. Mejorar revisión de código

Sprint 2: Gestión de reservas

- **Objetivo:** Sistema completo de reservas
- **Historias completadas:** HU-02,HU-03
- **Velocidad:** 10 puntos
- **Retrospectiva:** Implementar pair programming. Mejorar estimaciones

Sprint 4: Reportes y Administración

- **Objetivo:** Panel administrativo y reportes
- **Historias completadas:** HU-05
- **Velocidad:** 16 puntos
- **Retrospectiva:** Excelente progreso. Feedback muy positivo del PO

Sprint 5: Optimización y Cierre

- **Objetivo:** Refinamiento, corrección de bugs, documentación
- **Historias completadas:** HU-05
- **Velocidad:** 22 puntos
- **Retrospectiva:** Proyecto exitoso. Celebración de logros del equipo

5. ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA

5.1 Stack Tecnológico

Capa	Tecnología	Justificación
Frontend	bootstrap	Componentes reutilizables
Backend	java	Modelo MVC
Base de Datos	mySQL workbench	Relacional, transacciones
Control de Versiones	Git + GitHub	Colaboración del equipo
Pruebas	Jest + React Testing Library	Pruebas unitarias e integración

5.2 Arquitectura del Sistema

El sistema implementa una arquitectura de tres capas:

1. **Capa de Presentación (Frontend):** Interfaz de usuario responsive desarrollada con Bootstrap / html / css
2. **Capa de Lógica de Negocio (Backend):** desarrollado con MVC
3. **Capa de Datos:** Base de datos mySQL con modelo relacional normalizado

5.3 Modelo de Datos Principal

El sistema cuenta con un modelo de datos relacional normalizado, diseñado para garantizar integridad, escalabilidad y correcta gestión de la información.

Entidades principales y relaciones:

cliente_cargo: Almacena la información del cliente que realiza la reserva (DNI, nombres, apellidos, celular, correo y edad).

tours: Contiene los datos de los tours ofrecidos por la agencia, como nombre, descripción, servicios, fecha, duración y estado.

guia: Registra la información de los guías turísticos asignados a los tours (nombre, apellido, DNI, pago, celular y empresa).

pago: Gestiona los métodos y estados de pago asociados a las reservas.

reserva: Entidad central del sistema que relaciona clientes, tours, guías y pagos. Incluye cantidad de adultos y niños, fecha de reserva, precios y total.

tours_guia: Tabla intermedia que permite la relación muchos a muchos entre tours y guías.

Relaciones clave:

Un cliente puede realizar múltiples reservas.

Una reserva pertenece a un único cliente y a un único pago.

Un tour puede estar asociado a uno o varios guías mediante la tabla *tours_guia*.

Cada reserva se asocia a un tour y a un guía específico.

Este modelo permite un control eficiente de las reservas, asignación de guías y seguimiento de pagos dentro del sistema.