

Documentación TP4-SIM

Consignas

1. **¿Cuál es el tiempo de espera promedio y porcentaje de ocupación para cada tipo de servicio?**
2. **Si uno de los empleados de Atención Empresarial cada hora debe ausentarse 12 minutos, ¿cómo cambiarían los tiempos de espera?**
3. **¿Cuál sería el porcentaje de ocupación en la venta de sellos y sobres si uno de los empleados se dedica temporalmente a reclamaciones y devoluciones?**
4. **Determinar el máximo número de clientes que hubo simultáneamente en cada cola durante la simulación.**
 - **Fundamentación:** Conocer el tamaño máximo de las colas es crucial para dimensionar el espacio físico, planificar la capacidad del sistema y aplicar estrategias para picos de demanda.
5. **Proponer e implementar una cola de prioridad en el área de 'Atención Empresarial', asumiendo que el 20% de los clientes son clasificados con alta prioridad al llegar al sistema, y determinar el impacto de esta priorización en el tiempo de espera promedio de los clientes de alta prioridad y el tiempo de espera promedio de los clientes de baja prioridad.**
 - **Fundamentación:** Simular este escenario permite cuantificar el efecto de la priorización en los tiempos de espera y predecir si la mejora en el servicio para clientes de alta prioridad afecta negativamente a los de baja prioridad.
6. **Calcular la probabilidad de que un cliente espere más de 15 minutos en el servicio 'Envíos de Paquetes'.**
 - **Fundamentación:** El servicio de 'Envíos de Paquetes' concentra el mayor flujo de clientes y es crítico para la operativa diaria; determinar la probabilidad de espera superior a 15 minutos permite enfocar la optimización de recursos y mejorar la experiencia del usuario donde el impacto es mayor.
7. **Se debe agregar un servicio más a la oficina de correos, donde el 50% de los clientes que llegan a despachar Paquetes o Postales, deben**

pasar sí o sí por ese nuevo servicio. Calcular estadísticas sobre la cola y el porcentaje de ocupación del nuevo servicio.

Estructura de Datos Principal

La simulación utiliza una estructura de datos compleja representada en plantilla `Fila` que contiene:

1. Datos generales:

- simulacion: Número de iteración
- evento: Nombre del evento actual
- reloj: Hora actual de la simulación

2. Por cada servicio (9 servicios en total):

- Datos de llegada de clientes (RND, tiempos)
- Estado de la cola (clientes, tiempos de espera)
- Estado de los servidores (libre/ocupado, tiempos)
- Datos de fin de atención (RND, tiempos)
- Estadísticas calculadas

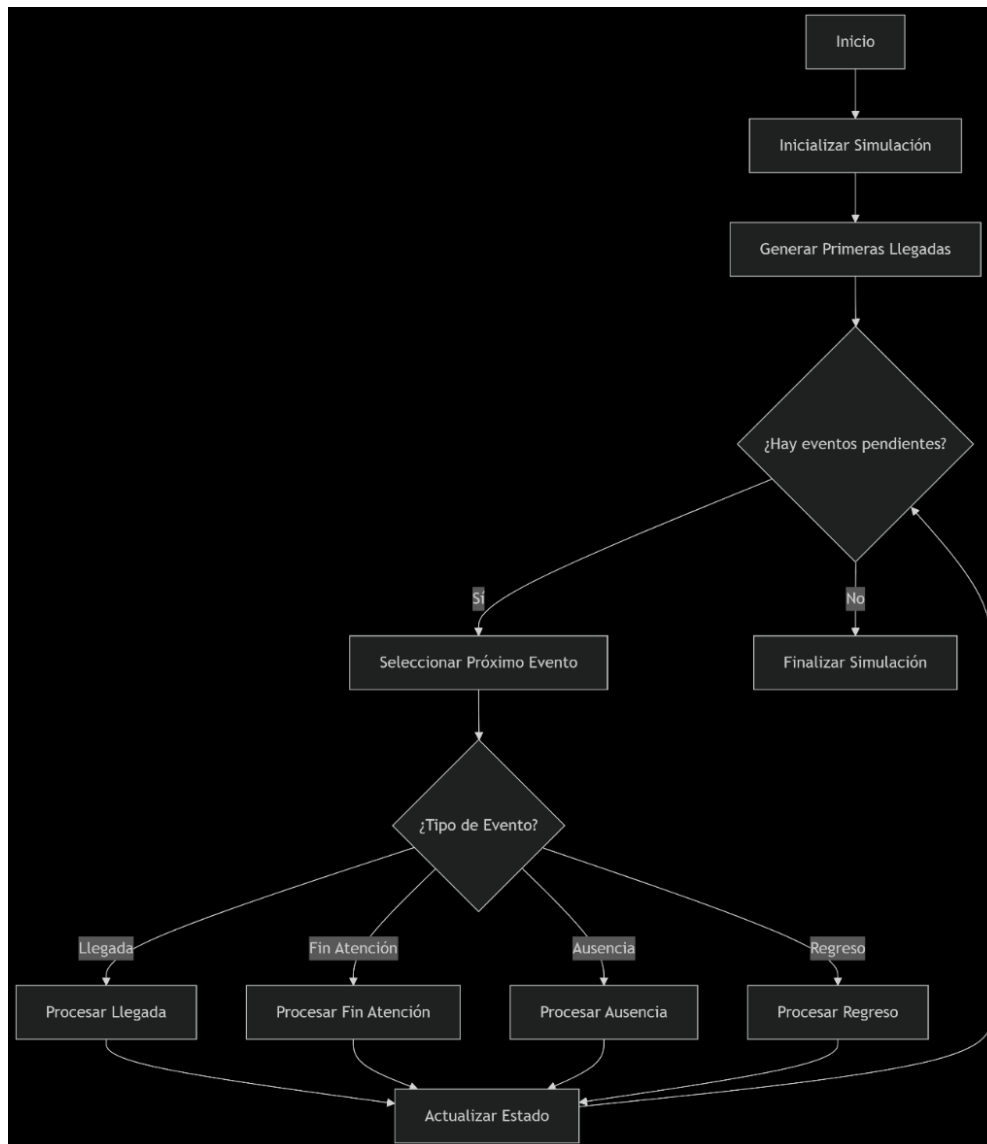
3. Estructuras especiales:

- Prioridad para atención empresarial
- Dos colas separadas (con/sin prioridad)
- Solicitud de servicio post envío

La lógica principal se encuentra en la función `gestorSimulacion` que coordina todos estos procesos y actualiza el estado del sistema en cada iteración.

Diagramas de flujo

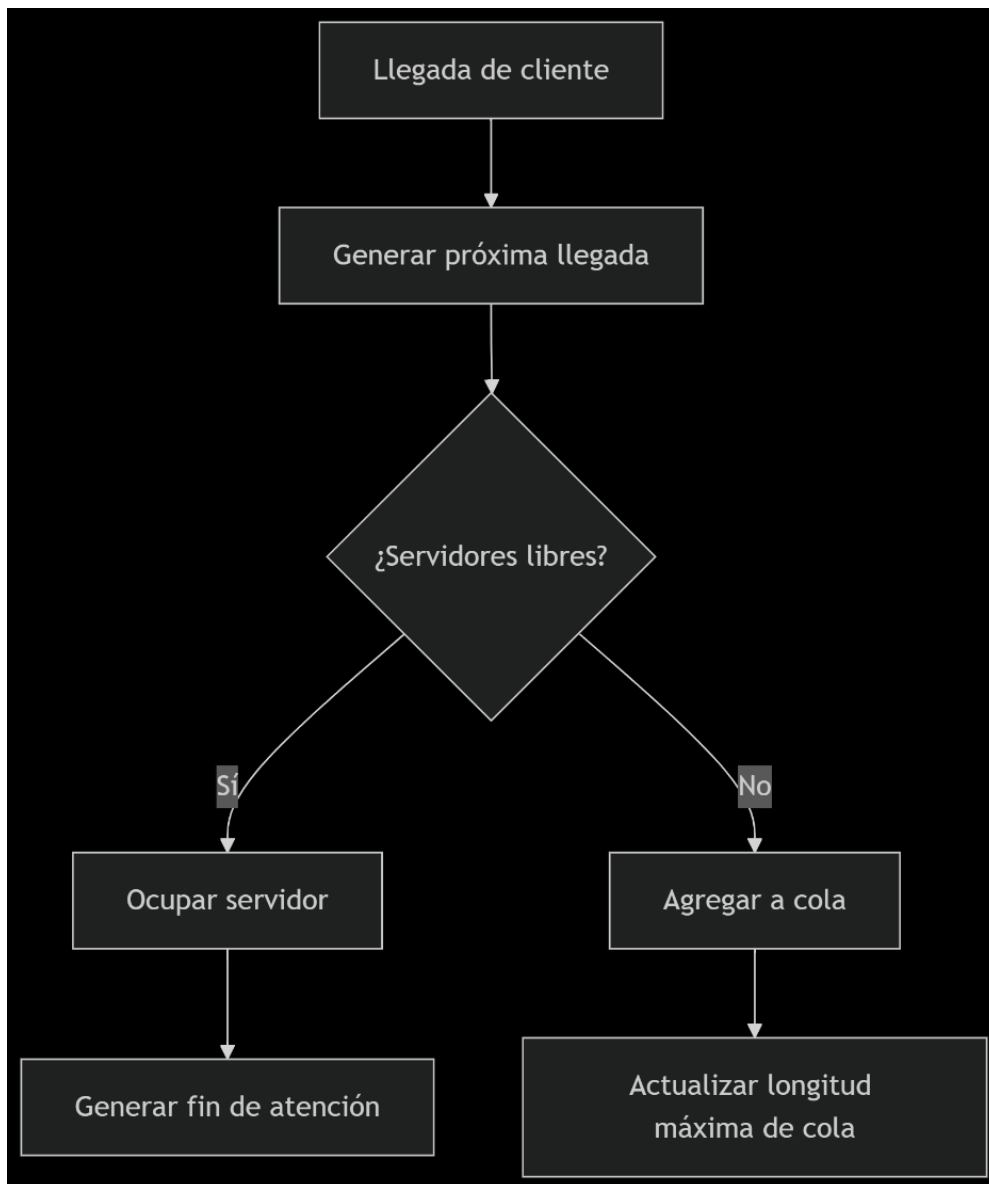
1. Diagrama de Flujo General - Simulación



Explicación:

1. **Inicialización:** Se configuran todas las variables (colas, servidores, contadores).
2. **Bucle principal:** Se procesan eventos en orden cronológico.
3. **Tipos de eventos:**
 - *Llegada:* Cliente ingresa al sistema.
 - *Fin atención:* Servidor completa un servicio.
 - *Ausencia/Regreso:* Manejo de servidor periódico.
4. **Actualización:** Se modifican contadores, tiempos y estados de servidores.

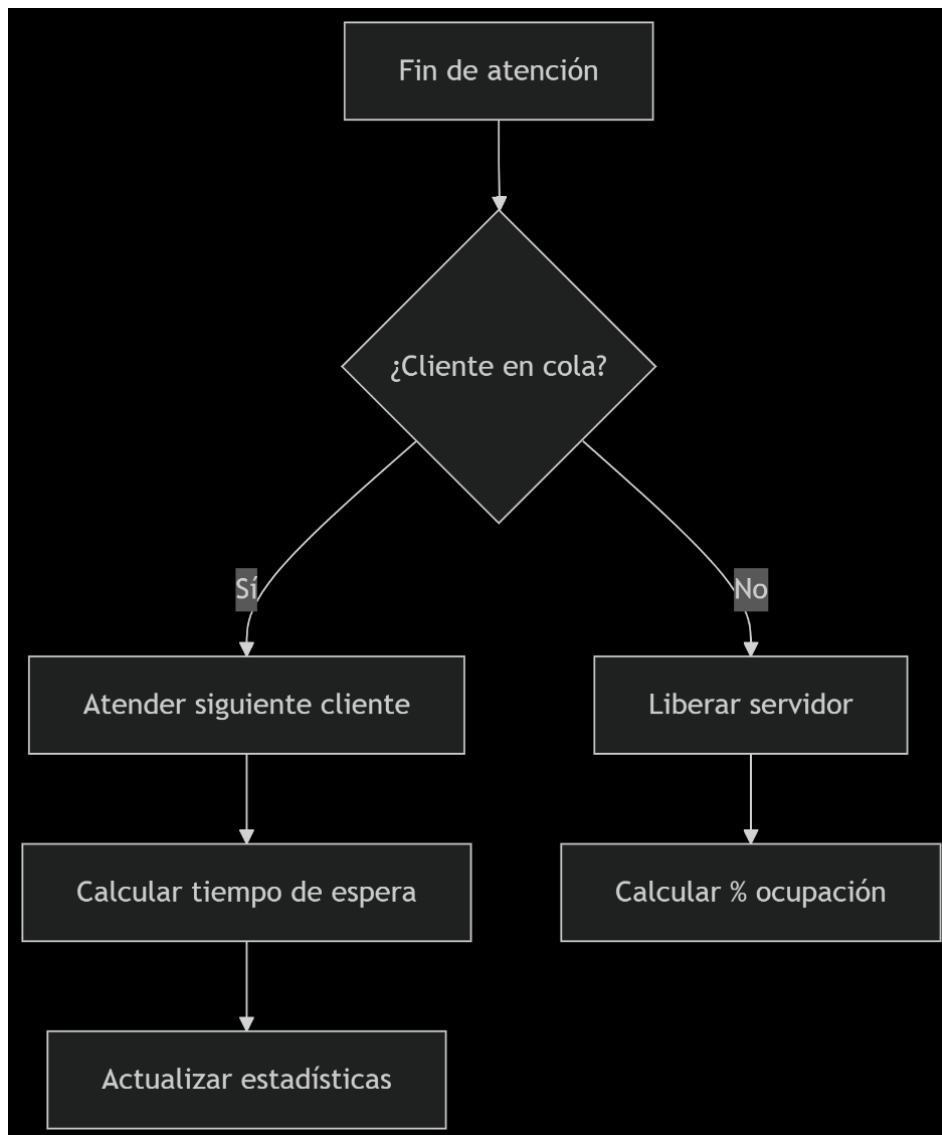
2. Diagrama de Procesamiento de Llegada Genérica



Valores modificados:

- `llegada_de_cliente.rnd`, `tiempo_entre_llegada`, `hora_de_llegada`
- `servidores.servidor_X.estado` (a "ocupado")
- `servidores.servidor_X.inicio_ocupacion`
- `fin_de_atencion.rnd`, `tiempo_de_atencion`, `hora_de_fin_de_atencion`
- `cola.clientes_en cola`, `longitud_maxima`

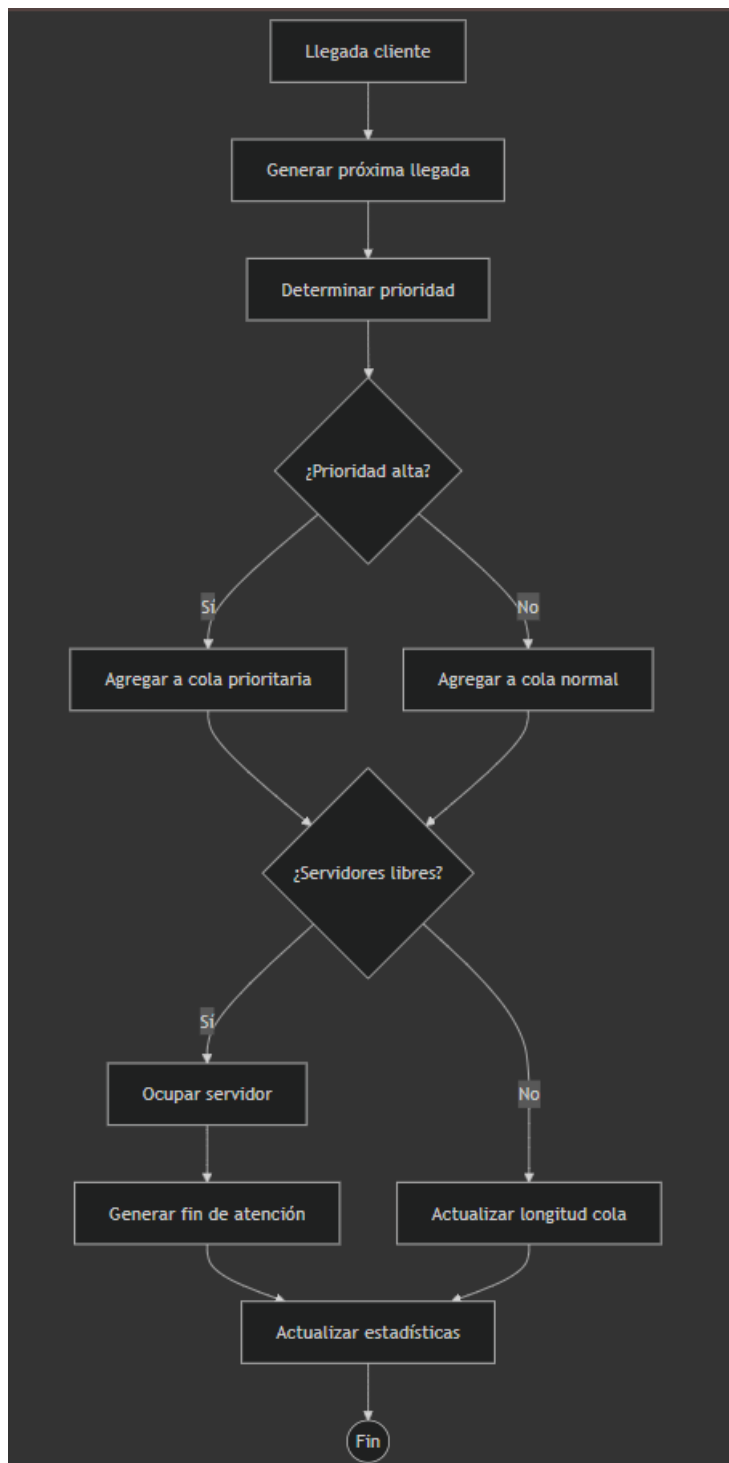
3. Diagrama de Procesamiento de Fin de Atención Genérico



Valores modificados:

- estadisticos.clientes_atendidos
- servidores.servidor_X.estado (a "libre" si no hay cola)
- servidores.tiempos_de_ocupacion_acumulados
- cola.clientes_en_cola
- cola.tiempos_de_espera_acumulados
- estadisticos.porcentaje_de_ocupacion
- estadisticos.tiempo_promedio_de_espera
- cola.esperas_mayores_a_15m (si aplica)

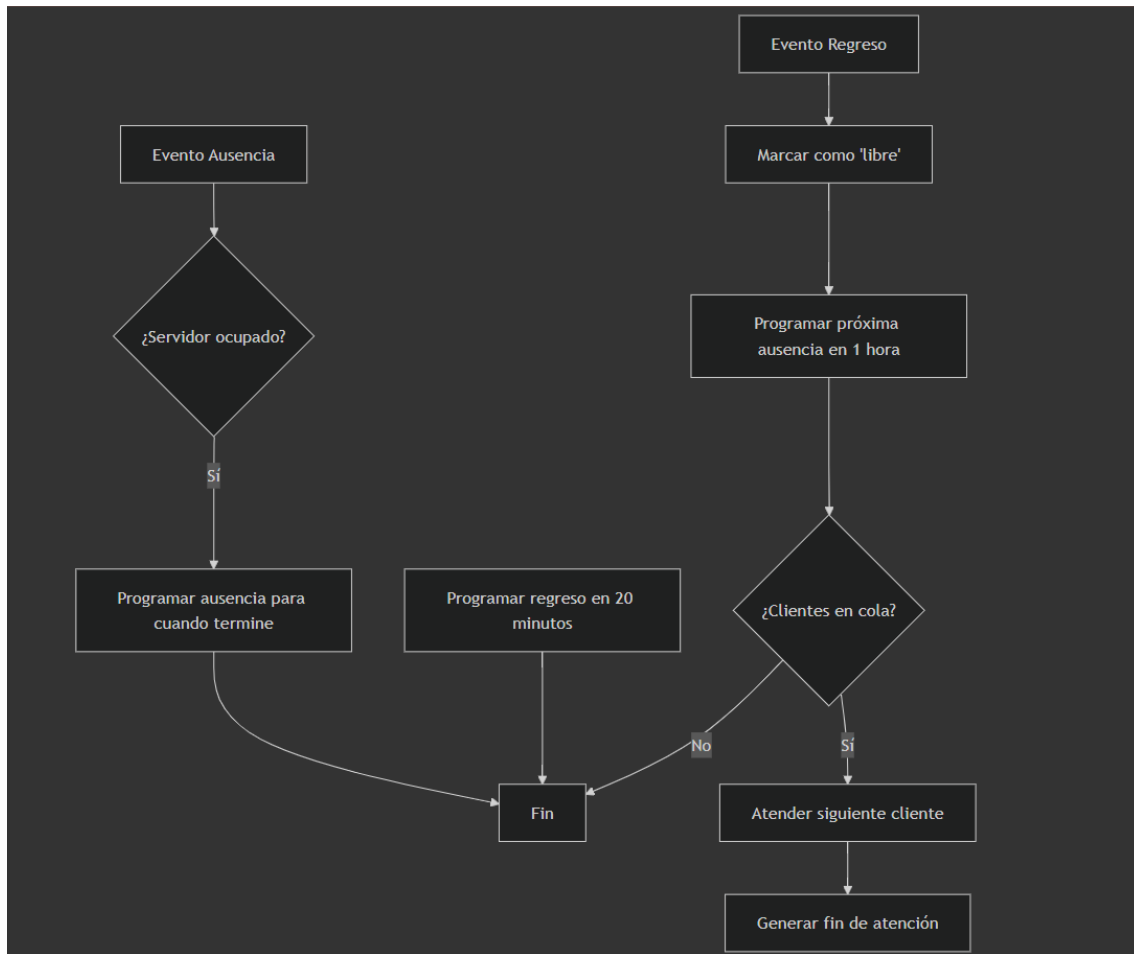
4. Diagrama de Procesamiento con Prioridad



Valores modificados:

- prioridad.rnd, tipo_prioridad
- cola_con_prioridad o cola_sin_prioridad valores
- estadisticos.clientes_atendidos_cp o clientes_atendidos_sp
- estadisticos.tiempo_promedio_de_espera_ccp o _csp

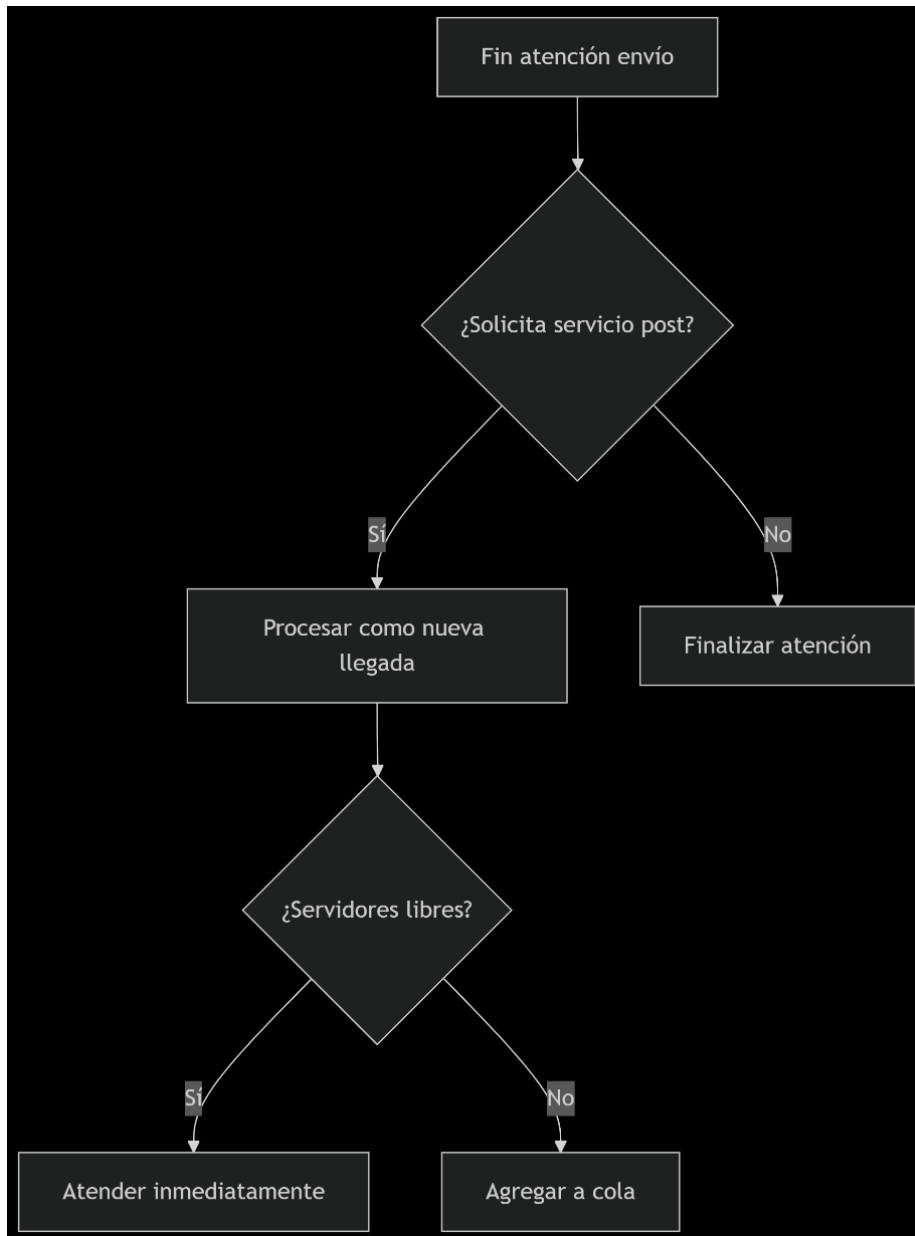
5. Diagrama de Procesamiento de Ausencia/Regreso



Valores modificados:

- `servidores.servidor_periodico.estado` ("ausente" o "libre")
- `cola.clientes_en_cola`, `tiempos_de_espera_acumulados`
- `estadisticos.clientes_atendidos`, `tiempo_promedio_de_espera`

6. Diagrama de Post Envío de Paquetes



Valores modificados:

- solicitud_del_servicio.rnd, solicita
- post_envio_de_paquetes valores similares a otros servicios