

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS ORGANIZACIONALES  
DE UN PARQUE DE DIVERSIONES

MARIA CAMILA PINZÓN PAREDES

SENA  
TECNOLOGO EN ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

PRESENTADO A:  
BERTHA PAOLA BEJARANO AVILA

CENTRO DE DESARROLLO AGROEMPRESARIAL  
CHÍA

2022

## INTRODUCCIÓN

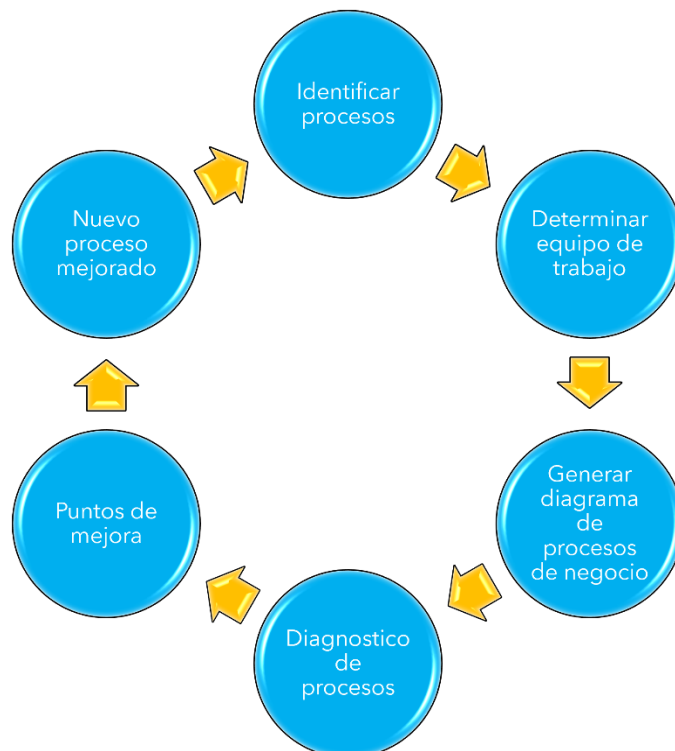
En el presente documento, se comprenderá el funcionamiento general de un parque de diversiones el cual suministra venta de boletería por medio de puntos de venta de boletería a la entrada del parque.

El objetivo principal del desarrollo de este software se basa en brindar al cliente agilidad a la hora del ingreso al parque, ya que por lo general suele haber mucha congestión, lo que genera malestar en el usuario. Otro de los objetivos de este software, es eliminar el uso de las tradicionales manillas de un solo uso, y brindar al cliente una tarjeta la cual es de su propiedad y puede reutilizar en futuras ocasiones; esto permite hacer un seguimiento al cliente durante su estadía en el parque, lo que generará estadísticas acerca de las atracciones más y menos usadas, para posteriormente analizar dicha información y realizar promociones o descuentos que permitan generar fidelización en el cliente. Además, se busca brindar un plus de seguridad al cliente, ya que, en caso de emergencia, el software permite obtener una ubicación aproximada del cliente basado en la ultima atracción que este usó.

Para entender y realizar dicho desarrollo, se propone el uso de la teoría general de sistemas (TGS), con el fin de estructurar el funcionamiento del parque en procesos, subprocessos y relaciones que están involucrados con el fin de llegar a los objetivos que se plantean mediante la resolución de problemas, análisis y evaluaciones constantes.

### IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS ORGANIZACIONALES:

Para lograr una satisfactoria identificación de los procesos organizacionales, se deben seguir una serie de pasos que se presentan a continuación:



### 1. IDENTIFICAR PROCESOS:

Parque de diversiones el cual suministra venta de boletería por medio de puntos de taquillas en la entrada del parque.

El cliente llega al parque de diversiones, debe dirigirse a un punto de venta de boletería en la entrada del parque y generalmente hacer una extensa fila, debido a que el proceso que debe realizar el taquillero para vender y entregar la boletería toma bastante tiempo.

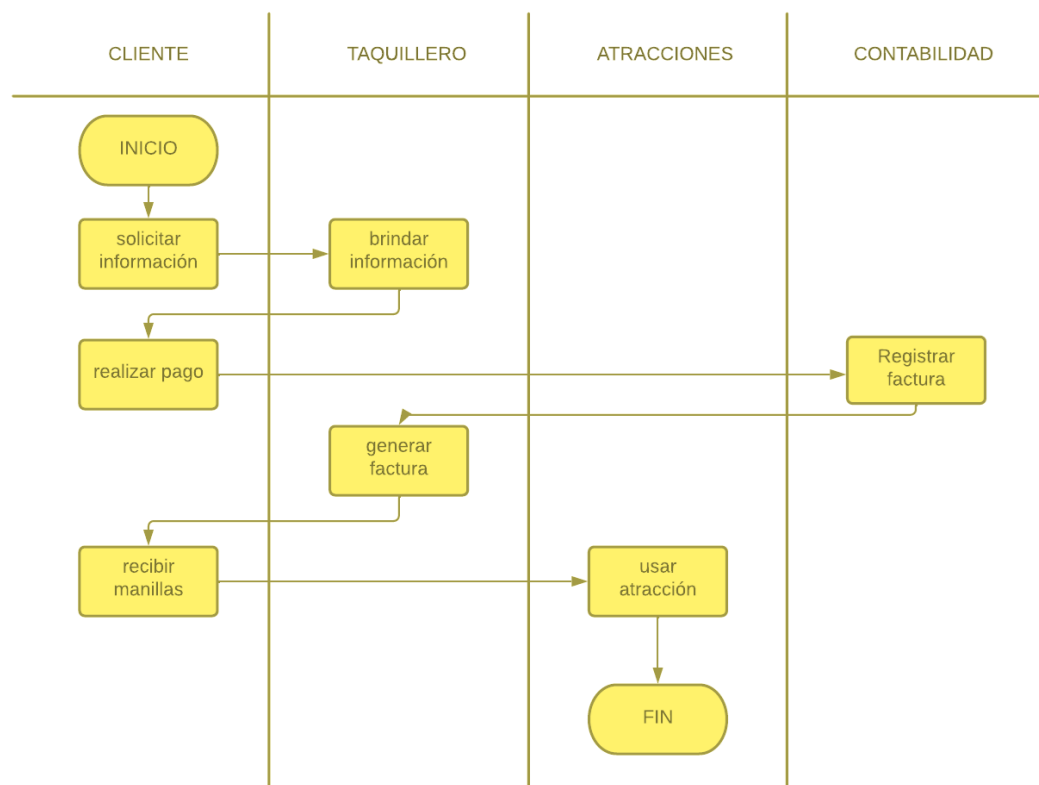
Una vez el usuario llega al punto de venta de boletería, el taquillero debe explicarle al cliente la metodología del parque para ayudarlo a decidir, posteriormente debe esperar a que el cliente tome una decisión, esperar a recibir el dinero, preparar las manillas, contar el dinero de cambio y posteriormente ponerle las manillas al usuario.

### 2. DETERMINAR EQUIPO DE TRABAJO:

- Líder de taquillería
- Alto miembro del parque quien conoce los objetivos
- Empleados vinculados al proceso (taquilleros, encargados de la entrada de publico al parque, encargados de cada una de las atracciones)
- Otros trabajadores del parque que también deben conocer el proceso de como realizar la compra de la boletería.

### 3. DIAGRAMAS DE PROCESO DE NEGOCIO:

En este punto se plantea un diagrama de procesos del funcionamiento actual del parque:



#### **4. REALIZAR UN DIAGNOSTICO DE CADA PROCESO:**

Detectar problemas de funcionamiento y deficiencias:

- El tiempo que tiene que esperar el cliente en la fila para comprar la boletería es demasiado
- El tiempo que demora el taquillero en brindar la información, recibir el dinero, devolver el cambio y poner las manillas al cliente, es demasiado
- Contabilidad solo puede registrar la cantidad de manillas registradas, mas no puede hacer un seguimiento a las atracciones usadas por el cliente
- No puede haber un balance de las atracciones más y menos usadas
- En caso de emergencia, no se puede saber dónde este ubicado determinado cliente, ya que la manilla no permite llevar ningún registro de la ubicación del usuario.

#### **5. PUNTOS DE MEJORA:**

El objetivo principal del desarrollo de este software se basa en brindar al cliente agilidad a la hora del ingreso al parque, ya que por lo general suele haber mucha congestión, lo que genera malestar en el cliente. Otro de los objetivos de este software, es eliminar el uso de las tradicionales manillas de un solo uso, y brindar al cliente una tarjeta la cual es de su propiedad y puede reutilizar en futuras ocasiones; esto permite hacer un seguimiento al cliente durante su estadía en el parque, lo que en futuro generará estadísticas acerca de las atracciones más y menos usadas en el parque, para posteriormente analizar dicha información y realizar promociones o descuentos que permitan generar fidelización en el cliente. Además, permite brindar más seguridad al usuario, ya que, en caso de emergencia, se podría saber la ubicación aproximada dentro del parque de un cliente en específico.

En cuanto a la boletería, se proponen dos tipos de tarjeta: una tarjeta full (con la cual se puede entrar a todas las atracciones durante el día) y la tarjeta saldo (la cual es recargada con un saldo y cada que se ingresa a una atracción se descuenta el costo de dicha atracción).

#### **6. NUEVO PROCESO MEJORADO:**

Teniendo en cuenta los objetivos y puntos a mejorar, se plantea un nuevo diagrama de procesos, el cual permita dar solución a los problemas planteados.

El nuevo diagrama de procesos se adjuntará en la evidencia No. 3.