**Plataforma Integral de gestión de clientes y ordenes de transporte.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Integrantes | : | Martín Hidalgo  Jonatan Sandoval  Vanessa Salazar |
| Carrera | : | Ingeniería en informática |
| Profesor | : | Jonathan Lopez Acevedo |
| Fecha de entrega | : | Diciembre 2024 |

Índice

Contenido

[Resumen ejecutivo (español) 3](#_Toc182731739)

[Resumen ejecutivo (Ingles) 3](#_Toc182731740)

[Introducción 3](#_Toc182731741)

[Descripción del problema 5](#_Toc182731742)

[Problema por resolver 5](#_Toc182731743)

[Justificación 6](#_Toc182731744)

[Solución al problema. 7](#_Toc182731745)

[Objetivo general 7](#_Toc182731746)

[Objetivos específicos 7](#_Toc182731747)

[Competencias Técnicas. 8](#_Toc182731748)

[Competencias Blandas. 8](#_Toc182731749)

[Competencias de Gestión. 9](#_Toc182731750)

[Acta de constitución de proyecto. 9](#_Toc182731751)

[Asignación de roles 9](#_Toc182731752)

[Metodología 9](#_Toc182731753)

[Carta Gantt 9](#_Toc182731754)

[Implementación del proyecto 10](#_Toc182731755)

[Factibilidad económica 10](#_Toc182731756)

[Flujo de caja 10](#_Toc182731757)

[VAN 10](#_Toc182731758)

[TIR 10](#_Toc182731759)

[Conclusión en español 10](#_Toc182731760)

[Conclusión en inglés 10](#_Toc182731761)

[Acrónimos 10](#_Toc182731762)

[Bibliografía 10](#_Toc182731763)

[Anexos 10](#_Toc182731764)

Resumen ejecutivo (español)

----------------------------Pendiente----------------------------

Resumen ejecutivo (Ingles)

----------------------------Pendiente----------------------------

Introducción

El proyecto APT se desarrolla en el marco de la carrera de Ingeniería en Informática y responde a la necesidad de implementar una solución tecnológica basada en software que ayude a automatizar y modernizar los procesos de administración de clientes y órdenes de transporte de la empresa Setralog, dedicada al transporte terrestre de carga en general, tales como electrodomésticos, herramientas, textiles, etc. Así también transporta carga especializada, como medicamentos, alimentos refrigerados y químicos no peligrosos.

Setralog fue fundada en 2018 por la ingeniera en logística Patricia González, quien actualmente ocupa el cargo de gerente general. Al comenzar como una pyme, Setralog enfrentó varios desafíos, entre ellos la gestión eficiente de la información de clientes y órdenes de transporte. La administración de la empresa se realiza mediante hojas de cálculo en Excel, y el medio de comunicación con los clientes para solicitar órdenes de transporte se basa principalmente en correo electrónico.

En la actualidad, Setralog ha experimentado un crecimiento tanto en capacidad operativa como en la capacidad de transporte. Con el paso de los años, ha mantenido una cartera de clientes a los que presta sus servicios (72 clientes en el año 2024). Sin embargo, sigue enfrentando problemas derivados de la gestión manual de órdenes e información de clientes, ya que continúa utilizando hojas de cálculo y correo electrónico para registrar y administrar la información.

Esta forma de trabajo es lenta y poco eficaz, propensa a errores, y genera un aumento en los tiempos de respuesta de hasta un 45% en comparación con la competencia, además de una tasa de errores cercana al 18% en la generación de órdenes de transporte. Todas estas ineficiencias han llevado a la pérdida de 13 clientes en lo que va del 2024.

Si bien pueden parecer problemas menores en una operación diaria, la suma de estos se traduce en costos significativos al final de cada mes y en una experiencia de servicio deficiente para los clientes, afectando tanto a la productividad a la reputación de la empresa.

Dado el contexto el APT y el tiempo para su desarrollo, la solución tiene como objetivo desarrollar un sistema para centralizar la información relacionada con el cliente y además de un sistema de solicitudes y gestión de ordenes de transporte. Esta solución basada en código web permitirá el acceso mediante internet no solo del personal de Setralog sino que también de los clientes, generando a si un sistema de gestión integral y unificada de información

Esto permitirá que tanto los colaboradores de Setralog y sus clientes, puedan autogestionar sus datos y darse de alta como clientes y a su vez permita la creación de las solicitudes de transporte de manera autónoma por parte de los clientes.

La propuesta es centralizar todos los datos en un sistema unificado que pueda almacenar y procesar grandes volúmenes de información, lo que contribuirá a la eficiencia operativa y reducirá significativamente los errores derivados del ingreso manual de datos. La unificación y centralización permitirá a Setralog contar con un flujo de trabajo más ágil, disminuir la carga administrativa de los empleados y mejorar la trazabilidad de los procesos logrando así una mejor calidad en los servicios ofrecidos.

El proyecto también se enmarca en un contexto laboral en constante evolución, donde las tecnologías de la información y comunicación son claves para un trabajo solido y que genere competitividad. En este sentido, la solución ofrece a los futuros profesionales de Ingeniería en Informática la oportunidad de aplicar y fortalecer las competencias adquiridas en un caso real, abarcando diversas técnicas y una gestión bien hecha, aplicando conocimientos en diversos ramos.

Descripción del problema

La problemática se centra en la optimización de procesos de la empresa Setralog, una empresa de transporte de carga especializada en productos de diversos tipos. Actualmente, Setralog gestiona sus operaciones de forma manual, utilizando hojas de cálculo Excel para registrar clientes y pedidos, lo que implica una gestión lenta que se traduce en un 45% más de retraso en los tiempos de entrega, además de estar propenso a cometer errores en el momento del ingreso de los datos lo que se traduce en una tasa de error de un 18%.

Este método carece de unificación y eficiencia, afectando tanto a la empresa como a sus clientes. Lo que ha evidenciado en retraso en la entrega de pedidos, tiempos excesivos en procesos administrativos, errores de despacho y tipeo, perdida de imagen ante la competencia lo que ha desencadenado la pérdida de clientes.

En este flujo se puede apreciar los procesos que actualmente están involucrados en el proceso de una solicitud de transporte.

Diagrama

Descripción generada automáticamente

Este proceso de puede apreciar de mejor manera en el anexo xxxx

Problema por resolver

El problema que busca resolver el proyecto APT es la ineficiencia en la gestión de clientes y órdenes de transporte de la empresa Setralog, que actualmente utiliza métodos manuales, como hojas de cálculo en Excel y correo electrónico, para registrar y organizar la información, lo cual demanda una gran cantidad de tiempo para sus registros. Para un pedido estándar el tiempo de lectura de un correo va desde los 30 minutos a 4 horas. Luego pasa por la generación de solicitud de transporte en el cual se deben verificar que estén todos los datos del cliente, lugar de retiro, lugar de despacho, tipo y cantidad de carga. Todo este proceso puede tomar entre 30 a 90 minutos. Para que el pedido quede a la espera de ser asignado a un vehículo de despacho.

Este sistema no solo es lento y propenso a errores, sino que también carece de centralización y unificación, lo que dificulta el acceso rápido a datos y seguimientos de pedidos obligando a los clientes a tener que consultar ya sea por correo o teléfono para saber el estado de su orden de transporte.

Esta falta de agilidad y precisión afecta tanto a los empleados como a los clientes de la empresa, limitando la calidad del servicio y la competitividad de Setralog en el mercado.

Justificación

La justificación del proyecto APT radica en la necesidad de mejorar la eficiencia operativa y la precisión en la gestión de cliente y órdenes de trasporte de Setralog, una empresa dedicada al transporte de productos sensibles.

Dados que los procesos que hoy por hoy maneja Setralog afectan en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, el desarrollo de una plataforma de gestión integral permitirá a Setralog optimizar y automatizar toda la información que se ingresa en sistema además de mejorar los tiempos de procesamiento de estos.

Esto contribuirá a reducir errores de registro y mejorar los tiempos de respuesta. Además de una reducción en los costos de operación no teniendo que generar horas extras para solucionar los errores y facilitando la tarea a los administrativos, disponiendo de más tiempo para destinar a otras tareas. Esto sumando a la trazabilidad de los pedidos, hace que Setralog se alinee a las demandas actuales del mercado de trasporte, sino que también reforzara su posición competitiva, generando valor tanto para la empresa como sus trabajadores.

Solución al problema.

----------------------------Pendiente----------------------------

Objetivo general

* Desarrollar una plataforma integral que centralice y automatice la gestión de clientes y ordenes de transporte para mejorar la eficiencia operativa.
* Mejorar la experiencia del cliente con una interfaz intuitiva y funcional que facilite la interacción entre los clientes y Setralog, mejorando la satisfacción y fidelización de los clientes.
* Aumentar la eficiencia, mediante una solución tecnológica que haga el uso eficiente de los recursos y mejore los tiempos de respuesta.

Al alcanzar estos objetivos se espera disminuir al menos de un 18% a un 5 % la tasa de errores en la generación de ordenes de transporte y reducir de un 45% a un 10% los tiempos de relacionado con el generación y procesamiento de la orden de trasporte. Esto se traduce en una mejor satisfacción al cliente y aumenta la competitividad ante el mercado.

Objetivos específicos

* Desarrollo de módulo de gestión de clientes: Este módulo permite registrar, actualizar y consultar información de los clientes de manera rápida y segura.
* Desarrollo de módulo de orden de transporte: Este módulo permite la creación, asignación y seguimiento de las ordenes de transporte.
* Integración de plataforma Cloud: implementar las soluciones de almacenamiento y procesamiento de datos en la nube. (Azure, Google Cloud, Amazón Web Services según la factibilidad del cliente).
* Seguridad de la información: Implementar medidas de seguridad para proteger la información de los clientes y ordenes de transporte, utilizando las buenas prácticas de la industria y estándares de seguridad de la información.
* Capacitación y Soporte: Se proveerá capacitación para el uso eficiente de la plataforma, además de prestar soporte técnico al desarrollo en caso de alguna incidencia en su funcionamiento.

Competencias del perfil de egreso

Competencias Técnicas.

* ***Programación de aplicaciones:*** *Propramacación en distintos lenguajes (JavaScript, Python, HTTP, CSS, etc.)*
* ***Manejo de base de datos:*** *Diseño, implementación, optimización de consultas, mantenimiento y respaldo de bases de datos.*
* ***Seguridad informática:*** *Implementación de medidas de seguridad, pruebas de penetración, gestión de seguridad, y aplicación de normativas y estándares de seguridad del ainformación.*

Competencias Blandas.

* ***Resolución de problemas:*** *Análisis y evaluación de situaciones complejas, aplicando creatividad e innovación en las soluciones.*
* ***Trabajo en equipo:*** *Colaboración con otros profesionales.*
* ***Adaptabilidad:*** *capacidad de ajustarse y responder de manera efectiva a cambios situaciones o desafíos imprevistos.*
* ***Comunicación efectiva:*** *Habilidades de presentación y redacción, explicación de conceptos técnicos a público no técnico, escucha activa y empática.*

Competencias de Gestión.

* ***Gestión de Proyecto:*** *Planificación, organización, gestión de recursos, presupuesto, monitoreo y control de proyectos.*
* **Liderazgo:** Motivación, dirección de equipos, evaluación de desempeño, Delegación de tareas y responsabilidades.
* **Gestión del cambio:** implementación de estrategias para el cambio en las organizaciones, imparto, comunicación y gestión de la resistencia a los cambios.
* **Conocimiento del negocio:** comprensión de la operación de negocio, entendimiento de procesos. Conocimiento del mercado.

Acta de constitución de proyecto.

----------------------------Pendiente----------------------------

Asignación de roles

----------------------------Pendiente----------------------------

Metodología

----------------------------Pendiente----------------------------

Carta Gantt

La carta Gantt es una herramienta crucial para controlar el desarrollo del proyecto. En ella se puede apreciar las tareas definidas en el proyecto y duración de estas, además de servir como una herramienta de control para monitorear el avance del proyecto.

Es este caso el proyecto contempla un periodo de 90 días de inicio a fin, separado en 3 faces o hitos cada uno con sus correspondientes tareas y tiempos de ejecución.

* Fase 1 – 20 días
* Fase 2 – 55 días
* Fase 3 – 15 días

Interfaz de usuario gráfica, Tabla

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza media

El anexo 1 se puede apreciar la carta Gantt en mayor escala para su interpretación.

Implementación del proyecto

----------------------------Pendiente----------------------------

Factibilidad económica

----------------------------Pendiente----------------------------

Flujo de caja

----------------------------Pendiente----------------------------

VAN

----------------------------Pendiente----------------------------

TIR

----------------------------Pendiente----------------------------

Conclusión en español

----------------------------Pendiente----------------------------

Conclusión en inglés

----------------------------Pendiente----------------------------

Acrónimos

*JavaScript, Python, HTTP, CSS*

Bibliografía

----------------------------Pendiente----------------------------

Anexos

----------------------------Pendiente----------------------------

Insertar flujo de proceso actual (antes de la solución)

Carta Gannt

Insertar carta Gantt en formato grande.