Modelado del contexto

LAURA DEL PINO DÍAZ Y AITOR DEL PINO SAAVEDRA HERNÁNDEZ

SISTEMAS INTELIGENTES 2

INDICE

|  |  |
| --- | --- |
| Parte del modelo | Página |
| Problemas, oportunidades, organización y propuestas | 3 |
| Aspectos de la organización |  |
| Tareas |  |
| Conocimiento de la organización |  |
| Factibilidad del proyecto |  |

OM1: PROBLEMAS, OPORTUNIDADES, ORGANIZACIÓN Y PROPUESTAS

**PROBLEMA:**

El departamento de mantenimiento del hotel necesita distribuir las tareas a sus trabajadores sabiendo que cada trabajador puede realizar una serie de tareas y que existen tareas más prioritarias que otras.

**OPORTUNIDADES:**

* Cada trabajador puede realizar un conjunto de tareas.
* Existen suficientes herramientas para realizar la misma tarea en diferentes sitios.
* (ELIMINAR?Dependiendo de la tarea puede ocurrir que varios trabajadores puedan realizar la misma tarea.) Para algunas tareas es necesario más de uno de los trabajadores.
* El horario del mantenimiento se realiza desde las 8:00 hasta las 17:00. ( En las horas sobrantes se queda una única persona)

**ORGANIZACIÓN**

La organización es Thomas Cook, una empresa multinacional, que tiene varios hoteles repartidos por todo el mundo. En nuestro caso nos centramos en el hotel Riviera Marina situado en el suroeste de la isla de Gran Canaria.

La estrategia competitiva de este hotel es la mejora de la calidad de los servicios que ofrece con el ánimo de aumentar la clientela y posicionarse como uno de los mejores hoteles del sur de la isla de Gran Canaria.

A consecuencia de esto el departamento de mantenimiento, que es el que nos ocupa, debe realizar las reparaciones lo más rápido posible, con la mejor calidad. El departamento cuenta con 9 empleados.

Los factores externos que afectan a la empresa son:

* El Ayuntamiento de Mogán
* Comercios próximos al hotel.
* Huéspedes.

**SOLUCIONES PROPUESTAS**

1. Desarrollo de un sistema experto basado en reglas que diga que tarea debe realizar cada trabajador sabiendo su conocimiento y teniendo en cuenta que hay tareas más prioritarias que otras.
2. Realizar una planificación diaria a mano sabiendo los problemas que hay y las personas que están.

OM2: ASPECTOS DE LA ORGANIZACIÓN

**ESTRUCTURA**:

El hotel se compone de X departamentos, la dirección (y los accionistas???).

Los departamentos son los siguientes:

* Departamento de mantenimiento: que tiene X grupos de trabajo/unidades/secciones/personas. (aplicar lo mismo para todos los departamentos).
* Departamento de limpieza??
* …

*Notas de Laura: esto debería estar en un gráfico peeeeero lo ponemos por escrito primero.*

**PROCESO:**

El servicio de mantenimiento realiza un proceso concreto para la resolución de tareas. En primer lugar se comprueba cuáles son las tareas pendientes para ese día. Tras ello se le asigna una tarea a una persona o varias personas lo cual depende de la complejidad de la tarea y del tipo de tarea. Posteriormente cada persona busca el material o las herramientas que necesita. En cuanto a las herramientas son específicas ya que cada trabajador tiene una “mochila” de herramientas cotidianas. Tras haber sido resuelto el problema se le comunica al jefe y en el caso de que no se consiga resolver el problema en un periodo de tiempo razonable acude el jefe para ayudar a resolver el problema.

**PERSONAL:**

Miembros del departamento:

Jefe de departamento (*también conocido como el que toma las decisiones*)

Usuarios: huéspedes y plantilla del hotel (*supongo*)

Beneficiarios del conocimiento: (*se forma a alguien para el equipo de mantenimiento?*)

**RECURSOS**:

Sistemas de información: (*usan ordenadores, móviles y demases en el proceso como para recibir notificaciones de avería?*)

Materiales: se utilizan sobretodo material de fontanería y electricidad. Además del material necesario para mantener limpio los jardines y las piscinas.

Habilidades:

* Trabajo en equipo.
* Estimar tiempo y costos de material de una tarea.
* Buena atención a los huéspedes.
* Autonomía en la resolución de las tareas.
* Productividad.

Tecnologías, patentes y derechos: (*Supongo que serán de la compañía, creo que se refiere a marcas registradas, propiedades de suelos y cosas así.*)

**CONOCIMIENTO:**

(*Qué conocimientos se necesitan para llevar a cabo las reparaciones. Ojo que se tendrán que detallar en el OM4!*)

**CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN:**

(*¿Hay algún detalle que identifique las reparaciones de mantenimiento? Como dejar un detalle en la habitación de un huésped… ¿Cómo trabajan en la organización?¿Qué los identifica como equipo de trabajo?*)

OM3 TAREAS

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Id** | **Nombre de la tarea** | **Realizada por** | **Ubicación** | **Activo de conocimiento** | **Intensiva en conocimiento?** | **Significancia** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

OM4. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Activo del conocimiento (OM3)* | *Poseido por* (see OM-3) | *Usado en la tarea del OM3 (id)* | *Forma correcta*  Si/no | *Lugar correcto*  Si/no | *Momento correcto*  Si/no | *Con calidad*  Si/no |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

OM5. FACTIBILIDAD DEL PROYECTO

**FACTIBILIDAD DEL NEGOCIO:**

**FACTIBILIDAD TÉCNICA:**

**FACTIBILIDAD DEL PROYECTO:**

**ACCIONES PROPUESTAS:**