

Universidad de la Fuerzas Armadas - ESPE



Departamento de Ciencias de la Computación

Carrera de Ingeniería de Software

Ingeniería de Requisitos de Software - NRC 27828

Proyecto

Segunda técnica de elicitación

Historias de Usuario

Grupo: 1

Integrantes:

Saraguro Leidy

Steven Egas

Alexander Ñacato

Docente: Ing. Mónica Gómez

Fecha: 11 de diciembre del 2025

GESTIÓN Y REGISTRO DE VIAJES



HISTORIAS DE USUARIO

Objetivo: Recopilar información detallada y verificada sobre cómo se realiza actualmente la gestión y el registro de viajes en la empresa, comprendiendo los pasos que ejecuta la secretaria en su trabajo diario, la información que maneja, las coordinaciones que realiza y las dificultades que enfrenta, mediante una conversación guiada y participativa que permita identificar con claridad las actividades reales del proceso.

Participantes

- **Facilitador:** Leidy Saraguro
- **Secretaria:** Wilma Vargas

Fecha: 11/12/2025

SECCIÓN 1: Documentos y Revisiones

Tema	¿Qué hago actualmente?	¿Qué información uso?	¿Qué dificultades se me presentan?
Revisión de documentos	Yo reviso todos los documentos de los conductores y de los vehículos antes de avanzar con un viaje.	Licencia, matrícula, permisos, pesas y medidas.	A veces la información que me envían no coincide con lo que el conductor realmente tiene.
Caducidades	Yo verifico las fechas de caducidad de todos los documentos que requieren renovación.	Fechas de licencia, matrícula, permisos.	Puede pasar que un documento esté por caducar y no se detecte a tiempo porque todo es manual.
Información de conductores	Yo manejo los datos de cada transportista.	Datos personales, licencia, seguro IESS.	A veces los conductores no actualizan sus documentos.
Información de vehículos	Yo reviso que cada vehículo tenga todos sus papeles y permisos en regla.	Matrícula, permisos, pesas y medidas, seguro IESS.	Si falta algo, se retrasa todo el proceso.
Información de contenedores	Cuando trabajamos con puertos, yo llevo la información de los contenedores.	Turnos, datos de contenedores, requisitos del puerto.	Los puertos cambian horarios o disponibilidad y toca ajustarse.
Información sensible	Yo manejo información delicada, como el tipo de carga, la hora del traslado y la unidad que va a hacer el viaje.	Datos de carga, horarios, unidad asignada.	Esta información debe ser cuidada por seguridad (robos).

Datos que no pueden cambiarse	Yo sé que hay datos del viaje que ya no se pueden cambiar una vez que se cierra, como la información de la carga.	Tipo de carga, datos de la guía.	Cambiar estos datos puede causar problemas con aduana.
--------------------------------------	---	----------------------------------	--

SECCIÓN 2: Asignación de unidades

Tema	¿Qué hago actualmente?	¿Qué información uso?	¿Qué dificultades se me presentan?
Aprobación del gerente	Yo recibo la orden del gerente cuando ya se llegó a un acuerdo para realizar un viaje.	Hablo directamente con él por llamada o en persona.	A veces la aprobación tarda porque el acuerdo económico demora.
Elección de la unidad	Yo soy quien elige la unidad más cercana para ese viaje, según la información que tengo disponible.	Llamadas y WhatsApp con conductores y coordinador.	A veces no tengo la ubicación exacta y eso complica escoger.
Ubicación de unidades	Yo me entero dónde está cada unidad preguntando al coordinador o al propio conductor.	Llamadas y WhatsApp.	A veces lo que dice el conductor no coincide con la realidad.
Comunicación con coordinador	Yo le paso la información del viaje al coordinador para que él siga el proceso con el transportista.	WhatsApp o llamada.	Si él no recibe respuesta del transportista, todo se retrasa.
Comunicación con transportista	Yo confirmo con el transportista detalles del viaje y le envío la información necesaria.	WhatsApp.	A veces no responde, hay mala señal o contesta tarde.

Factores críticos	Yo debo revisar bien el peso, tipo de carga, distancia y permisos antes de mover cualquier unidad.	Datos de carga y documentación.	Si algo de esto no está en regla, tengo que detener el proceso.
--------------------------	--	---------------------------------	---

SECCIÓN 3: Cancelaciones y cambios

Tema	¿Qué hago actualmente?	¿Qué información uso?	¿Qué dificultades se me presentan?
Cancelaciones	Cuando hay problemas en aduana, ruta o con el transportista, muchas veces me toca cancelar el viaje.	Una vez que todo está confirmado, yo elimino el viaje para evitar confusiones.	Yo, el coordinador y el transportista.
Reprogramaciones	Cuando el puerto o el punto de entrega cambia horarios o disponibilidad, me toca ajustar la fecha u hora.	Actualizo los datos y aviso a todos los involucrados.	Yo, gerente, coordinador y transportista.
Problemas en ruta	Cuando pasa algo en la vía (derrumbes, cierres, inseguridad), me toca informar y coordinar lo que se debe hacer.	Consulto con el coordinador y el conductor qué alternativa seguir.	Yo, coordinador, transportista.

● SECCIÓN 4: Situaciones complicadas

Tema	¿Qué hago actualmente?	¿Qué información uso?	¿Qué dificultades se me presentan?
Tareas que toman más tiempo	A mí se me va mucho tiempo en revisar documentos manualmente, confirmar por WhatsApp, buscar rutas seguras o coordinar con puertos.	Tareas que toman más tiempo	A mí se me va mucho tiempo en revisar documentos manualmente, confirmar por WhatsApp, buscar rutas seguras o coordinar con puertos.
Errores frecuentes	Muchas veces lo que reportan los conductores no coincide con lo que realmente pasa en el viaje.	Errores frecuentes	Muchas veces lo que reportan los conductores no coincide con lo que realmente pasa en el viaje.
Información difícil de obtener	Me cuesta conseguir información real del estado de las vías, disponibilidad en puertos o la ubicación exacta de las unidades.	Información difícil de obtener	Me cuesta conseguir información real del estado de las vías, disponibilidad en puertos o la ubicación exacta de las unidades.
Problemas de comunicación	Hay conductores que no responden rápido, hay mala señal o se atrasan en confirmar información.	Problemas de comunicación	Hay conductores que no responden rápido, hay mala señal o se atrasan en confirmar información.

SECCIÓN 5: Observaciones finales de la secretaria

.....