

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 elicitation

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 secretaría 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

.....