



**Proyecto: Sistema para Gestión y control de viajes**

**MINUTA ENTREVISTA**

*Elicitación de requisitos.*

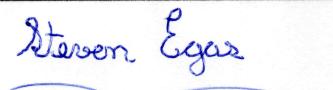
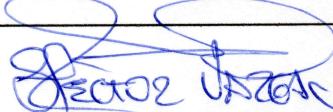
**Acta N° 001**

**Fecha:** 22/11/2025

**Lugar:** Machachi, Av. Pablo Guarderas, Calle principal: Velasco Ibarra, Calle secundaria: Calle de los Panzas, N248

**Hora de:** 18h00 - 19h00

**Asistentes:**

Nombre	Puesto	Firmas
Steven Egas	Entrevistador	
Héctor Vargas	Entrevistado	
	Asistente	

**Objetivo de la Entrevista:**

Recopilar información precisa sobre el proceso actual de gestión y control de viajes de la compañía, con el propósito de comprender cómo se registran los viajes y se asocian los datos de conductores, clientes, destinos y fechas, mediante una entrevista virtual estructurada que permita identificar necesidades y puntos críticos del proceso.

**Resultados de la entrevista:**

ORD.	Pregunta	Respuesta
1	¿Qué personas intervienen en el registro y control de viajes dentro de la compañía?	<p>El promotor informó que la empresa está conformada por la gerencia, dos secretarías, un coordinador y el presidente. Estos actores son los responsables de ejecutar diariamente las actividades relacionadas con la logística de transporte de carga pesada, con el fin de ofrecer y operar los servicios prestados a distintas empresas.</p>
2	¿Existen roles distintos para quienes registran, supervisan o aprueban viajes?	<p>El cliente nos expresó que cada persona de la empresa tiene su rol fundamental entre ellos tenemos</p> <p><b>Gerente:</b> Es el encargado de ofrecer los servicios de transporte de carga pesada a las empresas que los requieran. Supervisa operaciones generales y coordina con el presidente temas relacionados con precios, rutas y acuerdos comerciales.</p> <p><b>Presidente:</b> Trabaja a la par con el gerente. Se encarga de realizar conversatorios sobre precios y rutas. Además de supervisar el trabajo de las secretarías.</p> <p><b>Secretarías:</b> Son las responsables de toda la documentación de transportistas y vehículos. Entre sus funciones principales están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisar documentos de conductores y verificar caducidades.</li> <li>● Revisar documentos de vehículos (matrícula, permisos, pesas y medidas).</li> <li>● Gestionar información de contenedores cuando las unidades trabajan en puertos.</li> </ul> <p><b>Coordinador:</b> Mantiene comunicación directa con las secretarías, el gerente, el presidente y los conductores. Entre sus funciones se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Proveer disponibilidad de unidades a las empresas.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar seguimiento a las unidades durante los viajes.</li> </ul>
3	¿Quién autoriza la aprobación de un viaje antes de que se realice?	<p>La aprobación del viaje la realiza el gerente una vez que se llegó a un acuerdo económico, en donde se fija un precio por el viaje y la empresa y el gerente dialogan hasta llegar a ese acuerdo. Después de eso, el gerente da la orden a la secretaría para que gestione las unidades, elija la unidad más cercana posible y se realice el viaje.</p>
4	¿Qué información considera cada tipo de usuario indispensable para realizar su trabajo?	<p>El cliente nos indicó que en cada rol se maneja diferente tipo de información la cual es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente Maneja la información del acuerdo económico con la empresa y el tipo de carga al momento de realizar el viaje.</li> <li>• Secretaria: Maneja la información del transportista, del vehículo y del peso de carga que el vehículo soporta.</li> <li>• Presidente: Maneja la información de la carga disponible, el lugar donde van a recibir la mercancía y las personas que van a recibirla.</li> <li>• Coordinador: Maneja la información de dónde está la unidad y el tiempo que recorre la unidad.</li> </ul>
5	¿Qué errores son más frecuentes cuando se registra o consulta viajes?	<p>El cliente nos supo recalcar que los errores más frecuentes al momento de realizar el proceso de registro y consulta se deben a que el transportista y el sistema logístico no concuerdan muchas veces, lo cual causa conflictos.</p>
6	¿Cuál es el procedimiento actual para registrar un viaje, desde que se solicita hasta que se completa?	<p>El solicitante, que es la empresa a la cual se presta el servicio, se pone en contacto con la empresa solicitando que necesita que una carga se movilice a un lugar. Esta información llega a la secretaría o a gerencia. En caso de que llegue a gerencia, el gerente se contacta con la secretaría, quien es la responsable de dar</p>

		la autorización para que se mueva la carga y se asigne un transportista y una unidad. Luego, ellas pasan la información al coordinador y, del coordinador, al transportista.
7	¿Qué datos se utilizan para registrar viajes?	Hay factores que se deben tomar en cuenta. Primero, la carga: se considera el peso de la carga, el tipo, la distancia y los kilómetros por recorrer. En el caso del transporte, se requiere la matrícula del vehículo, el permiso de pesos y medidas, y la documentación del conductor al día, incluyendo la licencia de conducir. Para los puertos, se deben cumplir los pasos correspondientes y verificar que el conductor esté asegurado al IESS, además de que el vehículo también cuente con el seguro del IESS.
8	¿Cuáles de estos datos son más sensibles y que deben protegerse con mayor cuidado?	Los datos sensibles serían el tipo de carga que se va a transportar, la hora en que se realizará el traslado y la unidad encargada del transporte. Debido a los robos que suceden en las vías, nos recalcó que esta información debe ser protegida con mayor precaución.
9	¿Qué información nunca puede ser modificada una vez que un viaje está cerrado?	Dentro de la ruta existen guías donde constan todos los datos de lo que se está transportando. Si esta información cambia o difiere de lo que se registra en otras instancias, pueden generarse confusiones, especialmente porque la aduana verifica todo lo relacionado al tipo de carga. Por ello, una vez que el viaje está cerrado, esta información nunca puede ser modificada.
10	¿Cómo se gestionan las cancelaciones de viajes?	Las cancelaciones de viajes se gestionan considerando primero las posibles causas, entre ellas: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Problemas con la aduana.</li> <li>● Inconvenientes en la ruta prevista, como deslizamientos u otras afectaciones.</li> <li>● Conflictos entre el transportista y el sistema de gestión actual.</li> </ul> Una vez que se confirma que el viaje debe cancelarse, la secretaría es la encargada de realizar el procedimiento final, eliminando el viaje del sistema para evitar inconsistencias en la información.

11	¿Cómo se gestionan reprogramaciones de viajes?	Las reprogramaciones ocurren cuando la empresa cliente confirma que la carga ya está lista o que el lugar de descarga la puede recibir. También ocurre cuando, especialmente en puertos, se cambian horarios o fechas por temas de disponibilidad, custodia o turnos. La empresa ajusta horarios y fechas según la coordinación del puerto o del punto de entrega.
12	¿Qué criterios utiliza la empresa para determinar si un viaje fue exitoso o no?	Un viaje se considera exitoso si la carga llega en buenas condiciones, dentro del tiempo programado, sin contratiempos, y si se cumplen los tiempos de ruta y descarga que las empresas exigen.
13	¿Qué retrasos en el registro de viajes generan mayor impacto en la operación?	Los retrasos más críticos incluyen: conductores que no responden o no llegan a tiempo, problemas en la vía (tráfico, derrumbes), dificultades para registrarse en garitas, vehículos con averías que obligan a reasignar unidades y retrasos en la confirmación logística vía WhatsApp.
14	¿La empresa utiliza rutas predefinidas o se planifican de forma manual según cada caso?	La empresa utiliza rutas predefinidas, especialmente cuando se paga por kilómetro. Sin embargo, estas rutas pueden modificarse manualmente cuando existen problemas en la vía o por disposiciones de la empresa cliente. También se consideran seguridad, derrumbes, cierres y disponibilidad de vías alternas.
15	¿Cómo se planifican las rutas y cuál es el tiempo promedio de un viaje?	Las rutas se planifican considerando el peso y tipo de carga, el estado actual de las vías y la seguridad por riesgo de robos. No dio un tiempo promedio específico.
16	¿Qué factores se consideran para elegir una ruta?	Los factores principales son el estado de la vía, la peligrosidad (robos), la distancia y el tiempo estimado para llegar al destino. También se busca proteger la carga y el transporte.
17	¿Qué dispositivos considera útiles para optimizar el control de viajes?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualmente usan principalmente el teléfono móvil.</li> <li>• WhatsApp es el medio crítico para avisos, turnos y comunicación.</li> <li>• La Agencia Nacional de Tránsito ahora exige GPS en unidades por seguridad.</li> </ul>

18	<p>¿Qué datos deben incluir los reportes operativos para que sean útiles en la toma de decisiones?</p>	<p>El entrevistado indicó que los reportes operativos deben incluir datos técnicos esenciales de la carga, específicamente: peso, ancho y altura. Mencionó que esta información es fundamental para definir rutas seguras, ya que ciertas carreteras o túneles no permiten el paso de cargas sobredimensionadas. Por ello, los reportes deben facilitar la selección de rutas adecuadas, priorizando la seguridad del transporte incluso si implica recorrer distancias más largas.</p>
19	<p>¿Qué actividades dependen directamente de la disponibilidad del aplicativo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La entrega de la carga.</li> <li>● La carga de productos (depende de horarios en agencias).</li> <li>● Proveer: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rutas</li> <li>○ Horarios de llegada</li> <li>○ Gestión de contratiempos</li> <li>○ Información de descarga.</li> </ul> </li> <li>● El aplicativo debe permitir reportar problemas durante el viaje en tiempo real.</li> </ul>
20	<p>¿Quién utiliza estos reportes y para qué propósito?</p>	<p>De acuerdo con el entrevistado, los reportes son utilizados por gerentes, secretarias, coordinadores y transportistas. Su propósito principal es asegurar que la carga llegue sin daños, permitir una correcta planificación operativa y garantizar la seguridad tanto de la empresa como del cliente. Los reportes sirven como guía para controlar el estado del transporte y tomar decisiones informadas durante el proceso logístico.</p>
21	<p>¿Qué procesos actuales consumen más tiempo y deberían optimizarse mediante el aplicativo?</p>	<p>No se respondió directamente, aunque se mencionan indirectamente actividades que consumen tiempo: búsqueda de rutas seguras, comunicación por WhatsApp, verificaciones manuales, averiguar estado de vías, problemas de registro manual en puertos.</p>
22	<p>¿Cómo imagina el crecimiento de su empresa y cómo espera que el aplicativo se adapte?</p>	<p>El entrevistado señaló que la empresa proyecta crecimiento en su flota de transporte, actualmente conformada por 50 unidades, además de mejoras en infraestructura y capacitación del personal. En cuanto al aplicativo, espera que sea fácil de usar para todos transportistas, personal administrativo y operadores logísticos y que esté orientado</p>

		al uso móvil. Asimismo, destacó que la herramienta debe apoyar la optimización de tiempos y facilitar la comunicación, considerando que los transportistas son remunerados por kilómetro recorrido y requieren procesos ágiles para mejorar su eficiencia.
--	--	--

### Aspectos importantes abordados en la entrevista

1. **Estructura organizacional y roles:** La empresa cuenta con 5 actores clave (gerencia, dos secretarias, coordinador y presidente), cada uno con funciones específicas y diferenciadas en el registro, supervisión y aprobación de viajes.
2. **Proceso de aprobación centralizado:** El gerente es el responsable de autorizar viajes tras llegar a acuerdos económicos con las empresas clientes, delegando luego la gestión operativa a las secretarias.
3. **Información sensible y crítica:** Los datos más sensibles que requieren protección son el tipo de carga, hora del traslado y unidad asignada, debido a los riesgos de robo en las vías.
4. **Información inmutable:** La documentación en guías de ruta nunca puede modificarse una vez cerrado el viaje, ya que la aduana verifica esta información.
5. **Problemas operacionales actuales:** Los conflictos entre el transportista y el sistema logístico son frecuentes, siendo los retrasos en registro una limitante causada principalmente por comunicación manual vía WhatsApp y problemas de conectividad.
6. **Gestión de rutas flexible:** Las rutas se planifican considerando estado de vías, seguridad, distancia y peso de carga. Existen rutas predefinidas, pero se replantean según circunstancias (derrumbes, cierres, robos).
7. **Criterios de éxito:** Un viaje exitoso se mide por la entrega segura del producto en el tiempo programado, sin contratiempos en ruta.
8. **Necesidad de automatización:** La empresa actualmente funciona de manera manual (WhatsApp, llamadas telefónicas) y requiere optimización mediante tecnología GPS, geocercas y un aplicativo que funcione 24/7.
9. **Visión de crecimiento:** La empresa aspira a expandir su flota (actualmente 50 unidades), mejorar infraestructura, capacitar personal y contar con un aplicativo intuitivo que beneficie tanto a transportistas como a operadores logísticos.