**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL**

**DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**

****

**.**

**SISTEMA INFORMÁTICO EN AMBIENTE WEB Y APLICACIÓN MOVIL PARA LA GESTIÓN DE RESERVA DE PAQUETES TURÍSTICOS Y ASESORÍA MIGRATORIA EN LA AGENCIA DE VIAJES MARTÍNEZ TRAVEL & TOURS DEL MUNICIPIO DE SAN VICENTE.**

**PRESENTADO POR:**

**BORIS RICARDO MIRANDA AYALA MA14049 FIRMA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**JUAN CARLOS MOZ ALFARO MA14031 FIRMA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**EUNICE ABIGAIL PINEDA HENRÍQUEZ PH11009 FIRMA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**SAN VICENTE, LUNES 17 DE FEBRERO DE 2020**

**DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

La agencia de viajes surge en el año 2009 como un negocio familiar, realizando excursiones nacionales y en Centroamérica, vía terrestre, orientados desde un principio en la calidad, seguridad, además del profesionalismo en cada uno de sus tours, promoviendo paquetes turísticos a lo largo de todo el mundo, realizando circuitos en más de 20 países incluyendo tanto Europeos como Asiáticos, gracias al éxito obtenido en cada uno de esos viajes surge lo que hoy en día es una agencia de viajes llamada MARTINEZ TRAVEL & TOURS siendo de alta calidad y completos los servicios que ofrecen a sus clientes.

Actualmente, las agencias de viajes se enfrentan día a día a diversos cambios, debido a factores tales como: entorno económico turbulento, tecnológico, mayores exigencias por parte de los consumidores, aumento de la competencia, reducciones en las comisiones por parte de las líneas aéreas u otros proveedores.

La agencia de viajes promociona sus servicios a través de boletines, trípticos, página web, Facebook y contactando a sus clientes a través de llamadas telefónicas, las cuales son realizadas por tres personas que han sido contratadas para brindar atención al cliente en horas hábiles, además cuenta con el equipo informático necesario para almacenar y difundir la información que el cliente solicite.

A consecuencia de lo mencionado anteriormente se utilizarán diferentes tecnologías web donde los usuarios disfruten de una experiencia de uso ágil, cómodo y veloz, desarrollando así, un Sistema Informático con ambiente web que permite optimizar los procesos comerciales y administrativos. Gracias al sistema será posible gestionar los expedientes, consolidar la información de contacto de los distintos hoteles con los que trabaja la agencia, administrar la parte de asesoría migratoria, gestionar las reservas, realizar citas, promocionar los distintos paquetes turísticos y ofertas de temporada. Sumado a eso se realizará una aplicación móvil para Android donde los clientes podrán interactuar con los administradores y cotizar los paquetes de mayor preferencia, todo ello con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido a los clientes y así como de todos los movimientos del negocio.

**OBJETIVOS**

**OBJETIVO GENERAL**

* Desarrollar un sistema informático en ambiente web para la gestión de los servicios turísticos en la agencia de viajes Martínez Travel & Tours del municipio de San Vicente, con el fin de agilizar los procesos comerciales y administrativos.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* Promocionar los distintos servicios con los que cuenta la empresa para maximizar sus ingresos.
* Implementar un canal de comunicación en tiempo real entre la administración y los usuarios, de manera que reciban notificaciones de todos los paquetes turísticos y promociones vigentes, con el motivo de aumentar el flujo de personas que contratan los servicios de la empresa.
* Realizar un seguimiento a los clientes desde el momento que realiza una cita o consulta, hasta que contrata un servicio.
* Ofrecer una gestión clara de todos los contactos con los que cuenta la empresa, sean estos hoteles, dueños de transporte, guías turísticos, restaurantes, entre otros.

**JUSTIFICACIÓN:**

Los sistemas informáticos juegan un papel cada vez más importante en las organizaciones empresariales modernas, hasta el punto de condicionar su éxito o fracaso en un entorno económico y social tan dinámico y turbulento como el que caracteriza el mundo, por lo tanto, es importante implementar un Sistema Informático en la agencia de viajes para garantizar la supervivencia en un entorno tan competitivo y exigente como el actual.

El sistema informático creará una propuesta que sirva para mejorar sus procesos en mercadeo y venta logrando mejor rentabilidad, además de ofrecer un canal de comunicación en tiempo real entre la administración con los usuarios, para que reciban notificaciones sobre todos los paquetes turísticos y promociones vigentes, con el objetivo de aumentar el flujo de personas que contratan los servicios de la empresa.

La tecnología es una de muchas herramientas con la que cuentan los administradores para enfrentar el cambio, actualmente la agencia de viajes Martínez Travel & Tours no cuentan con un Sistema Informático que le permita gestionar de manera eficiente los distintos servicios que ofrecen como lo son: paquetes turísticos dentro y fuera del país, asesoría migratorias, venta de boletos aéreos y renta de vehículos, en la actualidad únicamente cuentan con una página web estática en la cual solo se publica información básica de la agencia.

Los procesos en la agencia tales como registro de clientes, reserva y asesoría se llevan manualmente y no existe una comparación de datos estadísticos sobre los tours adquiridos.

Se tienen, como beneficiarios del sistema:

* Beneficiarios Directos

o Administrador (1 persona): el cual obtendrá los beneficios de: innovación tecnología para la agencia de viajes, resguardo de información de clientes, gestión clara de todos los contactos con los que cuenta la empresa, sean estos hoteles, dueños de transporte, guías turísticos, restaurantes, entre otros.

o Atención al Cliente (3 personas): teniendo comunicación en tiempo real entre la administración y los usuarios, promocionando los distintos servicios con los que cuenta la empresa (tours, paquetes, cargo expreso, alquiler de vehículos) a través de la página web y la aplicación móvil.

* Beneficiarios Indirectos
* Clientes (1000 al año aproximadamente): Son quienes interactuarán con el sistema constantemente, ya que algunos clientes viajan internacionalmente hasta 3 veces al año, asisten a excursiones nacionales, además de hacer o recibir envíos por cargo expreso

**ALCANCES:**

Elsistema informático se enfocará en diferentes módulos los cuales se describen posteriormente.

* Control de Cotizaciones:
  + Generación de cotización de Paquetes
  + Generación de cotización de Tours
  + Generación de cotización de Vehículos
  + Generación de cotización de Vuelos.
* Control de Clientes:
  + Registrar de clientes
  + Modificar clientes
  + Dar Baja/Alta
  + Catálogo de clientes
  + Reporte de servicios adquiridos por cliente.
* Control de Asesorías:
  + Registro de información migratoria
  + Programación de citas (las citas se realizan dentro de la agencia).
* Control de Ingresos:
  + Ingresos en asesorías
  + Ingresos en ventas de vuelos
  + Ingresos en paquetes
  + Ingresos en tours
  + Ingresos en cargo express
  + Reportes por cada cálculo de Ingresos.
  + Estadística de Ganancias obtenidas
* Control de Contactos:
  + Registro de Proveedores
    - Alojamiento (hoteles, camping, casas rurales, etc.)
    - Transportes (aéreo, ferroviario, por carretera, marítimo, etc.)
    - Restaurantes (restaurantes y bares)
    - Ocio y diversión (parques temáticos y acuáticos, discotecas, clubs nocturnos, bingos, casinos, etc.)
    - Naturaleza (parques y espacios naturales, etc.)
    - Cultura (museos, monumentos, teatro, cine, festivales, gastronomía, fiestas tradicionales, etc.)
    - Deportes (instalaciones deportivas públicas, deportes acuáticos, deportes de aventura, deportes de nieve, montañismo, etc.)
  + Modificar Proveedores
  + Dar baja/alta
  + Reportes
* Control de Paquetes:
  + Registrar paquetes turísticos
  + Modificar paquetes
  + Dar Baja/Alta
  + Registro (aéreo, terrestre, marítimo, etc)
  + Disponibilidad de reserva
  + Pre Chequeo
    - Registro de pre chequeo
    - Modificar pre chequeo
    - Dar Baja/alta
* Control de Tours:
  + Registro de planificación turística.
  + Modificar planificación turística.
  + Dar baja/alta
  + Registro (aéreo, terrestre, marítimo, etc)
  + Disponibilidad de reserva
  + Pre Chequeo
    - Registro de pre chequeo
    - Modificar pre chequeo
    - Dar Baja/alta.
* Control de Vehículos:
  + Registro de vehículos
  + Modificar vehículos
  + Dar baja/alta.
  + Disponibilidad de vehículo para alquilar.
  + Mantenimiento de Vehículos
  + Registro de préstamo
  + Reportes
* Control de Cargo Expreso
  + Registro de encomienda
  + Modificación de encomienda
  + Dar baja/alta
  + Calculo de costo por encomienda
  + Actualizaciones de envío de paquetes
  + Reporte
* Seguridad
  + Usuarios
    - Registro de usuario
    - Modificar usuario
    - Dar alta/baja
  + Bitácora
  + Recuperación de contraseña
* Ayuda
* Respaldo y restauración

En la Página Web el cliente tendrá las siguientes opciones:

* Registro de cliente
* Cotización de los diferentes Servicios
* Adquirir tours, paquetes, rentar vehículos, cargo Expreso.
* Realiza pago en línea.
* Realizar cita para pagar en agencia.
* Realizar cita para asesoría Migratoria
* Chat en tiempo real con el personal de Atención al cliente.
* Video-llamada con el personal de atención al cliente.

La Aplicación móvil para Android/IOS tendrá las siguientes opciones:

* Registro de clientes
* Cotización:
  + Paquetes
  + Tours
  + Vehículos
  + Cargo Expreso
* Atención al cliente
  + Chat

**LIMITACIONES:**

* Dada la naturaleza de la empresa, el sistema deberá estar disponible en todo momento, tanto por el personal administrativo, así como clientes, por lo que se deberá incurrir en gastos de servicios web, dominio, hosting, certificados ssl, base de datos etc.
* Atención de clientes solo estará disponible de 8:00 AM a 5:30 PM de lunes a viernes y los días sábados de 8:00 AM A 12:30 PM
* Cobro de comisiones por la utilización de servicios de pago en línea.
* Para el desarrollo de aplicaciones hibridas con Xamarin será necesario contar con productos Apple (Mac, iphone).

**OBSERVACIONES:**

* La institución cuenta con equipo informático capaz para la instalación del sistema informático.
* Cuenta con servicio de internet las 24 horas del día.
* La información sobre promociones de la agencia de viajes está diseñada en una página web diseñada con wordpress
* Los datos de reservas y promociones son realizados a mano y digitalizados en documentos de word.
* Los usuarios cuentan con el conocimiento suficiente respecto a las tecnologías de información que permitirán el uso adecuado del sistema.

**UBICACIÓN:** Segunda Avenida Sur, Barrio El Centro, #4D a 150mts del Parquecito Infantil, San Vicente, El Salvador.

