

UNIVERSIDAD BOLIVIANA DE INFORMÁTICA

CARRERA INGENIERÍA DE SISTEMAS



**UNIVERSIDAD BOLIVIANA
DE INFORMÁTICA**

Proyecto de grado

**Sistema de Gestión y Optimización de Recursos para Agencias de
Turismo y Guía en una App móvil de Viajes.**

Postulante: MIGUEL ANGEL HUAYCHO HERMOZO

Tutor:

Revisor:

La Paz – Bolivia

2023

Antecedentes

Los sistemas de información de agencias de turismo son herramientas informáticas diseñadas para apoyar las actividades de reserva y gestión de viajes y servicios turísticos. Estos sistemas suelen incluir una base de datos de destinos turísticos, hoteles, vuelos, alquiler de coches y otras opciones de transporte, así como un módulo de reservas y un módulo de gestión de clientes.

Los sistemas de información de agencias de turismo se han desarrollado a lo largo de las últimas décadas, junto con el crecimiento del sector turístico y el aumento de la demanda de servicios de reservas y gestión de viajes en línea. Estos sistemas han permitido a las agencias de turismo proporcionar un servicio más eficiente y rápido a sus clientes, y han mejorado la capacidad de las agencias para gestionar grandes volúmenes de reservas y clientes.

Los primeros sistemas de información de agencias de turismo surgieron en la década de 1970, y eran principalmente utilizados por las grandes agencias de viajes para gestionar sus reservas y clientes. A medida que la tecnología ha avanzado, estos sistemas se han vuelto más sofisticados y están disponibles para agencias de turismo de todos los tamaños. Muchos de estos sistemas ahora están disponibles en línea, lo que permite a las agencias de turismo ofrecer servicios de reservas y gestión de viajes en línea a sus clientes.

En la actualidad, los sistemas de información de agencias de turismo son una herramienta esencial para cualquier agencia de turismo que desee proporcionar un servicio eficiente y competitivo a sus clientes. Estos sistemas pueden incluir una amplia variedad de funcionalidades, como la reserva de vuelos, hoteles y alquiler de coches, la gestión de clientes y la generación de informes y estadísticas. Además, muchos sistemas de información de agencias de turismo están integrados con sistemas de pago en línea y pueden ser utilizados para procesar pagos y emitir facturas electrónicas.

Introducción

En un entorno económico cada vez más competitivo, como el actual, las empresas necesitan disponer de sistemas de información que constituyan un instrumento útil para controlar su eficiencia y que proporcionen un alto grado de visibilidad de las distintas actividades que se realizan en sus procesos productivos o de prestación de servicios para servir de apoyo en la toma de decisiones.

Estas necesidades se detectan, en mayor o menor medida, en todos los sectores económicos. Precisamente en los últimos años, el sector servicios y, en especial, el subsector turístico, han reflejado una tendencia positiva de crecimiento en todo el estado boliviano, pero fue afectado con los últimos acontecimientos de salud.

El sector turístico, a su vez, es un sector muy amplio ya que dentro de él pueden diferenciarse empresas de características muy variadas, tales como hoteles, agencias de viaje, clubes de golf, restaurantes, cámpings, apartamentos, palacios de congresos y ferias, parques temáticos, etc. No obstante, como ya se ha indicado, el objetivo de este trabajo se centra concretamente en el estudio de agencias de viaje.

Antes de la pandemia, el turismo era uno de los sectores de más rápido crecimiento en el mundo. De acuerdo a cifras de la Organización Mundial del Turismo, en 2018 el número de llegadas de turistas internacionales en todo el mundo alcanzó los 1,400 millones. Asimismo, el 2018 fue el séptimo año consecutivo durante el cual el crecimiento de las exportaciones de turismo (+4%) superó el crecimiento de las exportaciones de mercancías (+3%). Además, la industria de viajes y turismo representó un 10,4% del PIB mundial y una proporción similar en empleo en 2018, mostrando el papel vital que juega en la economía global.

Las agencias de viajes son empresas que se especializan en diferentes tipos de servicios en beneficio del viajero tales como reservación de boletos y alojamiento en hoteles, programación de tours, arrendamiento de autos, biking, trakins etc.; y que acercan el producto turístico al cliente.

Las agencias de viaje se dividen en dos categorías principales: las agencias mayoristas, encargadas de diseñar paquetes turísticos, y las agencias de contacto directo con el cliente, responsables de su venta.

Algunas funciones de las agencias de viajes es asesorar y dar información al cliente, es mediadora, es decir, saca los pasajes y es productora ya que, confecciona los productos de los servicios que se vende.

Las agencias de viajes desempeñan diversas funciones, que incluyen asesorar y proporcionar información al cliente, actuar como intermediarias al gestionar la reserva de pasajes y ejercer un papel productor al elaborar los servicios que se ofrecen.

Los paquetes turísticos básicos incluyen la estadía y el boleto aéreo. Además, existen opciones más completas que abarcan la estadía, boletos, transporte, excursiones y, en muchos casos, las comidas, todo ello adaptado a las características del hotel y del propio paquete.

Descripción del problema

Las agencias de turismo a menudo enfrentan diversos problemas en la parte administrativa, que pueden afectar su eficiencia operativa y su capacidad para brindar servicios de calidad. Algunos de los problemas comunes incluyen:

Gestión de Reservas Ineficiente: Dificultades para gestionar reservas de viajes, tours y otros servicios de manera eficaz, lo que puede dar lugar a errores en las fechas.

Gestión de Pagos: Problemas en la gestión de pagos, facturación y cobro de los clientes, lo que puede dar lugar a retrasos en los pagos o problemas de flujo de efectivo.

Marketing y Promoción: La falta de estrategias efectivas de marketing y promoción puede limitar la adquisición de nuevos clientes y la retención de clientes existentes.

Capacitación de guías: Problemas relacionados con la capacitación y la retención del guías, lo que puede afectar la calidad del servicio al cliente y la eficiencia operativa.

Cumplimiento Normativo: Desafíos para mantenerse al día con las regulaciones y requisitos legales en la industria turística, lo que puede dar lugar a sanciones o multas.

Tecnología Obsoleta: El uso de sistemas obsoletos de gestión que dificultan la automatización de procesos y la adaptación a las tendencias tecnológicas actuales.

Formulación del problema

Se busca proporcionar una base sólida para la formulación de estrategias y soluciones que permitan a estas agencias mejorar su gestión y, en última instancia, ofrecer experiencias de viaje más satisfactorias a sus clientes.

¿Cuáles son las principales ineficiencias en la gestión de reservas que enfrentan las agencias de turismo y cómo afectan la operación diaria?

¿Cómo afecta la falta de control de inventarios a la capacidad de las agencias para ofrecer productos y servicios turísticos de manera eficiente?

¿Cuáles son los principales obstáculos en la comunicación con proveedores y cómo influyen en la disponibilidad y los precios de los servicios turísticos?

¿Cuáles son las estrategias de marketing y promoción más efectivas para atraer y retener clientes en la industria de las agencias de turismo?

¿Cuáles son las implicaciones legales y regulatorias más importantes que enfrentan las agencias de turismo y cómo se pueden abordar de manera efectiva?

¿Cómo puede la implementación de tecnologías más avanzadas y sistemas de gestión modernos ayudar a abordar los problemas administrativos en las agencias de turismo?

¿Cuáles son las mejores prácticas en la capacitación y retención del personal en el contexto de las agencias de turismo?

¿Cómo pueden las agencias de turismo desarrollar planes de gestión de crisis efectivos para enfrentar situaciones imprevistas?

Identificación del problema

Tras un minucioso análisis de los desafíos actuales que enfrentan las agencias de turismo en cuanto al control, gestión de información, organización de viajes y administración del personal, se ha identificado que la principal barrera reside en la carencia de un sistema automatizado que garantice un funcionamiento eficiente.

Adicionalmente, se observa que los datos almacenados están desactualizados y las pérdidas de información ocasionan retrasos en la elaboración de informes y reportes cruciales para la toma de decisiones adecuadas. Por tanto, se propone la implementación de un sistema de administración y gestión que aborde de manera efectiva los desafíos experimentados por estas agencias y proporcione soluciones a medida.

Objetivos.

Objetivo general

Como la creación e implementación de un sistema web de información para la agencia de turismo JIWAKI representa una solución integral destinada a mejorar la gestión de los servicios turísticos, optimizar el proceso de reservas y fomentar la colaboración entre los diferentes proveedores de servicios turísticos.

Objetivos específicos

1. **Establecer una base de datos centralizada con información relevante para el éxito del negocio:** Esto implica la creación de una base de datos que almacene de manera organizada y segura la información fundamental para la operación de la agencia, como datos de clientes, proveedores, itinerarios de viajes.
2. **La mejora de la eficiencia en los procesos operativos, como las reservas, las reclamaciones y la gestión de clientes:** Es un objetivo crítico para las agencias de turismo. Este objetivo se centra en la necesidad de automatizar y optimizar los procedimientos asociados con estas áreas clave de operación. La automatización de las reservas de viajes, por ejemplo, puede reducir los errores humanos, agilizar el proceso y garantizar una asignación precisa de recursos, como habitaciones de hotel o plazas en tours.
3. **Aumentar la visibilidad de los servicios y productos ofrecidos:** Se busca implementar estrategias y herramientas que aumenten la visibilidad de los servicios y productos de la agencia en el mercado, lo que puede incluir la promoción en línea, la participación en ferias de turismo, etc.
4. **Automatizar y optimizar los procedimientos de registros de pago:** El objetivo aquí es simplificar y agilizar el proceso de registros de pago, reduciendo errores y tiempos de procesamiento.
5. **Establecer un sistema de seguimiento para los viajes:** Se busca implementar un sistema que permita un seguimiento en tiempo real de los viajes de los clientes, brindando información actualizada sobre horarios, cambios y eventos relevantes durante el viaje.
6. **Mejorar la comunicación entre la agencia y sus clientes:** Se implementan canales de comunicación efectivos, como aplicaciones móviles o sistemas de mensajes, para mantener a los clientes informados y atender sus consultas de manera eficiente.
7. **Ofrecer una mejor experiencia de usuario:** El objetivo final es la experiencia de los clientes al interactuar con la agencia, desde la reserva hasta la finalización del viaje, a través de una interfaz fácil de usar y un servicio eficiente.

Límites y alcances.

A. Límites:

- a) **Límites de Cobertura Geográfica:** El sistema de información se aplica específicamente a las operaciones y servicios de la agencia de turismo en una región geográfica determinada. Fuera de esta región, el sistema no tiene influencia ni control.
- b) **Límites de Funcionalidad:** El sistema se enfoca exclusivamente en la automatización y optimización de los procesos relacionados con las reservas de viajes, la gestión de quejas y la atención al cliente. No se extiende a otras áreas operativas de la agencia.
- c) **Límites Temporales:** El sistema se implementa con un enfoque a corto y mediano plazo para lograr mejoras en la eficiencia operativa. No abarca una estrategia a largo plazo para la agencia de turismo.
- d) **Límites de Integración:** El sistema opera dentro de la infraestructura tecnológica existente de la agencia y puede estar limitado por la capacidad de integrarse con otros sistemas o bases de datos externos.
- e) **Límites de Personal:** El sistema se utiliza para mejorar la eficiencia en los procesos operativos, pero no reemplaza completamente la necesidad de personal humano en funciones clave, como la toma de decisiones estratégicas.
- f) **Límites de Acceso:** El acceso al sistema está restringido a empleados autorizados dentro de la agencia de turismo. El acceso externo o público está limitado a interfaces específicas diseñadas para clientes o partes interesadas.
- g) **Límites de Seguridad:** Se aplican medidas de seguridad para proteger la integridad de los datos y la información del sistema, pero no se puede garantizar una seguridad absoluta.

B. Alcances:

- a. El sistema proporcionara información detallada sobre los destinos turísticos.
- b. El sistema ofrecerá una variedad de paquetes turísticos personalizados.
- c. El sistema proporcionara información a guías como a clientes.
- d. El sistema proporcionara información sobre las tarifas, viajes, promociones.

Justificación.

Justificación técnica.

Actualmente existen herramientas de código libre, que pueden ser de gran utilidad para el desarrollo de software. Estas herramientas han mejorado su usabilidad y su interface de usuario, haciéndolas más intuitivas y fáciles de usar. Esto permite obtener resultados óptimos en el desarrollo de sistemas.

Justificación económica.

Un sistema de información de turismo ofrece numerosas ventajas económicas para el sector turístico. Estas ventajas incluyen:

1. **Mejorar la eficiencia operativa:** Un sistema de información de turismo permite a las empresas recopilar y analizar datos específicos para mejorar la gestión de sus operaciones. Esto puede reducir los costos operativos, mejorar la productividad y aumentar los ingresos.
2. **Mejorar el servicio al cliente:** Un sistema de información de turismo permite a las empresas ofrecer información actualizada y precisa sobre los destinos turísticos, así como proporcionar orientación personalizada a los clientes. Esto aumenta la satisfacción del cliente y, por lo tanto, el número de visitas.
3. **Fomentar la innovación:** Un sistema de información de turismo ofrece conocimiento y herramientas para identificar tendencias emergentes y desarrollar

nuevos productos y servicios. Esto puede ayudar a las empresas a aprovechar las oportunidades de crecimiento.

Justificación social.

La implementación de un sistema de información para agencias de turismo tendría un impacto significativo en la comodidad de los viajeros al planificar sus travesías. Los turistas podrían acceder fácilmente a una amplia gama de información, que incluye detalles sobre destinos, tarifas, ubicaciones y recomendaciones proporcionadas por los proveedores de servicios de la agencia de turismo. Esto, a su vez, empoderaría a los viajeros para tomar decisiones informadas y personalizadas acerca de sus destinos y modalidades de viaje.

Adicionalmente, un sistema de información dedicado a agencias de turismo impulsaría la eficiencia de los agentes de viajes. Esto les permitiría ahorrar tiempo al acceder a datos relevantes sobre destinos, tarifas, ubicaciones y sugerencias de manera más ágil. Asimismo, podrían ofrecer recomendaciones aún más precisas a los clientes, ya que contarían con una comprensión más profunda y actualizada de las opciones disponibles en el mercado.

Alcances y aportes.

El presente proyecto pretende analizar la situación actual para la sistematización de los procesos de una agencia de turismo. Donde se identifican los siguientes alcances.

1. **Registro ordenado de los viajes:** El sistema Gestionara y registrara toda la información por cada viaje que se realice.
2. **Control y registro del personal:** Almacenara datos de los clientes, administradores, guías.
3. **Facilitar la búsqueda de información:** Filtrara historial de viajes realizados por agencia de viaje.
4. **Historiales de registros:** Guardara información de viajes

5. **Control de entradas y salidas de viajes:** Almacenara los inicios de viajes ya llegadas y los momentos de lugares donde se encuentran.
6. **Galerías por viaje:** Gestionará la galería de imágenes por viaje.
7. **Accesos de usuarios y clientes a el sistema:** Gestiona los accesos por administrador a la plataforma del administrador y los clientes a la plataforma móvil.
8. **Reportes de viajes:** Generará Reportes por viajes tanto para entregar a las entidades correspondientes.
9. **Repostes por mes:** Filtrara reportes por mes cuantos viajes se realizaron, destinos, clientes, guías, Vehículos y estados.
10. **Accesos para la plataforma móvil:** El cliente o turista podrá ver todas las fotografías que se realizaron en el transcurso del viaje.
11. **Gestión por de galerías por guía turístico:** El guía podrá fotografiar los sucesos que suceda en el viaje desde la aplicación móvil para luego publicarlo a internet.
12. **Gestión de información y publicación de destinos:** Almacenará información de los destinos que brinda la agencia de turismo y así el cliente obtendrá un catálogo por agencia de turismo.