**UNIVERSIDAD BOLIVIANA DE INFORMÁTICA**

**CARRERA INGENIERÍA DE SISTEMAS**



**Proyecto de grado**

**Sistema de Gestión y Optimización de Recursos para Agencias de Turismo**

Postulante: MIGUEL ANGEL HUAYCHO HERMOZO

Tutor:

Revisor:

**La Paz – Bolivia**

**2022**

**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.

**Formulación del problema**

El principal desafío en la implementación de un sistema para agencias de turismo radica en la optimización de la integración de múltiples procesos internos, que abarcan desde la gestión de clientes y el seguimiento de pagos, hasta la administración de tarifas, confirmación de servicios, distribución de ingresos entre departamentos y la gestión de la clientela. Resolver esta problemática demanda una solución eficaz que posibilite una coordinación efectiva de todas estas operaciones, con el propósito de mejorar la eficiencia y efectividad global de la empresa.

**Descripción del problema**

Al implementar un sistema de agencias de turismo es la integración de los diferentes procesos existentes en la empresa, como la gestión de reservas, el registro de clientes, el seguimiento de los pagos realizados, la administración de las tarifas, los envíos de confirmaciones, la distribución de ingresos entre los diferentes departamentos, la gestión de los clientes, etc.

**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**

La creación de un sistema 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.

Esta solución se materializa a través de una plataforma de datos centralizada que brinda una gestión integral de los servicios turísticos, abarcando la administración de viajes, reservas, procesamiento de pagos, atención al cliente, generación de informes y análisis, así como facilitando la comunicación efectiva entre los distintos proveedores involucrados.

**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. **Mejorar la eficiencia en procesos operativos como reservas, reclamaciones y gestión de clientes:** Este objetivo se enfoca en la automatización y optimización de los procedimientos relacionados con las reservas de viajes, la gestión de quejas y la atención al cliente, con el fin de agilizar estas actividades y mejorar la satisfacción del cliente.
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. **Implementar un sistema para el seguimiento del personal:** Esto implica el desarrollo de herramientas que faciliten el seguimiento y la gestión del personal de la agencia, optimizando la asignación de tareas y recursos.
7. **Mejorar la comunicación entre la agencia y sus clientes:** Se busca implementar canales de comunicación efectivos, como aplicaciones móviles o sistemas de mensajes, para mantener a los clientes informados y atender sus consultas de manera eficiente.
8. **Reducir los costes de procesamiento de datos:** Busca la implementación de procesos automatizados que reduzcan la necesidad de intervención humana en tareas de procesamiento de datos, lo que a su vez puede disminuir los costos operativos.
9. **Ofrecer una mejor experiencia de usuario:** El objetivo final es mejorar 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.**

1. Limites:
2. **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 viaje y detalles de reservas.
3. **Mejorar la eficiencia en procesos operativos como reservas, reclamaciones y gestión de clientes:** Este objetivo se enfoca en la automatización y optimización de los procedimientos relacionados con las reservas de viajes, la gestión de quejas y la atención al cliente, con el fin de agilizar estas actividades y mejorar la satisfacción del cliente.
4. **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.
5. **Automatizar y optimizar los procedimientos de facturación:** El objetivo aquí es simplificar y agilizar el proceso de facturación de la agencia, reduciendo errores y tiempos de procesamiento.
6. **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.
7. **Implementar un sistema para el seguimiento del personal:** Esto implica el desarrollo de herramientas que faciliten el seguimiento y la gestión del personal de la agencia, optimizando la asignación de tareas y recursos.
8. **Mejorar la rentabilidad de la agencia mediante el análisis de datos:** Este objetivo se centra en la implementación de herramientas de análisis de datos para tomar decisiones más informadas que impulsen la rentabilidad de la agencia.
9. Alcances:
   1. El sistema puede proporcionar información detallada sobre los destinos turísticos.
   2. El sistema puede ofrecer una variedad de paquetes turísticos personalizados.
   3. El sistema puede proporcionar información sobre los horarios de los vuelos, hoteles, etc.
   4. El sistema puede proporcionar información sobre las tarifas de los vuelos, hoteles, etc.

**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 a sistematización de los procesos de realiza 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.

**Metodología.**

Los métodos utilizados en el desarrollo del sistema de administración de agencia de turismo detallamos a continuación.

1. **Análisis de Requerimientos:** Esta etapa es la primera fase del desarrollo del sistema, en donde se identifican los requerimientos necesarios para satisfacer las necesidades del usuario. Esto incluye la recopilación de información, entrevistas con el usuario, la definición de funcionalidades, la evaluación de los costos, la gestión de riesgos y la definición de los plazos.
2. **Diseño de la Base de Datos:** En esta etapa se diseña un esquema de base de datos capaz de almacenar y administrar la información necesaria para el sistema. Esto incluye la definición de tablas, relaciones entre ellas, restricciones, índices, etc.
3. **Desarrollo del Software:** Esta etapa es la más importante del proceso, ya que aquí se lleva a cabo el desarrollo del software. En esta etapa se programan los módulos y funcionalidades necesarias para que el sistema funcione adecuadamente.
4. **Pruebas y Validación:** Esta etapa se encarga de verificar que el sistema cumple con los requerimientos establecidos. Se realizan pruebas unitarias y de integración para verificar que el sistema funciona adecuadamente.
5. **Implementación:** Esta etapa se encarga de llevar el sistema al entorno de producción. En esta etapa se realizan tareas como la instalación de hardware y software, la configuración de los servidores, la creación de usuarios, la migración de datos, la seguridad y el control de versiones.
6. **Soporte y Mantenimiento:** Esta etapa se encarga de realizar tareas de mantenimiento y soporte del sistema. Esto incluye la solución de problemas, el ajuste de parámetros, la actualización de los datos, el aumento de la seguridad, el análisis de rendimiento, etc.

**Implementación.**

**Interface de usuarios**

* HTML

**Interface de apariencia**

* CSS
* Boostrap

**Interface de comportamiento**

* Javascript
* Typescript
* Jquery (Jquery UI)
* Angular

**Interface de la lógica y aplicación**

* Php
* C#

**Plataforma móvil**

* Ionic
* Capacitor

**Lenguaje de consulta a las bases de datos**

* Mysql
* Sqlite
* LocalStorage

**Servicios externos**

* Google firebase
* Google maps
* Onesignal

**Consumo de datos e interacción con la base de datos**

* Xml
* JSON

**Arquitectura**

* MVC
* MVVM