**CAPITULO I**

**1-1 INTRODUCCIÓN**

En el contexto de un entorno económico altamente competitivo, las empresas buscan sistemas de información eficaces para optimizar su eficiencia y obtener una visión completa de sus operaciones. Este desafío se manifiesta en diversos sectores, y el turismo destaca como uno de los más dinámicos en Bolivia, con un crecimiento positivo notable.

Dentro de la vasta industria turística, que abarca desde establecimientos hoteleros hasta parques temáticos, este trabajo se enfoca específicamente en el análisis detallado de las agencias de viaje, con JIWAKY como el caso de estudio central.

JIWAKY, en su calidad de agencia de viajes, se especializa en una amplia gama de servicios para el viajero, que incluyen reservas de boletos, tours, alquiler de autos, alquiler de bicicletas y más. La agencia se distingue por acercar de manera personalizada el producto turístico a sus clientes. La estructura organizativa de JIWAKY comprende agencias mayoristas, encargadas de diseñar paquetes turísticos, y agencias minoristas, que representan el contacto directo con el cliente y son responsables de las ventas.

Las funciones clave de JIWAKY abarcan desde proporcionar información detallada a los clientes hasta actuar como intermediarios en la gestión de reservas, desempeñando además un papel productor al confeccionar productos y servicios únicos. Los paquetes turísticos de JIWAKY incluyen desde excursiones hasta opciones que incorporan comidas, todo adaptado a las características específicas de cada paquete. Este trabajo explorará en profundidad el funcionamiento y las dinámicas de JIWAKY como representante destacado en el sector de agencias de viaje.

**1-2 ANTECEDENTES**

Los sistemas de información en agencias de turismo son herramientas fundamentales diseñadas para respaldar las actividades de reserva y gestión de servicios turísticos. En este contexto, la agencia de turismo JIWAKY busca aprovechar estas soluciones informáticas para ofrecer un servicio eficiente y competitivo a sus clientes.

Es importante destacar que, a diferencia de otras agencias, JIWAKY aún no cuenta con un sistema moderno y sigue utilizando tecnología más antigua, lo que puede limitar la eficiencia de sus operaciones y retrasar sus movimientos en el dinámico mercado turístico actual.

Estos sistemas suelen integrar una base de datos completa que abarca destinos turísticos, opciones de alojamiento, vuelos, alquiler de vehículos y otros medios de transporte. Además, cuentan con módulos dedicados a las reservas y la gestión de clientes, permitiendo una administración eficaz de grandes volúmenes de reservas y clientes.

A lo largo de las décadas, estos sistemas han evolucionado en paralelo al crecimiento del sector turístico y la creciente demanda de servicios de reservas en línea. Inicialmente utilizados por grandes agencias de viajes en la década de 1970, han pasado a ser herramientas sofisticadas y accesibles para agencias de todos los tamaños. La disponibilidad en línea de muchos de estos sistemas ha permitido que las agencias ofrezcan servicios de reservas y gestión de viajes en línea a sus clientes.

En la actualidad, los sistemas de información en agencias de turismo abarcan una amplia variedad de funcionalidades esenciales, como la reserva de vuelos, hoteles y alquiler de coches, la gestión de clientes, y la generación de informes y estadísticas. JIWAKY reconoce la importancia de estas herramientas para mantenerse competitiva y eficiente en el dinámico mercado turístico actual, y se propone modernizar sus operaciones para estar a la vanguardia del sector.

**1-3 PROBLEMÁTICA**

**1-3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La agencia de turismo JIWAKY se encuentra frecuentemente enfrentando diversos desafíos en su gestión administrativa, los cuales pueden incidir negativamente en su eficiencia operativa y en la prestación de servicios de calidad. Entre los problemas más recurrentes se encuentran:

* **Registro y Gestión de Clientes:** La agencia JIWAKY enfrenta la carencia de un sistema eficiente para almacenar y gestionar información detallada sobre sus clientes.
* **Registro y Administración de Paquetes Turísticos:** La falta de un sistema organizado para registrar y actualizar información sobre los paquetes turísticos ofrecidos constituye un desafío.
* **Seguimiento y Planificación de Viajes Turísticos:** La agencia carece de una herramienta que permita llevar un seguimiento adecuado de los viajes realizados y planificados.
* **Gestión de Personal en JIWAKY:** Existe una necesidad imperante de una plataforma que facilite la gestión de información sobre el personal de la agencia, incluyendo roles, responsabilidades y datos relevantes.
* **Apoyo a el Marketing:** La carencia de estrategias efectivas de apoyo al marketing y promoción puede limitar significativamente la adquisición y retención de clientes.
* **Modernización Tecnológica:** El uso de sistemas obsoletos de gestión representa un obstáculo para la automatización de procesos y la adaptación a las tendencias tecnológicas actuales.
* **Gestión Ineficiente de Reservas:** Las dificultades para gestionar eficazmente las reservas de viajes, tours y otros servicios pueden resultar en errores significativos en las fechas.
* **Registro de Comprobantes de Pago:** Pérdida de comprobantes de pago representa un desafío significativo en la gestión financiera de la agencia.
* **Generación de Reportes e Informes:** Se enfrenta un problema recurrente en la generación de informes, lo cual conlleva pérdida de datos y retrasos notables.
* **Demora en Transferir Multimedia del Viaje a los Clientes:** Experimenta demoras significativas en la entrega de imágenes y videos a los clientes.

**1-3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo podemos abordar los desafíos fundamentales que enfrenta la agencia de turismo JIWAKY en la gestión de clientes, paquetes turísticos, seguimiento de viajes y gestión de personal, así como apoyar al marketing, superar la tecnología obsoleta y resolver problemas en la gestión financiera, como la pérdida de comprobantes de pago, generación de reportes, evitar retrasos en informes y agilizar la entrega de multimedia a los clientes para mejorar su competitividad y eficiencia operativa?

**1-4 OBJETIVOS.**

**1-4.1 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar e implementar un sistema integral en la agencia de turismo JIWAKY que aborde de manera efectiva los desafíos en la gestión de clientes, paquetes turísticos, seguimiento de viajes y gestión de personal. El objetivo es mejorar significativamente la eficiencia operativa de la agencia al proporcionar soluciones tecnológicas modernas, apoyo a el marketing, y mejorar la gestión financiera para optimizar procesos clave como la generación de reportes, evitar retrasos en informes, y agilizar la entrega de multimedia a los clientes.

**1-4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* **Registro y Gestión de Clientes:** Implementar un sistema eficiente de gestión de clientes que permita almacenar y gestionar de manera detallada la información de los clientes de JIWAKY.
* **Registro y Administración de Paquetes Turísticos:** Desarrollar un sistema organizado para el registro y actualización de información sobre los paquetes turísticos ofrecidos por la agencia.
* **Seguimiento y Planificación de Viajes Turísticos:** Implementar un sistema que facilite el seguimiento preciso de los viajes realizados y planificados.
* **Gestión de Personal en JIWAKY:** Establecer un modulo que simplifique la gestión de información sobre el personal, incluyendo roles *(Administrador, subadministrador y guías) y* datos relevantes para mejorar la eficiencia operativa.
* **Apoyo al Marketing:** Desarrollar post en el sistema en apoyo a el marketing y promoción que impulsen la adquisición y retención de clientes, fortaleciendo la posición competitiva de JIWAKY.
* **Modernización Tecnológica:** Actualizar los sistemas obsoletos de gestión para permitir la automatización de procesos y asegurar la adaptación a las tendencias tecnológicas actuales.
* **Gestión Eficiente de Reservas:** Establecer un módulo para gestionar eficazmente las reservas de viajes, reduciendo errores.
* **Registro de Comprobantes de Pago:** Establecer un módulo seguro y eficiente para el registro y almacenamiento de comprobantes de pago.
* **Generación de Reportes e Informes:** Resolver los problemas recurrentes en la generación de informes, asegurando la integridad de los datos y eliminando retrasos notables en el proceso.
* **Agilización en la Transferencia de Multimedia:** Desarrollar e implementar una aplicación móvil que permita a los guías fotografiar y cargar instantáneamente imágenes al sistema web. Esta solución agilizará el proceso de compartir multimedia con los clientes que hayan realizado el viaje, reduciendo de manera significativa las demoras en la entrega de imágenes y videos. El objetivo es mejorar la experiencia del cliente al proporcionar un acceso más rápido y eficiente a contenido visual relevante.

**1-5 JUSTIFICACIÓN**

**1-5.1 ECONÓMICA**

La justificación económica de implementar el sistema web de información y la aplicación móvil para guías turísticos y turistas en la agencia de turismo JIWAKI se sustenta en la perspectiva de que esta inversión tecnológica resultará en un retorno de inversión ROI (Retorno de la Inversión) favorable. A continuación, se detallan los aspectos fundamentales de esta justificación económica:

* **Ahorro de costos operativos:** La automatización de procesos reducirá significativamente los costos operativos relacionados con la gestión manual de reservas, facturación y otros procesos administrativos. Se espera una disminución en los costos de personal y recursos, lo que contribuirá a un flujo de efectivo más positivo.
* **Mejora de la eficiencia:** El sistema mejorará la eficiencia en la planificación y ejecución de viajes, lo que permitirá atender a más clientes con los mismos recursos o incluso menos. Esto conlleva una reducción de costos y un aumento potencial en la rentabilidad.
* **Incremento de ingresos:** La capacidad de atraer nuevos clientes y mejorar la retención de clientes existentes a través de una oferta de servicios más eficiente y una mejor experiencia del cliente puede aumentar los ingresos de la agencia.
* **Reducción de errores:** La disminución de errores en la gestión de información evitará costos asociados con la corrección de errores y la posible insatisfacción del cliente, lo que podría resultar en pérdida de ingresos.
* **Mayor competitividad:** Mantenerse al día con la tecnología es esencial para mantener la competitividad en la industria del turismo. La implementación del sistema mejorará la imagen de JIWAKI y su capacidad para competir con otras agencias.
* **Análisis de datos mejorado:** La generación de informes precisos y la capacidad de tomar decisiones basadas en datos mejorarán la toma de decisiones estratégicas, lo que puede resultar en inversiones más efectivas y, en última instancia, en un mayor retorno de inversión.

En conjunto, la inversión en este sistema web de información está respaldada por la expectativa de que los ahorros de costos, el aumento de ingresos y la mejora en la eficiencia llevarán a un ROI positivo a lo largo del tiempo. Esto justifica económicamente la implementación del sistema como una inversión estratégica para el crecimiento y la rentabilidad a largo plazo de la agencia de turismo JIWAKI.

**1-5.2 SOCIAL**

En el marco de nuestra investigación, se concentra en la creación e implementación de un sistema web de información y una aplicación móvil destinados a guías turísticos y turistas dentro de la agencia de turismo JIWAKI. Más allá de los beneficios económicos que esta inversión puede generar, es esencial poner de relieve los aspectos sociales que desempeñan un rol fundamental en la justificación de este proyecto.

* **Enriquecimiento de la experiencia del turista:** Uno de los pilares fundamentales de esta iniciativa es enriquecer la experiencia de los turistas que visitan nuestra región. La aplicación móvil permitirá a los viajeros acceder de forma sencilla a información relevante acerca de destinos, actividades y servicios turísticos, lo que mejorará su estancia y posiblemente motive visitas repetidas.
* **Fomento al turismo:** La iniciativa tiene como propósito promover el turismo sostenible al proporcionar información sobre prácticas responsables y la conservación del entorno natural y cultural. Esto contribuirá a la promoción de un turismo responsable y beneficioso tanto para la comunidad como para el entorno medioambiental.
* **Accesibilidad universal:** La inclusión de características de accesibilidad en la aplicación móvil garantizará que las personas puedan disfrutar plenamente de los servicios turísticos, promoviendo así la inclusión social y la equidad.
* **Fomento del desarrollo:** La capacitación de la comunidad local en la operación y el mantenimiento de la tecnología utilizada en este proyecto proporcionará una valiosa oportunidad para el desarrollo de habilidades y competencias en el campo de la tecnología, beneficiando a los habitantes locales.
* **Promoción de la identidad cultural local:** La incorporación de información sobre la cultura y la historia locales en la aplicación móvil contribuirá a preservar y promover la herencia cultural de la región, aspecto esencial para la identidad y el orgullo de la comunidad.

En resumen, la justificación social de este proyecto no se limita a consideraciones económicas, sino que resalta cómo el proyecto tendrá un impacto positivo y en la experiencia de los turistas. Esto refuerza la importancia del proyecto en términos de responsabilidad social y desarrollo comunitario.

**1-5.3 TÉCNICA**

La justificación técnica para la implementación del sistema web de información y la aplicación móvil en la agencia de turismo JIWAKI es un componente esencial en el desarrollo de este proyecto. Aquí te presento cómo podrías abordar la justificación técnica:

* **Selección de tecnología adecuada:** La elección de un sistema web y una aplicación móvil como solución tecnológica está respaldada por la versatilidad y la accesibilidad que estas plataformas ofrecen. Además, las tecnologías web y móviles se han convertido en estándares en la industria, lo que garantiza la compatibilidad y la capacidad de adaptación futura.
* **Optimización de la experiencia del usuario:** La implementación de una aplicación móvil permitirá a los usuarios acceder a información y servicios de manera rápida y conveniente desde sus dispositivos móviles. Esto mejora significativamente la experiencia del usuario y la accesibilidad a los recursos turísticos.
* **Integración de funcionalidades:** La elección de tecnologías adecuadas permitirá la integración de funcionalidades clave, como la gestión de reservas, la consulta de itinerarios, la geolocalización y la personalización de la experiencia del usuario. Estas capacidades son esenciales para el éxito de la agencia de turismo.
* **Escalabilidad y mantenibilidad:** La elección de tecnologías escalables y de fácil mantenimiento garantizará que el sistema pueda crecer con las necesidades de la agencia y mantenerse actualizado a medida que evolucionen las tendencias tecnológicas.
* **Optimización de recursos y eficiencia operativa:** La automatización de procesos y la centralización de datos a través de un sistema web y una aplicación móvil permitirán una gestión más eficiente de recursos, lo que reducirá costos operativos y mejorará la eficiencia en la operación diaria.
* **Adaptación a futuras innovaciones:** La elección de tecnologías flexibles y adaptables permitirá a la agencia de turismo JIWAKI estar preparada para aprovechar futuras innovaciones tecnológicas y mantenerse competitiva en un entorno en constante cambio.

En resumen, la justificación técnica se basa en la selección de tecnologías adecuadas que permitirán la optimización de la operación de la agencia de turismo, mejorarán la experiencia del usuario y asegurarán la seguridad y la escalabilidad del sistema a largo plazo.

**1-6 LÍMITES Y ALCANCES.**

**1-6.1 DELIMITACIONES:**

* **Límites de cobertura geográfica:** El sistema de información se aplica específicamente a las operaciones y servicios de la agencia de turismo JIWAKY en una región geográfica determinada (La Paz - Bolivia). Fuera de esta región, el sistema no tiene influencia ni control.
* **Límites de funcionalidad:** El sistema está diseñado exclusivamente para la automatización y mejora de los procesos asociados con las reservas de viajes, Registro y gestión de clientes, registro y administración de paquetes turísticos, seguimiento y planificación de viajes turísticos, gestión de personal en JIWAKY, apoyo al marketing, modernización tecnológica, registro de comprobantes de pago, generación de reportes e informes, y agilización en la transferencia de multimedia. su enfoque se limita específicamente a estas áreas operativas de la agencia, sin abarcar otras funciones.
* **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.
* **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.
* **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.
* **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.

**1-6.2 ALCANCES:**

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

**1-7 NOVEDADES TECNOLÓGICAS**

La innovación tecnológica en el sistema de gestión de recursos para agencias de turismo, Guía en una aplicación móvil de viajes radica en la integración de diversas tecnologías y componentes avanzados, dando lugar a una solución completa y altamente eficiente. Entre las tecnologías destacadas se encuentran:

* **Accesibilidad Universal:** La inclusión de características de accesibilidad en la aplicación móvil garantiza que personas con discapacidades o necesidades especiales puedan disfrutar plenamente de los servicios turísticos, lo que es un enfoque moderno y ético.
* **Tecnologías de Almacenamiento Local en la Aplicación Móvil:** El uso de SQLite y LocalStorage permite un almacenamiento eficiente de datos en dispositivos móviles, lo que mejora el rendimiento y la eficiencia de la aplicación.
* **Integración de Servicios de Mapas y Geolocalización:** La incorporación de Google Maps en la aplicación permite a los usuarios navegar y explorar destinos con facilidad, lo que mejora la experiencia de viaje.
* **Uso de Formatos de Datos Modernos (XML y JSON):** La transmisión de datos en formato JSON y XML permite una comunicación eficiente entre el cliente y el servidor, lo que mejora la velocidad y la precisión de la aplicación.
* **Interacción entre Cliente, Guía y Administrador:** El sistema facilita la conexión entre clientes, guías y administradores a través de la aplicación móvil, permitiéndoles compartir recursos multimedia entre sí de manera fluida y colaborativa.
* **Mejora de Funcionalidades Offline:** Las funcionalidades offline han sido potenciadas para brindar a los guías la capacidad de capturar fotografías incluso en situaciones sin conexión a internet. Cuando se recupera la conexión, la aplicación facilita la exportación de multimedia al sistema web, garantizando así una experiencia continua y sin interrupciones. Esta mejora asegura que, incluso en entornos con conectividad intermitente, los guías puedan documentar visualmente sus experiencias y compartir contenido de manera eficiente una vez restaurada la conexión.