**PROYECTO**

**COLO TUR**

**Integrantes:** Favaro Juan Cruz - 1802353

Menel Angelo - 1804789

Vietto Santiago - 1802890

**Materia:** Sistemas de Información

**Profesor:** Jorge Alejandro Marchesini

**Cátedra:** A - Comisión 1

**Año:** 2020



**Índice**

[**INTRODUCCIÓN**](#_q3ppndn4s3ex) **3**

[**DEFINICIÓN DEL PROYECTO**](#_r2quvvja30an) **4**

[1.1 Elección de la empresa y área](#_9dce9glz8wh3) 4

[**ESTUDIO PRELIMINAR**](#_ib1av1mxt3zx) **4**

[2.1 Organigrama](#_a4ouhejyauj5) 4

[Planteamiento del proyecto](#_phqp8el9nrcu) 6

[2.3 Objetivo y Alcance](#_wmnnub5ce9va) 6

[2.4 Plan del Proyecto](#_wk28sgdco755) 6

[**ANÁLISIS DE LA EMPRESA**](#_dawzzcmzt7yh) **6**

[3.1 Formulario de entrevistas](#_s017mbk2izsb) 6

[3.2 Informe de entrevistas](#_uotebprtdh4) 6

[3.3 Análisis de resultado, relevamiento y procedimientos](#_8hjrha52murr) 6

[3.4 Diagnóstico](#_nrus59facp2q) 7

[**DISEÑO DE LA EMPRESA**](#_kclg48s1c1m) **9**

[4.1 Definición de objetivos y límites](#_8j9ak0naqpfd) 9

[4.2 Diagrama SIPOC](#_stgx4moc24z0) 10

[4.3 Propuesta de los componentes del sistema](#_u2gqbtdn3cu6) 10

[**CONCLUSIÓN**](#_szaj8nr0ogh7) **10**

[**BIBLIOGRAFÍA**](#_ewcqwzi1rd4o) **12**

# 

# INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo tiene como finalidad realizar el análisis de una empresa basada en el turismo en la localidad de Villa Carlos Paz, llamada “**Colo Tur**”. En donde el sector productivo está orientado a realizar excursiones y viajes personalizados alrededor de toda la provincia de Córdoba.

Para lograr, como objetivo, el estudio de esta empresa, realizamos un diagrama de Gantt con todas las tareas a realizar en los meses de Abril, Marzo y Junio, el cual nos sirvió de guía para la finalización del proyecto, y para así tener un relevamiento de la empresa, dentro del área de “Viajes y Reservas”. Posterior a esto, por medio de llamadas telefónicas, se logró comunicar con el dueño de la empresa para así poder acceder a la información requerida y llevar a cabo un análisis lo más detallado posible.

Nuestro objetivo además es conocer en detalles el desarrollo del trabajo dentro del área elegida, como así también aquellas personas que llevan a cabo la misma, en donde para ello se realizó una serie de entrevistas de forma virtual. Y haciendo uso de distintas herramientas como diagramas BPM’s, diagramas SIPOC, entre otras, las cuales nos facilitarán el entendimiento paso a paso de los procesos dentro del área y también el hecho de poder plantear diversas mejoras de los mismos para así lograr una mayor optimización de recursos y/o tiempos de la empresa.

## DEFINICIÓN DEL PROYECTO

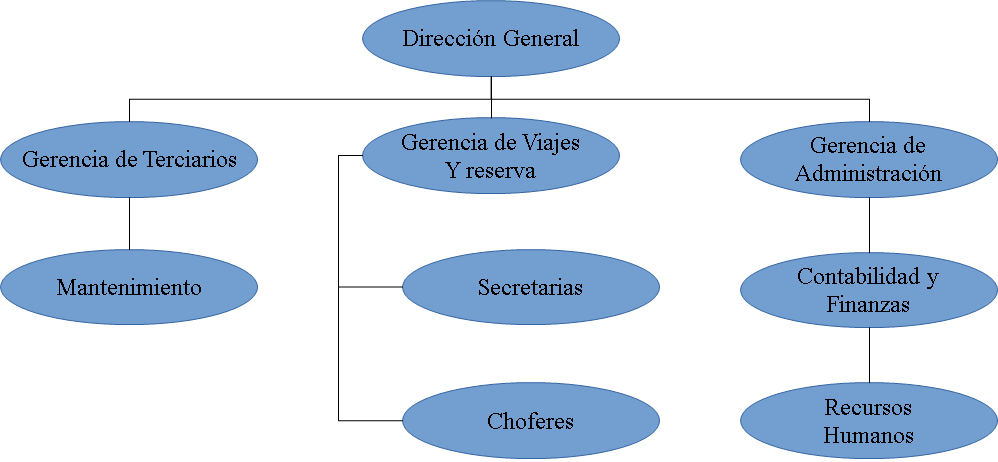
### 1.1 Elección de la empresa y área

La empresa con la que trabajaremos en este proyecto es una empresa de transporte relacionado al turismo. El nombre de dicha empresa es COLO TUR aunque su razón social es Napoleon SRL.

La empresa esta localizada en Alvear 196 esq. Alberdi en el local 1 , Villa Carlos Paz; desde hace 10 años.

## ESTUDIO PRELIMINAR

### 2.1 Organigrama



Tiene como funciones principales, la logística y transporte de turistas, estudiantes y además traslados personales.

La empresa cuenta con 6 colectivos (modelos entre 2013 y 2018) de 45 asientos y 24 asientos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Clientes | Proveedores | Competidores |
| * Empresas de viaje y turismo, especialmente de Buenos Aires y Rosario. * Escuelas. * Gobierno de Córdoba. * Hoteles. | * Combustible (Estación de Servicio). * Gomas ( Rudy Neumaticos). * Repuestos (Mercedes Benz-COLCAR). * Carroceria (Saldivia). * Equipos A/C (Termo King). * Asientos (Faic). | * Angelica. * Cacho Lopez. * Quiroga Turismo. * Aventuras El Oso. |

Las herramientas ofimáticas con las que cuenta la empresa son:

* Calculadoras.
* Computadoras.
* Impresoras.
* Papeles y lapiceras.
* Teléfonos.

Actualmente tiene como sistema informático una página web, este mismo es comprada y hecho a medida, y utilizada como gestor de base de datos. Las funciones que se hacen en este gestor es:

* Cargar Pasajeros con sus respectivos datos (cantidad, hotel o lugar alojado, teléfono, identificación) a un viaje en un día específico y saldo a pagar.
* Llevar control de ventas realizadas por cada hotel y otras empresas para dar una liquidación.
* Control de gastos en gasoil, artículos de limpieza, mantenimiento e impuestos.
* Rastreo satelital de los colectivos.

Por otro lado, las funciones manuales con las cuenta son:

* Búsqueda de pasajeros en colectivos a hoteles antes del viaje.
* Hacer cobranzas de diferentes agencias y hoteles.
* Notificar a los choferes de sus próximos viajes y entregarle vía papel la lista de pasajeros a buscar en sus respectivos alojamientos.

La forma de comunicación con clientes, proveedores es mayormente personal, aunque también se comunican vía mail o whatsapp.

* No hay existencia de manuales.
* No tiene certificación de calidad.

### Planteamiento del proyecto

#### 2.3 Objetivo y Alcance

* El objetivo de este proyecto es conocer y definir aquellos procedimientos administrativos realizados por la empresa COLO TUR en su totalidad, utilizando diversas herramientas para así tener un enfoque detallado y poder realizar una mejor eficiencia en dichos procedimientos.

#### 2.4 Plan del Proyecto

* Gantt del Proyecto: [**aquí**](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cDKhGcYk5qDr0yOyI9QNjV0OCwafH3dJkCK0JaxDJNE/edit#gid=0)

## ANÁLISIS DE LA EMPRESA

\_ En este punto realizaremos un análisis enfocado al área de Gerencia de Viajes y Reservas: Secretarias y Choferes. Determinaremos sus funcionalidades y la importancia de las mismas en la empresa, en donde para ello utilizaremos una serie de entrevistas que nos servirán para obtener información y de acuerdo a ella presentar un informe de análisis completo.

### 3.1 Formulario de entrevistas

* **Modelo de entrevista del gerente de viajes y reservas:** [**aquí**](https://docs.google.com/document/d/1w_CZawpAw-yWELb9VKty_fjjGh2a_WwQe0KwuZw2AU0/edit)
* **Modelo de entrevista a los choferes:** [**aquí**](https://docs.google.com/document/d/1-CApo48xijaUmvO4CWN0x1MzNkhg_sB-FcmFdYMFrmA/edit)

### 3.2 Informe de entrevistas

* Obtención de resultados: [**aquí**](https://docs.google.com/document/d/1jhPDE4zHK41pcyZvnVaNJw2rRqsIuMKsJ8IpVwP7iC8/edit)

### 3.3 Análisis de resultado, relevamiento y procedimientos

**1-** Obtención de pasajeros y registro de sus datos y del viaje a realizar:

La **secretaria** se encarga de conseguir pasajeros para los viajes mediante la entrega de folletos a hoteles, publicidades en redes sociales, y dando información de las excursiones a los **pasajeros**.

Si los pasajeros deciden viajar, la secretaría se encargará de recopilar datos de ellos, tales como: nombre y apellido, lugar de hospedaje, número de teléfono, destino de la excursión y fecha en el sistema.

En el caso de que no viajen, el proceso termina ahí.

Una vez que se hayan cargado todos los datos, se le informará a los pasajeros horario en el que el colectivo los pasara a buscar en su hospedaje.

Por último, la secretaria imprimirá la lista de pasajeros para la fecha de la excursión del viaje y se la entregará a los **choferes** ese mismo día.

**2-** Preparación de los choferes, e inicio de la excursión:

El **chofer** empieza revisando la lista de pasajeros para verificar si está correcta; en el caso de que no lo esté, se le informará al **gerente de área**.

Si está correcta, el chofer planea una ruta de búsqueda de pasajeros y a la vez controla las cubiertas, el agua, el aceite, las luces, y que estén todos los papeles necesarios en regla,si hay algo mal, se le informa al gerente. Una vez que estén completadas estas dos tareas, pasa a buscar los pasajeros por sus respectivos hospedajes y sale de viaje.

**3-** Finalización de la Excursión:

El **chofer** revisa la unidad para asegurar que ningún pasajero se haya olvidado nada y prepara la misma para el día siguiente, si la excursión próxima es de día completo, se limpia el colectivo ese mismo día, pero si es de medio día, se limpia la mañana siguiente.  
También entrega el dinero de los pasajeros que debían abonar un saldo y la lista de pasajeros con las modificaciones correspondientes si hubo alguna. Se verifican los boletos entregados por el chofer con respecto a la lista original antes del viaje para saber si hubo alguien que no haya viajado y su motivo.

* Los BPMN se encuentran [**aquí**](https://app.diagrams.net/?state=%7B%22folderId%22:%221k8BxSzJQIUQVh6bKbfYCTzacmwmQFS3w%22,%22action%22:%22create%22,%22userId%22:%22103559768064825596505%22%7D#G1ASSwc-gp-KTp05HesVjrrF0YR6-zPiLv)

### 

### 3.4 Diagnóstico

Técnica del interrogatorio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo** | **Pregunta** | **Respuesta** |
| **Registrar pasajeros en el sistema** | | |
| **Preguntas preliminar** | ¿Por qué se hace? | Se hace para tener una lista con todos los pasajeros que van a realizar la excursión y así entregar esa lista a los choferes de cada excursión. |
| ¿Dónde se hace? | Se realiza en la ciudad de Villa Carlos Paz - Córdoba. |
| ¿Por qué se hace allí? | Se realiza este proceso en Villa Carlos Paz porque la empresa esta localizada ahí. |
| ¿Cuándo se hace? | Cada vez que hay un viaje programado y un cliente quiere realizarlo. |
| ¿Por qué se hace en ese momento? | Porque se necesitan los datos de los pasajeros al menos un dia antes de cada excursión. |
| ¿Quién lo hace? | El gerente de la empresa junto con secretaria son los encargados. |
| ¿Por qué  lo hace esa persona? | En el caso del gerente por que es el dueño y tiene conocimiento de la actividad, asi como tambien la secretaria que estan capacitado para ello. |
| ¿Cómo se hace? | Pidiendo los datos al cliente y rellenando la información necesaria en el sistema. |
| ¿Por qué  se hace de ese modo? | Ya que es oportuno aprovechar el momento en el que se pide los datos al cliente y subirlos al sistema. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Preguntas de fondo** | ¿Qué otra cosa podría hacerse? | Se podría dar una página de formulario al cliente que al rellenarse se suban sus datos directamente al sistema. |
| ¿Qué debería llevarse a cabo? | Desarrollar una página para los clientes que esté conectada al sistema para “automatizar” el llenado de datos. |
| ¿En qué otro lugar podría  hacerse? | Se podría hacer desde cualquier computadora o celular con acceso a internet. |
| ¿Dónde debería realizarse? | Debería realizarse en la oficina de la empresa en donde los clientes puedan consultar sobre diferentes excursiones. |
| ¿Cuándo podría realizarse? | Cuando contemos con el presupuesto y con alguien capaz de realizar esta tarea. |
| ¿Cuándo debería hacerse? | Podría hacerse al momento en el que la carga de pasajeros de forma manual por parte de los empleados genere demoras en las mismas. |
| ¿Qué otra persona podría  llevarlo a cabo? | Un técnico o ingeniero capaz de realizar dicho software. |
| ¿Quién debería hacerlo? | Como ya mencionamos, alguien que tenga el conocimiento para realizar esta página. |
| ¿De qué otra forma podría  realizarse? | Podría realizarse una aplicación que pida los datos del cliente para su posterior ingreso de los datos al sistema automáticamente. |
| ¿Cómo debería realizarse? | De la misma manera que el ejemplo anterior |

## DISEÑO DE LA EMPRESA

### 4.1 Definición de objetivos y límites

* Objetivos: El sistema de información actual tiene como objetivo gestionar las reservas y datos de los clientes para cada excursión y tener registrado los gastos y ventas realizadas.
* Límites/Alcance de funcionalidad: El sistema abarca desde la carga de pasajeros a cada viaje, junto con el vehículo y chofer del mismo.

Se pueden verificar viajes realizados, las excursiones que se pueden realizar, los registros y tipos de gastos, un listado de los services realizados a los colectivos, y una tabla de estadísticas de gastos, servicios mecánicos y ventas realizadas.

Uno de los límites de este sistema es que no se puede utilizar en dispositivos móviles, y es de uso exclusivo de la oficina.

### 4.2 Diagrama SIPOC

* Diagrama:[**aquí**](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XXYxhQ7n5CgsSxhye_yBOjMFfdaWgHpvbMYkMrzj-XI/edit#gid=0)

### 4.3 Propuesta de los componentes del sistema

* Registro de pasajeros:

*Input:*

* Datos de los pasajeros.
* *Process:*
* [**Manual de Procedimientos**](https://docs.google.com/document/d/1zH9XbO2Kl2TgEjLdJBf1cBg_g60la2aoKS03b6aCr0E/edit)
* *Output*

- Informe al pasajero sus datos y viaje seleccionado.

* Búsqueda de pasajeros:

*Input:*

* Buscar pasajeros.
* *Process:*
* [**Manual de Procedimientos**](https://docs.google.com/document/d/1pxsf7Xac3o2MB69boONYtJ86ofLD0BO8RpMK7baq9Cc/edit)
* *Output*

- Empezar viaje.

# CONCLUSIÓN

Como expresamos al comienzo de este proyecto, nuestro objetivo fue hacer un relevamiento al área seleccionada de la empresa, la cual es “Viajes y Reservas”, y saber a detalle el desarrollo dentro de la misma, sus funciones y quiénes las realizan.

A lo largo de todo el trabajo, hemos realizado entrevistas con la gerencia y choferes. Como también hemos relevado los procesos más importantes y propuesto mejoras de los mismos.

A través de la técnica del interrogatorio y al poder explicitar los procesos en diagramas BPMN’s pudimos observarlos en detalles y así analizarlos para poder proponer mejoras que optimicen los tiempos y recursos de éstos.

Hemos encontrado procesos a optimizar tales como el registro de pasajeros, y la búsqueda de éstos.

Para la carga de pasajeros en el sistema, actualmente quien se encarga de esta tarea es una secretaria, proponemos desarrollar un software, ya sea aplicación o página web, para “automatizar” esta tarea desde el lado de la empresa. Los clientes deberán llenar formularios indicando sus datos personales los cuales serán cargados automáticamente al sistema.

En el segundo caso, el chofer sale más temprano de lo que tendría que salir para llegar a cada alojamiento y salir a la excursión establecida en horario. Por lo tanto, nuestra propuesta es utilizar puntos de encuentro para que el chofer pueda buscar los pasajeros en un solo lugar.

# BIBLIOGRAFÍA

<https://ingenioempresa.com/diagrama-sipoc/>

<https://ingenioempresa.com/tecnica-del-interrogatorio/>

<https://economiatic.com/que-es-un-organigrama-y-como-crear-uno-online/>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>