

Proyecto de Sistema de Control de la Instrucción de los Trabajos
Realizados a los Vendedores de los Clientes de los
Talleres de Mantenimiento Automotor F.M.A.

Adriana Frases Ramos
Mónica Meneses Badillo
Alfonso Simmonds Lascarro

Fundación Universitaria San Martín
Facultad de Ingeniería de Sistemas
Barranquilla

2005

PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS
TRABAJOS REALIZADOS A LOS VEHÍCULOS DE LOS CLIENTES DE LOS
TALLERES DE MANTENIMIENTO AUTOMOTOR T.M.A.

ADRIANA FRASÉS RAMOS
MÓNICA MENESES BADILLO
ALFONSO SIMMONDS LASCARRO

Proyecto de Grado

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Asesor
Ing. Ernesto Vitoria

Firma del jurado

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
BARRANQUILLA

Barranquilla, 14 de diciembre de AÑO 2005

3.2.5 Modelo de Análisis y Diseño	34
3.2.7 Modelo de Datos	pág
INTRODUCCIÓN DEL PROYECTO	6
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO	7
1.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO	8
1.3.1 Objetivo General	8
1.3.2 Objetivos Específicos	8
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1 EL LENGUAJE DE MODELAJE UNIFICADO (UML)	9
2.2 EL PROCESO UNIFICADO	15
3. VISIÓN GENERAL DEL PROYECTO	22
3.1 PROPÓSITO, ALCANCE Y OBJETIVOS	22
3.2 ENTREGABLES DEL PROYECTO	22
3.2.1 Proyecto de Desarrollo de Software	22
3.2.2 Modelo del Negocio	23
3.2.3 Modelos de Casos de Uso con sus Especificaciones	23
3.2.4 Especificaciones Adicionales	29
3.2.5 Prototipos de Interfaces de Usuario	29

3.2.6	Modelo de Análisis y Diseño	34
3.2.7	Modelo de Datos	41
4.	ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	42
4.1	PARTICIPANTES DEL PROYECTO	42
4.2	ROLES Y RESPONSABILIDADES	42
5.	GESTIÓN DEL PROCESO	44
5.1	ESTIMACIONES DEL PROYECTO	44
5.1.1	Estimaciones de Tiempos	44
5.1.2	Estimaciones de Costos	44
5.2	PLAN DEL PROYECTO	45
5.3	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO	45
6.	CONCLUSIONES	46
7.	BIBLIOGRAFIA	47

1. PLANTILLA DE INTRODUCCIÓN DEL PROBLEMA

Este proyecto es la documentación del software realizado para el manejo de la información de los trabajos realizados a los vehículos de los clientes de los talleres de mantenimiento automotor T.M.A. En él se muestra la modelación del problema y de la solución empleada; la metodología de modelamiento usada es UML.

En el Capítulo 1 expondremos el planteamiento del problema mostrando los objetivos y la justificación de la solución sugerida; en el capítulo 2 explicamos el marco teórico en que se basa el proyecto; en el capítulo 3 abordamos la Visión General del Proyecto en la cual tocaremos temas como el propósito, el alcance y los objetivos del mismo; en el capítulo 4 se mostrará como está conformada la Organización del Proyecto, quienes serán los responsables de llevarlo a cabo; en el capítulo 5 se tratará la gestión del proceso donde se mostrarán las estimaciones realizadas en cuanto a costos y a tiempo; en el capítulo 6 se detallará el plan del proyecto, aquí nos detendremos a explicar las fases que empleamos para realizar el proyecto, en el capítulo 7 entraremos en la parte de Seguimiento y Control donde nombraremos los riesgos del proyecto.

Ante la necesidad apremiante de mantenerse en un mercado altamente competitivo que se encuentra inmerso en la globalización y ante la inminente amenaza de un Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, se hace necesario que los T.M.A. implementen estrategias que les permitan conservar sus clientes y crear nuevas relaciones.

Después de investigar sobre los procesos que se llevan a cabo en los T.M.A., se pudo determinar la necesidad de sistematizar la información de los clientes y de los trabajos que se le realizan a sus vehículos con el fin de poder realizar labores de seguimiento a los mismos y de previo aviso cuando sus vehículos requieren atención para evitar de esta manera reparaciones costosas que se han podido evitar realizando un buen mantenimiento preventivo y con esto conseguir la fidelización de los clientes.

Casos de Éxito **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los Talleres de Mantenimiento Automotor manejan la información de sus clientes manualmente en agendas diarias y la información de los trabajos que realizan a través de órdenes de trabajo, las mismas son archivadas en legajadores de acuerdo a la fecha de elaboración; el tiempo que debe invertirse en la búsqueda de una orden específica hace muy complicado consultar los trabajos que se le han realizado a determinado vehículo y de esta manera poder asesorar a su cliente en lo que el vehículo requiere. Además en muchas ocasiones se presentan pérdidas de las informaciones de contacto de los clientes, generando esto dificultad en la difusión de los servicios que prestan los talleres.

1.3 OBJETIVOS

1.2 JUSTIFICACIÓN GENERAL

Ante la necesidad apremiante de mantenerse en un mercado altamente competitivo que se encuentra inmerso en la globalización y ante la inminente amenaza de un Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, se hace necesario que los T.M.A. implementen estrategias que les permitan conservar sus clientes y crear nuevas relaciones.

Después de investigar sobre los procesos que se llevan a cabo en los T.M.A., se pudo determinar la necesidad de sistematizar la información de los clientes y de los trabajos que se le realizan a sus vehículos con el fin de poder realizar labores de seguimiento a los mismos y de previo aviso cuando sus vehículos requieren atención para evitar de esta manera reparaciones costosas que se han podido evitar realizando un buen mantenimiento preventivo y con esto conseguir la fidelización de los clientes.



Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co