

#### **DECANATO DE TURISMO**

# "Impacto en la Implementación de un Sistema de Información Integrado para el Manejo Operativo de la Terminal de Sans Souci"

#### **Sustentantes:**

**Br. Amy Espinal** 2008-2056

Br. Katherine Montes de Oca 2009-0432

**Br. Marleny Lara** 2010-0246

#### Asesor:

Lic. Carlos Basilis

Monografía para Optar por el título de:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN TURISTICA Y HOTELERA

Santo Domingo, D. N.

Abril, 2014

# **INDICE**

> Agradecimiento y Dedicatoriai
> Resumen Ejecutivoii
> Introduccióniii
CAPITURALIZACION
CAPITULO I. Los Puertos y el Sector Turismo.
1.1 Aspectos Generales1
1.1.1 Los puertos a nivel internacional6
1.1.2 Tipos de puerto y su organización operativa9
1.2 Organización de los puertos turísticos a nivel internacional 12
1.2.1 Importancia de los puertos turísticos en el sector
1.2.2 Turismo de cruceros y su importancia en el sector turismo mundial 16
1.2.3 Turismo de cruceros en la República Dominicana22
CAPITULO II. Puerto de Sans Souci como puerto turístico de la ciudad de
Santo Domingo.
2. 1 Aspecto Generales del proyecto de Sans Souci
2.1.1 Antecedentes generales del puerto de Sans Souci
2.1.2 Rentabilidad y Ventaja competitiva del puerto de Sans Souci
CAPITULO III. Implementación de un sistema de información integrado y su
importancia en el manejo operativo del puerto turístico de Sans Souci.
3. 1 Sistemas de información integrado o E.R.P40
3.1.1 Concepto de un E.R.P
3.1.2 Tipos de sistemas de información, características y componentes 46
3.1.3 Aplicación de un E.R.P y su importancia en el manejo operativo
portuario

2 Impacto en la implementación de un ERP en el proceso perativo del puerto de Sans Souci64
Conclusiónvi
Recomendacionesviii
Bibliografíaix
Anexos:
Anexo #1: Anteproyecto.
Anexo #2: Estadísticas de ocupación hotelera, por zonas. Enero, años 2009-2013.
Anexo #3: Veinte puertos más importantes del mundo.
<ul> <li>Anexo #4: Puerto de Sans Souci. Infraestructura.</li> <li>Proyecto de Revitalización y Ampliación:</li> </ul>
Anexo #5: Proceso de solicitud de un ERP a una empresa de Gestión de sistemas de información:

> Anexo #6: Logos

# **Agradecimientos y Dedicatorias**

A Dios, por iluminarnos y guiarnos en el camino correcto. Por permitirnos concluir con éxito nuestra carrera, que a pesar de todos los contratiempos, nunca nos faltó y siempre nos dio fuerzas para seguir. Pedirte padre, que nunca nos desampares y que sigas caminando con nosotros en esta nueva etapa que apenas comienza.

A nuestros padres, por darnos la vida y acompañarnos en el andar. Por darnos una educación, en valores y fe. Por creer en nosotros y nunca desampararnos. Por ser un ejemplo a seguir. Por ser padres, por ser nuestros padres, gracias.

A la Universidad APEC, por ser casa de estudio y escuela de vida donde hoy concluye una etapa que hace cuatro años inicio. Por proveernos el pan de la enseñanza y prepararnos como profesionales capaces y dignos de afrontar cualquier adversidad.

A nuestro asesor y profesor, que durante la carrera siempre brindo su mejor cara y la mejor disposición para ayudarnos. Por ser maestro y más que eso, amigo. Por hacer de las clases una forma dinámica de aprender. Por su flexibilidad y comprensión, pero sobre todo por exigirnos ya que sabe que podemos dar. Por enseñarnos, guiarnos y proveernos los conocimientos necesarios para concluir esta investigación. Por aconsejarnos siempre. Gracias!

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La investigación propuesta planteó como objetivo principal la medición del impacto en la implementación de un sistema integrado de información en el puerto de cruceros de Sans Souci, de manera que se pudiera realizar una evaluación del manejo operativo del puerto, así como de su situación actual para la enumeración de ventajas competitivas y posibles mejoras cuando se implementase el sistema integrado y los módulos considerados. Por otro lado, las distintas metodologías usadas en el proceso investigativo fueron el método de análisis, el cual permitió la realidad actual del manejo del puerto, para poder identificar el problema que existía y luego determinar si era o no importante la implementación de un nuevo sistema. A través del método de síntesis, pudimos obtener resultados o consecuencias para presentar un antes y un después del análisis de la situación planteada., es decir la relación que existía entre causa y efecto, lo que permitió evaluar los resultados de la investigación e indicar donde radicaba el problema. También se utilizó el método descriptivo, ya que mediante este se destacaron las cualidades y rasgos generales del objeto de estudio y su situación actual, lo que nos facilitó concluir la importancia de un sistema integrado en el manejo operativo y la gestión del puerto en cuestión.

## INTRODUCCION

Desde el comienzo de las civilizaciones, los grupos organizados usaban el intercambio y más adelante la negociación como herramienta para comercializar productos y servicios, adaptándose a las necesidades de sus clientes. Hoy en día, el sistema tradicional de oferta y demanda han evolucionado y con ello los medios que facilitan este proceso de forma rápida y segura.

La actividad turística, a nivel internacional, es uno de los principales renglones socioeconómicos y de ingresos de divisas, así también contribuye al fomento de la inversión extranjera, a la explotación sostenible y sustentable de las zonas donde se desarrolla dicha actividad. A través de tiempo, el turismo se ha convertido en una actividad necesaria y divido a su demanda cambiante, se ha ido diversificando la oferta y los tipos de turismo que se practican.

El turismo de cruceros como tal, ha revolucionado la industria turística y se ha convertido en uno de los tipos de turismo más relevantes.

El crecimiento y la demanda de los turista, ha convertido en una necesidad el que los países tengan un puerto apto para la recepción de cruceros, momento y espacio físico clave donde inicia el proceso de oferta y demanda, no solo del puerto al buque, sino del país a los cruceristas que pisan puerto.

En el puerto de San Souci, la mano de obra, la infraestructura, la ubicación geográfica y la calidad en el servicio, son características propias del puerto. Cuenta con un servicio portuario, en general, capaz de brindar a los buques un

proceso rápido y una oferta complementaria a un costo competitivo, convirtiéndolo en el puerto madre de una de las principales rutas del Caribe y del resto del mundo.

Sin embargo, a pesar de las características que posee el puerto y la relevancia del mismo para el desarrollo del turismo de cruceros en Santo Domingo, San Souci como puerto de cruceros, no ha logrado incorporar un sistema de información que integre los departamentos responsables de las principales operaciones que realizan, es decir, recepción y salida de cruceros.

Dada la situación anteriormente planteada, surge este trabajo de investigación. En la siguiente monografía presentaremos lo que son los puertos, concepto, tipos de puertos, antecedentes históricos de estos y cómo influyen los mismos en el sector turismo. A su vez podremos indagar en la operación portuaria tanto nacional como internacional.

Por otra parte, este trabajo de investigación, mostrará el proyecto de Sans Souci como puerto turístico de la ciudad de Santo Domingo, el posicionamiento del mismo como puerto madre de la ciudad de Santo Domingo. Veremos el proyecto de Sans Souci desde sus inicios, la concesión y revitalización hasta su etapa actual como puerto turístico. También, analizaremos la parte operativa con la finalidad de ver su ventaja competitiva, así como sus puntos débiles.

Todo esto como una reseña para llegar a presentar una conclusión para mejorar las operaciones del puerto con la implementación propuesta de un sistema de información integrado, por lo que se conceptualizará el Enterprise Resource

Planning (ERP por sus siglas en ingles), sus características, los tipos de ERP que existen y el impacto que esta implementación podrían causar en los procesos operativos del puerto.

# **CAPITULO I.**

Los Puertos y el Sector Turismo.

## 1.1 Aspectos Generales

#### **Antecedentes Históricos**

El Mediterráneo, cuna de la civilización occidental, comienza a ser testigo del desarrollo de la actividad portuaria desde el cuarto milenio antes de Cristo. Los cretenses parecen ser los primeros navegantes que surcaron sus aguas, seguidos de egipcios, fenicios, griegos y romanos. De forma sucesiva estas civilizaciones van creando ciudades-colonias y se van constituyendo como auténticas talasocracias (con ciertos matices en el caso de Egipto y Roma), estas son, civilizaciones con una organización basada fundamentalmente en el dominio del mar, de tal forma que los puertos se constituyen como los pilares fundamentales de estas civilizaciones mediterráneas; con lo que la bonanza de sus puertos significaba el éxito y prosperidad y lo contrario la ruina de la civilización.

Estas naciones que vivían del mar y sus rutas comerciales estaban centralizadas en sus ciudades portuarias que se constituían como los núcleos desde los que se controlan el país y sus riquezas. Cabe destacar, a Egipto y Roma, países en los que el dominio del Mediterráneo fue fundamental para su apogeo como civilizaciones pero no fue su principal actividad. Desde la segunda mitad del siglo XIX hasta la actualidad, tiene lugar la especialización y desarrollo de los puertos que traerá como consecuencia la separación y aislamiento de la ciudad. La recesión de finales de los 70 y principios de los 80 ha evidenciado claramente los problemas estructurales de la industria manufacturera en muchas de las grandes ciudades portuarias.

Esta industria nacida al mismo tiempo que la estructura portuaria misma, ha sido víctima de una combinación de factores negativos: la obsolescencia de edificios e infraestructura, la falta de conexión con el sistema viario comercial, el alto costo de la mano de obra y la rigidez de los hábitos de trabajo. Vicenta Esteban Chaparía, en su libro Obras Marítimas (2004), define puerto como un conjunto de elementos físicos sobre los que se desarrolla una serie de actividades que permiten al hombre realizar trasvases o transferencia de carga entre mar y tierra. Así el puerto construye el eslabón de la cadena de transporte entre sistema de transporte terrestre y marítimo.

Los puertos marítimos son medios indispensables para el transporte marítimo, estos son el enclave fundamental para el comercio internacional para el espacio físico destinado, además se utilizan para entrada y salida de mercancía entre los países, regiones y a nivel internacional. Son ejes claves en las operaciones de cadenas logísticas y dada sus características se valora el nivel de accesibilidad y conectividad que comporta su grado de articulación con el comercio y las relaciones internacionales.

El puerto, con el desarrollo económico y político de los pueblos y más adelante la especialización de en este tipo de transporte, aparece en la historia económica como un trascendental factor del desarrollo de un pueblo. A pesar de las limitantes que surgieron, el transporte marítimo logro alcanzar auge y servir como intermediario físico para las transacciones e intercambios entre los pueblos.

Definicion de puerto en la actualidad, según la United Natios Conference on Trade and Development:

Figura 1



Fuente: <a href="http://www.oas.org/cip/docs%5Cdocumentos">http://www.oas.org/cip/docs%5Cdocumentos</a> importantes%5CPresentacionesIxtapa%5CE. Guillaumin. Los puertos y su conectividad.pdf

En la actualidad, los puertos poseen tendencias globales al servicio que ofrecen a los buques y a los pasajeros que tocan tierra. Entre las cuales encontramos:

#### Tendencias actuales de los puertos

Figura 2



- Servicio de Carga y al buque
- Intermediario entre el medio maritimo y el terrestre
- Entorno prorductivo y con logistica
- Punto estrategico, conformado por un sistema de produccion, transporte y comercio mundial.
- •Conformar parte del desarrollo de los paises en su papel importante en el renglon economico y social.

Fuente: <a href="http://www.oas.org/cip/docs%5Cdocumentos">http://www.oas.org/cip/docs%5Cdocumentos</a> importantes%5CPresentacionesIxtapa %5CE. Guillaumin. Los puertos y su conectividad.pdf

#### Clasificación de puerto

Son varias las clasificaciones que pueden establecerse en función de la localización geográfica:

Puertos exteriores (terminales): son aquellos puertos que se encuentran en el mar abierto y carecen de obras de abrigo.

**Puertos costeros:** estos se encuentran asentados en localidades o zonas inmediatas al mar.

Puertos interiores (en cauces fluviales o lagunas litorales.): son aquellos que normalmente se ubican en cauces fluviales o en lagunas litorales.

Estructura general portuaria

Dada la misión que un puerto tiene como eslabón en la cadena de transporte, en

el puerto se puede distinguir fundamentalmente el área marítima y el área

terrestre, donde se realizan funciones diversas.

1- Zona marítima que comprende los espacios y obras destinadas

fundamentalmente al buque y puede disponer de:

Obras de abrigos: permite crear aéreas defendidas de la acción del oleaje que

faciliten el atraque y las labores de carga y descarga.

Obras de acceso: canales navegables, señalización.

**Obras de atraque:** destinadas al atraque y amarre de las embarcaciones.

**Dársenas:** superficie de aguas destinadas a operaciones con los barcos.

2- Zonas destinadas terrestre construida por el espacio y obras

fundamentalmente a la mercancía:

Muelles: permite el atraque y amarre, disponen de utillaje y depósitos

provisionales.

Depósitos: tienen misión reguladora del tráfico.

Zona de evacuación: destinada al transporte terrestre.

5

3- Zonas industriales, son áreas urbanizadas de gran extensión destinadas a

industrias básicas (siderúrgicas, astilleros, petroquímicas, refinerías).

En algunos casos recientes algunos puertos han sido construidos específicamente

para el abastecimiento de estas áreas.

4- Servicios Portuarios

El puerto como unidad ofrece a sus usuarios diferentes servicios que se suelen

clasificar en generales, si se aplican automáticamente, y específicos, si se

realizan a petición del usuario. Según el usuario, se pueden clasificar los servicios

que pueden ofrecerse en:

Barco: consigna, practicas, remolque, avituallamiento, mantenimiento.

Mercancía: consigna, mano de obra para operaciones, aduana, sanidad,

vigilancia, servicios comerciales.

Transporte terrestre: representación, reparación, estaciones de servicios.

Varios: seguros, bancarios, mercantiles, comunicación, etc.

1.1.1 Los puertos a nivel internacional.

La tendencia a nivel internacional se basa en la creciente producción en los

mercados internacionales, los continuos avances tecnológicos, los reducidos

grupos en puertos y la tendencia a la baja de los costos de transportes referido

algunos factores que intervienen son:

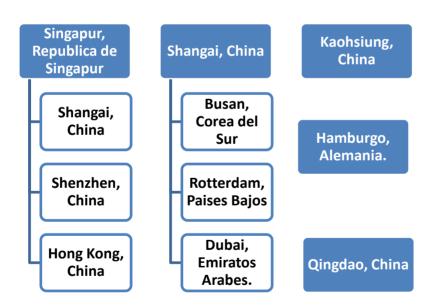
6

- 1- El incremento de los volúmenes de transportación de carga
- 2- La incorporación de buques con mayor capacidad de volúmenes de transportación.
- 3- La planificación de las rutas y los niveles competitivos.

La importancia de los mismos depende de los volúmenes de ingresos de mercancías. A nivel mundial existen los 10 puertos considerados los más activos del mundo los cuales son:

#### Diez puertos más importantes a nivel mundial:

Figura 3



Fuente: http://sectormaritimo.es/lista/detalle.asp?apt=58&id\_contenido=369

De estos importantes puertos se puede destacar el Rotterdam ya que es considerado uno de los más importantes del continente europeo, su característica principal es que data del año 1,328. Este puerto recibe anualmente cerca de 300 millones de toneladas de mercancías.

Cabe destacar que la República Dominicana es líder en el Caribe y entre los países miembros en conexión marítima. En el país los puertos de mayor importancia son: Haina Oriental, Multimodal Caicedo, Santo Domingo, Puerto Plata de un total de 13 puertos, habilitados para cargas y pasajeros, además de marinas y puertos deportivos.

Haina Oriental ha sido el puerto de mayor movimiento de mercancías y de mayor incidencia en el Comercio Internacional. Este puerto es propiedad del Estado Dominicano, quien ha otorgado una concesión a la empresa Haina International Terminal. En este puerto las cargas llegan en contenedores, cargas general suelta: maíz, soya, acero, madera. También las cargas liquidas como: aceites comestibles, químicos entre otras.

Multinacional Caicedo, puerto moderno, especializado para el manejo de contenedores. Es el puerto más reciente, concesionado a la empresa operadora de puertos, Dubái Ports.

En Santo Domingo, puerto concesionado que cuenta con una terminal para el atraque de buques turísticos también conocidos como cruceros, con una terminal del Ferry conectando con Puerto Rico y con una terminal de carga utilizado

mayormente para la importación de vehículos. El estado ha otorgado una concesión a Sans Souci Port.

#### 1.1.2 Tipos de puerto y su organización operativa.

Los puertos se rigen por normativas legales las cuales son aplicada a los puertos de la República Dominicana dentro de estos se pueden señalar: La Ley No. 70 del 17 de diciembre de 1970 la cual fue modificada por la Ley No. 169 del 19 de mayo, esta es la que otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la Dirección General de Aduanas, la Ley No. 3489 del 14 de febrero de 1953 para el régimen de las aduanas, ente otras.

La construcción de los puertos atendiendo al uso y funciones, deben incluir la señalización, canales de grados, los diques de encantamiento, recintos, las obras de fondeos con la función de mantener el barco amarrado a la espera de la permanencia y operación de los barcos.

En cuanto al servicio de carga y descarga se utilizan grúas, remolcadores, usando ahora tecnologías modernas para agilizar y simplificar las transacciones comerciales.

Las tipologías de los modelos portuarios de tres generaciones con estrategia de desarrollo portuario, alcance, características organizativa y de producción:

- 1- Primera Generación, esta incluye carga a granel, transporte, con alcance de carga, descarga, almacenaje, servicios, navegación, muelles, con actividades independientes dentro del puerto, relación informal entre el puerto y sus clientes y flujo de carga con servicio individual, bajo valor añadido.
- **2-** Segunda Generación, contempla gráneles secos y liquidas, carga, descargada, almacenaje, transformación carga: servicios industriales y comerciales relacionados con el buque, mayor área portuaria, mayor relación puerto y cliente, flujo de carga, transformación y servicios combinado.
- 3- Tercera Generación, estos son los que incluye carga a granel y contenedorizada, centro de transporte integrado, carga, descarga, almacenaje, transformación de la carga, distribución de la carga, actividades logísticas, terminales y extensión del puerto tierra.
- **4-** La Cuarta Generación es la que integra los denominados puertos en red, con centros intermodales y plataformas logísticas, red de transporte multimodal.

Cabe destacar que los puertos atendiendo su naturaleza se clasifican en naturales y artificiales.

Los naturales: son los que reúnen condiciones de protección y calado adecuado, que han ido acondicionando sus infraestructuras y mejorando con el dragado de canales para el paso de buques con facilidad.

Los Puertos Artificiales: estos son los construidos rodeando una zona de agua con malecones de grandes dimensiones donde se colocan grandes muros, bloques de hormigón, colocados cuando no se cuenta con roca natural.

Por sus funciones los puertos marítimos se clasifican en diferentes zonas: la zona marítima destinada para permitir el ataque del buque al puerto contemplando: la seguridad, anchura, calado y maniobras necesarias adecuando las condiciones de señalización como: faros, balizas, radar, radiofaros, boyas entre otros. Con la coordinación requerida para el atraco del buque en turno que le corresponda y para asegurar su permanencia en el puerto.

Existen otros tipos especiales de puertos como son:

- a) Puertos deportivos o marinas para embarcaciones de recreo,
- **b)** Astillero naval, se encargan de construir o reparar buques,
- c) Puerto pesquero, estos son los que manejan mercancías perecederas, carga y descarga de pescado.
- d) Puertos militares

El puerto moderno es un nodo dinámico de una red compleja de producción y distribución internacional. Sin lugar a duda, los puertos son un eslabón indispensables para el desarrollo económico y social los sistemas de información y la facilitación del comercio.

# 1.2 Organización de los puertos turísticos a nivel internacional.

#### Los Puertos Turísticos

Los puertos turísticos son aquellos que se dediquen ponderadamente a la actividad de cruceros turísticos y marinas. El desarrollo que ha logrado en los últimos tiempos y el aprovechamiento de los atractivos naturales ha sido significativo para el desarrollo del mismo.

Los puertos son importantes en el sector turístico porque son interfaces entre los destinos modos de transporte y son típicamente centro de transporte combinado.

De acuerdo al tipo de embarcación que atienden estos se clasifican en:

- ✓ Puerto de abrigo: son aquellos puertos en los cuales las embarcaciones deportivas pueden abastecerse de combustible durante los recorridos que hacen a lo largo de la costa, las embarcaciones utilizan estos cuando las condiciones del tiempo no son buenas.
- ✓ Marina: son el conjunto de instalaciones, servicios técnicos y comerciales, que requieren las embarcaciones y los usuarios de estas. Son normalmente obras de protección contra el oleaje, muelles para atraque y servicio de embarcaciones, así como comercio, estacionamientos y accesos terrestres.
- ✓ Complejos náuticos residenciales: estos se componen de desarrollos urbanos con instalaciones para la atención a las embarcaciones deportivas y

se ubican en sitios, que tienen características adecuada para aprovechar las condiciones naturales, sociales y económicas del sitio.

## Clasificación de puertos turísticos

La clasificación de los puertos estará determinada dependiendo de los puertos de entradas y salidas de las embarcaciones. Existen tres tipos de clasificaciones como son:

- ✓ Home Port: es el tipo de puerto donde el barco, embarca y desembarca todos sus pasajeros. Este se destaca porque debe de dejar a los pasajeros en el lugar de destino donde fueron recogidos.
- ✓ Ports of Embarcation: son aquellos donde el pasajero puede elegir entre iniciar o finalizar el viaje. Estos siempre tiene acceso directo a aeropuertos, ya que este es la conexión para viajar embarcarse o para desembarcar y trasladarse el pasajero a su lugar de residencia.
- ✓ Port of Call: en estos puertos los barcos hacen escala durante su recorrido hasta llegar a su destino final. Cuando realizan la escala pueden realizar el descanso de pasajero con la obligación de reembarcarlos de nuevo en el mismo barco.

Estos se caracterizan porque el pasajero puede salir a visitar la ciudad mientras el barco permanece en el puerto. Además de que se diferencian de los dos

anteriores porque no posee una infraestructura sino que tiene la necesaria para el atraque o fondeo de la embarcación y el descanso de los pasajeros.

#### 1.2.1 Importancia de los puertos turísticos en el sector.

#### Concepto de Turismo

Según Arturo Crosby, El Turismo son los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos.

"El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitualmente, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros" (OMT, 1994).

Existen tres tipos diferentes de turismo en relación a un país determinado:

El Turismo Interno: comprende a los residentes de la misma zona que viajan a un destino distinto al de residencia habitual por un periodo de tiempo no superior a un año. Este tipo de turismo origina notables beneficios económicos dentro de nuestro país, ya que es un tipo de turismo muy frecuente.

El Turismo Receptor: incluye a los no residentes en un determinado país o región, que viajan a otro país que no es el suyo, por un periodo no superior al año. Este tipo de turismo produce una entrada de riqueza a procedente del exterior, por lo cual es muy importante desde el punto de vista económico.

El Turismo Emisor: engloba a los residentes de un país que se desplazan a otros países distintos al suyo. Este turismo provoca una pérdida de riqueza desde el punto de vista económico, ya que los turistas nacionales gastan su dinero en el extranjero.

#### **Tipos de Turismo**

Turismo Doméstico: es aquel que se realiza sin salir del país.

*Turismo Aventura:* son los viajes que tienen el fin de realizar deportes con los retos que tiene la naturaleza.

Turismo de Residencia: es el que se ocupa el centro turístico con fines recreativos.

Turismo Sol y Playa: es el más solicitado y de excelencia ya que se pueden realizar diferentes actividades.

*Turismo Cultural:* es el que tiene como fin el acercamiento de la cultura de otros países, incluyendo visitar a muscos monumentos históricos, etc.

**Turismo Rural:** se realiza en pequeñas localidades donde puedes tener contacto con la naturaleza.

Turismo de Salud: es el destinado para tratar una enfermedad.

*Ecoturismo:* el objetivo principal es el visitar lugares que tengan contacto con la naturaleza.

**Turismo Gastronómico:** tipo de turismo donde los protagonistas son la comida y bebida de cada lugar.

Turismo de Cruceros: es el tipo de turismo más completo porque ofrece conocer lugares en un hotel flotante.

#### 1.2.2 Turismo de cruceros y su importancia en el sector turismo mundial.

#### Turismo de crucero

El turismo de cruceros representa uno de los segmentos del mercado turístico internacional que mayor crecimiento ha experimentado en los últimos años. Este ofrece una amplia y variada oferta, adaptada a los diferentes gustos y necesidades del cliente, tanto en destinos como presupuesto o duración del viaje.

#### Características de los Cruceros

Puntos fuertes del turismo de cruceros:

*Multi-destinos:* uno de los argumentos más atractivos a la hora de vender un crucero es la posibilidad de visitar más de un lugar y conocer varias culturas en un solo viaje y en cualquier época del año.

Hotel móvil: durante todo el viaje la agitación de hotel es la misma, el camarote, por lo que no hay que estar haciendo y deshaciendo maletas para viajar hacia otro destino. Además el barco viaja mientras se duerme, con lo cual se gana tiempo.

Todo incluido: el crucero no es barato, pero el hecho de que todos o casi todos

los servicios que se ofrecen a bordo estén incluidos en el precio (salvo extras

como bebidas, regalos, excursiones), lo convierte en uno de los productos más

rentables para el cliente.

**Comodidad:** el cliente solo tiene que estar pendiente de llegar a puerto antes de

que el barco zarpe.

Seguridad: los casos de accidentes son muy escasos.

*Idioma:* el personal de cruceros es bastante internacional y habla varios idiomas.

Factores adicionales que han potenciado el turismo de cruceros en los

últimos años:

Internet: las nuevas tecnologías han permitido acercar el producto cruceristico al

cliente, facilitándole toda la información e incluso la posibilidad de reservar plaza

desde casa. No obstante, todavía son un pequeño porcentaje los que eligen

realizar las reservas a través de internet.

Alimentación sana y a buen precio.

El factor humano: el personal a bordo de un crucero suele ser personal

cualificado, con un alto nivel de preparación para ofrecer cortesía y educación.

17

#### **Tipos de Cruceros**

La oferta de cruceros ha aumentado y se ha diversificado mucho en los últimos años. Así, podemos realizar distintos tipos de clasificaciones de cruceros atendiendo a diferentes criterios:

#### Según la duración del crucero

Se pueden encontrar cruceros de larga duración, los cuales extienden entre 7-21 días principalmente, y los cruceros de cota duración, entre 4 y 5 días. En los últimos 15 años, el porcentaje de cruceros de corta duración ha aumentado de forma considerable. Esto es debido al cambio en las preferencias por parte de la demanda.

#### Según la capacidad del crucero

Se puede distinguir tres tipos de cruceros:

- pequeños (menos de 500 pasajeros)
- medianos (entre 500 y 1,000 pasajeros)
- grande (más de 1,000 pasajeros)

#### Según el contenido del crucero

Frente al clásico crucero vacacional y marítimo, el turismo de cruceros ha aumentado su oferta, incluyendo nuevos tipos de cruceros como los siguientes:

Cruceros fluviales: sus características son diferentes al crucero marítimo. Poseen una menor capacidad debido a la poca profundidad de los ríos y a la existencia de numerosos puentes en su curso.

Cruceros temáticos: siguiendo la tendencia generalizada en el sector turístico hacia la tematización, el subsector cruceros ha ampliado su oferta, creando nuevas líneas de cruceros enfocados a la realización de una determinada actividad, la cual es el anexo de unión entre todos los pasajeros. La tematice puede ir desde la música, hasta deportes como el golf.

Cruceros de empresas: este tipo de cruceros es organizado por grandes empresas con la finalidad de incentivar a sus empleados.

Congresos, convenciones y cursos a bordo: se trata de una de las más recientes novedades en los cruceros. De esta manera cambia la localización tradicional de este tipo de eventos, a bordo de un buque con salas de conferencias, secretarias, traductoras, etc.

#### **Evolución del Turismo de Cruceros**

El turismo de crucero se originó gracias a la unión de la industria del ocio y del transporte marítimo de viajeros.

En el siglo XIX se desarrolló un importante tráfico de pasaje intercontinental principalmente entre Europa y América como consecuencia del fenómeno migratorio que en aquel entonces se dio.

En ese tiempo existían dos tipos de pasajeros: el que pasajero por necesidad y el turista por placer. A partir de la década de los 60 comienzan a aparecer los barcos diseñados única y exclusivamente para el turismo crucerista. Es entonces cuando surgen las principales compañías modernas:

- Norwegaian Cruise Line
- Carnaval
- Royal Caribbean Cruise Line of Princess

En las últimas décadas, el turismo de cruceros ha crecido a un ritmo espectacular de hecho es el sub-sector del turismo que más ha crecido.

En el 1972 se crea la Florida Caribbean Cruise Association, que representa a 12 miembros de las compañías de cruceros en La Florida, el Caribe y América Latina, constituyéndose como símbolo de unidad entre la industria de cruceros de toda América.

En el 1975 se creó en EE UU la Cruise Lines Internacional Association, con el fin de proporcionar un foro en el cual las compañías relacionadas con el marketing de los cruceros de pasajeros en EE. UU y Canadá pudieran reunirse, discutir problemas de interés general, y desarrollar políticas de común acuerdo.

#### Las Rutas de Cruceros en el Mundo

La oferta de destinos crucerista se ha desarrollado y ampliado mucho en los últimos años, evolucionando los ya existentes y creando nuevos. Las zonas del mundo con más actividades crucerista son:

#### El Caribe

Constituye el primero de los mercados receptores del turismo crucerista, principalmente por el atractivo que representan como son: sus climas, las espectaculares playas y sus interesantes excursiones. Esta posición con respecto al mercado emisor de crucerista más importante en EE. UU.

#### Alaska

En los últimos años se ha producido un significativo incremento de los cruceros a esta zona de Norteamérica. Los paisajes naturales vírgenes y las expectativas de que los paisajes de hielo y nieve puedan desaparecer debido al cambio climático, se han convertido en un atractivo importante para el turista, sobre todo en los estados unidos.

#### Mediterráneo

El mediterráneo ha pasado hacer el segundo destino de cruceros en el mercado mundial a la sexta posición, debido al fuerte aumento de la demanda de otros destinos como Alaska, Bahamas, Bermudas y Hawái. Se destaca por su ben clima, y sobre todo por su riqueza histórica y diversidad cultural.

Las rutas por el mediterráneo se extienden por dos zonas principalmente;

- El mediterráneo occidental, el cual comprende los países como España,
   Italia, Francia y Marruecos.
- El Mediterráneo oriental compuesto por Grecia, Mar Egeo, Turquía y Mar Negro, entre otros.
- Itinerarios por todo el mar Mediterráneo.

#### Mar del norte y Mar Báltico

Son generalmente cruceros estivales cuyos principales atractivos son los fiordos noruegos y el Sol de Medianoche, combinándolo con las capitales del norte de Europa.

#### Asia

La zona asiática experimento un notable crecimiento de la actividad crucerista en la década de los noventa, y ha continuado con dicha tendencia en los últimos años. Dicho aumento de la actividad crucerista ha sido protagonizado mayoritariamente por pasajeros asiáticos.

#### Otras zonas

Otras zonas del mundo donde se desarrollan rutas de cruceros turísticos son el sur de Argentina (la Patagonia, Tierra de fuego, Oceanía, el Golfo Arábigo o África, Rio Nilo, Madagascar.

#### 1.2.3 Turismo de cruceros en la República Dominicana.

El turismo de crucero es un reglón que promete mucho al sector y toda la economía dominicana. Es por esa razón que el Ministerio de Turismo y el sector privado se han unido en sus propósitos de vender la República Dominicana como un gran destino con puertos de anclajes. El turismo de crucero está en sus mejores tiempos los puertos que más turista reciben son los del Este y Samaná. Este continúa en un franco crecimiento en la República Dominicana, lo cual se

demuestran con la llegada de 125,691 pasajeros a través del arribo de 95 buques a puertos dominicanos en los dos primeros meses del año.

El movimiento de buques de pasajeros a través de las terminales turísticas fue significativo en el año pasado, ya que se registraron 402 naves y 300,316 pasajeros que llegaron al país por esa vía. La mayoría de los pasajeros que llegaron en buques al país en los dos primeros meses del año lo hicieron por el puerto de La Romana, seguido por el de Samaná y en menor medida por Santo Domingo.

<sup>1</sup>El turismo de crucero traerá al país tres millones de viajeros y 600 mil tripulantes para ayudar a cumplir la meta planteada por el presidente Danilo Medina de atraer a República Dominica diez millones de turistas en los próximos 10 años, aportando a la economía dominicana US\$385.00, millones de dólares. Actualmente, el país recibe cada día dos barcos cruceros por puerto de Santo Domingo, tres por La Romana y otros tres por el puerto de Samaná. Sin embargo, dijo que entre el Puerto de La Romana, Samaná y Santo Domingo podrían incrementar la recepción de 200 a 850 por año.

El Sr. Francisco Cabrera, Asesor del Poder Ejecutivo en Materia de Turismo asegura que en Samaná con la inversión en un área para manejo de pasajeros mediantes el uso de lanchas que lo transporten desde la zona de anclaje hacia tierra, podría extender el manejo de operaciones simultaneas de 5 a 6 barcos diarios inicialmente, pero debe disponer de un embarcadero para que los viajeros

-

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>http://www.ensegundos.net/2012/11/29/el-turismo-de-crucero-traera-a-republica-dominicana-tres-millones-de-viajeros/

# Número de pasajeros llegados al país por Puertos Desde el 2000 hasta el 2013 Según Banco Central

Figura 4

# NUMERO DE PASAJEROS LLEGADOS AL PAIS POR PUERTOS 1994- 2013

PUERTOS	2000	2001	2002	2003	2004*	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
SANTO DOMINGO:	109,689	97,868	127,911	115,754	86,175	71,179	70,372	99,435	99,928	81,753	26,621	27,630	39,114	58,267
DON DIEGO	42,102	17,986	22,355	13,679	12,457	2,169	4,077	16,437	24,061	10,695	3,011	22,455	35,066	49,286
SANS SOUCI	33,259	31,371	39,329	44,998	11,758	2,953	672			22,534	13,104	5,175	4,048	8,981
FERRY	34,328	48,511	66,227	57,077	61,960	66,057	65,623	82,998	75,867	48,524	10,506			
BOCA CHICA														
HAINA ORIENTA	-		-	-	-	-	-	-		-	-		-	-
PUERTO PLATA	4,488	3,053	1,474	3,196	1,196	472	277	228	356				-	287
LA ROMANA	65,334	103,652	113,346	260,266	365,308	216,290	181,330	173,450	200,940	179,461	139,024	167,718	230,249	252,932
SAMANA	3,709	3,654	4,261	19,047	4,647	1,864	51,510	111,765	173,982	235,514	186,894	152,566	68,807	112,424
MANZANILLO	-							•						
BARAHONA	-	-	-	-		-	-	-	-	-	•	-	•	-
TOTAL	183,220	208,227	246,992	398,263	457,326	289,805	303,489	384,878	475,206	496,728	352,539	347,914	338,170	423,910

Fuente: Autoridad Portuaria Dominicana (APD)

Nota: A partir del año 2011, los datos del Ferry están incluidos en el puerto Don Diego.

Fuente: http://www.bancentral.gov.do/estadisticas\_economicas/turismo/

#### Proyecto Terminal de Cruceros en Maimón

Según, Apordom "Autoridades Portuaria Dominicana", La primera etapa o parte inicial del proyecto la cual abarca la construcción del puerto, los trabajos con el gobierno, algunos ministros y la formalización de contratos con los prestadores de los diferentes servicios a ofrecer, tiene como objetivo, garantizar que el muelle arranque con todas las especificaciones y con un nuevo sistema que pueda

<sup>\*</sup>Cifras rectificadas

permitir que los usuarios puedan darle buen uso al puerto de manera competitiva, por lo que esta dirección de ingeniería está a la espera de que Carnival someta los planos, especificaciones técnicas, estudios y presupuestos del proyecto para su aprobación previa al inicio de los mismos.

Según las APORDOM, este proyecto se ha escogido en la región de Puerto Plata, por la geografía, sus atractivos como destino y la oferta de excursiones. Estos son elemento muy interesante para Carnival como empresa, y para los pasajeros. Puerto Plata ya se ha establecido como destino turístico, con su historia. Es centro dinámico de muchas personas de comercio, que cuenta con hoteles, carreteras, servicios de taxis, el gran malecón, la playa y el atractivo Ocean World.

#### Render del puerto de Maimon.

Figura 5



Fuente: <a href="http://www.puroturismo.com/secciones/de-norte-a-sur">http://www.puroturismo.com/secciones/de-norte-a-sur</a>

# **CAPITULO II.**

Puerto de Sans Souci como puerto turístico de la ciudad de Santo Domingo.

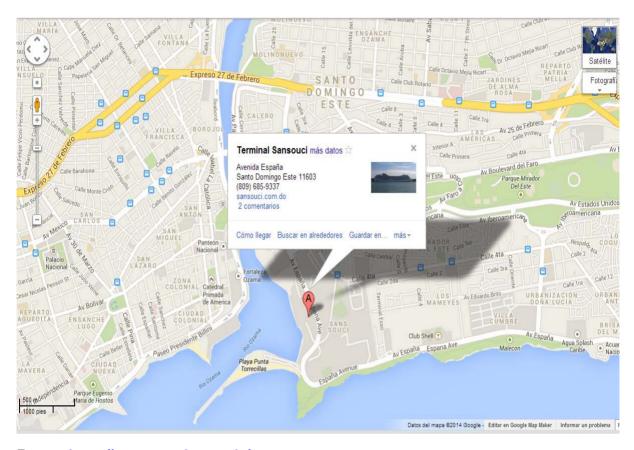
En el capítulo II se conoce el puerto de Sans Souci y sus generalidades. Se detallan aspectos relevantes del puerto, como sus antecedentes históricos, infraestructura y facilidades, fases del proyecto, ubicación geográfica, etc. También, se expresa la ventaja competitiva y rentabilidad como puerto turístico de Santo Domingo. Por otra parte, se detalla un análisis de la situación operativa actual del puerto de Sans Souci, cuyo fin será facilitar a decisión de implementar un sistema de información integrado en dicha terminal.

## 2.1 Aspecto Generales del proyecto de Sans Souci

Muelle Don Diego, también conocido como puerto de Santo Domingo, está ubicado en un lugar geográficamente privilegiado, la desembocadura del Río Ozama de la Ciudad de Santo Domingo, República Dominicana, justo en el centro del Caribe. Perfecta ubicación para planeamientos de itinerarios flexibles, al igual que transferencias fáciles y diversas acomodaciones, debido a la excelente infraestructura vial y aeroportuaria en el mismo centro de Santo Domingo.

El puerto está preparado para operaciones de puerto madre así como también de tránsito. El puerto de Santo Domingo ha sido totalmente renovado como parte de un proyecto de rehabilitación urbana que apunta a la integración del área del nuevo puerto de San Souci con la Ciudad Colonial de Santo Domingo, para crear un destino atractivo para cruceros, yates y turismo en general.

Figura 6



Fuente: <a href="https://maps.google.com.do/">https://maps.google.com.do/</a>

Sans Souci, es un proyecto de ciudad de ambiciosas dimensiones que se desarrolla en la desembocadura del río Ozama, en el sector de Villa Duarte de Santo Domingo Este, en los terrenos que hoy ocupa la emblemática Base Naval 27 de Febrero, detrás del famoso faro de punta Torrecilla.

El proyecto, es manejado por el Grupo Mac o Grupo Inversiones Turísticas Sans Soucí, integrado por señor Juan B. Vicini Lluberes, Lisando Macarrulla Tavárez y Osvaldo Oller Vilalón. Este grupo empresarial compró los terrenos y en el año 2005 recibió una concesión de la administración del puerto por 40 años, gracias a

contratos suscritos con el Estado dominicano y aprobados por el Congreso Nacional (Gaceta Oficial, Resolución No. 553-05, suscrito el 3 de junio de 2005).

El objetivo es que Sans Soucí posibilite la transformación y diversificación de la actividad turística a través de la creación de infraestructuras, la oferta confiable de servicios y una campaña de concienciación ciudadana que garantice al país una imagen positiva ante el mercado de cruceros de turismo.

El Proyecto Contempla las siguientes Intervenciones y propuestas para su desarrollo:

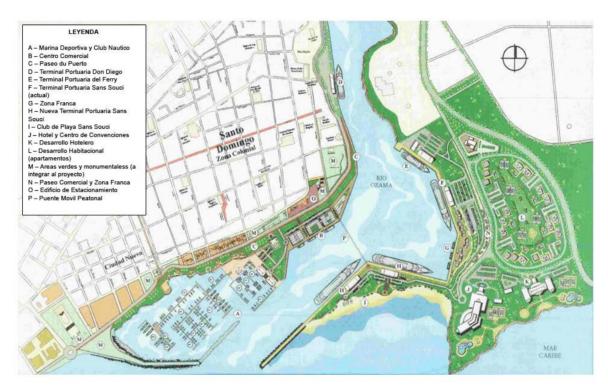
- A- Desarrollo Inmobiliario San Souci.
- B- Revitalización, Ampliación y Nuevas Terminales Turísticas.
- C- Marina Deportiva.
- D- Revitalización del Frente Marino.
- E- Área Comercial y Zona Franca. Y Área Total del Terreno: 945,428.00 mts.2

Por la diversidad de sus instalaciones y las facilidades que brindan sus infraestructuras: Terminal Don Diego, Terminal San Souci y Terminal Santo Domingo, es flexible a soportar diferentes líneas de negocios. Por esto, su operación comercial abarca la recepción de cruceros turísticos, ferry, servicios de carga y eventos. El proyecto se divide en tres fases: portuaria, inmobiliaria y puerto deportivo (marina). La primera consistía en la adecuación de los puertos para la operación de cruceros y fue completada con la inauguración en enero del

2009 de la nueva terminal en la ribera oriental del río Ozama: el puerto turístico Sans Soucí.

# Puerto de Sans Souci Santo Domingo Republica Dominicana

Figura 7



A – Marina Deportiva y Club Nautico ; B – Centro Comercial ; C – Paseo du Puerto ; D – Terminal Portuaria Don Diego ; E – Terminal Portuaria del Ferry ; F – Terminal Portuaria Sans Souci (actual) ; G – Zona Franca ; H – Nueva Terminal Portuaria Sans Souci ; I – Club de Playa Sans Souci ; J – Hotel y Centro de Convenciones ; K – Desarrollo Hotelero ; L – Desarrollo Habitacional (apartamentos) ; M – Areas verdes y monumentaless (a integrar al proyecto) ; N – Paseo Comercial y Zona Franca ; O – Edificio de Estacionamiento ; P – Puente Movil Peatonal.

Fuente: http://www.santo-domingo-live.com/santo-domingo/desarrollo/puerto-sans-souci-santo-

domingo.html



Fuente: http://www.sansouci.com.do/index.php/puerto/sansouci-puerto-de-santo-domingo/

# 2.1.1 Antecedentes generales del puerto de Sans Souci.

<sup>2</sup>El Muelle Don Diego o Puerto de Santo Domingo, fue fundado el 5 de Agosto del año 1498 luego de ser descubierta por el almirante Cristóbal Colón. Este territorio ha sido declarado por la UNESCO como Patrimonio Cultural Mundial de la Humanidad. Ofrece un entorno único, rodeado de historia, cultura y riqueza arquitectónica que sus visitantes pueden apreciar desde el momento que pisan puerto.

Según los datos obtenidos en la página web, de la firma de arquitectos DICONFO CXA (<a href="http://www.diconfo.com">http://www.diconfo.com</a>), la revitalización y ampliación del puerto de Santo Domingo, al igual que la propuesta de diseño y supervisión arquitectónica iniciada en el año 2004,se le atribuye a DICONFO CXA, empresa familiar representada por el presidente arquitecto Leonardo Macarrulla y la arquitecta Lorenza

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup>http://www.dgii.gov.do/tarjetaTuristica/nuestrosPuertos/Documents/MuelleDonDiego.pdf

Rodríguez, también a la firma de arquitectos VISANTO, representada por el Arquitecto Juan Mubarak y el Arquitecto Alejandro Marranzini.

La Terminal Sans Souci, es la segunda terminal para cruceros turísticos y la más moderna del Puerto de Santo Domingo y del Caribe. Opera como terminal bajo modalidad Puerto Madre (Homeport), permitiendo cambios de pasajeros, migración y manejo de equipaje. Tiene una capacidad de manejo de cerca de 3,800 pasajeros en forma simultánea; teniendo como parte esencial de su diseño, la flexibilidad en los espacios, iluminación y relación arquitectónica con la ciudad colonial de Santo Domingo.

# El Puerto de Santo Domingo se destaca por:

- Es el operador portuario líder en procesamiento de vehículos en la República
   Dominicana de importación y tránsito.
- Ser enlace comercial, turístico y cultural entre la República Dominicana y Puerto Rico a través del Ferry.
- Único en la ciudad de Santo Domingo que embarca pasajeros de cruceros.

San Souci Ports se basa en *los Reglamentos Internacionales del Código Internacional para la Protección de Buques y de las Instalaciones Portuarias (PBIP)*, que avalan las operaciones de este tipo y que son estandarizadas a nivel local y mundial. Esta certificación es otorgada por la Organización Marítima Internacional (OMI) el Cuerpo Especializado de Seguridad Portuaria (CESEP) y Autoridad Portuaria Dominicana (APORDOM), en representación de la OMI.

#### Características de la Terminal

El moderno edificio cuenta con una estructura bastante amplia, de unos 11,000 mts2, distribuida en tres niveles de los cuales en un primer nivel se encuentra el área de chequeo de pasajeros, manejo de equipaje y las oficinas de operaciones. En el segundo nivel, se desarrollan las actividades de migración y espacios para tiendas de zona franca y baños. Y un tercer nivel, una pasarela de 1,000 mts2 aproximados que recorre todo el edificio y lo comunica con los cruceros a través de un puente de abordaje, para embarque y desembarque de pasajeros, garantizando así la protección y seguridad de los turistas.

Por otra parte, San Souci, ofrece una amplia gama de servicios a los cruceristas que visitan Santo Domingo a través de sus terminales turísticas, tales como: tiendas y artesanías, cafetería y minimarket, shuttle desde y hacia la Zona Colonial, servicios de taxi y minibuses, excursiones a los principales atractivos de la ciudad y de la región, además de un área de call center y servicio de Internet.

De igual manera, las líneas de cruceros pueden contar con varios servicios adicionales para facilitar su operación en el destino: manejo de maletas, transfer de pasajeros desde y hacia el aeropuerto, manejo de provisiones, servicio de pilotaje, sludge (manejo de aguas negras o residuales), apoyo en logística, entre otros.

#### Dentro de sus facilidades están:

- Amplias áreas para contenedores de provisiones
- Facilidades para el manejo de equipaje
- Sistemas de seguridad portuaria, como cámaras y mallas de seguridad
- Patrullas acuáticas para resguardar seguridad de los buques durante su estadía en las instalaciones.
- Personal especializado para manejar los requerimientos necesarios en seguridad portuaria y servicio al cliente.
- Áreas para estacionamiento de vehículos y autobuses.
- Sistema de iluminación exterior y perimetral.
- Moderno sistema para prevención de incendios.
- Servicio de agua fresca directamente desde la terminal vía tubos.
- Servicio de combustible a solicitud, vía camión.
- Servicio de aguas residuales a solicitud, vía camión.
- Servicio de basura a solicitud, desecho no obligatorio.

Cabe resaltar que en el Puerto de Santo Domingo, específicamente en la terminal Don Diego, se realizan las operaciones del ferry que conecta la ciudad de Santo Domingo con San Juan y Mayagüez servicios ofrecidos por América Cruise Ferries. También, en la parte de carga, el puerto de Santo Domingo opera vehículos, graneleros, carga suelta y conterizada. Entre los servicios diferenciadores que San Souci le ofrece a sus clientes actuales y potenciales podemos citar:

- Sistema de consulta online.
- Eficiencia, rapidez y operación de alta seguridad.
- Cercanía a la ciudad.
- · Reducidos incidentes.
- Ágil proceso de liquidación.
- Amplia área para almacenamiento de vehículos.
- Capacidad de almacenamiento de contenedores.
- Área de almacenamiento techado.

# Vista área de la costa de Santo Domingo y del Puerto de Sans Souci

Figura 9



Fuente: <a href="http://www.santo-domingo-live.com/santo-domingo/desarrollo/puerto-sans-souci-santo-domingo.html">http://www.santo-domingo-live.com/santo-domingo/desarrollo/puerto-sans-souci-santo-domingo.html</a>

# 2.1.2 Rentabilidad y Ventaja competitiva del puerto de Sans Souci.

La inversión en infraestructura y la concesión otorgada por el Estado Dominicano a Sans Souci Holdings, la ubicación geográfica y el posicionamiento de República Dominicana en el mercado de turismo de cruceros así como el privilegio de ser

éste el único puerto turístico de la ciudad primada, son sólo algunas de las

ventajas competitivas que posee el puerto de Sans Souci como puerto madre de

la ciudad primada de América. Es un reto para los inversionistas de Sans Souci,

para el Estado y para el resto de población dominicana, cooperar y velar por el

desarrollo de este tipo de turismo en Santo Domingo.

<sup>3</sup>Según el ministro de turismo, Francisco Javier García, a finales del 2012, 453 mil

cruceristas fueron recibidos en República Dominicana, superando el 20% en

relación con el año anterior, estadísticas que demuestran que la República podría

llegar a liderar el turismo cruceros de manera que se posicione y se logre

mantener como líder en el turismo de cruceros en todo el Caribe.

Sin embargo, a pesar de las generalidades del puerto y las facilidades descritas,

este no ha sacado el máximo provecho a la ambiciosa inversión en infraestructura

portuaria y se ha estancado el proceso de desarrollo como puerto turístico. Así

expresó Lisandro Macarrulla, presidente de Sans Souci Holdings, quien admite

que las cosas no han salido como fueron planeadas.

<sup>4</sup>"No se ha logrado que vengan los grandes cruceros, no hemos logrado que nos

visite la cantidad de pasajeros que teníamos estimada. Primero, está la situación

económica al nivel mundial; los cambios en los costos de los combustibles

<sup>3</sup>Javier, J. (2013, 6 de Febrero). RD espera momento de gloria con turismo de cruceros en 2014. Diario

Libre. Recuperado de: http://www.sectur.gob.do/

<sup>3</sup> Lora, A.M. (2013, Junio). Proyecto de Sans Souci marcha, aunque a paso lento. *La Lupa Sin Traba*.

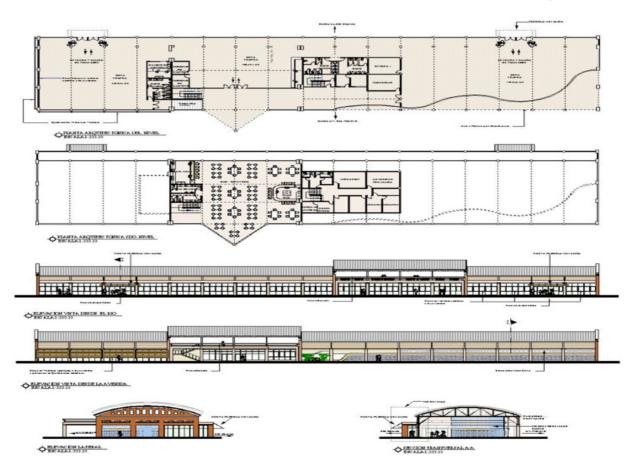
Recuperado de: http://issuu.com/lalupasintrabas/docs/

35

provocaron que las líneas de cruceros rediseñaran sus rutas, sustituyéndolas por otras más cortas", dice Macarrulla. El empresario recuerda que el combustible representa el 60% de los costos de operaciones en los viajes de cruceros.

# Plano por fases. Revitalizacion y ampliacion proyecto puerto de Sans Souci

Figura 10



Fuente: http://www.diconfo.com/index.php/proyectos/urbanos/revitalizacion-y-ampliacion-puerto-stodom

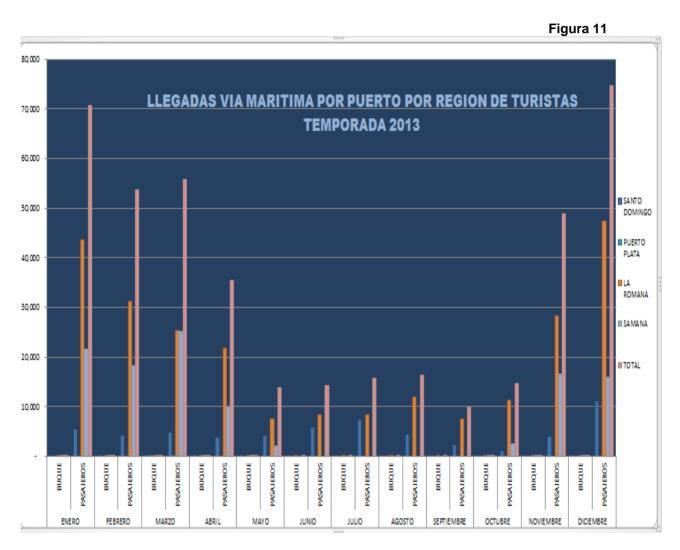
En la figura 11, se presentan las llegadas via maritimas de turistas a los puerto de la Republica Dominicana. Según los datos extraidos de la pagina oficial del Banco Central de la Republica Dominicana, las llegadas por buque y la cantidad de pasajeros a los principales puertos del país: La Romana, Samana y Santo

Domingo, en todo el 2013 aumentaron notoriamente, en relacion a la temporada de cruceros del año anterior.

Estadisticas de llegadas via maritima por puerto por region de turistas.

Temporadas 2013.

Según el Banco Central de la Republica Dominicana.



Fuente: http://www.bancentral.gov.do/estadisticas\_economicas/turismo/

Pese al aumento reflejado, Sans Souci, a pesar de ser homeport de Santo

Domingo, con ventajas competitivas admirables fue el puerto que menos

movimiento obtuvo en toda la temporada de cruceros y todo el año,

manteniéndose prácticamente estático en comparación con los otros dos puertos.

Podría considerarse que, la estacionalidad y el flujo de cruceros y pasajeros, son

provocados por factores internos que limitan la capacidad operativa del puerto y

estancan el desarrollo del mismo.

Pero si bien es cierto que, los costos operacionales son elevados, tanto para el

crucero como para el puerto, tan bien es cierto que las lineas de cruceros han

rediseñado sus rutas y optan por los puertos que dinamicen los procesos de

embarque y desembarque, para asi ahorrar costos y agilizar los procesos.

<sup>5</sup>En el siguiente cuadro, las cifras demuestran desde el momento de la concesión,

hasta ahora no se contemplo la idea de incluir como necesidad un sistema E.R.P

para los procesos cotidianos de este proyecto turistico.

-

<sup>5</sup>Pena Diaz, N. (2012). "Reconversión de las áreas circundantes del puerto San Souci, su impacto urbano y socioeconómico. Santo Domingo, República Dominicana". Tesis doctoral. Barcelona: Universidad de Barcelona. Disponible en: NatalyPena\_TFM.pdf

# Presupuesto Fase Incial del Puerto de Sans Souci

Figura 12

Descripción de la Obra	Valor USD\$	Duración
		Meses
A1. Dragado y Saneamiento del Puerto	\$4,000,000.00	18
A2. Edificio Estado Mayor Marina de Guerra	\$6,000,000.00	20
Subtotal A	\$10,000,000.00	
B) Obras a Ejecutar con la Entrega de los Terrenos		
Descripción de la Obra	Valor USD\$	Duración
		Meses
B1. Acondicionamiento de áreas públicas, parques y zonas colindantes con el proyecto	\$4,000,000.00	36
B2. Construcción de 10,000m2 de Plazas y Áreas Comerciales	\$7,000,000.00	33
B3. Ampliación y Reparación Rompeolas en entrada del Puerto	\$5,000,000.00	22
	\$3,000,000.00	16
B4. Nueva Avenida San Souci		14
B4. Nueva Avenida San Souci B5. Puente Flotante	\$5,000,000.00	
	\$5,000,000.00	12

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> Business Research & Economic Advisors (BREA) and Price Water House Coorpers, 2006, Economic Impact Study of Cruise Industry, Florida Caribbean Cruise Association (FCCA / www.f-cca.com).
<sup>22</sup> Gaceta Oficial, Resolución No. 553-05, suscrito el 3 de junio de 2005.

	<u>Subtotal B</u> <u>\$27,500,000.00</u>	
Subtotal A+B	\$37,50	00,000.00
Imprevistos (5%)	\$1,875,000.00	
Gran Total	\$39,375,000.00	

Nota: Estas cifras son indicativas y los presupuestos individuales podrán ser modificados al concluirse los estudios técnicos. El monto total a invertirse será siempre el mismo.

Duración y Relación de las Obras a Realizarse, Anexo A Resolución No.553-05,

# **CAPITULO III.**

Implementación de un sistema de información integrado y su importancia en el manejo operativo del puerto turístico de Sans Souci.

# 3.1 Sistemas de información integrados o E.R.P

El siguiente capítulo hará una breve reseña del origen de los ERP, el concepto, tipos de sistemas de información integrada, así como los componentes que dependerán de los requerimientos específicos de las empresas. El objetivo principal de este capítulo es resaltar la importancia de los sistemas de información integrado en la industria portuaria para concluir con el impacto en la implementación de un ERP en el puerto turístico de Sans Souci.

# 3.1.1 Concepto de un E.R.P

En el origen del desarrollo de los sistemas de información, cuando éstos llegan a las corporaciones (entidades bancarias y compañías de seguros, principalmente), las principales herramientas se dirigían a los sistemas financieros: contabilidad, presupuestos. Otras organizaciones, orientadas al proceso productivo, desarrollan herramientas para gestionar sus procesos tales como control de inventario, producción y compras.

El desarrollo de las teorías de eficiencia en el proceso de producción hace que se pase de la gestión por el punto de renovación de pedido (desarrollada durante 1934) a un nuevo planteamiento de soluciones que basa las decisiones de necesidades para la producción en la gestión de los materiales que, como componentes, forman parte del producto. Para iniciar la integración de información, Joe Orlicky, en 1958, desarrolla y acuña el concepto de MRP (Planificación de Requerimientos de Materiales).

<sup>6</sup>A finales de los 70, Oliver «Ollie» Wight, que había colaborado con Orlicky en el desarrollo del MRP, también con la colaboración de otros autores (DaveGoddard), desarrolla los planteamientos iníciales y enlaza nuevos procesos asociados a la producción: previsión de la demanda, aprovisionamiento y logística de entrega. De esto nace el concepto de MRP II (Planificación de los Recursos de Manufactura). Más adelante, se produce la integración entre diferentes áreas del negocio, sólo falta añadir las áreas financieras para obtener el ERP (Planificación de los Recursos Empresariales) revolucionando el sistema integrado, a principio de los de los años 90.

Manufacturing

ERP Application
Integration

Unstructured Content

Development

Engineering

Finance

Figura 13

Fuente: http://avriocorp.com/erp.html

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Díaz, A González, J. C. et al., «Implantación de un sistema ERP en una organización» *Revista investigación sistemas información*, 2005, vol. 2, no. 3, pp. 30-37, ISSN 1815-0268 (versión impresa) / ISSN 1816-3823 (versión electrónica). Recuperado de: <a href="http://scielo.sld.cu/">http://scielo.sld.cu/</a>

<sup>7</sup>"Enterprise Resource Planning" es un término que se comienza a usar en el 1990 por el Grupo Gartner para describirla próxima generación de software de MRPII. El objetivo era integrar todas las facetas de la empresa de negocios bajo un mismo conjunto de aplicaciones de software. La definición de ERP se ampliaría para incluir a casi cualquier tipo de gran paquete de software integrado. Webopedia proporciona una definición generalizada de este sistema, como "un sistema de gestión empresarial que integra todas las facetas del negocio, incluyendo la planificación, fabricación, ventas y comercialización". Algunos de los desarrolladores de software ERP más conocidos como SAP, Oracle y Peopleoft.

Un sistema ERP es un conjunto de aplicaciones integradas (contabilidad, finanzas, compras, ventas, producción y recursos humanos) desarrolladas por un proveedor de software que incorpora las mejores prácticas de los negocios. Es un desarrollo genérico que admite una serie limitada de adaptaciones a las diversas empresas que lo van a utilizar.ERP proviene de la frase inglesa Enterprise Resource Planning, la cual se considera como la reunión de aplicaciones de administración de reportes, finanzas, fabricación, inventario, comercialización, y recursos humanos que se usan para la administración de una empresa. El ERP combina todas estas aplicaciones en un sólo programa de software integrado que trabaja con una base de datos en común.

-

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup>Barton, P. (25 de Noviembre de 2001). Enterprise Resource Planning. Recuperado de: http://scholar.google.com.do

De esta forma, todos los departamentos de ventas, fabricación, recursos humanos, logística y contabilidad, pueden fácilmente comunicarse, compartir información y utilizar herramientas de análisis de negocio para optimizar tareas diarias. Dicha integración de los departamentos con el ERP se explica en la figura 14 y 15.



Fuente: http://ciberconta.unizar.es/leccion/introduc/450.HTM

Figura 15



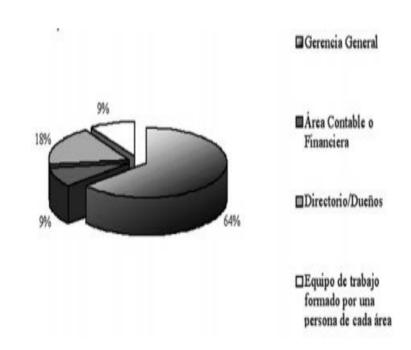
Fuente: <a href="http://www.aplicacionesempresariales.com/aplicaciones-erp-sistema-de-gestion-integrado.html">http://www.aplicacionesempresariales.com/aplicaciones-erp-sistema-de-gestion-integrado.html</a>

Un sistema ERP es una aplicación informática que permite gestionar todos los procesos de negocio de una compañía en forma integrada. Por lo general este tipo de sistemas está compuesto de módulos como Recursos Humanos, Ventas, Contabilidad y Finanzas, Compras, Producción entre otros, brindado información cruzada e integrada de todos los procesos del negocio.

Este software debe ser parametrizado y adaptado para responder a las necesidades específicas de cada organización. Una vez implementado un ERP permite a los empleados de una empresa administrar los recursos de todas las áreas, simular distintos escenarios y obtener información consolidada en tiempo real.

#### Decisión de implementar un sistema ERP

Figura 16



Fuente: http://www.capic.cl/capic/media/ART3Benvenuto.pdf

La figura 16, ejemplifica el porcentaje de la decisión de la empresa para implementar un sistema ERP, donde el 61 % de las empresas analizadas recae sobre la gerencia general; en un 9% sobre el área contable o financiera; en un 11% sobre el directorio o supervicion de los departamento y el 9% restante sobre el equipo de trabajo, formado por un integrante de cada departamento de la organización.

Si bien es cierto que, el peso más grande recae sobre la dirección de la empresa y el mínimo de sobre el equipo de trabajo o empleados de primera línea, de estos dependerá que la inversión en un ERP, así como la implementación y migración al mismo funcione acorde con lo esperado. El recurso humano, su disposición y capacidad de aprendizaje, es vital para cualquier sistema y proceso que se aplique diariamente funcione al 100%.

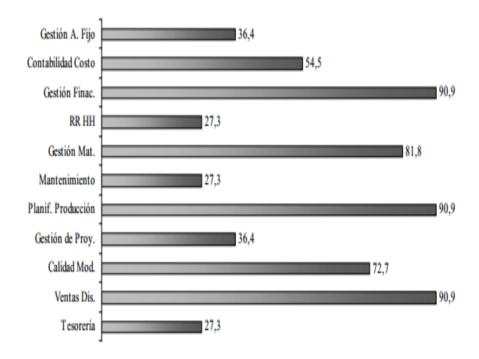
Según Benvenuto, A. en su articulo "Implementacion de sistemas ERP, su impacto en la gestion de la empresa e integracion con otras TIC'c",en la figura se observa que el 91% de las empresas tiene integrado el módulo de gestión financiera, al igual que planificación y control de producción, y ventas y distribución, un 11% gestión de materiales, un 13% control de calidad, un 55% contabilidad de costos, un 36% sistema gestión de proyectos, y en igual porcentaje, gestión de activos fijos, un 11% recursos humanos, al igual que tesorería, y mantenimiento. (2006) Vol. 4. Version en linea.

El siguiente cuadro ejemplicica los modulos de un ERP operando luego de la implementacion, ess decir lafuncionalidad en los distintos departamentos de una empresa, luego de la decisión de aplicar un ERP:

# Modulos operando en los distintos departamentos de la empresa

Figura 17

Figura 8.- Módulos Operando del ERP



Fuente: http://www.capic.cl/capic/media/ART3Benvenuto.pdf

# 3.1.2 Tipos de sistemas de información, características y componentes.

La mayoría de las micro, pequeñas y medianas empresas, cuentan con un sistema o software que facilita los procesos y agiliza la actividad diaria.

Atendiendo a la naturaleza de la empresa y los requerimientos de la misma,

podemos seleccionar el ERP más funcional para nuestro proceso. En general, según su finalidad, los ERP son aplicaciones automatizadas de las actividades organizativas y de la gestión de la cadena de suministros, mediante la utilización de una base de datos única y la incorporación de las mejores prácticas, de forma que puedan facilitar una rápida toma de decisiones, la reducción de los costes y un mayor control.

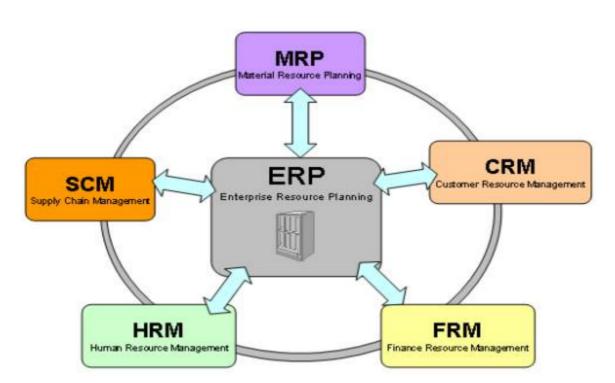
# Dentro de los sistemas E.R.P. los tipos que podemos distinguir son:

- **1. Genéricos.** El sistema ERP puede ser empleado por empresas de diferentes sectores y características. Esta acepción es la más acorde con el concepto de ERP más aceptado en la investigación y la que adoptaremos en este documento.
- 2. Pre-parametrizado. El ERP previamente a su implantación es adaptado al sector en el que opera la empresa según las necesidades específicas de su tamaño o del mercado en el que interviene.
- 3. Individualizados o a medida. El sistema ERP se personaliza según las características de una compañía concreta. En función de la concepción que se tenga sobre el E.R.P que queremos implementar, se selecciona el tipo más idóneo para nuestra empresa y su actividad y se procede añadir o eliminar aplicaciones dentro del módulo solicitado, de manera que estas se integren y faciliten la actividad, siempre y cuando sea de dominio completo del personal.

El E.R.P. también puede incluir, módulos aplicativos para los aspectos financieros e incluso para la gestión de recursos humanos. Típicamente, un sistema ERP está integrado a una base de datos relacional. Como se observa en la figura 18, un E.R.P integra, a solicitud de la empresa, módulos que se involucran en la actividad principal de la empresa. Según se observa, un E.R.P es la base de datos madre, donde todos los departamentos se integran y pueden compartir la información necesaria para cumplir con sus procesos usuales.

# Módulos básicos incluidos en la implementación de en un E.R.P

Figura 18



Fuente: <a href="http://www.informatica-hoy.com.ar/software-erp/Conceptos-basicos-del-ERP-Enterprise-Resource-Planning.php">http://www.informatica-hoy.com.ar/software-erp/Conceptos-basicos-del-ERP-Enterprise-Resource-Planning.php</a>

# Características de un Enterprise Resource Planning (E.R.P)

La implantación de los sistemas ERP a partir de la década de los setenta supuso un gran avance en la gestión empresarial al poder aprovecharse las ventajas derivadas de sus principales características. Esta circunstancia se vio favorecida adicionalmente por factores como los avances de la informática, la difusión de Internet y el desarrollo de la integración con las aplicaciones de proveedores y clientes (Business to Business —B2B— y Business to Customers — B2C—respectivamente).

Entre las características más destacadas de los ERP podemos señalar las siguientes:

- 1. Tecnología Cliente-Servidor. Existe un ordenador central (servidor) que almacena los datos generados en las diferentes áreas las diferentes terminales (clientes). Este hecho constituye una de las diferencias más relevantes de los actuales ERP respecto a las primeras versiones lanzadas al mercado. Por tanto, su complejidad es muy superior y requieren de expertos con mayor nivel de conocimiento. En la actualidad, la arquitectura cliente/servidor está empezando a sustituirse puesto que existe una tendencia creciente entre los proveedores a desarrollar los llamados clientes web o thin clients.
- **2. Tecnología abierta.** Pueden utilizar diferentes plataformas, sistemas operativos o bases de datos, puesto que no requieren de un *hardware* específico.

- **3. Estandarización**. Los ERP pueden ser diseñados genéricamente e implantados en diferentes tipos de organizaciones.
- **4. Modularidad.** Se organizan en módulos que se suelen corresponder con las principales áreas de la empresa (Financiera, Logística, Recursos Humanos, etc.).
- **5. Capacidad de adaptación**. Poseen un grado de abstracción muy elevado que permite su adaptación a las distintas posibilidades de gestión que pueda desarrollar una sola compañía o todo un grupo empresarial, a empresas de diferentes sectores e incluso de distintas nacionalidades.
- **6. Orientación a los procesos de negocio**. A diferencia de sus predecesores cuyo objeto de análisis era el producto y las distintas funciones empresariales, los ERP se centran en los procesos de negocio de la empresa.
- 7. Flexibilidad. La implantación de un ERP puede realizarse modificando los procesos de trabajo ya existentes en una organización o, según sus necesidades, llevando a cabo una reingeniería que mejore los mencionados procesos e incluso permita eliminar aquellos que no creen valor. De este modo, deben quedar reflejadas las funciones desempeñadas dentro de las distintas áreas organizativas, tanto genéricas —*Producción, Ventas, Distribución*—, como específicas de un sector, por ejemplo, la gestión de los pacientes en los hospitales.

**8. Integración.** La información que se genera es recogida en una única base de datos que reduce la repetición de documentos y en tiempo real y el empleo de procesos de trabajo comunes para las distintas organizaciones, siendo esta integración una de las causas del éxito de este tipo de aplicaciones.

Estas características posibilitan que los ERP aporten una serie de ventajas principalmente para las grandes empresas y en particular para las multinacionales, ya que suponen una forma de homogeneizar los procedimientos de trabajo utilizado por sus distintos departamentos y filial. Los datos transaccionales, así como la obtención de informes.

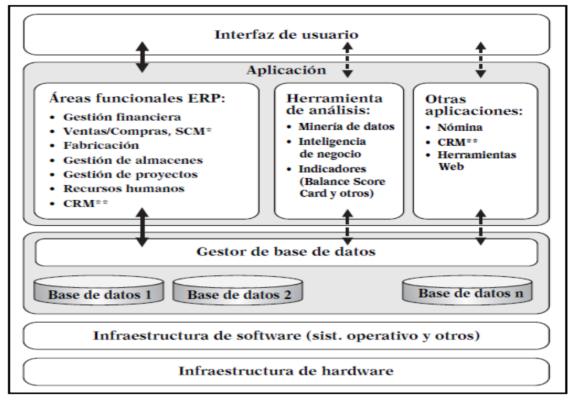
# Componentes de un E.R.P

La figura 19, explica la funcionalidad de un ERP, básicamente la integración de las áreas funcionales con las bases de datos y la forma de réplica desde el gestor de base de datos hasta los módulos correspondientes e integrados entre sí. Siendo esta la más común, la que analiza las distintas *capas* del sistema.

# Representacion de un ERP. Funcionalidad

Figura 19

#### REPRESENTACIÓN DE UN ERP



<sup>\*</sup> SCM: Supply Chain Management

FUENTE: Microsoft-Tomás Navarro 2005.

\*\* CRM: Customer Relationship Management

Fuente: https://www5.uva.es/guia docente/uploads/2012/430/52298/1/Documento8.pdf

Según esta aproximación, podemos distinguir los siguientes componentes:

1. Infraestructura de hardware y comunicaciones. Resulta sumamente complejo describir requerimientos de hardware comunes en el universo de las aplicaciones de negocio. El abanico de posibilidades abarca desde los servidores monoprocesador con capacidad escasamente superior a un moderno PC de gama

alta, hasta las granjas de servidores multiprocesador con requerimientos de seguridad, tolerancia a fallos, redundancia, etc.

Así, el *hardware* y comunicaciones, aspecto éste a veces tan fundamental como las propias máquinas, de una instalación viene determinado por los requisitos mínimos del fabricante del ERP y por cómo la empresa usuaria de dicha instalación desea proteger sus datos y procesos. Estos procesos de negocio, una vez el ERP está funcionando, suelen ser muy dependientes del funcionamiento de la aplicación, por lo que la adecuada protección (copias de seguridad, recuperación frente a pérdidas de información, caídas del sistema) debe ser cuidadosamente planificada.

2. Infraestructura de software. Tras haber implantado la infraestructura de máquinas y comunicaciones, se debe pasar a estudiar qué software se ejecutará en ella. Resulta obvio pues que esta plataforma de software será absolutamente dependiente de la capa anterior. En la actualidad, los sistemas operativos predominantes para las aplicaciones de negocio son Windows, Unix, en distintas versiones, AS/400 y Linux.

Con ello, llegamos por fin a lo que comúnmente se percibe como el sistema ERP en sí mismo. Según el fabricante y la arquitectura de diseño escogida por éste, la aplicación y el interfaz pueden estar integrados en uno sólo (arquitectura cliente/servidor en dos capas) o disgregados en componentes separados. Ésta

última opción parece ser la seguida en las últimas versiones de los fabricantes tecnológicamente más avanzados, ya que permite un mejor aprovechamiento de los recursos, pudiendo desplazar la ejecución de la aplicación hacia una máquina distinta de la del usuario. Así, el usuario no necesita más que una aplicación cliente *ligero* o incluso su navegador de Internet para interactuar con el sistema ERP.

- 3. Gestor de base de datos o, simplemente, la base de datos. De nuevo, encontramos una gran diversidad de tipos, debido tanto al volumen en sí de los datos a gestionar como a las formas de almacenar, proteger y dar soporte a la aplicación de negocio. Suele ser común entre los fabricantes de software ofrecer la posibilidad de escoger entre distintos motores de base de datos, siendo la empresa usuaria quien debe seleccionar éste en función de los requerimientos del sistema, compatibilidad con la plataforma de *hardware/software*, política de empresa u otras razones.
- **4. Aplicación.** Este componente es el corazón del sistema, ya que proporciona la funcionalidad requerida por el usuario, reflejando los procesos internos de la empresa. Por ello, suele requerir de una personalización para modificar el diseño estándar realizado por el fabricante y adaptarse aún mejor a los requisitos de la empresa usuaria.

En cuanto a qué módulos contiene un ERP, como mencionamos anteriormente dependerá del fabricante y de la empresa que solicite el servicio. Cada fabricante organiza la aplicación y el contenido de cada módulo de forma ligeramente distinta, pero suelen coincidir en los siguientes módulos:

- **Gestión Financiera**. Agrupa típicamente las funciones de Contabilidad, Tesorería, Presupuestos y Activos Fijos.
- Ventas/Compras/SCM. Incluirá la funcionalidad referida a la gestión de la cadena de suministro, aprovisionamientos, gestión del ciclo de ventas desde la presentación de ofertas hasta la facturación, etc.
- Fabricación. Control y gestión de los procesos de fabricación.
- Gestión de Almacenes/Logística. Permite al usuario la gestión de almacenes en sus distintas variantes.
- Gestión de Proyectos. Control y gestión de los proyectos en sus distintas fases.
- CRM (*Customer Relationship Management*). Gestión de la empresa con sus clientes (clientes potenciales, gestión documental, datos e informes, referencias, marketing, ofertas, pedidos, etc.). Suele estar integrada estrechamente con el área de Ventas.
- Recursos Humanos. Gestión de la empresa con sus empleados (datos personales, carreras, control de presencia, etc.)

- **5. Interfaz de Usuario.** Todos los componentes anteriores no servirían de nada sin una adecuada interfaz que permita al usuario trabajar con la aplicación. Éstas suelen responder a una de las siguientes tipologías, según el empleo que el usuario haga de la aplicación ERP:
- Cliente Estándar. Consiste en una aplicación con toda la funcionalidad disponible que puede estar ejecutando las reglas de negocio o tareas en las áreas funcionales citadas anteriormente, en el mismo ordenador en el que se está ejecutando la propia aplicación.

**Cliente Estándar.** Ello implica una mayor necesidad de recursos tanto de *hardware*, ya que no cualquier ordenador servirá, como de comunicaciones porque el ancho de banda disponible deberá ser grande.

• Cliente *Ligero*. Es una aplicación especialmente diseñada para que el uso de recursos de *hardware* y comunicaciones se minimice.

# 3.1.3 Aplicación de un E.R.P y su importancia en el manejo operativo portuario.

La Planificación de Recursos Empresariales (Enterprise Resource Planning, ERP) es una forma de utilizar la información en áreas claves como fabricación, compras, administración de inventario, cadena de suministros, control financiero, administración de recursos humanos, logística y distribución, ventas, mercadeo y administración de relaciones con clientes. Se trata de unir estos elementos y

proporcionar a los usuarios del sistema una manera universal de acceder, ver, y utilizar la información que se guarda en diferentes sistemas de gestión empresarial a través de una sola aplicación, de manera que dicha información compartida se mantenga actualizada y disponible para todos.

Con un sistema integrado, como el E.R.P, las barreras de información entre los diferentes sistemas y departamentos desaparecen o se vuelven casi nulas. Todos los sistemas y procesos controlados computacionalmente en una empresa se pueden integrar bajo un mismo esquema para beneficiar a toda la organización. Así, la unión entre las áreas de recursos humanos y financiera es cada vez más importante para ayudar a modernizar y estandarizar los procesos internos y mejorar la eficiencia de los mismos.

La importancia en la aplicación de un E.R.P en los procesos cotidianos de un puerto y la inversión misma que debe hacerse en términos económicos, hacen que el proceso de selección del E.R.P sea un tema delicado. Se debe tener en cuenta también, que no es una inversión que se haga frecuentemente y que se espera un determinado retorno de la misma en términos monetarios y de tiempo de uso, por lo que la capacitación del personal y la evaluación de los procesos cotidianos antes de la selección e implementación del mismo es vital para que se complete la implementación con éxito. Este éxito, implica un cambio cultural y de procesos en la organización, apoyado en tres aspectos fundamentales: el producto, los procesos y las personas, la combinación y sincronización de los

mismos llevara al éxito la implementación. El producto, se refiere al sistema E.R.P, consideraciones técnicas y funcionales. Dichos procesos son las funciones que deben ser soportadas por el sistema E.R.P.

La implementación de un sistema de información integrada, implica una reingeniería de procesos cuyo objetivo será adaptar a la empresa a los nuevos modelos de negocio. Las personas son los recursos principales, los conocedores de la actividad diaria y quienes brindan un servicio día a día, sus habilidades son las involucradas en el ciclo de vida del sistema, usuarios, analistas, consultores y directivos que empujan el proyecto. Un E.R.P, como herramienta facilitadora en los procesos, así como en el manejo y control de los buques y pasajeros recibidos en puerto turístico, tienen sus ventajas.

Citando algunas de las principales encontramos:

- Operaciones interactivas entre usuarios y departamentos de una manera más ágil, rápida y segura.
- Datos consistentes, completos y actualizados, para compartir dentro de la integración.
- Mejora continua en el servicio, refiriéndose a los tiempos de respuesta y menores costes, lo que aporta un mayor beneficio y efectividad en el proceso.

No obstante, también existen desventajas o más bien, limitantes dentro de la implementación del mismo, que se presentan de la siguiente manera:

- El éxito depende de las habilidades del personal y la experiencia de trabajo en equipo.
- La implantación y mantenimiento puede ser costosa.
- Un sistema E.R.P pueden sufrir problemas de "cuello de botella" por la ineficiencia de uno de los departamentos o uno de los empleados que puede afectar al resto.
- Resistencia en compartir datos internos entre los departamentos de la misma empresa.
- Problemas de compatibilidad con otros sistemas de partners o proveedores, que limita tareas diarias.

Independientemente de las limitantes mencionadas, estas pueden ser resueltas con una capacitación y estandarización de procesos. Sistematizar dichos procesos y estandarizar los procedimientos para el manejo operativo de un puerto, se convierte en una necesidad al momento de decidir implementar un sistema de información y es vital para el control de llegadas y salidas de los buques, la gestión de los servicios ofrecidos al momento de que estos tocan puerto, y por ende, la facturación de las facilidades ofrecidas, sobre todo para el control contable y financiero de los ingresos generados en las actividades cotidianas.

La aplicación de un sistema de información integrada, depende de los requerimientos y necesidades del puerto. El manejo operativo portuario, en cuanto a la recepción y salida de buques de cruceros, contiene una logística preestablecida, de la cual nos guiaremos para determinar los módulos y aplicaciones extras a proponer en el E.R.P sugerido.

El capitán de navío, señor Salvador E. Montás Reynoso, en el Manual de Procedimientos Operativos de Buques Cruceros en Puerto (2001), plantea un flujograma de procesos de algunos de los procedimientos de recepción de buques de cruceros más comunes, basándose en una programación dependiendo de las llegadas por temporada de cruceros.

Lo primero es la reservación de los atracaderos por las líneas de cruceros, seguido de la programación de asignación de atracaderos para los buques cruceros que suele establecerse hasta con un año de antelación, es decir, que las empresas navieras representantes de las líneas de cruceros, someten a la autoridades portuarias, la programación de las reservaciones de los atracaderos, para cada uno de los buques crucero que han de arribar al puerto durante la temporada turística, o sea que con un año de antelación, los Departamentos de Planificación y/u Operaciones las Autoridades Portuarias, han de planificar el programa ocupacional por atracadero correspondiente a cada buque crucero, por lo que los atracaderos estarán reservados a la arribada del buque crucero acorde a su *Tiempo Estimado de Llegada (Estimated Time of Arrival / ETA).* (Montás, 2001)

Esta programación facilita el desenvolvimiento operacional del puerto durante toda la temporada, evitando cualquier inconveniente y ahorrando tiempo en las operaciones de atraque, al tener el buque su atracadero reservado. A continuación en la figura 20, un flujograma de proceso portuarios, donde explica con detalle el proceso de reservación de atracaderos para la recepción de buques de cruceros.

Flujograma de procesos portuarios. Proceso de documentación de un buque crucero

FLUJOGRAMA PROCESOS PORTUARIOS Procedimiento de la documentación buque crucero: Departamento de Operaciones: recibe la documentación requerida a la agencia naviera PASO A GENCIA NAVIERA Elabora la programación de 1. Somete solicitud de asignación de atracaderos asignaciones de atracaderos correspondiente a la temporada turística de cruceros con un año de antelación. Autoriza el servicio a la División Aprueba los servicios a la llegada del Buque Crucero Marítima

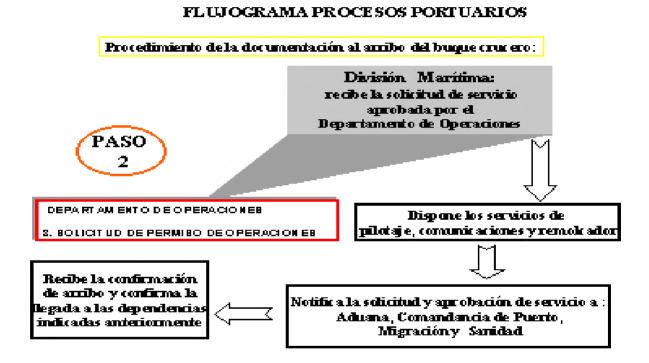
Paso 1 Figura 20

Fuente: www.oas.org/cip/.../8 manual proced oper doc11 %2001.doc

La figura 21, detalla el proceso de documentación por las autoridades portuarias de un buque de crucero a la llegada al puerto.

Flujograma de procesos portuarios. Proceso de documentación de un buque crucero, a su llegada:

Paso 2 Figura 21



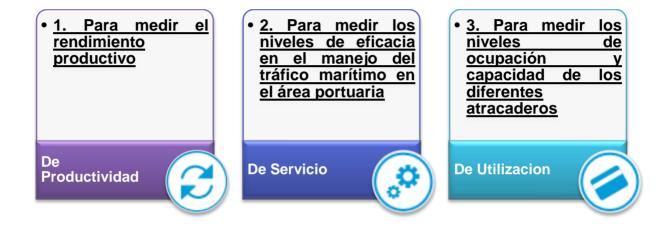
Fuente: www.oas.org/cip/.../8 manual proced oper doc11 %2001.doc

El capitán Montas, en el mismo manual, también propone una serie de indicadores para medir, por medio de herramientas, el manejo operativo del puerto y la eficacia de los procesos, para de este modo, obtener un análisis referente a los buques de crucero, tanto en sus rendimientos económicos, como en los procesos operativos y administrativos, con relación al puerto.

Ejemplificamos por medio de una imagen los principales indicadores y su alcance dentro de los cuales plantea los siguientes:

Indicadores relacionados con la funcionalidad de un puerto para la recepción de buques de cruceros:

Figura 22



Fuente: www.oas.org/cip/.../8\_manual\_proced\_oper\_doc11\_%2001.doc

Estos indicadores no son más que una forma de medir la funcionalidad del puerto, los procesos y la efectividad de los mismos. El indicador del rendimiento productivo se refiere a los niveles de producción y la capacidad del puerto en general. El de manejo de tráfico, se refiere al tráfico marítimo dentro del puerto, las facilidades y servicios ofertados por el personal. También, el de niveles de ocupación ayudara a que no ocurra lo que en hotelería conocemos como overbooking o sobreventa, de manera él se pueda delimitar el espacio y capacidad del puerto y así como de los atracaderos en uso y los disponibles.

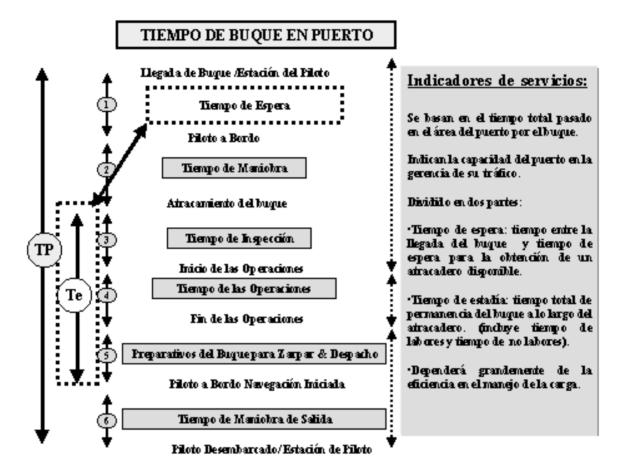
En los procesos detallados anteriormente, pudimos notar que los procedimientos tienen una secuencia e integración de los departamentos competentes y relacionados entre sí. El propósito del siguiente capítulo, es determinar qué tan efectiva seria la implementación de un sistema de información integrada en procesos como solicitud de información y/o documentación y en la recepción de buques de cruceros en el puerto de Sans Souci, tomando en cuenta el indicador de servicio propuesto.

# 3.2 Impacto en la implementación de un ERP en el proceso operativo del puerto de Sans Souci.

En el siguiente y último capítulo, procederemos a analizar y determinar el impacto en la implementación de un sistema de información integrada en el puerto de Sans Souci. Como ejemplo, tomaremos los procesos de solicitud de atracaderos y el de recepción de buques de cruceros, analizaremos el modulo a implementar, tomando en cuenta las actividades diarias para dinamizar los procesos, de manera que logremos integrar un sistema que les permita compartir información y actualizarla, para poder ahorrar tiempo y reducir costes.

A continuación, usaremos de ejemplo un flujograma propuesto por el Capitán Montas, quien utilizando el indicador de servicio, realizo un flujograma de procesos para determinar el tiempo estimado para un buque en puerto y las actividades que se realizan en ese tiempo.

Figura 23



Fuente: www.oas.org/cip/.../8\_manual\_proced\_oper\_doc11\_%2001.doc

En la figura 23, se puede observar el proceso desde la llegada del buque a puerto hasta que zarpa. Los tiempos del buque en puerto se dividen en dos: Tiempo de espera: tiempo entre la llegada del buque y tiempo de espera para la obtención de un atracadero disponible, y el tiempo de estadía, que se refiere al lapso de tiempo total de permanencia del buque en el atracadero asignado, independientemente que este o no realizándose alguna labor. Este último, dependerá de la eficiencia en el manejo de la carga y/o pasajeros en puerto.

Podemos visualizar que, durante la permanencia del buque en puerto se realizan actividades de rutina por parte de operaciones y mantenimiento, ofreciendo uno o varios servicios, que pueden o no estar incluidos en la facturación básica contratada al momento de solicitar, con anticipación, el atracadero. Como se explicó más arriba, previo a la llegada del buque, la línea de cruceros solicita a operaciones y esta, a las autoridades portuarias pertinentes, la autorización para asignar dicho atracadero con tiempo, que para ser exacto, se asigna con un año de antelación.

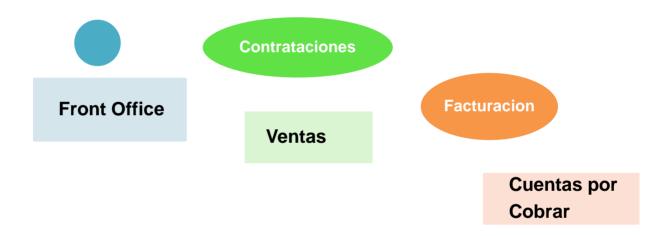
Durante esta estancia del buque en puerto, los recursos humanos capacitados y con los equipos suficientes, proceden a dar mantenimiento y condiciones a las instalaciones y equipos, como también, a ofrecer por ley lo que le corresponde a los buques en puerto. Dentro de los compromisos propios del puerto, esta asegurar una profundidad mínima para el momento de atraque del buque, reconfirmar la llegada del buque y el atracadero asignado, así como proveer de servicios y facilidades como agua fresca directamente desde la terminal vía tubos, combustible a solicitud, vía camión, también el servicio de aguas residuales a solicitud, vía camión y el servicio de basura a solicitud, desecho no obligatorio, entre otros.

A continuación, procederemos a graficar un flujograma de los ambos tiempos de los buques en puerto, pero en estos incluiremos los módulos de un E. R. P que se pueden implementar basándonos en las necesidades del puerto de Sans Souci y

tomando como necesidad dos módulos objetivos: uno orientado a la gestión portuaria o de buques en puerto y otro basado en la gestión alquileres o servicios complementarios de la oferta del puerto.

Flujograma 1. Módulo de Gestión Portuaria o Gestión de Buques. Alcance o Departamentos integrados en los módulos:

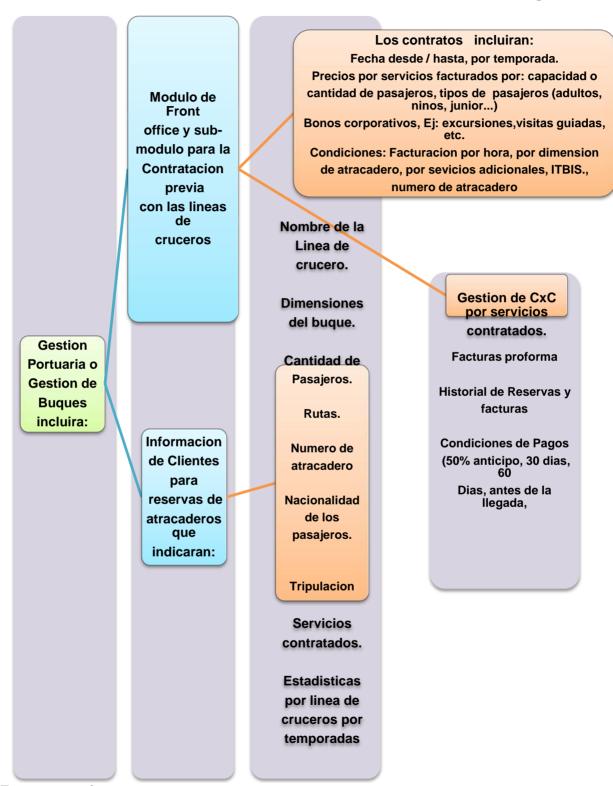
Figura 24



Fuente: propia

Flujograma 1. Módulo de Gestión Portuaria o Gestión de Buques

Figura 25



Fuente: propia

El flujograma 1 de gestión portuaria, indica una estandarización del proceso antes y durante la estadía del buque en el puerto. Explica que, con un módulo de front office y el sub-módulo de contratación, se pueden introducir los contratos que se han firmado con las líneas de cruceros por temporadas. Se entiende que cuando se firman estos acuerdos, se indican una serie de condiciones como:

- Fecha desde / hasta, por temporada.
- Precios por servicios facturados por: capacidad o
- Cantidad de pasajeros, tipos de pasajeros (adultos, niños, junior...)
- Bonos corporativos, Ejemplo: excursiones, visitas guiadas, etc.
- Condiciones: Facturación por hora, por dimensión de atracadero, por servicios adicionales, ITBIS.
- Numero de atracadero asignado con antelación.

También, incluirá la facilidad para ingresar la información de los clientes detallando:

- Nombre de la línea de cruceros.
- Dimensiones del buque.
- Cantidad de
- Pasajeros.
- Rutas.

- Numero de atracadero
- Nacionalidad de los pasajeros.
- Tripulación
- Servicios contratados.
- Estadísticas por línea de cruceros por temporadas.

De esta forma será más fácil llevar un control y arrojar estadísticas por temporadas de cruceros para determinar el mercado y la línea que más ingresos produce. Existe una parte para Gestión de Cuentas por Cobrar para los servicios contratados donde se emitirán facturas proforma, un historial de reservas y facturas. Se asignaran las condiciones de pagos como si el cliente es prepago, condiciones como (50% anticipo, 30 días, 60 días, antes de la llegada.

El propósito de este módulo es gestionar la parte de la contratación y de facturación de los servicios de las líneas de cruceros contratadas, así como el ingreso y actualización de información de los clientes (líneas de cruceros) para compartir información e integrar los departamentos relacionados entre sí.

## Flujograma 2. Módulo de Gestión de Alquileres o servicios extras:

Figura 26

## Gestion de Alquileres o Servicios Extras

Servicios de mantenimiento adicional (manejo de aguas negras,limpieza, etc.

Los contratos incluiran los servicios previamente o no previamente contratados como:

Excursiones y visitas guiadas a la zona colonial, el viejo mundo.

Alquiler de Stands para promover otros cruceros y/o rutas de la misma linea.

Bienvenida folklorica y cocktail.

Servicio de taxis y transfers. Giftshop

Fuente: propia

El flujograma 2, explica el módulo de Gestión de Alquiler o servicios extras, que son aquellos que pueden o no estar incluidos en la contratación, es decir, aunque no estuvieran contemplados en la contratación firmada, son ofrecidos por el puerto de Sans Souci y se facturaran de forma extra.

Se plantea que se incluirá una aplicación para reservar y facturar el alquiler de Stands para promover otros cruceros y/o rutas de la misma línea. Así como animación de bienvenida folclórica y cocktail para los pasajeros. Facturara servicio de taxis y transfer, para excursiones y visitas, uso de giftshop. De igual forma, se facturaran servicios que no están contemplados en los que incluye el puerto como facilidades, tales como servicios de mantenimiento adicional (manejo de aguas negras, limpieza externa, desechos, basura, etc.

Con la implementación de estos módulos, se espera lograr que se dinamicen los procesos de rutina, estandarizar los procedimientos y alcanzar la integración de los departamentos que se relacionan en los procesos temporada por temporada, a fin de que se logren reducir los costos y se eficientice el servicio brindado.

## CONCLUSIÓN

República Dominicana, Santo Domingo como tal, está dentro de las rutas más atractivas del Caribe y cuenta con un puerto apto para la recepción de cruceros, pero que necesita una herramienta que eficientice los procesos, que aunque la inversión sea elevada, la integración de estos procesos y la actualización de la información de los departamentos relacionados, disminuirán costos operativos y harán más rápido el desembarque y embarque de los cruceros que toquen puerto y también, facilitará el proceso de solicitud de atracadero, la asignación del mismo y el control estadístico de los clientes, su información general para obtener datos de lo que este genera a la empresa.

El principal objetivo del puerto es la recepción de cruceros turísticos en Santo Domingo, pero actualmente, el puerto no está operando a su máxima capacidad. Desde sus inicios, este carece de un sistema de información que integre los procesos, comparta la información entre los departamentos pertinentes en la recepción de cruceros.

Esta investigación tuvo como objetivo medir el impacto que tendría un E.R.P (Enterprise Planning Resource) en el puerto de Sans Souci, de manera que se demostró que la implementación del mismo en el puerto, estandarizaría la gestión portuaria para lograr un manejo eficiente y eficaz de los recursos económicos y humanos del puerto. Se logró demostrar la necesidad de la sistematización de los procesos en cualquier empresa, sobre todo en la industria portuaria, que es una de las que mayores ingresos proveen al turismo.

El puerto de Sans Souci, en la ciudad de Santo Domingo, es una interface entre los cruceros y los pasajeros que surcan el Caribe y que pisan tierra dominicana, pero a pesar de las facilidades y la costosa inversión en infraestructura, carecen de la herramienta clave para la sistematización de sus procesos principales, lo cual limita el logro completo de sus objetivos como puerto madre la ciudad primada de América. Cabe resaltar que, aunque la inversión en un sistema de información sea costosa y elevada, mas está perdiendo el puerto, no solo en el tiempo que tardan en realizar manualmente procesos de solicitud de atracaderos y gestión de información, sino también en la contratación de doble mano de obra que realice dichos procesos, pudiendo estos sistematizarse en un E.R.P, siendo la inversión en este, única y cuya operatividad y provecho dependerá del mismo recurso humano, que por ende, sería menos y más capacitado para el manejo de los procesos en el sistema integrado de información.

Esta investigación, concluye que la necesidad de implementar un sistema de información en el puerto de Sans Souci, es vital para el manejo y control de la información que se procesa, así como para la integración de los departamentos cuya relación y procesos van de la mano unos con otros. De esta forma, se espera lograr reducir los costes de mano de obra, tiempo y dinero, que actualmente son de las limitantes que posee el puerto para operar a toda capacidad.

## **RECOMENDACIONES**

Como se plantea en la conclusión, impera la necesidad de implementar un sistema de información integrada en el puerto de Sans Souci, de manera que se logre sistematizar los procesos y eficientizar las actividades. Tras concluir con el alcance completo del objetivo de esta investigación y bajo las consideraciones discutidas y resumidas por los integrantes de este grupo, se recomienda lo siguiente:

- ✓ Analizar los procesos que se llevan a cabo en el puerto.
- ✓ Crear un manual de procedimientos donde se plasmen los procesos, los puestos y las funciones.
- ✓ Realizar un estudio de factibilidad por departamento, para determinar la competencia de cada departamento y del personal.
- ✓ Realizar un FODA por departamento basándose en los procesos y la metodología actual.
- ✓ Invertir en un E.R.P adaptado a las necesidades del puerto.
- ✓ Contratar una empresa de gestión de sistemas de información para presentar las necesidades y limitantes actuales, de manera que esta pueda sugerir un sistema E.R.P y adaptarlo a las necesidades del puerto.
- ✓ Sistematizar los procesos.
- ✓ Estandarizar los procesos.
- ✓ Capacitar e inducir al personal ante la implementación de este sistema integrado.

## **BIBLIOGRAFÍA**

(2011, Abril) Sansouci: un proyecto de ciudad. Revista Arquitexto. Recuperado de: http://arquitexto.com/2011/04/sansouci-proyecto-de-ciudad/

(1999, Diciembre). Actualización de las Recomendaciones sobre estadísticas de turismo.

Pena Díaz, N. (2012). "Reconversión de las áreas circundantes del puerto San Souci, su impacto urbano y socioeconómico. Santo Domingo, República Dominicana". Tesis doctoral. Barcelona: Universidad de Barcelona. Disponible en:

NatalyPena\_TFM.pdf

Barton, P. (2001, noviembre). Enterprise Resource Planning. Recuperado de: <a href="http://scholar.google.com.do">http://scholar.google.com.do</a>

Página oficial del puerto de San Souci. Información general del puerto Recuperada de: <a href="http://www.sansouci.com.do/index.php/puerto/terminales/terminal-sansouci/">http://www.sansouci.com.do/index.php/puerto/terminales/terminal-sansouci/</a>

Página Web oficial del Grupo Mac o Grupo de Inversiones Turísticas. Recuperado de: <a href="http://www.macrd.com/es/">http://www.macrd.com/es/</a>

Labiano, J. (2011, abril) Los ERP en administraciones públicas y empresas. Revista Sociedad de la Información. Recuperad de: <a href="http://www.socinfo.es/art-socinfo/1717-reportaje-sobre-erp">http://www.socinfo.es/art-socinfo/1717-reportaje-sobre-erp</a>

(2013) Estadísticas de llegadas al país de buques y pasajeros en el 2013. Banco Central de la República Dominicana. Recuperado de: <a href="http://www.bancentral.gov.do/estadisticas\_economicas/turismo/">http://www.bancentral.gov.do/estadisticas\_economicas/turismo/</a>

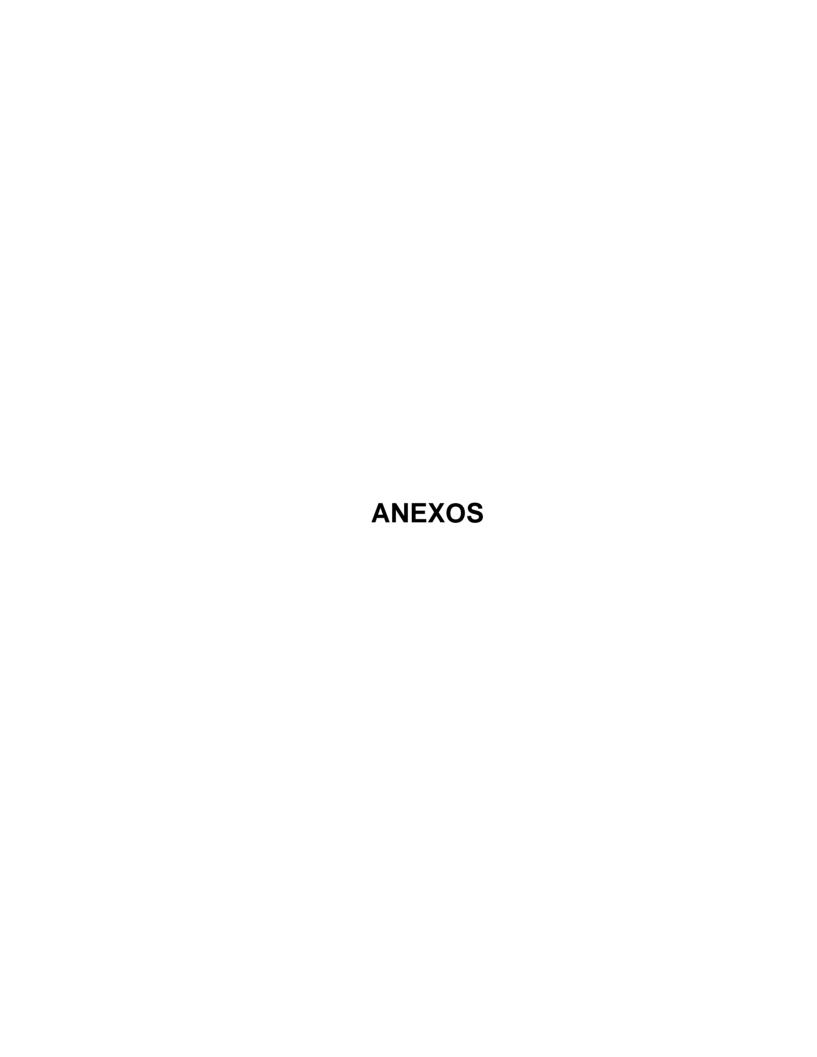
Díaz, A González, J. C. (2005) «Implantación de un sistema ERP en una organización» *Revista investigación sistemas información*, vol. 2, no. 3, pp. 30-37, (versión electrónica). Recuperado de: <a href="http://scielo.sld.cu/">http://scielo.sld.cu/</a>

Lora, A.M. (2013, Junio). Proyecto de Sans Souci marcha, aunque a paso lento. *La Lupa Sin Traba.* Recuperado de: <a href="http://issuu.com/lalupasintrabas/docs/">http://issuu.com/lalupasintrabas/docs/</a>

Javier, J. (2013, 6 de Febrero). RD espera momento de gloria con turismo de cruceros en 2014. Diario Libre. Recuperado de: <a href="http://www.sectur.gob.do/">http://www.sectur.gob.do/</a>

Muelle Don Diego / Puerto de Santo Domingo. Recuperado de: <a href="http://www.dgii.gov.do/tarjetaTuristica/nuestrosPuertos/Documents/MuelleDonDiego.pdf">http://www.dgii.gov.do/tarjetaTuristica/nuestrosPuertos/Documents/MuelleDonDiego.pdf</a>

(2004). Proyectos Urbanos: Revitalización y ampliación del puerto de Santo Domingo. DICONFO. Recuperado de: <a href="http://www.diconfo.com/index.php/proyectos/urbanos/revitalizacion-y-ampliacion-puerto-sto-dom">http://www.diconfo.com/index.php/proyectos/urbanos/revitalizacion-y-ampliacion-puerto-sto-dom</a>



## **UNIVERSIDAD APEC**

UNAPEC

## CURSO DE MONOGRAFICO DE EVALUACION FINAL EVALUACION DE L'AS PROPUESTAS ENERO ABRIL 2014

TITULO :	"IMPACTO EN LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE INFORMACION IN LEGRADO PARA EL MANEJO DE LA
	TERMINAL DE SANS SOUCI"
MODULO :	SISTEMA OPERATIVO DE HOTELES (NAVIHOTEL)
PROFESOR (A)	: LIC. CARLOS BASILIS
	LUCTURE MONTES DE COCA
AUTOR :	AMY ESPINAL KATHERINE MONTES DE OCOA
	MARLENY LARA
MATRICIII A	: 2008-2056 2009-0432 2010-0246 AREA TURISMO
MATRIOULA	
APROBADO :	APROBADO CON MODIFICACION :
	Parla Valle
RECHAZADO	FIRMA: IIII SUSUK
	FECHA DE ENTREGA DEL TRABAJO AL PROFESOR :
	THE
FEG	CHA DE ENTREGA DEL TRABAJO AL COORDINADOR EJECUTIVO :
ORSERV	/ACIONES :
	ESOR, EXPLIQUE LAS RAZONES POR LAS QUE USTED APROBO CON
Doll	sicar las capitulas y su istructura
	, 0
	,

## Anexo #1: Anteproyecto



### **DECANATO DE TURISMO**

"Impacto en la Implementación de un sistema de información integrado para el manejo operativo de la terminal de Sans Souci"

#### Sustentantes:

**Br. Amy Espinal** 2008-2056

Br. Katherine Montes de Oca 2009-0432

**Br. Marleny Lara** 2010-0246

#### Asesor:

Lic. Carlos Basilis

Anteproyecto de la Monografía para Optar por el título de:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN TURISTICA Y HOTELERA

Distrito Nacional, República Dominicana 2014

#### Introducción

Años atrás, las empresas turísticas, dentro de su proceso operativo, gestionaban la información de cada departamento con diferentes programas de gestión, es decir, uno para cada departamento y sin compartir datos. En la actualidad, se han implementado sistemas integrados de gestión de información que simplifican los procesos y agrupan dicha información, de manera que los departamentos en los que uno depende del otro para completar su función, puedan compartir e incluso consultar datos de clientes o proveedores y ser más eficientes y eficaces a la hora de brindar un servicio.

Dentro de los puertos del país, tomamos como objeto principal, la terminal de cruceros de Sans Souci, la cual goza de privilegios como su ubicación geográfica y fácil acceso, no solo para la recepción de cruceros sino también para el desarrollo del comercio en la zona costera de Santo Domingo.

Mediante esta investigación, se determinara qué tan efectivo podría ser la implementación de un sistema de información en la terminal de cruceros de Sans Souci y el impacto que tendría en la parte operativa. También, se harán comparaciones con el proceso operativo actual y la posible mejora si se implementase un sistema de información que simplificara los procesos.

Para el desarrollo de la investigación se aplicaran métodos y herramientas, así como consulta de datos actualizados y fiables, a fin de recopilar la información necesaria que permitan concluir con las recomendaciones y mejoras al finalizar este estudio.

#### 1. Titulo

"Impacto en la Implementación de un sistema de información integrado para el manejo operativo de la terminal de Sans Souci"

#### 2. Definición del tema

Dentro de República Dominicana, esta Santo Domingo, el cual posee innumerables y variados recursos, rasgos culturales distintivos y característicos que lo convierten en un destino primado y privilegiado para el turismo de crucero, permitiéndole ofrecer una dinámica y variada oferta. A pesar de la crisis mundial, dominicana ha logrado mantenerse en pie, compitiendo así con destinos vecinos y similares en cuanto a oferta y diversidad de atractivos se refiere, pero aún hay renglones que explotar.

<sup>8</sup> El actual gobierno de la República, precedido por el presidente Danilo Medina y el Ministro de Turismo en turno, Francisco Javier García, tiene ambiciones. Estas, pretenden aumentaren seis millones los turistas que visitan República Dominicana anualmente. Para el cumplimiento de esta meta se requiere estructurar y analizar el desarrollo del turismo de cruceros como una estrategia que con su implementación aumente las visitas, diversifique la oferta y facilite la captación de nuevos mercados y el afianzamiento de los mercados ya existentes, respondiendo a la demanda y a los mercados cambiantes.

-

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> (2012), Los 10 Millones de Danilo Medina, Santo Domingo, Editora Acento SRL, Recuperado de http://www.acento.com.do

La terminal de Cruceros de Sans Souci, cuenta con la infraestructura, el posicionamiento del destino y la ubicación estratégica adecuada para la recepción de cruceros, sin embargo, falta la implementación de un sistema que permita la gestión conjunta y dinámica de los procesos y de la información que se maneja dicha terminal, de manera que, cuando la demanda aumente conforme a la nueva oferta, la operatividad de la terminal no se vea afectada y sean más eficientes los determinados procesos.

## 3. Planteamiento del problema

Eficiencia e integración son las palabras claves que definen como debe ser manejo operativo de la terminal de cruceros de Sans Souci.

Dicha terminal, aun con la infraestructura, la inversión y alianzas efectuadas, no cuenta con los recursos tecnológicos ni con un sistema de información que facilite la operatividad y que integre los procesos, lo que hace deficiente el servicio, por consiguiente, se estanca la productividad y receptividad de cruceros en la terminal.

Debido a la problemática planteada dentro de la situación actual de la terminal, surge esta investigación, la cual pretende demostrar la importancia de la implementación de un sistema de información integrado, con el fin de medir la efectividad en las operaciones y las posibles mejoras a futuro con dicha implementación.

## 4. Objetivos de la Investigación

## 4.1 Objetivo General

Medir el impacto de la implementación de un sistema de información integrado en el manejo operativo de la terminal de Sans Souci.

## 4.2 Objetivos Específicos:

Definir sistema de información y su importancia.

Identificar los principales modelos portuarios y su manejo operativo.

Conocer el sistema portuario nacional y su reglamentación.

Evaluar la situación operativa actual de la terminal de cruceros de Sans Souci

Plantear la aplicación de un sistema de información en la terminal de Sans Souci.

#### 5. Justificación del Tema

La investigación planteada se justifica de la siguiente manera:

#### 5.1 Justificación Teórica

Según E.M. Shehab(2004), en su libro Enterprise Resource Planning: An integrative review, expresa lo siguiente..."Con la capacidad de integración de los módulos, es posible diagnosticar las áreas más o menos eficientes y enfocarse en procesos que puedan mejorar el desempeño. Cuando mayor es la integración de los módulos del ERP, más eficientes serán los procesos. Esto puede hacer la diferencia a la hora de atender e incluso de retener a un cliente".

## 5.2 Justificación Metodológica

Se utilizaran métodos de análisis, síntesis y un tanto comparativo.

#### 5.3 Justificación Práctica

Medirá el impacto que tendría la implementación de un ERP en la terminal de Sans Souci.

## 6. Tipo de Investigación

### 6.1 Investigación Transversal

Se refiere al periodo de inicio-fin, comienza en Enero-2014 y concluirá en Abril del mismo año.

## 6.2 Investigación Descriptiva

Con esta investigación se describirán los aspectos principales, necesidades y situación actual de la terminal, de manera que se pueda determinar el impacto que tendría la implementación de un sistema de información en su proceso operativo.

#### 7. Marcos de Referencia

#### 7.1 Marco Teórico

<sup>9</sup>Jaime Castillo, Director Ejecutivo de Sans Souci Ports, en el lanzamiento de Santo Domingo como capital de cruceros del Caribe, resalto la capacidad operativa de las terminales del puerto de Santo Domingo. "La terminal Sans Souci

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> (2013), MITUR promueve en Miami a Santo Domingo como capital de cruceros del Caribe. Santo Domingo. Recuperado de http://sansouci.com.do

y la Terminal Don Diego Colon ofrecen todas las comodidades y requerimientos para recibir cruceros de gran volumen, ya sea en tránsito como en puerto madre", dijo Castillo en el evento realizado por la oficina de promoción turística de MITUR en Miami.

Resaltando la importancia del puerto y su papel en la industria de cruceros en Santo Domingo, Castillo reveló que recientemente firmó un acuerdo con AERODOM para fomentar sinergias con esa facilidad aeroportuaria, quien representa una ventaja competitiva para la región. Por otra parte, dada la relevancia del puerto y que se espera una fuerte demanda conforme a la oferta, impera la necesidad de implementar un sistema de información que facilite el manejo operativo de la terminal en cuestión.

## 7.2 Marco Conceptual

- ✓ Puerto: conjunto de obras, instalaciones y servicios que proporcionan el espacio de aguas tranquilas necesarias para la estancia segura de los buques, mientras realizan las operaciones de carga, descarga y almacenaje de las mercancías y el transito viajero.
- ✓ Crucero: son viajes realizados en barcos de pasajeros a cualquier parte del mundo como viaje de placer, siendo una forma de turismo única, diferente y especial de conocer países a través de otro medio de transporte.

√ Atractivos Turísticos: son justamente aquello que motiva y genera los

desplazamientos de las personas hacia un lugar, son considerado la materia

prima del turismo.

✓ ERP:(Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos

Empresariales) es un conjunto de sistemas de información que permiten la

integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que

tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la

contabilidad.

√ Navihotel: es el software de gestión para hoteles y cadenas hoteleras que le

permite controlar todas las aéreas de gestión de su establecimiento de forma

totalmente integrada, desde la recepción hasta la gestión financiera.

✓ Turismo: son los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia

destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, ya las actividades

emprendidas durante la estancia en esos destinos.

✓ Destino: es una unidad o entidad, que engloba diversos recursos turísticos e

infraestructuras, formando un sistema.

7.3 Marco Espacial

Puerto Sans Souci en santo Domingo.

7.4 Marco Temporal

Enero- abril 2014

## 8. Método, Procedimiento y Técnicas

## 8.1 Métodos de la investigación

#### ✓ Análisis

Mediante el análisis se podrá conocer la realidad actual del manejo del puerto, para poder identificar el problema que existe y luego implementar el nuevo sistema.

## ✓ Síntesis

La síntesis nos permitirá obtener los resultados o consecuencias que se podrían presentar antes y después del análisis de la investigación. Es decir la relación que existe entre causa y efecto. Por tanto, este permitirá conocer los resultados de la investigación e indicara el problema que lo causa.

## ✓ Descriptivo

Nos permitirá destacar las cualidades y rasgos del objeto de estudio.

## 8.2 Procedimiento de la investigación

Se realizaran evaluaciones y comparaciones con otros puertos turísticos que ya implementan estos sistemas para ver los resultados obtenidos en su manejo operativo y así determinar la mejora en la situación actual del puerto de Sans Souci. Con esto se busca un mejor manejo operativo de la terminal.

## 8.3 Técnicas de la investigación

#### **Fuentes secundarias**

Se utilizaran fuentes secundarias para la recolección de datos como son: libros, periódico, revistas, artículos del periódico, materiales documentados como trabajos de grados. También, se indagara sobre la factibilidad de estos sistemas en la industria de cruceros, para así sustentar la propuesta.

#### 9. Tabla de Contenido

- > Agradecimiento
- Dedicatoria
- > Resumen Ejecutivo
- > Introducción

### **CAPITURALIZACION**

### CAPITULO I. Los Puertos y el sector turismo.

### 1.2 Aspectos Generales

- 1.2.1 Los puertos a nivel internacional.
- 1.2.2 Tipos de puerto y su organización operativa.

### 1.2 Organización de los puertos turísticos a nivel internacional.

- 1.2.1 Importancia de los puertos turísticos en el sector.
- 1.2.2 Turismo de cruceros y su importancia en el sector turismo mundial.
- 1.2.3 Turismo de cruceros en la República Dominicana.

# CAPITULO II. Puerto de Sans Souci como puerto turístico de la ciudad de Santo Domingo.

#### 2. 1 Aspecto Generales del proyecto de Sans Souci

- 2.1.1 Antecedentes generales del puerto de Sans Souci.
- 2.1.2 Rentabilidad y Ventaja competitiva del puerto de Sans Souci.

CAPITULO III. Implementación de un sistema de información integrado y su importancia en el manejo operativo del puerto turístico de Sans Souci.

- 3. 1 Sistemas de información integrados o E.R.P
- 3.1.1 Concepto de un E.R.P
- 3.1.2 Tipos de sistemas de información, características y componentes.
- 3.1.3 Aplicación de un E.R.P y su importancia en el manejo operativo portuario.
- 3.2 Impacto en la implementación de un ERP en el proceso operativo del puerto de Sans Souci.
  - Conclusión
  - Recomendaciones
  - > Bibliografía
  - Anexos.

#### 10. Fuentes de Información

Fuentes secundarias

#### Libros

Crosby, Arturo. (1996) Elementos Básicos Para un Turismo Sostenible en las Áreas Naturales. Madrid, España.

Shehab, E.M. (2004) Enterprise resource planning: An integrative review. Business process management journal. Vol.10 pp.359-389.Cita recuperada de http://esmeraldinsight.com/journals.htm

### Artículos de web

o <sup>1</sup> (2012), Los 10 Millones de Danilo Medina, Santo Domingo, Editora Acento SRL.

Recuperado de http://www.acento.com.do/index.php/news/28410/56/Los-10-millones-de-turistas-de-Danilo-Medina.html

- "Sistema de Gestión", disponible en
   http://www.sistemasdegestion.com/index.php/productos/navihotel-software-hotelero/
- Artículo "Información Preliminar de Puertos a Nivel Nacional"
   Disponible en: http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/PUERTOS.pdf

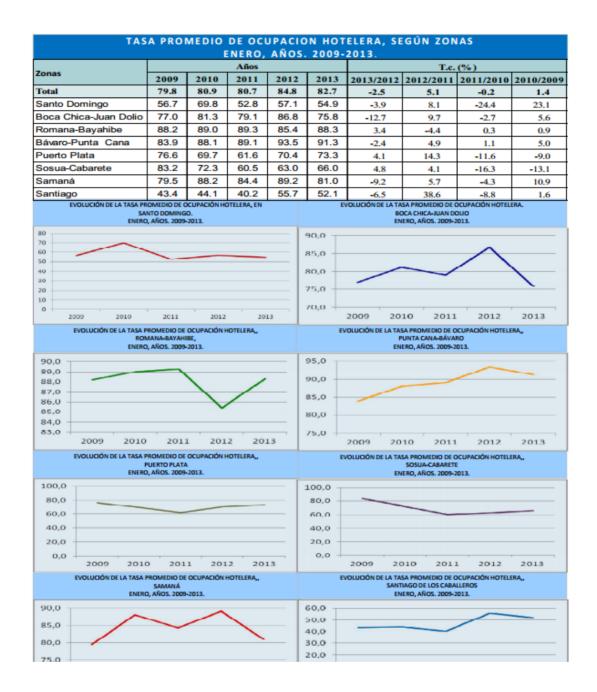
## Página Web

http://www.aner.com/software-de-gestion-empresarial/que-es-un-erp.html
http://www.apordom.gov.do/archivos/Estadisticas/Noviembre\_2013.pdf
http://itandlifestyle.com/kepler.htmlhttp://sansouci.com.do/index.php/noticias/1573/
mitur-realiza-presentacion-en-miami-para- promover-santo-domingo-como-capital-de-cruceros-del-caribe/

http://esmeraldinsight.com/journals.htm

http://www.books.google.com.do

Anexo #2: Estadísticas de ocupación hotelera, por zonas. Enero, años 2009-2013.



Fuente: <a href="http://www.asonahores.com/media/40353/bolet%C3%ADn%20127%20enero">http://www.asonahores.com/media/40353/bolet%C3%ADn%20127%20enero</a> %202013.pdf

# Anexo #3: Veinte puertos más importantes del mundo:

1. Puerto de Singapur



2. Puerto de Shanghai, República Popular China



### 3. Puerto de Hong Kong, República Popular China.



- 4. Puerto de Shenzhen, República Popular China.
- 5. El Puerto de Busan (Corea del Sur)
- 6. El Puerto de Rashid, Dubai, Emiratos Árabes Unidos.
- 7. El Puerto de Ningbo, República Popular China.
- 8. Puerto Guangzhou, República Popular China.
- 9. Puerto Guangzhou, República Popular China.
- 10. Puerto Qingdao, República Popular China.
- 11. Puerto de Hamburgo, Alemania.
- 12. Puerto de Kaohsiung, República China, Taiwán.
- 13. Puerto de Antwerp(Amberes), Bélgica.
- 14. Puerto Tianjin, República Popular China.
- 15. Puerto Klang, Malasia
- 16. Puerto de Los Ángeles, USA
- 17. Puerto de Long Beach, USA.
- 18. Puerto de Tanjung Pelepas, Malasia.
- 19. Puerto de Bremen, Alemania.
- 20. Puerto de New York, USA.

Anexo #4: Puerto de Sans Souci. Infraestructura. Proyecto de Revitalización y Ampliación:





# Anexo #5: Proceso de solicitud de un ERP a una empresa de Gestión de sistemas de información:



## Anexo #6: Logos





