

# PROYECTO

CRISTIAN FELIPE BASTO GOMEZ  
CRISTIAN LEONARDO CASTILLO ARCINIEGAS  
SHIRLEY COLLAZOS BARREIRO  
MARIA CAMILA HERNANDEZ CONTRERAS

INSTRUCTORA: GLORIA LOURDES LOZANO RIVERA

CENTRO DE INDUSTRIA Y LA CONSTRUCCIÓN  
REGIONAL TOLIMA  
INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION  
IBAGUÉ-TOLIMA  
2024

**EMPRESA: Variedad y Estilo Zoe**

## **DESCRIPCIÓN:**

“Nuestra empresa esta dedicada a ofrecer una experiencia de compra integral y completa, que ofrece una amplia selección en calzado, ropa, accesorios y demas, para hombres, mujeres, niños y bebés. Trabajamos conjuntamente para ofrecer productos de alta calidad que reflejen las últimas tendencias de la moda. Nos esforzamos por brindar un servicio personalizado y nos comprometemos en operar de manera sostenible y ética, priorizando el bienestar de nuestros clientes” .

**Empresa::** Variedad y estilos Zoe

**Eslogan:** Encuentra tu ritmo, elige tu estilo.

**misión:** Proporcionar a nuestros clientes productos de alta calidad, brindando una experiencia de compra excepcional y fomentando la confianza y el estilo personal de cada cliente a través de nuestra amplia gama de calzado, ropa y accesorios.



**visión:** Convertirnos en una empresa reconocida por nuestra innovación, calidad y compromiso con la satisfacción del cliente. Buscamos expandir nuestra presencia en el mercado ofreciendo una alta gama de productos que inspiren confianza comodidad y estilo en cada persona que elige nuestra marca para su vestuario y calzado.

**objetivo General:** Comercializar Variedades en moda y calzado a nivel nacional.

**Objetivos Específicos:**

brindar servicios de calidad que cumplan con las expectativas solicitadas por el cliente

Incrementar las ventas en línea a través de estrategias de promoción y publicidad.

Ofrecer un servicio amigable, que inspire confianza, priorizando el bienestar de nuestros clientes y la responsabilidad social

valores:Responsabilidad, compromiso, respeto, ética laboral, innovación, resiliencia, perseverancia.

## **EMPRESA: Variedad y estilos Zoe**

Identificación de procesos:

### **PROCESOS QUE MANEJA LA EMPRESA:**

1: publicidad: muestra gráfica del producto.

2: Compraventa

3. Inventario el que le entrega el proveedor y el que ella tiene con los productos clasificados: proveedores, marcas, cantidad, valor de productos.

4. verificación e inspección de calidad de mercancía. estado del producto

5. Gestión de devolución de mercancía

6. separacion y clasificacion de productos: orden de los productos de acuerdo a marca, proveedor, tipo, etc

7. Logística de distribución: cantidad de distribucion, lugares a distribuir

8. verificación y transacciones de pago

### **Procesos Estratégicos:**

- Inventario: Donde se registra todo lo relacionado con la mercancía otorgada por los proveedores, la cantidad y productos vendidos. ayudando a mantener registros precisos de los productos disponibles, identificar discrepancias, prevenir situaciones de desabastecimiento o exceso de existencias.

## Procesos Misionales:

Compra y venta: se asocia con contratos o acuerdos que describen los términos y condiciones de una venta, asegurando claridad y acuerdo entre las partes involucradas en la transacción, lo que serían los proveedores, Clientes y jefe de la organización

publicidad: Proceso donde se muestra gráficamente el producto para persuadir y atraer al cliente

Logística de distribución: Implica gestionar el manejo, transporte y almacenamiento de mercancías, para que sean enviados al consumidor o lugar final.

verificación y transacciones de pago: Proceso que se garantiza la seguridad y Precisión de intercambio monetario o financiero, controlando la validez de la transacción en las diferentes plataformas y métodos de pago

## **Procesos de Apoyo :**

verificación e inspección de calidad de mercancía: garantiza la autenticidad, la calidad y el cumplimiento de los productos con los estándares establecidos, implicando confirmar la exactitud y validez de la información, evaluando las características y el desempeño de los productos para cumplir con requisitos específicos.

Gestión de devolución de mercancía: gestiona las devoluciones de productos, permitiendo un seguimiento eficiente, agilizando los procesos, mejorando, diagnosticando y resolviendo problemas con los productos antes de compensar al cliente, además de ser crucial para detectar fraudes en las devoluciones.

separación y clasificación de productos: permite una mejor gestión de recursos, una producción más efectiva y el cumplimiento de estándares de calidad y sostenibilidad

**MAPA DE PROCESOS:**  
**Empresa Variedad y estilos Zoe**  
**PROCESOS ESTRATÉGICOS**





Variedad y Estilos Zoe				
Objetivo:	Comercializar Variedades en moda y calzado a nivel nacional.			
Alcance:	Las personas pueden acceder a la mercancía, por medio de las redes sociales a nivel Nacional , ya que es una empresa que ofrece sus productos a través de los medios digitales.			
Responsable:	Yuleny Collazos Gaviria			
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Usuarios
Sb Medellín	Clientes	Surtidor zapatillas Importadas.	Envío de la Mercancía	Clientes “Redes sociales”
kleiver Cúcuta	Perez “Chaparral”	Surtidor zapatillas Nacionales	Cambios	Clientes general.
Goods	Angelica Garcia “Ibagué”	Prendas para Dama	Domicilios	
AK Variedad	Yubely “Caquetá”	Variedad	pagos mercancía	
	Dairon “Caquetá”			

Recursos	Documentos	Registros	Requisitos	Seguimiento
Herramientas Tecnológicas. (Conexión a internet, Computador, Celular, Las aplicaciones móviles de depósito a bajo monto).		Historial de publicaciones. Facturas de pago. Inventario.	Disponibilidad de tiempo	control y supervisión del manejo de la mercancía. Supervisión y verificación en la distribución del producto al cliente.
Medición				
Indicador	Fórmula	Frecuencia Medición	Metas	Fecha
Mejoría en ventas e implementación de otros productos	Presupuesto=(V entas-gastos)	Mensual	implementar una nueva línea de mercancía como por ejemplo: Maquillaje, Ropa para Bebés.	Inicios en Melgar 07 Agosto 2021

## **Variedad y Estilos Zoe**

```
graph TD; A([Variedad y Estilos  
Zoe]) --> B[Empresa con un enfoque en la  
venta de productos en moda y  
calzado.]; B --> C[Dispone de publicación de  
propaganda para persuadir y  
atraer clientes]; C --> D[Elaboración de inventario con material  
disponible y actual, a disposición de  
clientes al por mayor y detal];
```

Empresa con un enfoque en la  
venta de productos en moda y  
calzado.

Dispone de publicación de  
propaganda para persuadir y  
atraer clientes

Elaboración de inventario con material  
disponible y actual, a disposición de  
clientes al por mayor y detal



Inspección de solicitud de  
información para la compra de  
productos



control y supervisión del  
manejo de la mercancía.



no

Se realiza el  
procedimiento de  
empaquetado y registro de  
datos personales y de  
envío.

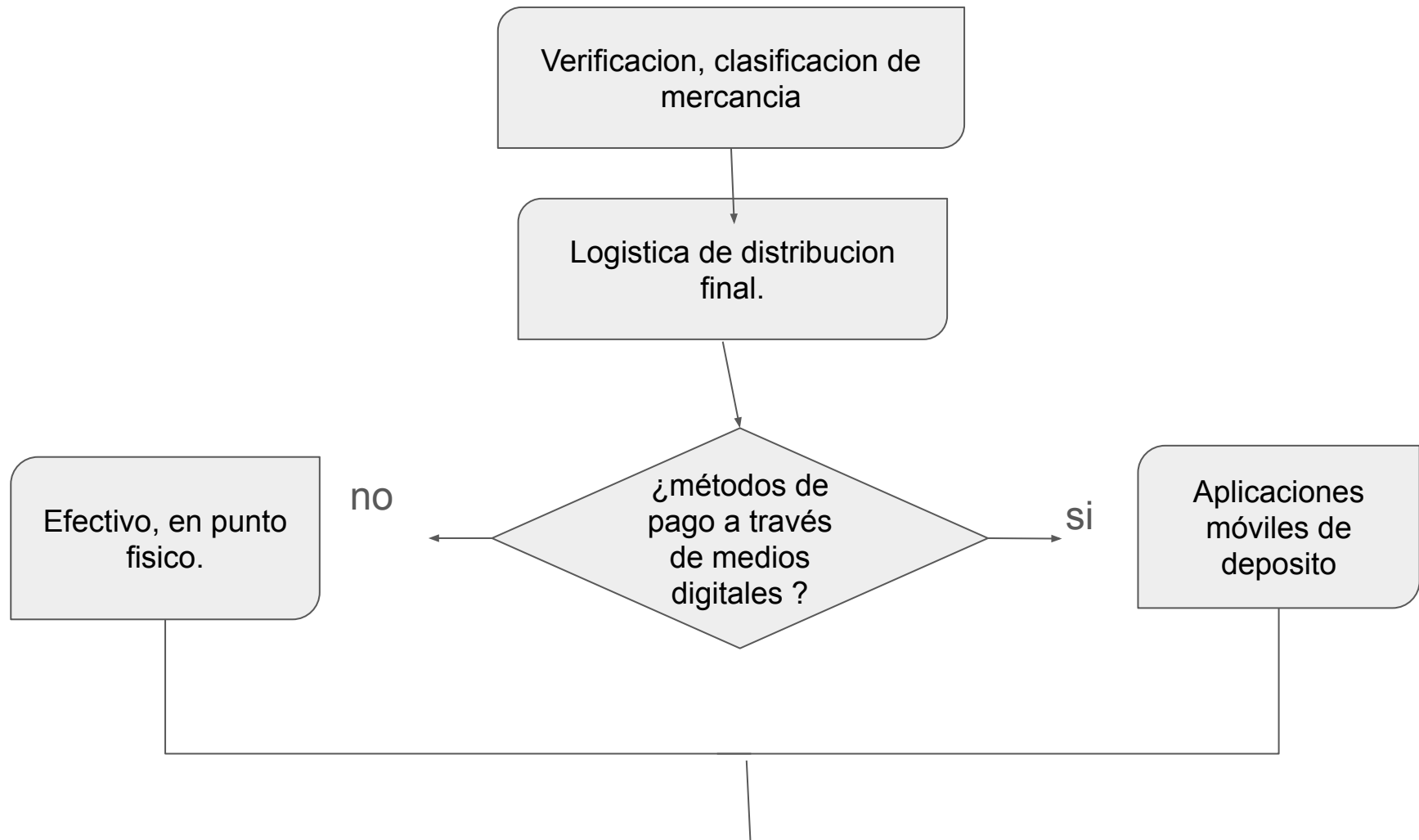


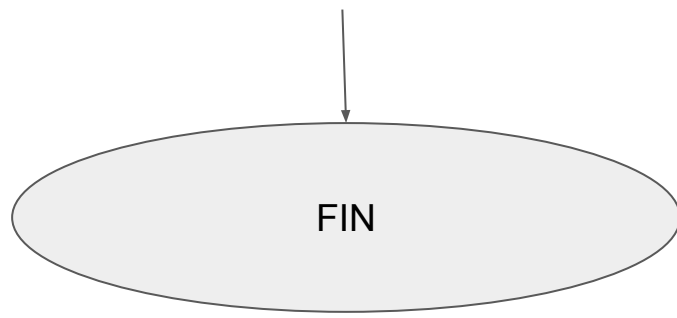
Le han llegado  
productos en  
estado  
defectuoso?



si

Se realiza el  
proceso de gestión  
cambio de la  
mercancía.





## ENTREVISTA EMPRESA – VARIEDAD Y ESTILO ZOE

**1:** ¿ cuál fue su inspiración que la impulsó a emprender?

**R//** La inspiración de ella fue porque quería ser su propio jefe , para ella misma manejar su tiempo no depender de nadie , todo esto para no tener que dejar a sus hijos solos por motivos de trabajo.

**2 :** ¿ cómo hizo que este proyecto se hiciera realidad?

**R//** Conté con el apoyo de mi esposo, el cual me ayudo para recolectar los fondos suficientes para cumplir con la cantidad necesaria estipulada para que me pudieran ofrecer un buen surtido.

**3:**¿ Cómo ha enfrentado los desafíos de la industria como lo es la competencia?

**R//** En mis inicios no fue tan difícil ya que conté con el apoyo de personas cercanas, muy allegadas, los cuales difundieron mi emprendimiento e hicieron que empezaran a llegar clientes nuevos

**4:**¿ Que hace que su ropa y calzado sean únicos en comparación con otras marcas ?

**R//** Ella nos comenta que desde los inicios de su emprendimiento se aseguro de buscar muy buenos proveedores, con el objetivo de vender productos de buena calidad y a precios accesibles para sus clientes .

**5:**¿ Qué estrategias de publicidad le han dado resultados favorables para llegar a sus clientes ?

**R//**Ella comenta que la mejor publicidad que le ha dado resultados favorables, es publicar imágenes reales de los productos que vende, “ sin alterar las fotos, ni las marquillas ” .



**6:** ¿ cómo realiza la distribución de sus pedidos?

**R//** En los casos tales como para envíos a nivel departamental utiliza servicios de logística y comunicación como lo son, ENVIA , COORDINADORA, INTER RAPIDISIMO, además de los casos en los que los clientes se encuentran cercanos a el punto físico de la empresa ellos directamente se acercan al establecimiento, o en ocasiones ella personalmente hace el domicilio.

**7:**¿ cómo maneja las devoluciones y garantiza la satisfacción del cliente?

**R//** Ella nos comentó que en estos casos ella se hace responsable, entonces realiza el respectivo cambio del producto, para hacer el envío del producto que espera el cliente y si el inconveniente con el producto es por garantía, entonces ella le da la dirección de la bodega al cliente para que haga el envío y los de bodega hace el cambio por garantía.

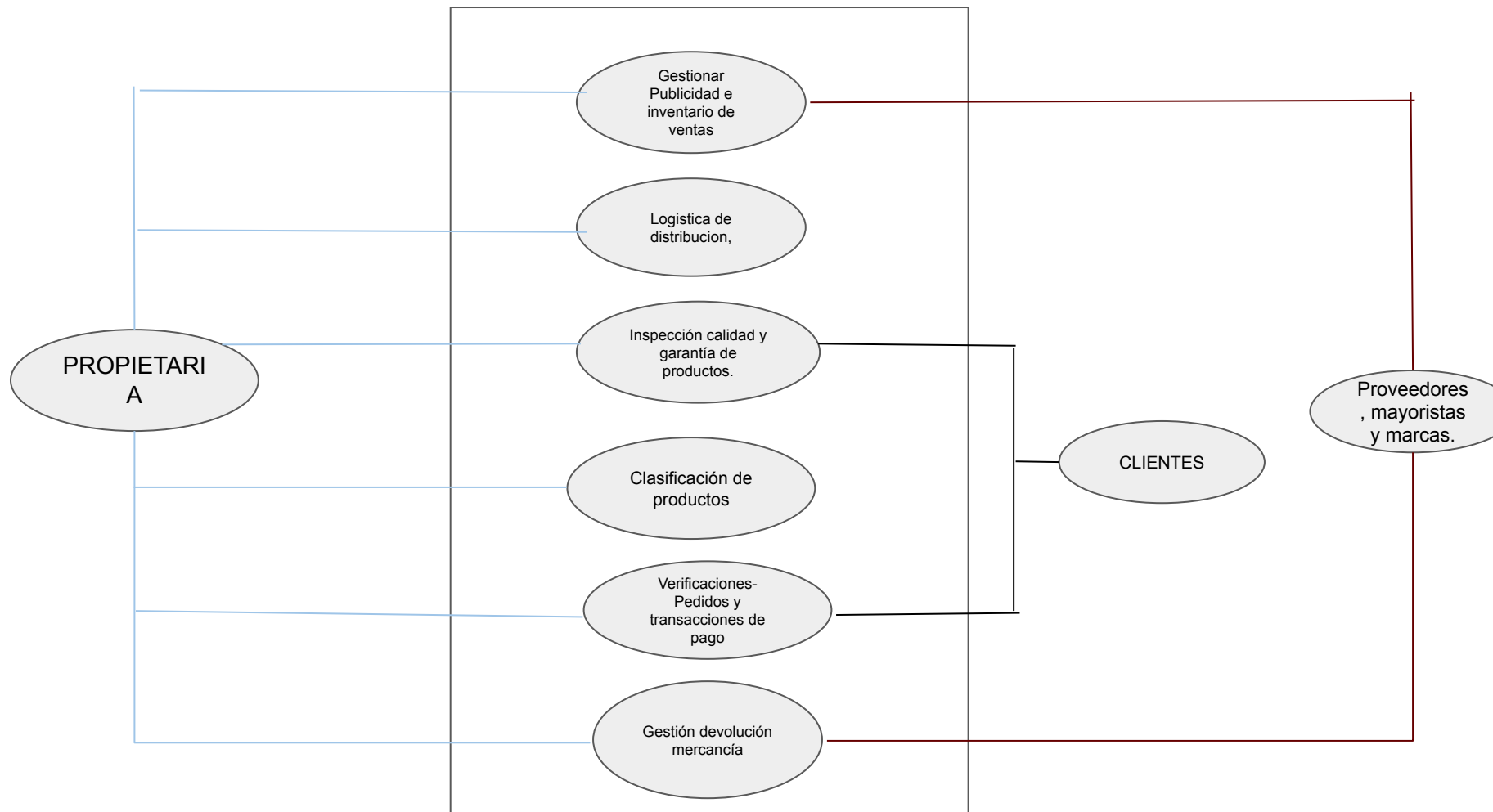
**8:** ¿ Cómo espera crecer en el futuro?

**R//** Se visualiza en un futuro inaugurando un almacén y poder distribuir a minoristas.

INFORME DEL EMISOR: Podemos ver el nacimiento de una idea se puede convertir en el sustento de un hogar, en donde la perseverancia, responsabilidad fueron punto clave para lograr las metas propuestas.

INFORME DEL RECEPTOR: La Sra Yuleny Collazos nos habla desde un principio como fue que una idea paso a la realidad, ademas de el apoyo incondicional que le brindaron sus amigos para que este creciera, nos relató la forma en la que trabaja, sus estrategias de marketing e incluso de como realiza las devoluciones y entrega de mercancías, tambien nos hablo que sus clientes actualmente están muy satisfechos por la calidad de sus productos y el precio que maneja es cómodo y accesible lo cual le causa tranquilidad ya que ella desde sus inicios optó por buscar marcas que garantizan calidad, innovación y buenos precios.

# Diagrama caso de uso



## HISTORIA DE USUARIO

**Título:** Crear un software para mi empresa

<b>NOMBRE:</b>	Yuleny Collazos Gaviria	<b>NO. DE HISTORIA:</b>	000001
<b>COMO:</b>	Propietaria		
<b>QUIERO:</b>	Un software de donde registre la mercancía que entra y sale de mi empresa.		
<b>PARA:</b>	Organizar el inventario que manejo sobre la mercancía y llevando el orden con los proveedores y clientes.		

**PERFIL:** Yuleny Collazos Gaviria, propietaria de la empresa **“Variedad y Estilos Zoe”**.  
**Emprendedora y propietaria de la empresa hace 2 años y 8 meses donde maneja una variedad de calzado y estilos de moda a nivel nacional, Usando plataformas digitales y redes sociales para la comercialización de la mercancía. Además suele tener un buen conocimiento de los productos que vende, así como habilidades para el trato con clientes y proveedores, la creatividad para promocionar su tienda y la determinación para superar desafíos son características comunes de la emprendedora.**

<b>CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Disponibilidad para suministrar la información necesaria para la creación del software.</li><li>-</li></ul>	<b>Requerimientos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- El software debe ser compatible con los navegadores y dispositivos más populares.</li><li>- El software debe de ser seguro y que proteja los datos de los usuarios.</li></ul>
---	--

# HISTORIA DE USUARIO

Título:	Comprar mercancía	NO. DE HISTORIA:	000002
COMO:	Cliente		
QUIERO:	poder realizar pedidos de manera rápida y sencilla, y poder pagar por los productos de manera segura y confiable.		
PARA:	Comprar los productos de la empresa de forma eficiente y sin preocuparme de mis datos personales		

**PERFIL:** Usuarios de cualquier edad interesados en los productos ofrecidos por la empresa “Variedades y Estilos Zoe”. En busca de que se garantice el software para beneficio y seguridad para la compra y procesos relacionados con ellos sin tener algún riesgo de los datos personales.

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

El sistema debe mostrar información detallada sobre cada producto, incluyendo descripción, precio, disponibilidad y opciones de envío.

El sistema debe ofrecer opciones de pago seguras y confiables.

El sistema debe enviar notificaciones a Juan sobre el estado de los pedidos y el envío de los productos.

## HISTORIA DE USUARIO

<b>NOMBRE:</b>	Software life	<b>NO. DE HISTORIA:</b>	000003
<b>COMO:</b>	administradores		
<b>QUIERO:</b>	La disponibilidad de la propietaria donde nos suministre toda información necesaria a través del tiempo y de la evolución del software.		
<b>PARA:</b>	Que el software cumpla con las necesidades del cliente y que sea adaptable y coherente con el proceso al que se le va a adquirir el software		

**PERFIL:**Estamos trabajando en un software para la señora Yuleny Collazos con el fin de mejorar su empresa en el sentido de organización de todos los productos y que se sienta mas comoda al momento de que le realizan un pedido el software le solucione esos inconvenientes.

### CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:

- Capacidad de desarrollar software que cumplan con las necesidades y expectativas del cliente.
- Demostrar compromiso con la calidad de software
- Capacidad de adaptarse a los cambios y las tecnologías y requisitos del mercado.
- Contar con equipos técnicos competentes y actualizados, asi como procesos claros para el soporte técnico y la actualización continua de sus productos.

