

EVIDENCIA GA1-220501092-AA3-EV03
FORMULARIO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

MARIA CAMILA PINZÓN PAREDES

SENA
TECNOLOGO EN ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

PRESENTADO A:
BERTHA PAOLA BEJARANO AVILA

CENTRO DE DESARROLLO AGROEMPRESARIAL
CHÍA

2022

El presente documento tiene como objetivo mostrar los resultados de la aplicación del instrumento de recolección, que, para este proyecto, fue una guía de observación pasiva. Posteriormente se analiza la información con el fin de definir los requisitos del software que será construido.

La aplicación de la guía de observación pasiva logra recolectar datos acerca de cómo funciona el establecimiento y permite lograr la identificación y detección de los problemas que se presentan en los procesos de funcionamiento del establecimiento. Se hizo la observación durante 3 días, en el establecimiento “Old Skull Producciones”, el cual está dedicado a prestar servicios enfocados en el sector musical, tales como bar, estudio de grabación/sala de ensayo y alquiler de equipos de audio para la realización de eventos.

Durante el primer día se realizó observación en el bar, en el segundo día, en la sala de ensayo/estudio de grabación, y en el tercer día en área de alquiler de sonido para eventos.

La guía de observación propuesta se dividió en 3 secciones:

1. Aspectos técnicos-ejecutivos de procesos
2. Aspectos comunicativos
3. Aspectos de sistemas de información

De la misma manera, cada caso se respondió en cada uno de los tres espacios (bar, sala de ensayo/estudio de grabación, alquiler de sonido).

- **Aspectos técnicos-ejecutivos de procesos:**
 - ¿Cuáles son las principales labores que se realizan en cada espacio?
 - ¿Qué personas intervienen en cada una de las labores realizadas?
 - ¿Qué problemas se pueden presentar en la ejecución de estas labores?
 - ¿La manera en que se ejecutan las labores perjudican el resultado final del servicio?
- **Aspectos comunicativos:**
 - ¿De qué manera se comunican los actores presentes en las labores?
 - ¿Qué calidad tiene el método de comunicación usado?
 - ¿Qué problemas se presentan con el método de comunicación usado?
 - ¿Qué proceso resulta beneficiado del método de comunicación actual?
- **Aspectos de sistemas de información:**
 - ¿Qué sistema de información es usado en el establecimiento?
 - ¿Qué problemas se presentan con el sistema de información actual?
 - ¿Qué consecuencias en el resultado del servicio tienen los problemas presentados en el punto anterior?
 - ¿Qué proceso resulta beneficiado del sistema de información actual?

A continuación, se presenta la guía de observación ya realizada:

FICHA DE OBSERVACIÓN			
Elaborado por:	Maria Camila Pinzón Paredes		
Lugar:	Old Skull Producciones		
Sector:	Entretenimiento		
Tiempo			
1 día	Bar	ok	
1 día	Sala de ensayo	ok	
1 día	Alquiler de sonido	ok	
GUIA DE OBSERVACIÓN			
Aspectos tecnicos-ejecutivos de procesos			
	BAR	SALA DE ENSAYO	ALQUILER DE SONIDO
¿Cuáles son las principales labores que se realizan en cada espacio?	<p>Apertura de caja: el cajero cuenta un dinero en sencillo para dejarlo en caja desde el inicio de día, se anota en un cuaderno con la hora de apertura. Venta de productos: el cliente solicita un producto, lo cancela, el cajero despacha el producto y anota la venta en un cuaderno, luego guarda el dinero en la caja. Recibir pedidos: el administrador recibe, y revisa el pedido, luego anota el inventario en el cuaderno, luego lo pasa al cajero para que lo ordene. Poner música a solicitud del cliente: el cliente se acerca al cajero y le pide una canción, el cajero pone la canción desde YouTube en un celular conectado al sistema de sonido del bar. Cierre de caja: admin cuenta el dinero de base, luego de caja. Se suma el total de ventas del día y se compara con el dinero en caja. Se anota en el cuaderno el faltante o sobrante y el cajero y admin firma el cuaderno</p>	<p>Sala de ensayo: la banda musical reserva un espacio de ensayo por medio de llamada o WhatsApp. La banda llega a la hora acordada, el ing de sonido los recibe y los ayuda a conectar los equipos. Mientras la banda ensaya pueden presentar inconvenientes por lo que el ing de sonido tiene que presentarse a colaborar. Cuando el ensayo termina, el ing de sonido ayuda a desconectar los equipos y hace una revisión rápida a la sala. la banda cancela el valor del servicio y se retira. Estudio de grabación: la banda se pone en contacto con el ingeniero para mostrar el proyecto a desarrollar, se llega a un acuerdo de tiempo y económico. Se hace un cronograma de grabación, edición y mezcla que puede extenderse a más de un mes. Se acuerda una fecha de entrega del producto final. Se adelanta el 50% al iniciar el proyecto y 50% al finalizarlo. El ingeniero entrega un porcentaje definido al administrador.</p>	<p>Evento externo: el cliente se comunica con el ingeniero para alquilar sonido para un evento, el ingeniero evalúa que sistema puede ofrecer (también el cliente puede escuchar el catálogo de equipos y reservar a su preferencia). Se llega a un acuerdo verbal de tiempo de alquiler, transporte y costos. Antes del evento se cobra el 50%. Se traslada el equipo al evento junto con el ingeniero y un roadie (ayudante). Al terminar el evento se devuelven los equipos a la oficina y se cobra el 50% restante. Se entrega un porcentaje al administrador.</p>
¿Qué personas intervienen en cada una de las labores realizadas?	Administrador, cajero del bar, cliente	administrador, músicos de la banda, ingeniero de sonido.	Administrador, ingeniero de sonido, roadie, cliente

¿Qué problemas se pueden presentar en la ejecución de estas labores?	Apertura de caja: No puede certificar la hora de apertura de caja, ni el dinero registrado. Venta de productos: es fácil equivocarse al recibir el dinero y anotar las ventas correctamente en el cuaderno, lo que genera descuadres de inventario y dinero. Recibir pedidos: la información registrada por el administrador en cuanto a inventario no es verificable y es de fácil edición. Poner música: las peticiones son constantes, lo que hace desconcentrar al cajero de sus labores principales de manejo de dinero y despacho de productos.	Sala de ensayo: Se pueden presentar cruces de ensayos con grabaciones, o se olvida la hora de cierto ensayo debido a que no se deja anotado los horarios de ensayos. Cuando llega la banda se toma bastante tiempo haciendo las conexiones a los equipos, lo que resta tiempo de ensayo. Es muy fácil que se pierda/dañe un equipo y el encargado no se da cuenta. Estudio de grabación: se pueden presentar cruces de ensayos con grabaciones, o se olvida la hora de cierta grabación debido a que no se tiene muy en cuenta el cronograma. Se puede presentar que los músicos no lleguen a alguna grabación debido a que no quedan anotadas formalmente las fechas y horas del cronograma. No se lleva un registro contable de ensayos ni grabaciones. No se tiene un portafolio ni historial de grabaciones hechas en el lugar.	El cliente no tiene un catálogo visual donde pueda elegir los equipos, el ingeniero debe informarle con que equipos cuenta, lo que demora un poco el proceso de alquiler. No queda ningún documento escrito donde se estipule tiempo de uso y costos, lo que puede llevar a malentendidos entre las partes. Es muy fácil que se dañe/pierda una pieza o equipos antes, durante y después del evento. No se hace una revisión minuciosa del estado de los equipos. No queda registro contable de los eventos realizados. No hay portafolio ni historial de eventos realizados
¿La manera en que se ejecutan las labores perjudican el resultado final del servicio?	Sí, ya que en ocasiones por error humano se puede cobrar más o menos de la cuenta, se pueden presentar demoras cuando hay que despachar varios productos al tiempo, lo que genera molestias en el cliente. En ocasiones el cajero olvida poner alguna canción solicitada por el cliente lo que también genera molestias en el cliente, ya que el enfoque del bar se centra en la música	Sí, se pueden presentar malentendidos respecto al acuerdo de horarios entre el encargado y la banda debido a que no hay un lugar formal donde se apunte está información. Se pueden presentar malentendidos con el desarrollo y alcance del proyecto musical ya que no hay un documento común que especifique dichos acuerdos.	Sí, puede llegar a haber malentendidos de los acuerdos hechos verbalmente ya que no queda documento ni prueba escrita de los mismos, generando molestia en el cliente. Si el cliente necesita reclamar acerca de algo, no tiene factura ni prueba escrita. Puede haber cruce de horarios con la sala de ensayo y el estudio de grabación (se usan
Aspectos comunicativos			
	BAR	SALA DE ENSAYO	ALQUILER DE SONIDO
¿De qué manera se comunican los actores presentes en las labores?	Entre admin-cajero: WhatsApp, oral directa, llamada celular, cuaderno de inventario. Entre cajero-cliente: oral	Entre admin-ingeniero: Oral, llamada, WhatsApp. Entre ingeniero-musicos: oral, llamada, WhatsApp.	Entre admin-ing de sonido: oral, llamada, WhatsApp. Entre ing de sonido-roadie: oral, llamada, WhatsApp. Entre ing de sonido-cliente: oral, llamada, WhatsApp
¿Qué calidad tiene el método de comunicación usado?	Entre admin-cajero: es efectivo la mayoría de veces. Entre cajero-cliente: efectivo la mayoría de veces	Entre admin-ingeniero : débil. Entre ingeniero-musicos: efectivo la mayoría de veces	Entre admin-Ing de sonido: débil. Entre ing de sonido-roadie: efectiva. Entre ing de sonido-cliente: efectivo la mayoría de veces.
¿Qué problemas se presentan con el método de comunicación usado?	Entre admin-cajero: por medio oral o llamada telefónica, es de respuesta inmediata pero no quedan pruebas de posibles inconvenientes generados entre las partes. Por Whatsapp si quedan pruebas pero es un medio de respuesta demorada. Entre cajero-cliente: se pueden presentar malos entendidos debido al volumen alto de la música lo que dificulta la comunicación oral en ocasiones.	Entre admin-ingeniero: Hay escasa comunicación, podría generar inconvenientes en cuanto a costos y cronogramas. Entre ingeniero-musicos: se presentan problemas a causa de la falta de documentos o acuerdos formales que puedan ser consultados entre las partes.	Entre admin-ing de sonido: Hay escasa comunicación, podría generar inconvenientes en cuanto a estado de equipos, costos y cronogramas. Entre ing de sonido-cliente: en ocasiones el cliente no informa de cambios de horario, lo que perjudica el funcionamiento del resto de servicio del lugar
¿Qué proceso resulta beneficiado del método de comunicación actual?	Admin-cajero: en ocasiones la comunicación para obtener información es ágil.	Para las bandas es funcional reservar los ensayos telefónicamente ya que es rápido	Entre ing de sonido-roadie es efectiva debido a la cercanía de trabajo.
Aspectos del sistema de información			

	BAR	SALA DE ENSAYO	ALQUILER DE SONIDO
¿Qué sistema de información es usado en el establecimiento?	un cuaderno	ninguno	ninguno
¿Qué problemas se presentan con el sistema de información actual?	Es de fácil edición por cualquier persona, genera demoras en venta de productos y cierre de caja. no hay copia de seguridad en caso de perdida o daño. es fácil cometer un error humano sin intención. No se lleva un control exhaustivo de ventas, ganancias e inversiones.	No hay sistema de información	no hay sistema de información
¿Qué consecuencias en el resultado del servicio tienen los problemas presentados en el punto anterior?	Se puede cobrarse erróneamente al cliente. El cliente no sabe que costo pago por cada uno de los productos ya que no se entrega factura. Es difícil para el cliente hacer algún reclamo debido a la falta de factura. lo que genera molestias en el cliente	no hay sistema de información	no hay sistema de información
¿Qué proceso resulta beneficiado del sistema de información actual?	ninguno	no hay sistema de información	no hay sistema de información

Análisis de guía de observación pasiva:

Teniendo en cuenta las respuestas obtenidas en la guía de observación pasiva, se pueden extraer ciertos problemas que presenta el funcionamiento del establecimiento, con el fin de poder plantear una posible solución al problema por medio del desarrollo de un software integral y funcional.

- **Aspectos técnicos-ejecutivos:**

- **Bar:**

- En este espacio se pueden identificar problemas relacionados con el manejo del dinero, horarios de trabajo del empleado, manejo del inventario y también con el manejo de la música del establecimiento.

- **Sala de ensayo/estudio de grabación:**

- Se logran identificar problemas relacionados con los horarios de las reservas del espacio, cruces de cronogramas, inventario de equipos, tiempo de servicio, historial de servicios, contratos entre las partes y registro contable de ganancias.

- **Alquiler de equipos:**

- Se determinan problemas relacionados con contratos entre las partes, información efectiva hacia el cliente, inventario de equipos, historial de servicios y registro contable de ganancias.

- **Aspectos comunicativos:**

- **Bar:**

- Se hallan problemas en cuanto a la comunicación en la resolución de problemas entre todos los actores presentes; especialmente, en casos relacionados con manejo de dineros, manejo de inventarios y cobros a clientes.

- **Sala de ensayo/estudio de grabación:**

- Se encuentran problemas relacionados con la falta de comunicación entre las partes, especialmente en casos relacionados con la especificación y cumplimiento de cronogramas, inventario de equipos, contratos entre las partes y manejo de dineros.

- **Alquiler de equipos:**

- Se encuentran problemas relacionados con la falta de comunicación entre las partes, especialmente en casos relacionados con la especificación y cumplimiento de cronogramas, cambios del cliente, inventario de equipos, contratos entre las partes y manejo de dineros.

- **Aspectos del sistema de información:**

- **Bar:**

- Se determina que el sistema de información usado es deficiente ya que no permite el control riguroso de los procesos, es de fácil tendencia al error, fácil edición, fácil pérdida o deterioro.

- **Sala de ensayo/estudio de grabación:**

- No cuenta con ningún sistema de información.

- **Alquiler de equipos:**

- No cuenta con ningún sistema de información.

Teniendo en cuenta los problemas encontrados en el funcionamiento de este establecimiento, se proponen diversas funcionalidades que podría tener el software a construir. Además, se proponen roles para los actores que serán los usuarios del software para así permitir un control y acceso más idóneo a los procesos que deben desarrollar dichos actores.

- **Roles:**

- Administrador (dueño del establecimiento)
 - Cajero
 - Ingeniero de sonido
 - Cliente sonido
 - Cliente sala ensayo/estudio grabación
 - Cliente bar

- **Funciones del software a construir:**

- **Administrador:**
 - Puede realizar y acceder a todas las funciones del software.
 - **Cajero:**
 - Añadir cliente
 - Registrar inventarios diarios
 - Gestionar fechas de vencimiento
 - Registrar productos vendidos y método de pago
 - Abrir caja
 - Imprimir factura
 - **Ingeniero de sonido:**
 - Gestionar reservas de sala de ensayo

- Gestionar alquiler de equipos
- Gestionar cronograma de grabaciones
- Registrar grabaciones en base de datos
- Registrar ganancias de sala de ensayos/estudio de grabación
- Registrar ganancias de alquiler de sonido
- Registrar novedades con equipos
- Controlar uso e inventario de equipos
- Generar informes de historial de grabaciones
- **Cliente sonido:**
 - Solicitar alquiler equipos
- **Cliente sala de ensayo/estudio de grabación:**
 - Reservar sala de ensayo
 - Registrar necesidades de ensayo
 - Solicitar cotización para la grabación
- **Cliente bar:**
 - Poner canciones

Con esta información ya es posible plantear un diagrama de casos de uso, el cual se puede encontrar en la evidencia GA1-220501092-AA3-EV02.