|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha | 4/04/2024 | | Versión v1 |
| Integrantes | NICOLAS CAMILO HERNANDEZ BOLAÑOS  JUAN ANGEL CICERY SANCHEZ  JUAN ESTEBAN NIETO ROPERO  CAMILO STIVEN RODRIGUEZ DIAZ | | |
| Cliente | CAMILO ANDRES RODRIGUEZ RODRIGUEZ | cargo | REPRESENTANTE LEGAL y/o DUEÑO EMPRESA |
| Razón social | MARZUQ C&A SAS |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA** | | |
| **1** | **Reconocimiento de la empresa**  **Planteamiento del problema** | DESCRIPCIÓN |
| 1.1 | Nombre de la empresa y a que se dedica (breve descripción). | MARZUQ C&A SAS es una empresa la cual se dedica a la fabricación de todo tipo muebles para hogar (sofás, sillas, comedores |
| 1.2 | Áreas o dependencias y/o procesos con las que cuenta esta empresa (breve descripción). | * Producción: Fabricación de muebles sobre medidas o sobre diseños * Pedidos: La Empresa se encarga de tomar los pedidos mediante medidas tomadas por la empresa o proporcionadas por clientes o directamente en la oficina hablando con el cliente * Entregas: Se tiene el transporte(camiones) necesario para las entregas y dependiendo del tamaño del mueble se enviará en el camión adecuado. * Financiera: El gerente delega funciones a la secretaria y a la contadora, la contadora maneja la parte de impuestos al gobierno, facturación electrónica y demás, por otro lado, la secretaria maneja archivos de producción, organización de pagos de nóminas, cuentas por pagar y cuentas por cobrar * Proveedores: Proveedores de madera( Madecentro “madera para cocinas y closets”), Maderas 4 caminos “madera para sillas de comedor y estructuras para muebles de hogar”) de espuma( Tapizacol ), de pegantes( Tapizacol ), de telas( Calypso, entre otros), herrajes y tornillería (Occidental de tronillos y Enchapes y Apliques). |
| 1.3 | De estos campos, áreas o procesos, que problemática ha tenido o presentado que afecten el desempeño de la organización. (de ejemplos reales de la empresa) | * Producción: No se tiene una organización de los insumos que se gastan en cada producto * Pedidos y Financiera: Dificultad de acceso para comprar muebles a través de una aplicación ya que está no existe * Entregas: Falta de conocimiento acerca de la opinión de los clientes debido a que no existe de manera formal de la atención al cliente |
| 1.4 | Como se lleva la información en cada una de estas áreas, dependencias y/o procesos. | * Producción: Tablero y documentos físicos. * Pedidos: Tablero, documentos físicos y medios electrónicos. * Entregas: Documentos físicos. * Financiera: Medios electrónicos y Documentos físicos. * Proveedores: Medios electrónicos y Documentos físicos. |
| 1.5 | Describa como esta problemática afectan el buen desempeño y/o crecimiento de la empresa. | * No hay conocimiento en cuestiones de gastos debido a que falta orden en el manejo de registros en gastos de insumos ocasionando así la posibilidad de poder vender un producto a un buen precio teniendo en cuenta el gasto de tiempo y de materia prima para poder así generar una buena ganancia * Afecta el acceso a la empresa y el crecimiento debido a que está no cuenta con medios tecnológicos ni digitales para poder comprar productos de manera más fácil. * Posibilidad de que los clientes nuevos no confíen en la empresa debido a que está no cuenta con opiniones ni reseñas de otros clientes |
| **Unifique en varios párrafos de forma coherente y lógica los ítems del 1 al 5** | | |
| Marzuq C&A SAS es una empresa dedicada a la fabricación, venta y distribución de muebles para hogar. Esta empresa está ubicada en Bogotá, Colombia, específicamente en la dirección calle 140A #96-31, Marzuq C6A SAS opera en varias áreas que incluyen producción, pedidos, Entregas, Financiera (facturación, gestión de empleados), y gestión de proveedores  Marzuq C&A SAS es una empresa que cuenta con varias problemáticas las cuales afectan a la empresa en casi todas las áreas (Producción, Pedidos, Financiera, Entregas), La organización que se tiene con los insumos que se gastan es muy poca, esto conlleva a que no se tenga un conocimiento de la ganancia adquirida del producto vendido,  En MARZUQ los pedidos y la financiación se ve afectada ya que se tiene dificultad de acceso para comprar muebles por internet, debido a que no existe una aplicación la cual se encargue de ofrecer los productos, al no tener la aplicación la empresa MARZUQ se ve afectada ya que no está obteniendo un crecimiento en el ámbito moderno favorable, esto se debe porque no cuenta con medios tecnológicos ni digitales para poder comprar estos productos de manera más eficiente  Además de esto MARZUQ no cuenta con reseñas redactadas por otros clientes lo cual puede ocasionar desconfianza en posibles clientes o usuarios nuevos | | |
| Pregunta problematizadora  ¿Como puede MARZUQ una empresa dedicada a la fabricación, venta y distribución de muebles para hogar, superar estas problemáticas de organización, crecimiento en el ámbito moderno y de posible desconfianza de nuevos clientes debido a la falta de reseñas? | | |
| Idea de Aprendizaje y servicio   1. Implementación de un sistema de gestión de inventarios eficiente: Los estudiantes podrían colaborar con Tío Mike para desarrollar e implementar un sistema de gestión de inventarios que permita un seguimiento preciso de los productos entrantes y salientes. Esto ayudaría a reducir la sobreproducción y garantizaría que los productos estén disponibles cuando sean necesarios. 2. Optimización de procesos de pedidos y entregas: Los estudiantes podrían trabajar con Tío Mike para mejorar los procesos de pedidos y entregas. Esto incluiría la creación de un sistema para gestionar las solicitudes de pedidos de manera más eficiente, así como la mejora de la precisión de las direcciones de entrega para garantizar que los productos lleguen a tiempo y en la cantidad adecuada. 3. Capacitación en atención al cliente y gestión de proveedores: Los estudiantes podrían proporcionar capacitación al personal de Tío Mike en atención al cliente y gestión de proveedores. Esto ayudaría a mejorar la satisfacción del cliente y a establecer relaciones más sólidas con los proveedores, lo que podría conducir a una mejor gestión de inventarios y ahorros en costos. 4. Desarrollo de estrategias de marketing y fidelización de clientes: Los estudiantes podrían colaborar con Tío Mike para desarrollar estrategias de marketing dirigidas a fidelizar a los clientes existentes y atraer a nuevos clientes. Esto podría incluir la creación de programas de fidelización, la participación en eventos comunitarios y la mejora de la presencia en línea de la empresa. 5. Análisis financiero y planificación estratégica: Los estudiantes podrían ayudar a Tío Mike a realizar un análisis financiero detallado de la empresa y a desarrollar un plan estratégico para abordar los desafíos identificados. Esto podría incluir la identificación de áreas de oportunidad para reducir costos, mejorar la eficiencia operativa y aumentar los ingresos.   Estas son solo algunas ideas de aprendizaje y servicio que podrían ayudar a Tío Mike a superar sus desafíos y mejorar su desempeño empresarial. | | |
| Marco referencial: indique que herramientas o soluciones existen en la empresa o en el mercado que puedan dar solución a la problemática planteada, cite varias opciones.  Claro, aquí tienes algunas herramientas y soluciones que podrían ayudar a Tío Mike a abordar la problemática planteada:   1. Software de gestión de inventarios: Herramientas como TradeGecko (https://www.tradegecko.com/) o Zoho Inventory (https://www.zoho.com/inventory/) ofrecen funcionalidades para gestionar inventarios, realizar un seguimiento de los niveles de stock en tiempo real y generar informes analíticos para optimizar las compras y reducir la sobreproducción. 2. Sistemas de gestión de pedidos y entregas: Aplicaciones como ShipStation (https://www.shipstation.com/) o DispatchTrack (https://www.dispatchtrack.com/) pueden ayudar a gestionar pedidos y entregas de manera más eficiente, permitiendo el seguimiento en tiempo real de los envíos y optimizando las rutas de entrega para garantizar la puntualidad. 3. Plataformas de gestión de clientes y CRM: Soluciones como Salesforce CRM (https://www.salesforce.com/products/sales-cloud/salesforce-sales-cloud/) o HubSpot CRM (https://www.hubspot.com/products/crm) pueden ayudar a Tío Mike a gestionar las relaciones con los clientes, mejorar la atención al cliente y personalizar las ofertas para aumentar la fidelidad de los clientes. 4. Herramientas de análisis financiero: Software como QuickBooks (https://quickbooks.intuit.com/) o Xero (https://www.xero.com/) ofrecen funcionalidades para realizar un seguimiento detallado de los ingresos y gastos, generar informes financieros y facilitar la planificación estratégica para mejorar la rentabilidad de la empresa. 5. Plataformas de comercio electrónico: Si Tío Mike desea expandir su presencia en línea, plataformas como Shopify (https://www.shopify.com/) o WooCommerce (https://woocommerce.com/) pueden ayudar a crear y gestionar una tienda en línea, facilitando el proceso de pedido y entrega para los clientes.   Estas son solo algunas opciones disponibles en el mercado que podrían ser útiles para Tío Mike en la resolución de su problemática. Es importante evaluar cada opción en función de las necesidades específicas de la empresa y su presupuesto disponible. | | |
| Al ustedes crear y/o desarrollar una posible solución informática, cuales podrían ser sus ventajas, porque sería mejor que las que ya existen, cuales serían mis valores agregados ante los demás:  Desarrollar una solución informática propia para abordar los desafíos específicos de Tío Mike podría ofrecer varias ventajas y valor agregado en comparación con las soluciones existentes en el mercado. Aquí hay algunas razones por las cuales tu solución podría destacarse:   1. Personalización total: Al desarrollar tu propia solución, tienes la oportunidad de adaptarla completamente a las necesidades y procesos específicos de Tío Mike. Esto significa que puedes incorporar características y funcionalidades personalizadas que se ajusten perfectamente a las operaciones de la empresa, lo que puede conducir a una mayor eficiencia y productividad. 2. Integración perfecta: Tu solución puede integrarse perfectamente con los sistemas y procesos existentes en Tío Mike. Esto elimina la necesidad de utilizar múltiples herramientas independientes y facilita la gestión y el flujo de datos entre diferentes áreas de la empresa, lo que puede mejorar la coherencia y la precisión de la información. 3. Control total sobre el desarrollo y mantenimiento: Al crear tu propia solución, tienes control total sobre el proceso de desarrollo y mantenimiento. Esto significa que puedes responder rápidamente a las necesidades cambiantes de la empresa y realizar actualizaciones y mejoras de manera ágil y oportuna, sin depender de terceros proveedores. 4. Costos a largo plazo: Aunque el desarrollo inicial de tu propia solución puede requerir una inversión significativa de tiempo y recursos, a largo plazo, puede resultar en ahorros significativos en comparación con el uso de soluciones de terceros que pueden tener tarifas recurrentes o costos ocultos asociados con la personalización y el soporte adicional. 5. Competitividad y diferenciación: Al tener una solución informática propia que se adapte perfectamente a las necesidades y procesos de Tío Mike, la empresa puede diferenciarse de la competencia al ofrecer un servicio más eficiente, personalizado y centrado en el cliente. Esto puede ayudar a fortalecer la posición de Tío Mike en el mercado y atraer a más clientes.   En resumen, al desarrollar tu propia solución informática para Tío Mike, puedes ofrecer una solución altamente personalizada, integrada y adaptable que se ajuste perfectamente a las necesidades de la empresa, lo que puede generar eficiencia operativa, competitividad y ventajas a largo plazo. | | |
| Valor ético en cuanto a “**Tio MiKE**”:   1. Transparencia y honestidad: Al abordar los desafíos de Tío Mike y buscar soluciones, es importante ser transparente y honesto en todas las interacciones con la empresa y sus partes interesadas. Esto incluye comunicar claramente las capacidades y limitaciones de cualquier solución propuesta, así como cualquier conflicto de intereses que pueda surgir durante el proceso. 2. Responsabilidad social: El desarrollo de una solución informática para mejorar las operaciones de Tío Mike no solo beneficia a la empresa, sino también a sus empleados, clientes y proveedores. Es importante tener en cuenta el impacto social de las decisiones y acciones tomadas durante el ejercicio, asegurándose de que contribuyan positivamente al bienestar general de la comunidad. 3. Respeto por la privacidad y la confidencialidad: Durante el desarrollo de la solución informática y cualquier interacción con Tío Mike, es crucial respetar la privacidad y confidencialidad de la información sensible de la empresa y sus partes interesadas. Esto incluye proteger los datos personales de los clientes y cualquier información comercial confidencial. 4. Equidad y justicia: Es importante garantizar que todas las partes interesadas involucradas en el ejercicio sean tratadas de manera justa y equitativa. Esto incluye brindar igualdad de oportunidades para participar y contribuir, así como considerar las necesidades y perspectivas de todas las partes interesadas al tomar decisiones. 5. Compromiso con la excelencia: En el desarrollo de la solución informática y la búsqueda de mejoras para Tío Mike, es importante mantener un compromiso con la excelencia en todo momento. Esto implica esforzarse por alcanzar los más altos estándares de calidad y desempeño, y buscar constantemente formas de mejorar y aprender de la experiencia.   Estos son solo algunos de los valores éticos que podrían guiar el ejercicio de desarrollar una solución informática para Tío Mike.  Es importante tener en cuenta estos valores y asegurarse de que estén presentes en todas las etapas del proceso para garantizar que se tomen decisiones éticas y responsables. | | |
| **Valor ético en general:**   1. Por supuesto, aquí tienes una perspectiva más general sobre los valores éticos que podrían aplicarse en este ejercicio: 2. Integridad: Actuar con integridad implica adherirse a principios éticos y morales sólidos en todas las acciones y decisiones tomadas durante el desarrollo de la solución informática. Esto incluye ser honesto, transparente y coherente en todas las interacciones, así como respetar los derechos y dignidad de todas las partes involucradas. 3. Responsabilidad social: Considerar el impacto social de las acciones y decisiones tomadas es fundamental para actuar de manera ética. Esto implica tener en cuenta no solo los intereses de la empresa, sino también los de sus empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general. Buscar activamente formas de contribuir positivamente al bienestar social y ambiental es esencial. 4. Respeto por la diversidad y la inclusión: Valorar y respetar la diversidad de perspectivas, experiencias y opiniones es fundamental para crear un entorno ético y justo. Esto implica fomentar la inclusión y la equidad en todas las interacciones, así como rechazar cualquier forma de discriminación o prejuicio. 5. Protección de la privacidad y la confidencialidad: Garantizar la privacidad y la confidencialidad de la información personal y sensible es esencial para actuar de manera ética. Esto incluye proteger los datos personales de los clientes y cualquier información comercial confidencial, así como asegurar que se utilicen de manera responsable y legal. 6. Compromiso con la calidad y la excelencia: Buscar constantemente la excelencia y la mejora continua es esencial para actuar de manera ética en cualquier entorno. Esto implica esforzarse por alcanzar los más altos estándares de calidad y desempeño en todas las actividades y operaciones, así como aprender de los errores y buscar oportunidades de crecimiento y desarrollo.   Al mantener estos valores éticos en mente durante el desarrollo de la solución informática y en cualquier otra actividad relacionada, se puede garantizar un enfoque ético y responsable que beneficie a todas las partes involucradas y contribuya al bienestar general de la sociedad. | | |