**Recolección de información- Informe final**

Para la recolección de información se implementaron diferentes métodos de obtención de la misma. Se comenzó con el método de la observación. En esta etapa uno de los integrantes de nuestro grupo analizó la empresa, su comportamiento, diseño, orden y posibles problemáticas. Con esto se pudo descubrir:

* Menor cantidad de ventas de lo habitual.
* La empresa cuenta con la materia prima (computadores) necesaria para la implementación del aplicativo

Posteriormente se realiza una encuesta a los clientes recurrentes de Coortiendas.

**ENCUESTA CLIENTES**

Buenos días, somos integrantes del programa de tecnólogo en análisis y desarrollo de sistemas de información SENA, queremos implementar un aplicativo dedicado al mejoramiento del negocio al cual usted asiste habitualmente, por tanto nos gustaría realizar una encuesta que nos ayude a saber su opinión al respecto, agradeceríamos mucho su comprensión y aprobación. Gracias.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pregunta 1 | |  |
| a | 2 | 7% |
| b | 10 | 33% |
| c | 12 | 40% |
| d | 6 | 20% |
| Total: | 30 | 100% |

1. **Su edad es:**
   1. Menor de 18 años
   2. De 18 a 30 años
   3. De 31 a 45 años
   4. De 46 años en adelante

**Conclusión**: El 40% de los clientes entrevistados tiene entre 31 a 45 años, seguido por los clientes de entre 18 y 30 años que representan al 33% de la población estudiada, seguida por los clientes que tienen de 46 años en adelante. Es decir que la mayoría de los clientes que asisten habitualmente al establecimiento tienen entre 18 años en adelante y la minoría es de los clientes menores a 18 años.

|  |
| --- |
|  |

1. **¿Estaría de acuerdo con la implementación de un catálogo digital de los productos existentes en el negocio?** 
   1. Si
   2. No

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 2 | |  |
| a | 23 | 77% |
| b | 3 | 10% |
| c | 4 | 13% |
| Total | 30 | 100% |

* 1. No conozco acerca del tema

**Conclusión**: El 77% de los clientes encuestados están de acuerdo con la implementación de un catálogo digital de los productos del negocio, el 10% de los clientes está en desacuerdo con este planteamiento, sin embargo hay un 13% de clientes que no tienen conocimiento acerca de los catálogos digitales. En conclusión la respuesta de los clientes acerca de la implementación de este método en el negocio al que recurren regularmente fue en su mayoría positivo, hubo muy pocos clientes que se encontraron en desacuerdo con el tema, no obstante existen clientes que no conocen del tema.

1. **¿Por qué?**

**Conclusión:** Las personas que estuvieron de acuerdo con implementación de un catálogo digital respondieron que la causa fue la eficiencia en la búsqueda de los productos existentes en el local, para evitar el ir y venir para saber si hay algún producto o saber las características del mismo. Las personas que estuvieron en desacuerdo con este tema respondieron que la causa era la desconfianza con información que no pudieran refutar (el producto en la página se ve muy bien, pero al comprarlo no es ni la mitad de lo que esperaba), causando pérdida de tiempo para el cliente. Finalmente las personas que respondieron que no tenían conocimiento comentaron que era por la extrañez del tema para ellos y la desconfianza que tienen de este.

1. **En caso de estar de acuerdo con un catálogo digital en el negocio. ¿Qué características cree usted que debería de tener?**

**Conclusión:** Los encuestados que estuvieron de acuerdo con el catálogo digital mostraron que lo que debía de mostrar de un producto era: el precio, la imagen, la cantidad de gramos, reseña de clientes acerca de los productos y promociones de los mismos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 5 | |  |
| a | 15 | 50% |
| b | 11 | 37% |
| c | 4 | 13% |
| Total | 30 | 100% |

1. **¿Estaría de acuerdo con la implementación de un sistema de ventas digital para este negocio?**
   1. Si
   2. No
   3. No conozco acerca del tema

**Conclusión:** El 50% de los encuestados están de acuerdo con la implementación de un sistema de ventas digital, el 37% de los encuestados están en desacuerdo con esto y un 13% de los encuestados no conocen acerca de los sistemas de ventas digitales. En resumen la mayoría de la población está de acuerdo con el tema, no obstante hay una gran población que está en desacuerdo y un porcentaje no tan alto de personas sin conocimiento de esto.

1. **En caso de estar de acuerdo con la implementación de un sistema de ventas digital para este negocio. ¿Qué características cree usted que debería de tener?**

**Conclusión:** Los encuestados que estuvieron de acuerdo con la implementación de un sistema de ventas digital mostraron que este debería de tener: la letra grande y visible, un entorno claro, información del encargado de domicilios, descripción del producto y calificación de los clientes acerca del producto (estrellas).

1. **Dado que pensamos siempre en usted y queremos siempre su comodidad. ¿Cómo le ha parecido el desarrollo de esta encuesta?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 7 | |  |
| a | 30 | 100% |
| b | 0 | 0% |
| Total | 30 | 100% |

* 1. Bien
  2. Mal

**Conclusión:** La totalidad de los encuestados estuvieron de acuerdo con el método de la realización de la encuesta.

1. **¿Por qué?**

**Conclusión:** Los encuestados sintieron que la encuesta abarcaba los temas necesarios de una página que complaciera sus necesidades.

Finalmente se realizó una última encuesta, esta vez a los trabajadores del establecimiento. Esta fue:

**ENCUESTA EMPLEADOS**

Buenos días, somos integrantes del programa de tecnólogo en análisis y desarrollo de sistemas de información SENA, queremos implementar un aplicativo dedicado a su negocio actual, por tanto nos gustaría realizar una encuesta que nos ayude a este objetivo, agradeceríamos mucho su comprensión y aprobación. Gracias.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 1 | |  |
| a | 2 | 40% |
| b | 1 | 20% |
| c | 2 | 40% |
| Total | 5 | 100% |

1. **¿Cuál es su cargo en el negocio?**
   1. Cajero
   2. Encargado
   3. Almacenista

**Conclusión:** El 40% de los trabajadores del negocio son cajeros, solamente hay un encargado, es decir el 20% de los trabajadores y el 40% restante de los trabajadores son almacenistas.

1. **¿Está satisfecho con el desempeño de su negocio actualmente?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 2 | |  |
| a | 4 | 80% |
| b | 0 | 0% |
| c | 1 | 20% |
| Total | 5 | 100% |

* 1. Si
  2. No
  3. Más o menos

**Conclusión:** El 80% de los trabajadores están satisfechos con el desempeño actual de su negocio, no obstante hay un 20% que no está completamente seguro de esto y no hay trabajadores que no estén satisfecho con el desempeño actual del negocio

1. **¿Por qué?**

**Conclusión:** Los trabajadores que respondieron que sí están satisfechos con el desempeño de su negocio actual comentaron que era debido al buen funcionamiento que tenían, además de que ya estaban acostumbrados al sistema actual y el trabajador que no estaba tan satisfecho comentó que era a causa de los errores que se cometía el negocio aunque no fueran muy frecuentes.

1. **¿Estaría de acuerdo con implementar un catálogo digital de los productos existentes en su negocio?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 4 | |  |
| a | 5 | 100% |
| b | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

* 1. Si
  2. No

**Conclusión:** Todos los trabajadores están de acuerdo con la posibilidad de implementar un catálogo digital de todos los productos existentes en el negocio.

1. **¿Por qué?**

**Conclusión**: Se llegó a la conclusión de que los trabajadores están de acuerdo con este tema puesto que se les facilita para todos el trabajo, Gracias a que no se tendría que responder ni atender a clientes que no estén seguros de comprar un producto y de esta manera ayudaría a atender de una mejor manera a los clientes que estén decididos a comprar los productos

1. **En el caso de que s de acuerdo con la implementación de un catálogo digital. ¿Qué características debería de tener?**

**Conclusión**: Debería de facilitar el ingreso de nuevos productos en el catálogo, debe de ser fácil de acceder y entender tanto para los clientes como para los trabajadores, debe de facilitar el ingreso de nuevas promociones y beneficios de la obtención de los productos

1. **¿Estaría de acuerdo con la implementación de un sistema de ventas digital para su negocio?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 7 | |  |
| a | 2 | 60% |
| b | 3 | 40% |
| Total | 5 | 100% |

* 1. Si
  2. No

**Conclusión:** El 60% de los trabajadores no está de acuerdo con la implementación de un sistema de ventas digital y el 40% restante está de acuerdo con este tema.

1. **¿Por qué?**

**Conclusión:** Los trabajadores que no están de acuerdo con la implementación de este sistema mostraron que era causa del descenso que esto causaría en el acercamiento de los clientes al establecimiento, por tanto disminuirían las ventas y el trato de trabajador-cliente, otra de las razones fue el trabajo extra qué deberían hacer algunos trabajadores para la entrega de los domicilios. Los trabajadores que están de acuerdo con la implementación del sistema de ventas digital contestaron que esto era a causa de la posibilidad de ampliación de la empresa y la opción de implementar un nuevo sistema más tecnológico.

1. **En caso de estar de acuerdo con la implementación de un sistema de ventas digital para su negocio. ¿Qué características debería de tener?**

**Conclusión:** Éste debería de tener una condición que le permita únicamente pedir domicilios en el momento que cubra cierta cuota de compra por pedido. Además debe de ser de fácil acceso para los clientes Y de fácil entendimiento para los que reciben el pedido.

1. **¿Está satisfecho con su sistema de inventario actual?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 10 | |  |
| a | 2 | 40% |
| b | 3 | 60% |
| Total | 5 | 100% |

* 1. Si
  2. No

**Conclusión:** El 40% de los trabajadores está de acuerdo con el sistema de inventario actual y el 60% restante de los trabajadores no están de acuerdo con este sistema

1. **¿Por qué?**

**Conclusión:** Los trabajadores que están de acuerdo con su sistema de inventario actual mostraron que esto era a causa de la cotidianidad de la misma, y de la confianza que le tienen a este sistema. Los trabajadores que respondieron que no están de acuerdo con el sistema de inventario actual mostraron que esto era causa de la pérdida de ganancias y por fallas en el mismo.

1. **¿Estaría de acuerdo con la implementación de un sistema de inventario digital?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 12 | |  |
| a | 4 | 80% |
| b | 1 | 20% |
| Total | 5 | 100% |

* 1. Si
  2. No

**Conclusión:** El 80% de los trabajadores está de acuerdo con la implementación de un sistema de inventario digital y el 20% restante de los trabajadores están desacuerdo con esta implementación.

1. **En caso de estar de acuerdo con la implementación de un sistema de inventario digital ¿Qué características debería de tener?**

**Conclusión:** Este debe de ser de fácil acceso, fácil manejo, debe de ser seguro y confiable para todos los trabajadores, debería detener una opción que le permite al trabajador saber cuándo está a punto de acabarse un producto o cuando hay suficiente de él.

1. **Dado que pensamos siempre en su comodidad. ¿Cómo le ha parecido el desarrollo de esta encuesta?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 14 | |  |
| a | 5 | 100% |
| b | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

a. Bueno

b. Malo

**Conclusión:** Al 100% de los trabajadores le pareció bueno el desarrollo de la encuesta.

**Conclusión final**

* + - 1. Después de la realización de la encuesta se concluyó que las necesidades de los clientes de la empresa son:
* Necesidad de un mecanismo capaz de facilitar a los clientes la búsqueda de los productos y beneficios del establecimiento sin la necesidad de ir directamente al lugar, pero manteniendo la confianza en la veracidad de la información buscada. Este mecanismo debe de ser de fácil manejo y fácil entendimiento.
* Necesidad de un mecanismo capaz de realizar pedidos del negocio, de manera fácil y clara, que muestre la información completa de cada producto, además de una calificación hecha por los clientes del mismo para más confianza de lo que se está vendiendo.
  + - 1. Al realizar un análisis de todas las necesidades se llegó a la conclusión de las necesidades de la empresa, estas fueron:
* Necesidad de un mecanismo capaz de realizar un inventario de los productos de la empresa de manera rápida, sencilla y eficaz, que permite al trabajador saber cuándo está a punto de acabarse un producto o cuando hay suficiente de él, para disminuir pérdidas y llevar un manejo más exacto de las ganancias.
* Necesidad de un sistema de catálogo digital que facilite el trabajo de los integrantes de la empresa. Este debe de ser fácil de acceder y entender, tanto para los trabajadores como para los clientes, debe de mostrar las características de los productos, ofertas y descuentos, debe mostrar la calificación de los clientes de cada producto, debe de facilitar el ingreso de nuevos productos en el catálogo e incentivar el acercamiento de los clientes al establecimiento para así dar más eficiencia a la empresa, confianza hacia el cliente de la veracidad del producto y mantener la relación trabajador-cliente.
* Necesidad de un mecanismo capaz de realizar pedidos del negocio siempre y cuando cumplan con una cuota en su pedido, de manera fácil y clara tanto para el cliente como para quien entrega el pedido, que muestre la información completa de cada producto.
* La necesidad de un sistema capaz de mostrar todas las características de la empresa, como ubicación, misión, visión, y demás que los hacen especiales en el mercado

***Estas necesidades se dieron a conocer con las respuestas de las preguntas 9, 10 y 11***