**Recolección de información**

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, conectividad a red wifi) necesaria para la implementación del sistema de información.

Seguido de esto se desarrolla una entrevista dirigida al supervisor de la empresa, con la intención de comprender más a fondo las problemáticas de la misma para esto se dio uso al método de la grabación, en donde se pudieron establecer diferentes problemáticas de la tienda, entre estas el área de los procesos de inventario, puesto que se hace revisión de productos semanalmente para establecer las necesidades de esta, por consiguiente se desarrolla un informe escrito de lo concretado, lo cual causa una baja del rendimiento en la empresa. Otra de las problemáticas encontradas fue el proceso de muestra de los catálogos de la tienda, el cual consiste en la impresión y publicación de los productos y descuentos de la misma en los estantes del establecimiento, esto a su vez aumenta los gastos por la implementación de papel además de causar desperdicio del mismo, dado que cada vez que se actualiza la información de los productos se tiene que cambiar la impresión, sin contar que los clientes deben de estar en el lugar para poder enterarse de esta información, lo cual gracias a la situación actual en la que se encuentra el país disminuye las ventas.

Posteriormente se realiza una encuesta a los clientes recurrentes de Coortiendas para establecer su opinión acerca del tema.

**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. **Considera que el negocio cuenta con un proceso para hacer promoción y muestra de los productos de la empresa?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 2 | |  |
| a | 23 | 80% |
| b | 3 | 20% |
| Total | 30 | 100% |

* 1. Si
  2. No

**Conclusión**: El 80% consideran que la empresa cuenta con un proceso de promoción y muestra de productos, el 20% restante opina que no se cuenta este. Lo cual nos permite saber que la mayoría de encuestados comprenden que la empresa cuenta con un proceso de promoción de productos.

1. **En caso de haber un proceso de promoción de productos. ¿Considera que es eficiente?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 3 | |  |
| a | 23 | 40% |
| b | 3 | 60% |
| Total | 30 | 100% |

* 1. Si
  2. No

**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.

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

1. **¿Estaría de acuerdo con la implementación de un catálogo digital de los productos existentes en el negocio?** 
   1. Si
   2. No
   3. No conozco el 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. **En caso de que su respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa. ¿Por qué estaría de acuerdo con la implementación de un catálogo digital?**

**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 está de acuerdo o en desacuerdo con el desarrollo de esta encuesta?**

**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 | 1 | 20% |
| b | 1 | 20% |
| c | 2 | 40% |
| d | 1 | 20% |
| Total | 5 | 100% |

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

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

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

1. **¿Está satisfecho con el desempeño de su negocio actualmente?**
   1. Si
   2. No

**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.

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

1. **Considera que el proceso de inventario actual es eficiente?**
   1. **Si**
   2. **No**

**Conclusión:** El 80% de los encuestados consideran que el proceso de inventario actual no es eficiente, sin embargo hay un 20% de encuestado que consideran que el sistema de inventario está bien.

1. **¿Por qué?**

**Conclusión:** El trabajador que conto estar de acuerdo con el proceso de inventario, nos señaló que esto era a causa de su costumbre con el mismo, por tanto le parecía que no debía de ser ni mejorado ni cambiado de ninguna manera, no obstante los empleados que mostraron que no consideraban que el sistema de inventario de productos era eficiente concretaron que era gracias a que este proceso era bastante demorado, complejo y costoso, puesto que debían remplazar el catalogo por cambios simples en algunos productos, además de que los clientes no siempre se enteraba de la información.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 7 | |  |
| a | 5 | 100% |
| b | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

1. **Considera que el negocio cuenta con un proceso para hacer promoción y muestra de los productos de la empresa?**
   1. **Si**
   2. **No**

**Conclusión**: El 100% de los empleados expresaron que la empresa cuenta con un proceso para hacer promoción de productos de la empresa.

1. **En caso de haber un proceso de promoción de productos. ¿Considera que es eficiente?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 4 | |  |
| a | 5 | 83% |
| b | 1 | 17% |
| Total | 5 | 100% |

* 1. Si
  2. No

**Conclusión**: El 83% de los encuestados consideran que el proceso de promoción de productos de la empresa no es eficiente, pero hubo un 17% de encuestados que están a favor de dicho proceso.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pregunta 9 | |  |
| 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 los trabajos, 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 esté 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.

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

1. **¿Estaría de acuerdo con la implementación de un sistema de ventas digital para su negocio?**
   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 estaría o no de acuerdo con la implementación de un sistema de ventas digital?**

**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 lo 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 5 | |  |
| a | 2 | 40% |
| b | 3 | 60% |
| Total | 5 | 100% |

* 1. Si
  2. No

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

1. **¿Por qué está satisfecho o insatisfecho con su sistema de inventario actual?**

**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. Al obtener las respuestas de los clientes y analizarlas se llegó a la conclusión de las necesidades presentadas por estos, las cuales son:
* Tener acceso a un mecanismo de fácil manejo que permita la búsqueda de productos, y detalles de estos. Además de esto conocer ciertas características de la
* empresa, todo esto sin tener que acudir al establecimiento.
  + - 1. Al realizar un análisis de las respuestas dadas por los empleados se llegó a la conclusión de las necesidades de la empresa, estas fueron:
* Tener acceso a un mecanismo capaz de facilitar la realización de inventarios de tal forma que sea rápida, sencilla y eficaz, y permita saber al usuario cuando un producto está por terminarse, esto para disminuir pérdidas, y llevar un manejo más exacto de las ganancias.
* Contar con un catálogo que facilite el trabajo de los integrantes de la empresa al momento de realizar la publicidad de la misma, y facilitar el ingreso de productos a los catálogos, este debe tener fácil acceso y manejo, además debe mostrar características, y ofertas de los productos, los clientes podrán calificar el producto o establecimiento con estrellas.
* Y por último un sistema capaz de mostrar todas las características de la empresa, como ubicación, misión, visión, y demás aspectos que los hacen especiales en el mercado.

***Estas necesidades se dieron a conocer con las respuestas de las preguntas 4, 10, 11 y 12, realizadas a los empleados, las cuales son:***

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

*” ¿Está satisfecho con su sistema de inventario actual?”*

*“¿Por qué está satisfecho o insatisfecho con su sistema de inventario actual?”*

*“¿Estaría de acuerdo con la implementación de un sistema de inventario digital?”*

**Y con la pregunta 2, 3, 4,11,19 realizada a los clientes, la cual fue:**

*“¿Estaría de acuerdo con la implementación de un catálogo digital de los productos existentes en el negocio? “*

*“En caso de haber un proceso de promoción de productos. ¿Considera que es eficiente?”*

*“Considera que el negocio cuenta con un proceso para hacer promoción y muestra de los productos de la empresa?”*

*“Considera que el negocio cuenta con un proceso para hacer promoción y muestra de los productos de la empresa?”*