

# **Informe de encuesta y entrevista**

**Presentado por:**

**Andrea Del Carmen Lenes Gonzalez**

**Carlos Forero**

**Cristian Alejandro Tirano Calderón**

**Kevin Daniel Alfaro Alfonso**

**Instructor:**

**David Bohórquez**

**Servicio Nacional de Aprendizaje- SENA**

**29 de septiembre de 2020**

## Tabla de contenido

<b>Entrevista y análisis de las respuestas.....</b>	<b>3</b>
<b>Encuesta para clientes de la empresa Frio Nevado JI, Ltda.....</b>	<b>7</b>
Análisis de las respuestas .....	11
<b>Referencias.....</b>	<b>24</b>

## Entrevista y análisis de las respuestas

Nombre y apellido: “Martha González, Socia de la empresa Frio Nevado JL Ltda.”.

### **1. ¿A qué se dedica su empresa?**

Respuesta: “La empresa Frio Nevado JL Ltda., se dedica al mantenimiento, reparación de equipos de refrigeración y distribución de repuestos.”

### **2. ¿Cuánto tiempo lleva en el mercado de los repuestos para refrigeración?**

Respuesta: “La empresa lleva en el mercado aproximadamente 15 años.”

### **3. ¿Cómo se maneja el modelo de venta de los productos en la empresa?**

Respuesta: “El modelo de ventas es en facturación a papel.”

La respuesta evidencia la falta de un sistema que mejore la facturación.

### **4. ¿En qué objeto o archivo se guardan las ventas realizadas?**

Respuesta: “Las ventas son guardadas en carpetas.”

Por la respuesta, nos damos cuenta que la empresa todavía lleva el historial de ventas en papel, lo que la implementación de este sistema de información mejorara la organización.

### **5. ¿Como es el proceso de modelo de venta?**

Respuesta “El técnico reporta la falla y solicita el repuesto este es enviado.”

En esta respuesta nos damos cuenta que el proceso es muy tedioso, por lo que hay intermediarios para llegar a obtener el producto. Con este aplicativo web se busca facilitar la compra tanto para usuarios, como para el dueño de la empresa.

### **6. ¿En estos tiempos de pandemia, la empresa se ha visto afectado con las ventas de sus productos? Seleccione en una escala de 1 a 5, siendo 1 que se ha visto muy afectado, y 5 que no se ha visto afectado.**

Respuesta: “Muy afectado.”

En la entrevista pudimos evidenciar que la empresa ha sido afectada con la pandemia ya que muchos de sus clientes han tenido que cerrar, el aplicativo web busca mejorar y atraer nuevos usuarios o clientes.

**7. ¿Cree que, con el sistema de información, aumenten tanto la clientela, como sus ventas?**

Respuesta: "Sí"

De acuerdo a la respuesta del administrador, unos de los motivos que aprueban o justifican la implementación del aplicativo web van a aumentar las ventas y el número de clientes.

**8. ¿Cuál es el propósito del aplicativo web?**

Respuesta: Optimizar las ventas.

En esta pregunta podemos observar que, aplicando el aplicativo web a la empresa, se va a poder automatizar y optimizar las ventas, quedándole solo a la empresa preparar el producto y enviarlo.

**9. ¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?**

Respuesta: "Internet de banda ancha"

**10. ¿Desde qué dispositivos tiene acceso a internet?**

Respuesta: "Computador"

En esta pregunta el administrador voto por el computador de escritorio o portátil, pero de igual forma al aplicativo se va a poder acceder mediante cualquier dispositivo ya que va a ser responsive.

**11. ¿Su empresa tiene algún esquema de color definido? ¿Cuál?**

Respuesta: "Blanco y azul claro"

En esta pregunta el administrador opto por un esquema de color que es el blanco y azul claro, el cual es una excelente decisión ya que el significado del color azul en el diseño web es estabilidad, profundidad, profesionalidad, confianza y honor.

**12. ¿Cómo le gustaría que fuera el diseño de su aplicativo web?**

Respuesta: "Minimalista"

En esta pregunta el administrador opto por el diseño web minimalista, el cual lo va a tener el aplicativo web ofreciendo beneficios como carga rápida, se ajusta al tamaño de la pantalla, interfaz de navegación que le permite a los usuarios navegar más fácil.

**13. ¿Le gustaría que su aplicativo web contenga formulario de contacto?**

- Si
- No

Respuestas: “Si, por supuesto”.

La respuesta es afirmativa, por lo cual es pertinente incluir un formulario de contacto en el aplicativo web.

**14. ¿Le gustaría que su aplicativo web contenga carrito de compra?**

- Si
- No

Respuesta: “Si”.

El cliente manifiesta su interés en incluir esta opción en el aplicativo.

**15. ¿Su empresa maneja algún tipo de base de datos?**

- Si
- No

Respuesta: “No en la actualidad”.

No existe información relevante que pueda ser incluida en el aplicativo.

**16. ¿La empresa cuenta con algún sitio web?**

- Si
- No

Respuesta: “No”

No existen otros sitios que se puedan enlazar con el aplicativo, ni sobre el cual obtener información.

**17. ¿Su empresa hace uso de redes sociales? ¿Cuál?**

- Facebook
- Instagram
- Twitter

- Otra

Respuesta: "No en la actualidad".

No se obtiene información relevante de la respuesta.

**18. ¿Estaría dispuesto a aceptar cualquier medio de pago?**

- Si
- No

Respuesta: "Si"

La respuesta es afirmativa por lo cual es pertinente incluir un numero amplio de alternativas de pago. Además, dadas las respuestas de la pregunta 4 de la encuesta a los usuarios que manifiestan su interés en que se incluyan opciones de pago con tarjeta de débito, tarjeta de crédito y pago electrónico estas opciones serán las primeras en ser incluidas.

**20. ¿Le gustaría poder manejar usuarios para sus trabajadores en los cuales puedan agregar, cambiar o eliminar productos, así como un usuario root que tenga todos los privilegios?**

Sí

No

Respuesta: "No"

La respuesta es negativa, el administrador manifiesta que prefiere no manejar usuarios para sus trabajadores, prefiere que el mismo administrador sea el que agregue, cambie o elimine los productos.

**21. ¿Estaría dispuesto a realizar envíos fuera de la ciudad de Barranquilla?**

Sí

No

Respuesta: "Si"

La respuesta es afirmativa, el administrador estaría dispuesto a realizar envíos dentro y fuera de la ciudad de Barranquilla.

**22. Si respondió "si" a la anterior pregunta. ¿Por qué medio o empresa mensajera le gustaría realizar dicho envío?**

Servientrega

Interrapidísimo

Otro

Respuesta: "Servientrega"

La respuesta es de tipo cerrada, El administrador, al responder afirmativamente en la pregunta anterior, afirma que le gustaría realizar envíos por la empresa de mensajería Servientrega.

**23. ¿Le gustaría manejar otros productos relacionados a la refrigeración?**

Sí

No

Respuesta: "Sí"

La respuesta es afirmativa, el administrador está interesado en manejar otros productos relacionados con la refrigeración.

**24. Si respondió "sí" a la anterior pregunta, ¿Qué productos le gustaría estén presentes en el aplicativo web?**

Venta de equipos neveras secadores aires acondicionados

La pregunta es de tipo abierta, el administrador describe que los productos que quiere que estén presentes en el aplicativo son venta de equipos como neveras, secadoras, aires acondicionados, entre otros productos relacionados con la refrigeración.

**25. ¿Le gustaría que el aplicativo web tenga sistema de ingreso de usuarios?**

Si

No

Respuesta: "Sí"

La pregunta es afirmativa, el administrador está interesado en que el aplicativo web tenga un sistema de ingreso de usuarios.

**Encuesta para clientes de la empresa Frio Nevado JI, Ltda.**

**1. ¿Es importante para usted que el aplicativo contenga una barra de búsqueda?**

Si

No

**2. ¿Estaría de acuerdo con que el aplicativo web contenga imágenes descriptivas del producto que va a comprar?**

Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
Neutral  
Desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo

**3. ¿Estaría de acuerdo en calificar la compra del producto en el aplicativo?**

Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
Neutral  
En desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo

**4. ¿Qué métodos de pago le gustaría que estén presentes en el aplicativo web?**

Pago contra entrega  
Tarjeta crédito  
Tarjeta debito  
Pago electrónico  
Todas las anteriores

**5. ¿Desde qué dispositivo accedería al aplicativo web?**

Celular  
Tablet  
Computador  
Todas las anteriores

**6. ¿De qué forma le gustaría recibir la garantía?**

Presencial  
Virtual

**7. ¿Estaría de acuerdo en recibir una factura digital del producto que ha adquirido?**

Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
Neutral  
En desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo

**8. ¿Estaría de acuerdo con que a su correo le llegará información sobre nuevos productos, ofertas y promociones?**

Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
Neutral



En desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo

**9. ¿Qué referencias de equipos de refrigeración maneja?**

Electrolux  
Challenger  
LG  
Samsung  
Otro:

**10. ¿Además de repuestos le gustaría poder encontrar otros productos relacionados a la refrigeración?**

Si  
No

**11. ¿Estaría de acuerdo en manejar un usuario y una contraseña en la cual se encuentre toda su información (dirección, teléfono, celular, etc....) para tener control de sus pedidos?**

Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
Neutral  
En desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo

**12. ¿Tiene experiencia realizando compras en aplicativos webs?**

Si  
No

**13. ¿Sabe cuál es la diferencia entre un aplicativo web y una página web?**

Si  
No

**14. ¿Estaría de acuerdo con que se le llevara el producto adquirido a su lugar de preferencia?**

Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
Neutral  
En desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo

**15. ¿Estaría de acuerdo con que el aplicativo cuente con un menú de categorías, para facilitar la navegación dentro del mismo?**

Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
Neutral  
En desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo

**16. ¿Estaría de acuerdo que, en el aplicativo web, se muestren los descuentos en la ventana principal del mismo?**

Si  
No

**17. ¿Le gustaría que en el aplicativo web se notifique la disponibilidad del producto que no está disponible?**

Si  
No

**18. ¿La última vez que compro un repuesto de refrigeración de qué forma lo hizo?**

Presencial  
Virtual

**19. La última vez que adquirió un repuesto de forma virtual ¿Cuánto tiempo tardo en adquirir su producto?**

Horas  
Días  
Semanas  
Meses

**20. ¿Cree usted que, con la creación del aplicativo web, aumenten tanto las ventas como los clientes en la empresa?**

Si  
No

**21. ¿Cómo le gustaría recuperar su contraseña?**

Correo electrónico  
Mensaje de texto  
Llamada

**22. ¿Le gustaría que el aplicativo web contara con un formulario, en caso de querer contactar a la empresa?**

Si  
No

**23. ¿Le gustaría que el aplicativo contara con un manual de instrucciones para realizar una compra?**

Si  
No

**24. ¿Le gustaría que el aplicativo contenga un buzón de peticiones, quejas y recursos?**

Si  
No

**25. ¿Qué sugerencia tiene para el aplicativo?**

Respuesta corta.

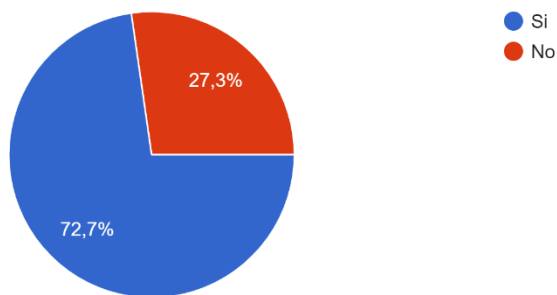
### **Análisis de las respuestas**

La encuesta se realizó a un total de 11 clientes de FRIO NEVADO JL LTDA, ubicados en diferentes ciudades de la costa. Enfocándonos en las necesidades de ellos, el cual son representantes o administradores de sus empresas.

Ingrid Rolón (Charlote)  
Corina Marrugo (kokoriko)  
Jonathan Infante ( Jalapeño)  
Francia Orozco (mimos)  
Meredith Tolosa (Baraka)  
Malvis Walls (Búfalo)  
Alitza Pineda (kkk Santa Marta)  
Juan Carlos Rodríguez ( Machorro)  
Jovanny Cruz (Fiorella)  
David Hernández (Restaurante Graup)  
Jonny Molina ( La parrilla)

1. ¿Es importante para usted que el aplicativo contenga una barra de búsqueda?

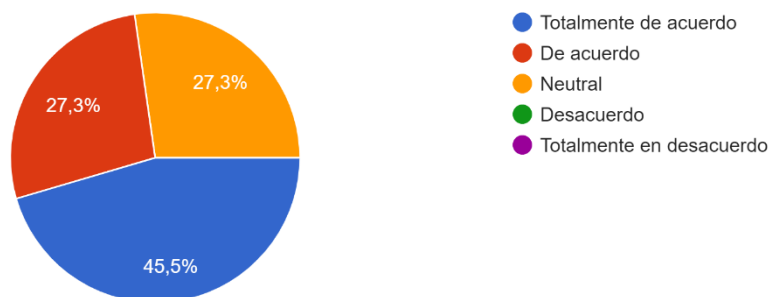
11 respuestas



En esta pregunta se busca saber si los clientes de la empresa prefieren tener una barra de búsqueda para facilitar su compra, viendo que el 72,2% de los clientes si prefieren que la incluyan, contra el 27,3%, Esto nos lleva aplicar la barra de búsqueda para la elaboración del aplicativo web.

2. ¿Estaría de acuerdo con que el aplicativo web contenga imágenes descriptivas del producto que va a comprar?

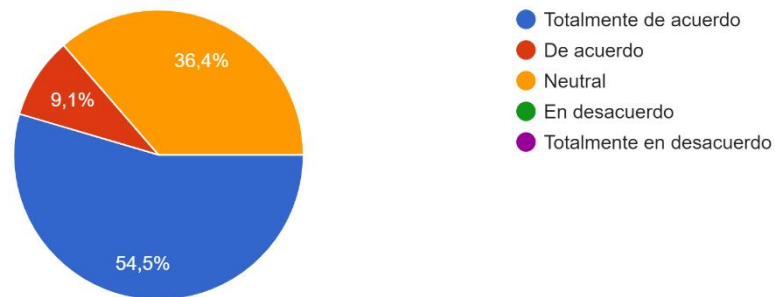
11 respuestas



En esta pregunta podemos observar que 45,5% de los clientes están totalmente de acuerdo en que se implementen imágenes descriptivas del producto, frente a un 27,3% de acuerdo y 27,3% en neutral llegando a la conclusión que en su gran mayoría estarían de acuerdo en implementar imágenes descriptivas.

### 3. ¿Estaría de acuerdo en calificar la compra del producto en el aplicativo?

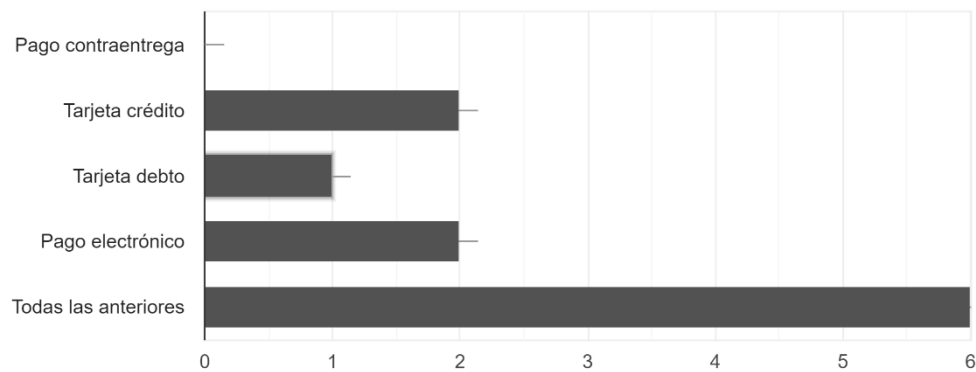
11 respuestas



En esta pregunta vemos que los clientes estarían de acuerdo en que se implementara un espacio para calificar la compra que realizaron, brindándoles una mayor confianza, en las opiniones de otros compradores.

### 4. ¿Qué métodos de pago le gustaría que estén presentes en el aplicativo web?

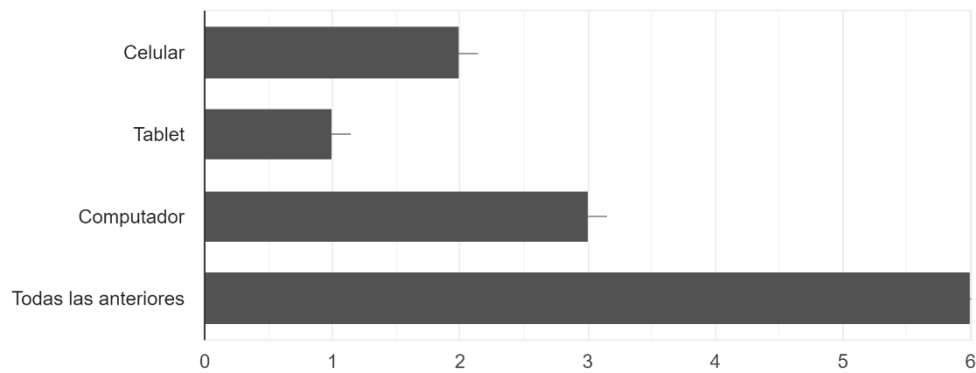
11 respuestas



En esta pregunta, los clientes prefieren que incluyan varios métodos de pagos, para facilitar la compra incluiremos todos los métodos de pago posibles.

5. ¿Desde que dispositivo accedería al aplicativo web?

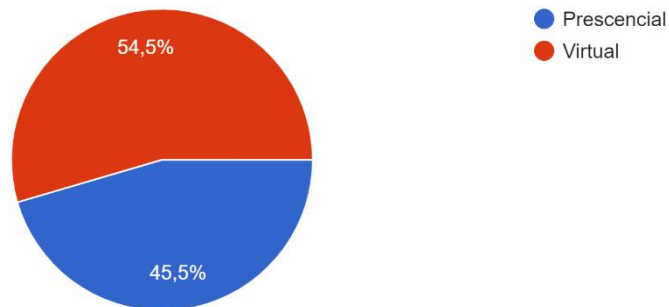
11 respuestas



En esta pregunta los clientes utilizarían en cualquier dispositivo que contenga acceso al internet, el cual se necesita implementar un mecanismo responsive.

6. ¿De qué forma le gustaría recibir la garantía?

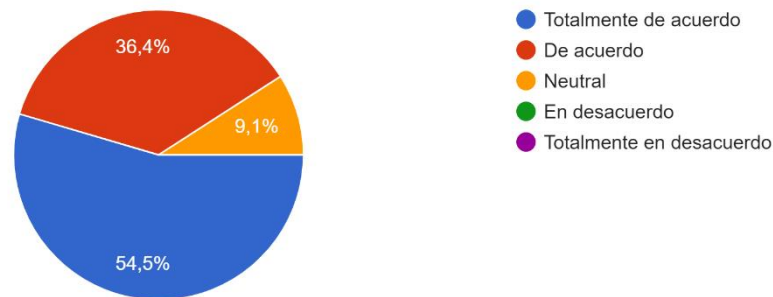
11 respuestas



En esta pregunta 54,5% de los clientes les gustaría recibir una garantía electrónica contra un 45,5% prefieren presencial, el cual se necesita buscar una alternativa en que los clientes sepan que la garantía electrónica tiene el mismo valor que la presencial.

7. ¿Estaría de acuerdo en recibir una factura digital del producto que ha adquirido?

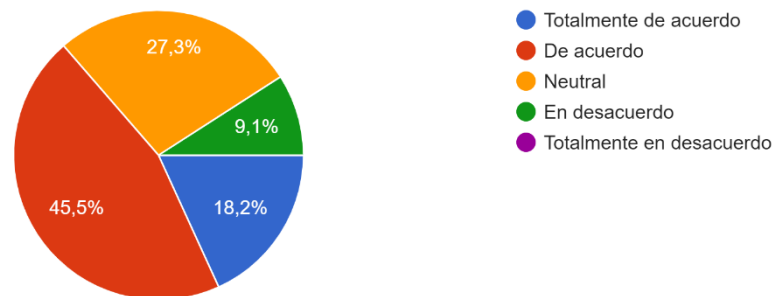
11 respuestas



En esta pregunta podemos evidenciar que el 54,5 % de los clientes encuestados está totalmente de acuerdo y el 36,4 % está de acuerdo, sin embargo, el 9,1 % no está de acuerdo ni en desacuerdo, por lo tanto, el aplicativo va a contar con facturación digital, la cual será en formato PDF y le llegara al correo que el cliente suministro.

8. ¿Estaría de acuerdo con que a su correo le llegará información sobre nuevos productos, ofertas y promociones?

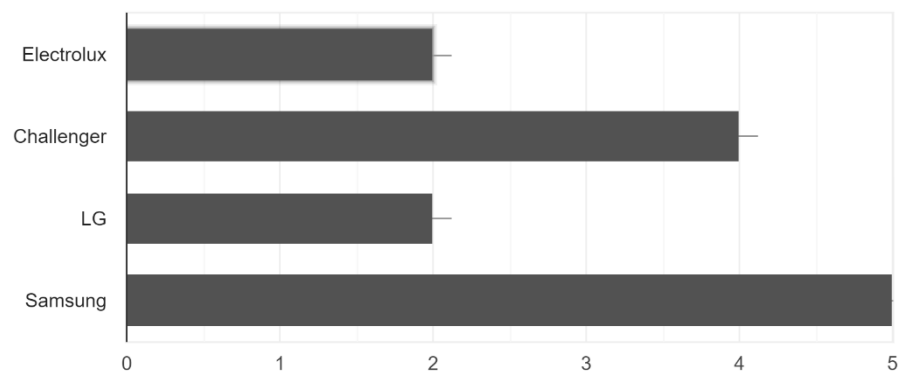
11 respuestas



En esta pregunta el 45,5% de los clientes encuestados están de acuerdo, por lo cual cada vez que estén disponibles promociones, ofertas y nuevos productos se le notificara al correo de los clientes.

9. ¿Qué referencias de equipos de refrigeración maneja?

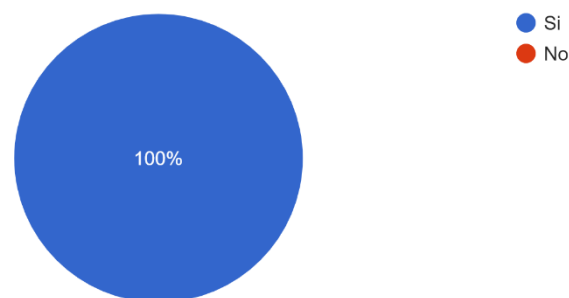
11 respuestas



De acuerdo a esta pregunta el 45,5 % de los clientes usan refrigeradores marca Samsung, por lo cual en el aplicativo habrá más repuestos para este tipo de marca que las demás referencias.

10. ¿Además de repuestos le gustaría poder encontrar otros productos relacionados a la refrigeración?

11 respuestas

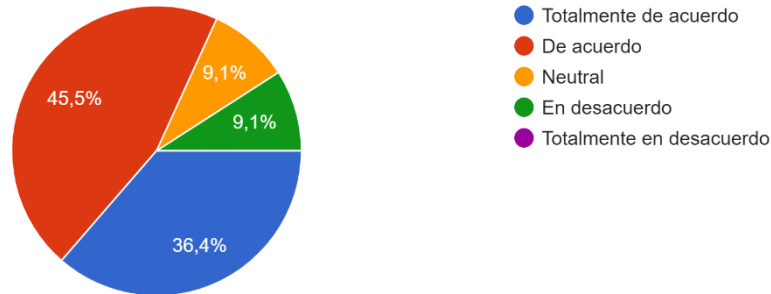


En esta pregunta podemos evidenciar que el 100 % de los clientes está de acuerdo que en el aplicativo web se pueda comercializar productos relacionados a la refrigeración, por lo cual en el aplicativo va a ver una sección sobre dichos productos.



11. ¿Estaría de acuerdo en manejar un usuario y una contraseña en la cuál se encuentre toda su información (dirección, teléfono, celular, etc...) para tener control de sus pedidos?

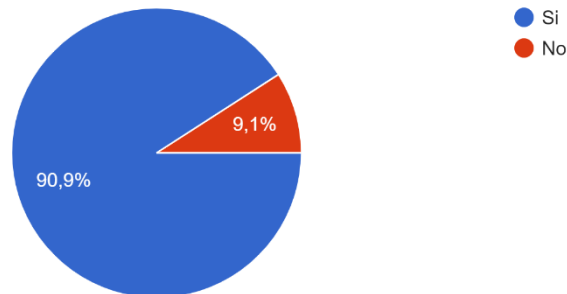
11 respuestas



En esta pregunta el 45,5 % de los clientes están de acuerdo y el 36,5 % están totalmente de acuerdo, por lo cual en el aplicativo los clientes van a manejar un usuario con contraseña, donde va a estar almacenada toda su información de contacto, su medio de pago preferido, además del estado del producto adquirido.

12. ¿Tiene experiencia realizando compras en aplicativos web?

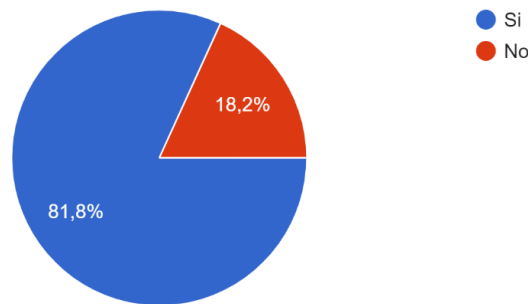
11 respuestas



En esta pregunta podemos evidenciar que 90,9 % de los clientes encuestados tiene experiencia en compras en aplicativos webs, sin embargo, el 9,1% no tiene experiencia por lo cual el aplicativo web contara con un pequeño instructivo paso a paso sobre cómo realizar la respectiva compra, el cual ira enfocado en las clientes con menor experiencia y para clientes nuevos

13. ¿Sabe cuál es la diferencia entre un aplicativo web y una página web ?

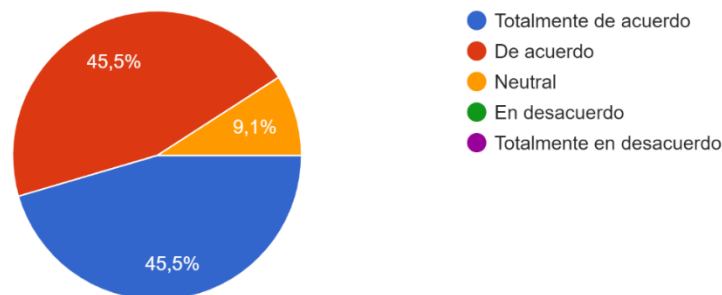
11 respuestas



Esta es una pregunta dicotómica, se busca evaluar el conocimiento de la muestra respecto a las diferencias entre un aplicativo web y una página web entre los clientes de Frío Nevado LTDA. Se observa que, si bien gran parte de la muestra conoce la diferencia y en ese sentido, las ventajas de manejar un aplicativo aún existe una parte de la muestra que desconoce las diferencias, por lo cual es pertinente evidenciar las ventajas que adquiere el cliente de Frio Nevado al usar el aplicativo SaleCold.

14. ¿Estaría de acuerdo con que se le llevara el producto adquirido a su lugar de preferencia?

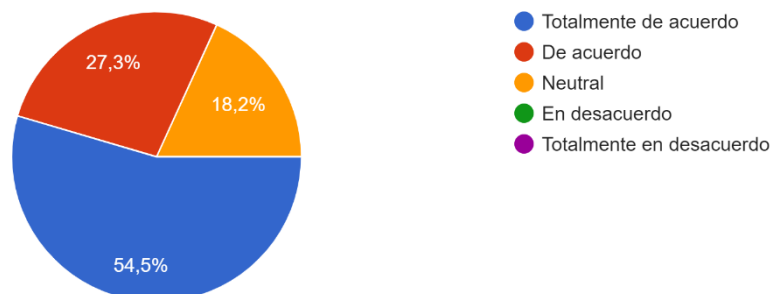
11 respuestas



La pregunta es de tipo cerrado con ítems cualitativos que buscan medir el nivel de intensidad en las respuestas dadas. Se observa que al total de la muestra no le desagrade la idea de que el aplicativo web les permita tener la opción de ingresar el lugar de preferencia al cual deben ser llevados sus productos. Además, al momento del análisis, se observa la muestra en un 91% responde a la muestra con una intensidad favorable, del cual el 45.5% responde con el mayor ítem de intensidad; y tan solo el 9.1% se muestra indiferente.

15. ¿Estaría de acuerdo con que el aplicativo cuente con un menú de categorías, para facilitar la navegación dentro del mismo?

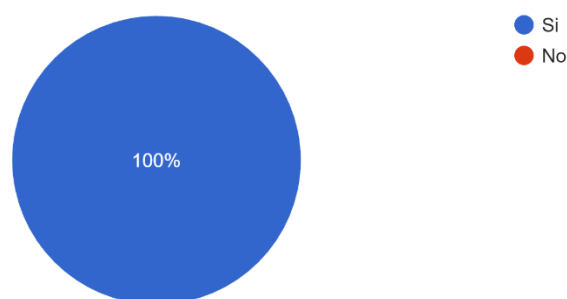
11 respuestas



La pregunta es de tipo cerrado con ítems cualitativos que buscan medir la intensidad en las respuestas obtenidas. La muestra responde a la pregunta con niveles de intensidad favorables y neutros. El 54,5% de la muestra responde con el mayor grado de intensidad, el 27,3% responde favorablemente y tan solo el 18,2% señala tener una opinión neutral.

16. ¿Estaría de acuerdo que en el aplicativo web, se muestren los descuentos en la ventana principal del mismo?

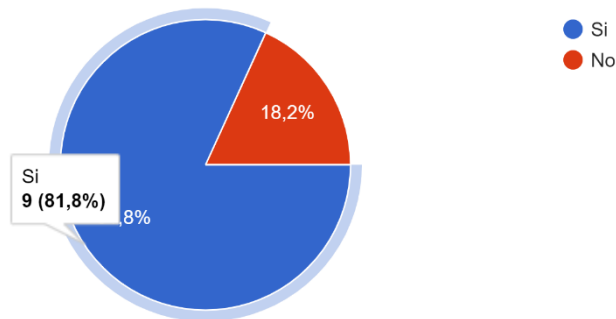
11 respuestas



La pregunta es de tipo dicotómico. El total de la muestra señala estar de acuerdo con que el aplicativo web tenga un banner de descuentos.

17. ¿Le gustaría que en el aplicativo web se notifique la disponibilidad del producto que no está disponible?

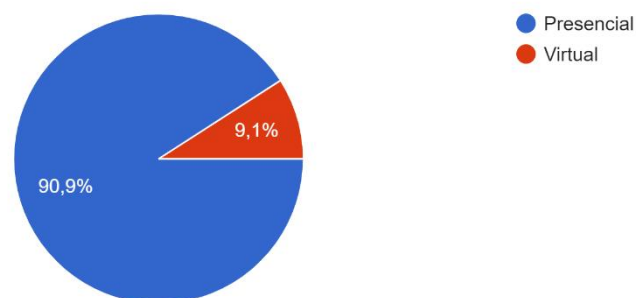
11 respuestas



Esta pregunta es de tipo dicotómico. El 81,8% responde de forma favorable a la opción de actualizar el estado de los productos en el aplicativo web, tan solo el 18,2% manifiesta desaprobación.

18. ¿La última vez que compro un repuesto de refrigeración de que forma lo hizo?

11 respuestas

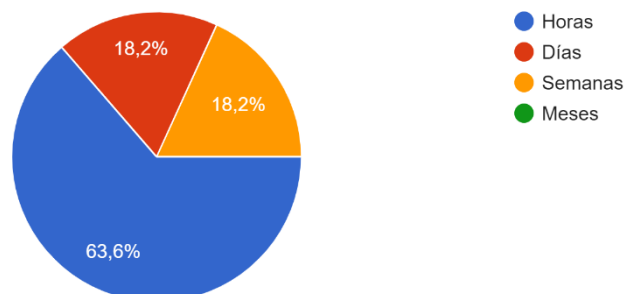


La pregunta es de tipo cerrado. Las respuestas obtenidas señalan que el 90,9% ha comprado de forma presencial sus repuestos y tan solo el 9,1% lo ha hecho de manera virtual.

Con ello se evidencia la necesidad de la implementación de un aplicativo web que le permita a los clientes hacer sus labores más sencillas.

19. La última vez que adquirió un repuesto de forma virtual ¿Cuánto tiempo tardó en adquirir su producto?

11 respuestas

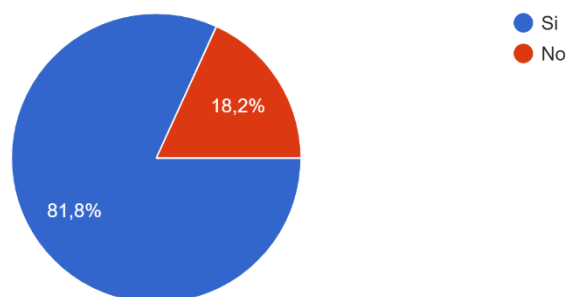


La pregunta es de tipo cerrado, se busca obtener información sobre el tiempo de atención y entrega de productos online en la experiencia referente a compra de respuestas. Se evidencia que el 63,6% de la muestra adquirió su producto en cuestión de horas; el 18,2% en cuestión de días y en la misma medida en cuestión de semanas.

#### Encuesta para usuarios

20. ¿Cree usted que con la creación del aplicativo web, aumenten tanto las ventas como los clientes en la empresa?

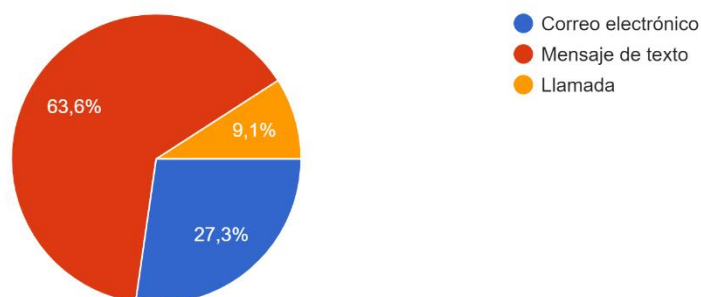
11 respuestas



Esta pregunta es de tipo dicotómica, y se realizó con el fin de conocer de los usuarios, si creen que, con este aplicativo web, aumentarían las ventas y también los clientes, para la empresa Frio Nevado JL LTDA. Según las respuestas de los usuarios encuestados, el 81,8% (9 personas), respondieron que SI aumentarían las ventas y los clientes, mientras que el 12.2% (2 personas) respondieron que NO aumentaría los clientes y las ventas en la empresa.

21. ¿Cómo le gustaría recuperar su contraseña?

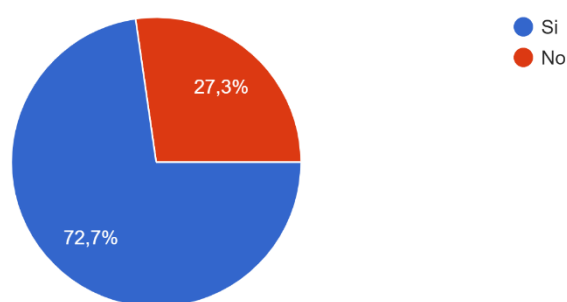
11 respuestas



Esta pregunta es de tipo cerrada, y se realizó con el fin de conocer de los usuarios, como les gustaría recuperar la contraseña, en caso de no poder ingresar al aplicativo web. Según las respuestas de los usuarios encuestados, el 63.6% (7 personas), eligieron la respuesta de que les gustaría recuperar su contraseña mediante un mensaje de texto, seguido por el 27,2% (3 personas), eligieron la respuesta de que les gustaría recuperar su contraseña, mediante un correo electrónico, y por último, el 9,7% (1 persona), eligió que le gustaría recuperar su contraseña, mediante una llamada.

22. ¿Le gustaría que el aplicativo web contara con un formulario, en caso de querer contactar a la empresa?

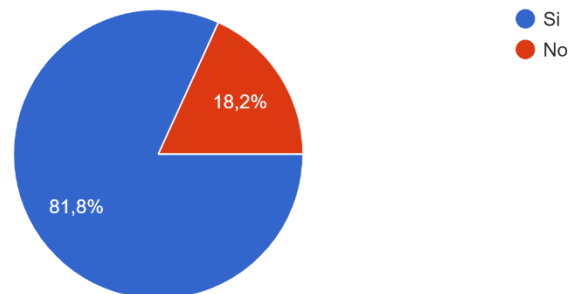
11 respuestas



Esta pregunta es de tipo dicotómica, y se realizó con el fin de conocer de los usuarios, si les gustaría que el aplicativo web contenga un formulario de contacto, en caso de querer contactar a la empresa. Según las respuestas de los usuarios encuestados, el 72.7% (8 personas) respondieron que SI les gustaría que el aplicativo contenga un formulario de contacto, mientras que el 27,3% (3 personas) respondieron que NO les gustaría que el aplicativo contenga un formulario de contacto.

23. ¿Le gustaría que el aplicativo contara con un manual de instrucciones para realizar una compra?

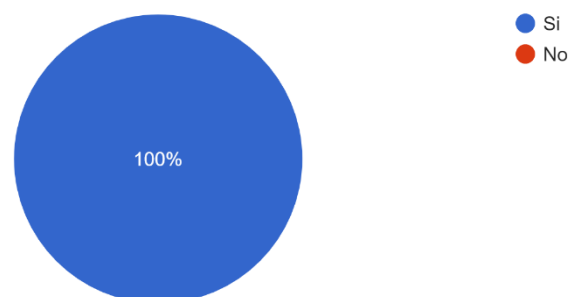
11 respuestas



Esta pregunta es de tipo dicotomica, y se realizó con el fin de conocer de los usuarios, si les gustaría que el aplicativo contara con un manual de instrucciones para realizar una compra en el mismo. Según las respuestas de los usuarios encuestados, el 81,8% (9 personas), eligieron la respuesta de que SI les gustaría que el aplicativo contara con un manual para realizar una compra, mientras que el 18,2% (2 personas), eligieron la respuesta de que NO les gustaria que el aplicativo contara con un manual de instrucciones para realizar una compra.

24. ¿Le gustaría que el aplicativo contenga un buzón de peticiones, quejas y recursos?

11 respuestas



Esta pregunta es de tipo dicotómica, y se realizó con el fin de conocer de los usuarios, si les gustaría que el aplicativo contenga un buzón de peticiones, quejas y recursos. Según las respuestas de los usuarios encuestados, el 100% (11 personas) respondieron que SI les gustaría que el aplicativo contenga un buzón de peticiones, quejas y recursos.

25. ¿Qué sugerencia tiene para el aplicativo?

11 respuestas

No

Ninguna

Esta pregunta es de tipo abierta, y se realizó con el fin de dar de conocer de los usuarios, que sugerencias tiene para agregar al aplicativo. Según las respuestas de los encuestados, no habría sugerencias, o, no tienen ninguna sugerencia para el aplicativo web.



## Referencias

Entrevista para administrador

<https://docs.google.com/forms/d/1bM8rrWlcCHL5pCrnBLg600JhsdYd7uG998qNU0Jk0q8/prefill>

Cuestionario para clientes

[https://docs.google.com/forms/d/1AQaBgV-OW5LM3SpMBbTpuTEWpxaeTjMh4sbvR\\_3q69o/prefill](https://docs.google.com/forms/d/1AQaBgV-OW5LM3SpMBbTpuTEWpxaeTjMh4sbvR_3q69o/prefill)

Audio de la entrevista:



Entrevista.aac