1

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA

Centro de electricidad, electrónica y telecomunicaciones – CEET Análisis y Desarrollo de Sistemas de Software

Recolección de información 

Proyecto

Instructor:

Javier Emilio Yara

Aprendices:

Juan Manuel Andrades

Javier Alejandro Sabogal

Jhon Alex Moreno Serna

Bogotá D.C

13/12/2022

2

Contenido

Descripción .................................................................................................................................... 3 Misión:............................................................................................................................................ 3 Necesidad:....................................................................................................................................... 3 Técnicas de Recolección de información ....................................................................................... 4 

Encuesta: ............................................................................................................................... 4 Preguntas de la encuesta usuarios Compradores:.................................................................. 4

Preguntas de encuesta a los usuarios clientes: ...................................................................... 5

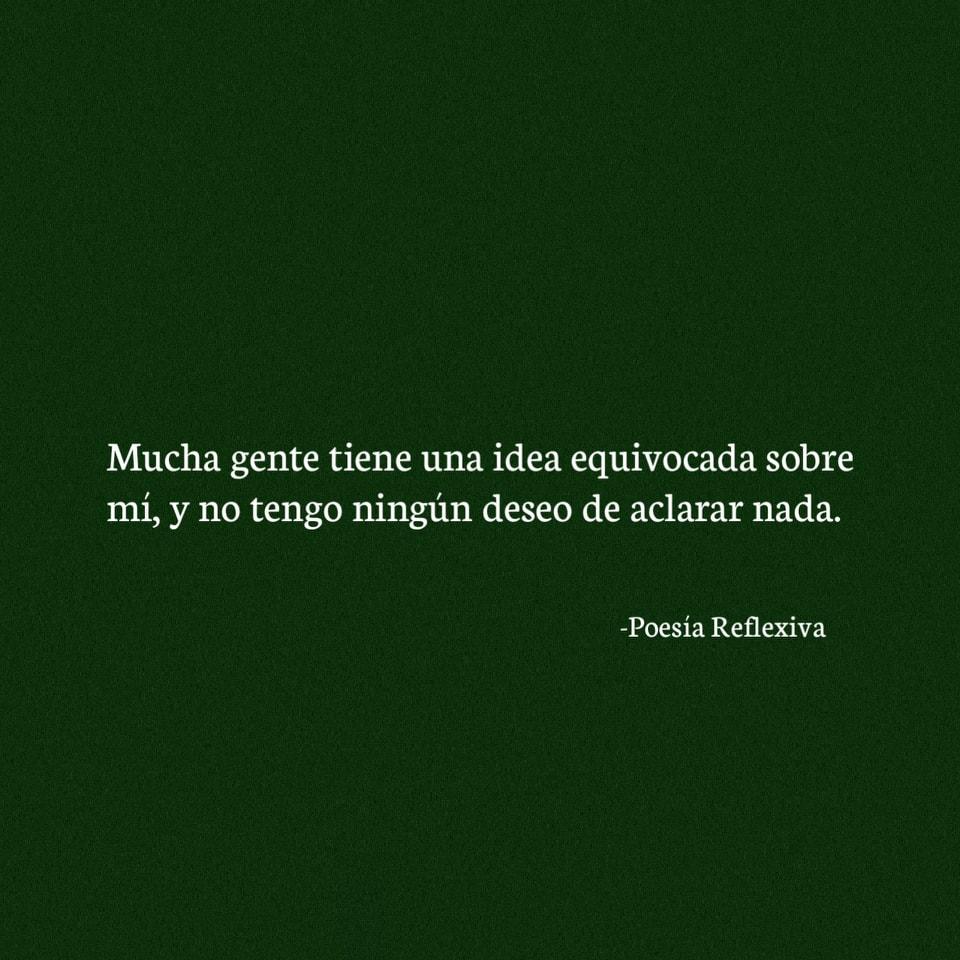
Sesión de grupo (Lluvia de ideas)......................................................................................... 5 Entrevista............................................................................................................................... 6

Guion.................................................................................................................................. 6 Instrumentos de recolección de información ............................................................................... 8

Informe de recolección de información ................................................................................. 9 Entrevista....................................................................................................................................16

Análisis de Sesión de Grupo: .................................................................................................... 16

3



Polectricom

¡Lo que buscas lo tenemos!

**Descripción**

Sale of Jackets es un sistema enfocado a ofrecer un servicio de ventas online, mediante una plataforma web, la cual brinda un alto servicio al cliente, destinada a los interesados en la compra de electrónicos de ocio, garantizando una seguridad en el momento de realizar la compra, permitiendo al cliente exponer sus productos electrónicos para facilitar su venta por medio de este sistema.- 

**Misión:**

Nuestra misión es ofrecer una plataforma web por la cual nuestros clientes puedan ofrecer los productos de su empresa o microempresa de forma sencilla y eficaz, con el fin de mejorar las ventas de sus electrodomésticos de una forma innovadora y mucho más práctica e interactiva que la convencional.

**Necesidad:**

Sale of Jackets tiene la finalidad de cubrir la necesidad de los clientes vendedores de productos “electrónicos de ocio”, la cual se enfoca en mejorar y elevar sus ventas, viendo el crecimiento de su empresa mediante este medio tecnológico

4

**Técnicas de Recolección de información**

Para la recolección de información utilizaremos las siguientes técnicas:

**Encuesta:** Recolectar información basados en la necesidad o gustos del cliente, mediante la compra online, detectando la opinión pública por medio de las diferentes tipos de preguntas, haciendo uso de los medios tecnológicos, con el fin de mejorar la estructura de Polectricom.

**Preguntas de la encuesta usuarios Compradores:**

1. Edad

2. ¿Realizaría una compra en línea?

3. ¿Cree usted que es fácil adquirir un electrodoméstico de ocio por internet? 4. ¿Con qué frecuencia al mes realiza una compra online?

5. ¿Conoce usted la importancia de la compra online?

6. ¿Piensa usted que, al momento de realizar una compra online, es importante conocer la descripción completa del producto?

7. ¿Al momento de realizar una compra online, tiene usted en cuenta la seguridad que el lugar le brinda?

8. ¿Cree viable que una plataforma web guarde los productos favoritos seleccionados por usted? 9. ¿Cree importante que al momento de realizar una compra online, este le genere una factura? 10. ¿Para usted es necesario que en una compra online le envíen la factura al correo? 11. ¿Cree usted importante conocer el propósito de una plataforma web?

12. ¿Cree usted que las plataformas de compra online deben ser fáciles de usar?

13. ¿Cree usted apropiado que una plataforma Web de compras online tenga un Buzón de sugerencias?

14. ¿Cree usted que una plataforma de ventas online pueda beneficiarse ofreciendo electrodomésticos de ocio?

5 

15. ¿Qué métodos de pago usa al momento de realizar una compra online? 16. ¿la última vez que abandonó su compra online por qué motivo fue?

**Preguntas de encuesta a los usuarios clientes:**

1. edad

2. ¿Usted ha elaborado una plataforma web?

3. Si ha elaborado una plataforma web ¿Posee alguna documentación de esta? 4. ¿Qué tipo de diseño usaría para una plataforma web?

5. ¿Su empresa tiene actualmente un logotipo o estándar gráfico?

6. ¿Su empresa o microempresa posee un slogan?

7. ¿Cuál es el mensaje a comunicar con el diseño gráfico del sitio web?

8. ¿Qué buscarán los usuarios en el sitio web?

9. ¿Le gustaría que su plataforma virtual se actualizara seguido?

10. ¿Qué riesgos puede presentar su empresa?

11. ¿Cree importante la seguridad en una plataforma web?

12. ¿Deseas que el sitio tenga la funcionalidad de chat?

13. ¿Necesitas distintos niveles de acceso para tu plataforma web?

* 14. ¿Cree necesario el registro de los usuarios?

15. ¿Necesitas funcionalidades para compartir contenido en redes sociales? 16. ¿Necesitas ser capacitado para el uso de la página web?

**Sesión de grupo (Lluvia de ideas)**

Es importante llevar a cabo los diferentes tipos de vista de cada uno de los integrantes, analizando, explorando y ampliando opiniones o interrogantes acerca de la plataforma web.

6

Para la realización de la sesión en grupo implementaremos la plataforma Google Meet, donde los diferentes participantes puedan, participar, opinar y dar ideas para el desarrollo de la plataforma web y cubrir las necesidades de los usuarios.

**Entrevista**

Para tener un enfoque más profesional, sobre el tema debemos recurrir a un experto en el tema el cual nos brinde una información verídica y con mucha utilidad para el desarrollo de Polectricom. 

**Guion**

Entrevista a: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ para conocer su opinión sobre las ventas de electrodomésticos de ocio por plataformas webs.

¿A qué tipo de personas va dirigida su empresa?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Qué Tipo de electrodomésticos vende usted?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Cuál es el rango de precios que usted ofrece?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Qué formas de pago maneja?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Porque considera que las compras online son la mejor opción? R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Le ha generado algún temor al lanzar una plataforma online?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Por qué tipo de plataforma web realizó sus primeras ventas?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Qué desventajas y ventajas les encuentra a las compras en internet?

7

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Qué aconsejarías para la creación de una plataforma de ventas online?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Crees que las ventas online son más eficientes que las físicas?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Que la diferencia de las diferentes plataformas de venta online? 

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Cuantos administradores tiene su empresa?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Cuál es el número de compradores actual?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Cuál es número de empleados actual?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Estás satisfecho con el funcionamiento de tu página?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Has ofrecido publicidad?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Su página web tiene un soporte bilingüe?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Qué cree usted que atrae a una persona a comprar en una plataforma web? R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Tienes algún requerimiento en específico?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Tienes algún presupuesto máximo?, si es así, ¿cuál es?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Puedes darme acceso a documentación, al servidor o al panel de administrador? R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8

¿Cuáles son los objetivos para mejorar de su plataforma web?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Es necesario que los usuarios se registren en su página? ¿Por qué?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Necesitas integrar algún programa para que funcione?, si es así, ¿cuál?

R: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 

Señor@\_\_\_\_\_\_ Gracias por responder nuestras preguntas, y por la valiosa información que nos ha brindado. Que tenga usted una muy buena tarde.

**Instrumentos de recolección de información**

Para una aplicación correcta de las técnicas de recolección de información, utilizaremos los siguientes instrumentos, que para nuestro criterio son los más correctos e indicados.

\*cuestionarios.

\*Guion de entrevista.

\*libreta de notas.

\*Medios Audiovisuales.

\*Escala de valoración.

9

**Informe de recolección de información**

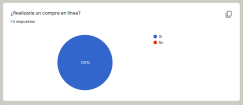
**Encuesta**

**1.**

****

**Análisis**: Con los datos obtenidos podemos ver que de 14 personas encuestadas el 85.7% (12 personas) tienen una edad de 18-20 años, y con un a 14.3% (2 personas) poseen una edad de 41-50 años, lo que nos hace pensar que la mayoría de personas que realizan compras online son Jóvenes mayores de edad.

**2.**

****

**Análisis:** En cuanto los datos obtenidos podemos evidenciar que el usuario considera efectiva la compra online en su totalidad, con un porcentaje del 100% (14 Personas).

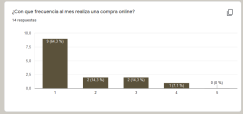
10

**3.**

****

**Análisis**: En esta gráfica se puede notar que de 14 personas, al 80% (11 personas), se les facilita la compra y adquisición de productos electrónicos por internet, por otro lado y un 21% (3 personas), no tienen la facilidad de adquirir o comprar productos por interne

**4.**

****

**Análisis**: podemos evidenciar que el 64,3 % (9 Personas) de los encuestados realizan muchas compras online al mes, el otro 16,43% (2 personas) frecuentemente, 16,43%(2 personas) pocas y por último el 7,1% (1 persona) no realiza compras online.

**5.**

****

11

**Análisis:** Con los datos obtenidos de la encuesta podemos observar que el 50% (7 Personas) de 14 personas encuestadas conoce la importancia de realizar una compra online, pero por otro lado el 50% (7 personas) desconoce totalmente esta importancia, lo que nos hace pensar que en la mayoría de personas existe un desconocimiento sobre las compras online.

**6.**

****

**Análisis:** Podemos evidenciar que los usuarios prefieren información clara y eficiente del producto a comprar, con un porcentaje del 100% (14 personas) esto nos despliega que la descripción de éste es fundamental a la hora de comprar un producto.

**7.**

****

**Análisis:** En esta pregunta las 14 personas (el 100%), respondieron que sí tienen en cuenta la seguridad que el sitio web les brinda, esto dando a entender que los clientes siempre buscan tener una buena seguridad a la hora de comprar su producto electrónico de forma online

12

**8.**

****

**Análisis:** Se evidencia que el 100% (14 personas) de los encuestados prefieren que una plataforma web guarde sus productos favoritos seleccionados por ellos, ya que estos los brinda una espacio donde guardar aquellos productos que les gustaron pero en el momento no contaban con el dinero.

**9.**

****

**Análisis**: El 100% (14 personas) de los encuestados le parece importante que la compra online genere una factura la obtención de la información de la compra es importante y una factura brinda evidencia del producto que se compró para realizar un cambio o un reclamo si la compra es diferente o tiene algún defecto.

13

**10.**

****

**Análisis:** Se observa que el 92.9% (13 personas) de los usuarios encuestados, prefieren que al realizar su compra la factura sea enviada al correo como un método de seguridad y el otro 7.1% (1 Persona) creen que es preferible omitir esta parte.

**11.**

****

**Análisis**: Con los datos obtenidos de la encuesta representados en forma de barra podemos evidenciar que el 57.1% (8 personas) de 14 personas encuestadas creen que es muy importante conocer el propósito por el cual se crea una plataforma web, el 21.4% (3 personas) se ubica en la mitad diciendo que es importante pero no mucho, el 7.1%(1 Persona) de las personas dicen que es importante y el 14.3%(2 personas) contestaron que no es nada importante conocer este propósito.

14

**12.**

****

**Análisis:** como vemos el 93,3% (13 Persona) de los encuestados dicen que si están de acuerdo en que las plataformas sean fácil de usar, aunque el 6,7% (1 Persona) estas en desacuerdo, este demostrando que al usar una plataforma de compra online la mayoría de personas van a querer que su uso sea de una manera fácil

**13.**

****

**Análisis:** El 92.9% (13 personas) de los encuestados creen apropiado que una plataforma web de compras en línea, posea un buzón de sugerencias esto por si el usuario posee alguna inquietud ante el funcionamiento del sistema, y el 7.1%(1 persona) no ve muy necesario esta opción dentro de una plataforma web.

**14.**

****

15

**Análisis:** Como sabemos los electrodomésticos hoy en día se han vuelto necesarios para muchos, y que mejor que ofreciéndole diferentes alternativas al usuario para la compra de estos, podemos evidenciar que los clientes pueden beneficiarse en un 71.4% (10 personas) tomando considerable la plataforma online, y el otro 28,6% (4 personas) creen que si es viable.

**15.** 

****

**Analisis:** Podemos ver que el 9.29% (13 personas) de las personas encuestadas prefieren como metedo de pago usar la tarjeta de credito y debito ante una compra en linea, por cuestiones de rapidez y eficaz, pero tambien vemos que un 7.1% (1 Persona) prefiere hacer su compra en efectivo ya por cuestiones de seguridad.

**16.**

****

16



**Análisis:** Podemos evidenciar la razón por la cual los clientes abandonan sus compras online, pero se deduce que la mayoría son por falta de dinero, por miedo o inseguridad a las compras de estas plataformas online. 

**Entrevista**

Según la información que recolectamos a través de la entrevista realizada al señor Armando, acerca de su plataforma de ventas online mencionar que la variabilidad de los precios genera un abanico de productos que pueden resultar igual de buenos a un menor precio, comentó la importancia de tener un conocimiento previo antes de crear su plataforma online, ya que se pueden confrontar problemas que pueden causar una filtración, robándole información privada tanto de él como de sus clientes. también nos mencionó las características que hacía que su negocio tuviera éxito, una de las características que nos mencionó fue la seguridad que brindaba su plataforma web, esto generaba una confianza a la hora de realizar su compra online, además nos comentó que la parte de interfaz influye bastante en la hora de atracción de clientes a su plataforma de ventas online, por otro lado podemos comprender que el enfoque que posee sus ventas rigen sobre un solo tipo de productos (Electrodomésticos de Ocio).

**Análisis de Sesión de Grupo:**

17



En la sesión del grupo tomando los diferentes puntos de vista de cada uno de los expertos, se dio a conocer la importancia que tiene una plataforma web, los diferentes usos que está nos ofrece, resaltando la creatividad y diseño, llamando la atención del cliente y ofreciéndole facilidad en la búsqueda. Teniendo en cuenta la seguridad en el manejo de las tarjetas de crédito o débito, información personal y compra del producto.

Ofreciendo al usuario una factura con la cual, podrá hacer cualquier tipo de queja, denuncia o reclamo, ya sea por inconvenientes en el momento en que se recibe el producto, por mala calidad o no adquisición del producto ya habiendo pagado por este.

Se ofrece una herramienta la cual llamamos “Carrito de compras”, donde el cliente puede ir agregando o eliminando productos que vaya a adquirir; para complementar este carrito de compras se hizo un catálogo donde se visualizan precios, imágenes del producto, información sobre el producto y su categoría. En esta herramienta se mantendrá comunicado al consumidor por medio

18

de un chat, donde se le informará la hora de llegada de su producto y el consumidor podrá escribirnos inconformidades, solicitar ayuda o información.

Sabemos que en este tipo de plataformas web pueden presentarse diferentes complicaciones a los clientes. Al igual que fallos a la hora de comprar su producto. Para esto planteamos diferentes soluciones por si llegara a pasar algún error o complicación:

1. Se ofrece una garantía del producto si este se llega a manos del cliente en malas condiciones. 

2. Se ofrecerá un servicio técnico, el cual tiene la función de reparar inmediatamente un fallo o error que se presente en la plataforma. Obviamente anunciando a los usuarios en la plataforma con anticipación.

3. Si la empresa no le soluciona la problemática que tenga el cliente, podrá acudir a la superintendencia de industria y comercio, si no, al boletín del consumidor.

4. Si el usuario llegara a tener alguna duda ya sea sobre la plataforma u otras inquietudes referentes a nosotros, se le dará una línea de atención al cliente.

5. Para evitar acumular fallos en la plataforma (software), a futuro se irán registrando estos errores por medio de imágenes, por un bloc de notas u otras herramientas. Solucionando estos problemas en próximas actualizaciones de la plataforma.

6. Se realizarán actualizaciones de la plataforma (software), esto para solución de fallos anteriores, mejor optimización y ofrecer un mejor servicio y facilidad de uso al consumidor.