

Informe sobre las necesidades de los usuarios

Nombre de los Autores

Valery omen claros

Darlin angulo castillo

Miguel ángel Iles (es ausente x-x)

Nombre de la Institución:

Centro de electricidad y automatización CEAI

Nombre del Curso:

Análisis y desarrollo de software

ADSO 24

Fecha de Entrega

Santiago de Cali, 03 de marzo del 2024

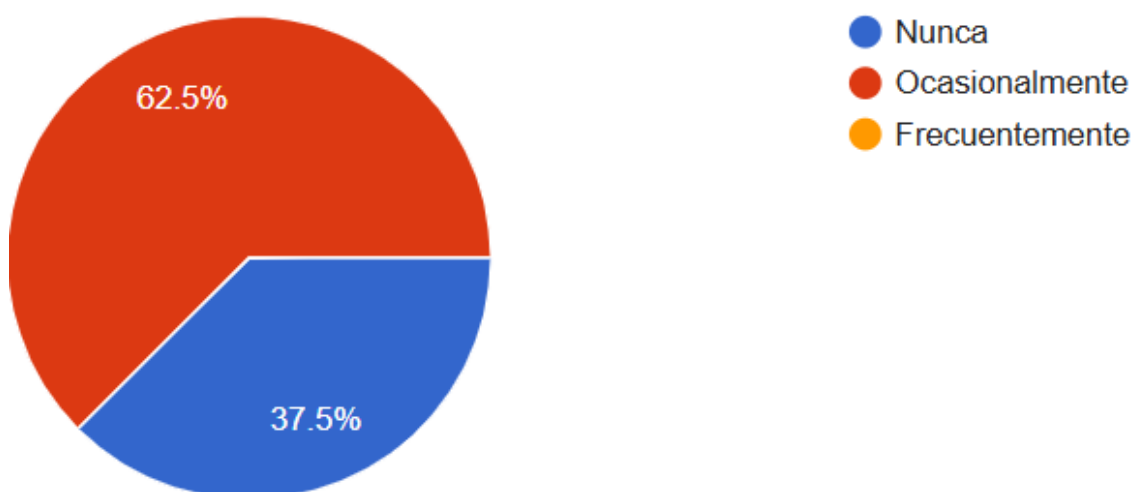
INTRODUCCIÓN

En un entorno comercial dinámico, Se busca comprender las necesidades tanto de compradores como de vendedores es esencial para garantizar transacciones exitosas y sostenibles. Los compradores buscan productos o servicios que satisfagan sus expectativas en términos de calidad, precio y disponibilidad, mientras que los vendedores requieren estrategias que les permitan maximizar sus ganancias y alcanzar a su público objetivo de manera efectiva.

Por lo tanto, en este informe presentaré las necesidades tanto de los compradores como de los vendedores. Para ello, se recopilaron respuestas a través de un formulario, cuyo análisis se expondrá a continuación.

Es importante destacar que, en el comercio electrónico, los usuarios priorizan la seguridad en sus compras, buscando plataformas confiables que les brinden garantías y protección. Sin más preámbulos, a continuación, se presentan los resultados obtenidos y su respectivo análisis.

En cuanto a las preguntas, nuestro equipo hizo aproximadamente 12 preguntas, pero reflejaremos la mas importantes, como en la primera pregunta con base en los resultados obtenidos "¿Con qué frecuencia compras en línea?", se observa que la mayoría de los encuestados (62.5%) realizan compras en línea de manera ocasional, mientras que el 37.5% indicó que nunca ha comprado en línea.

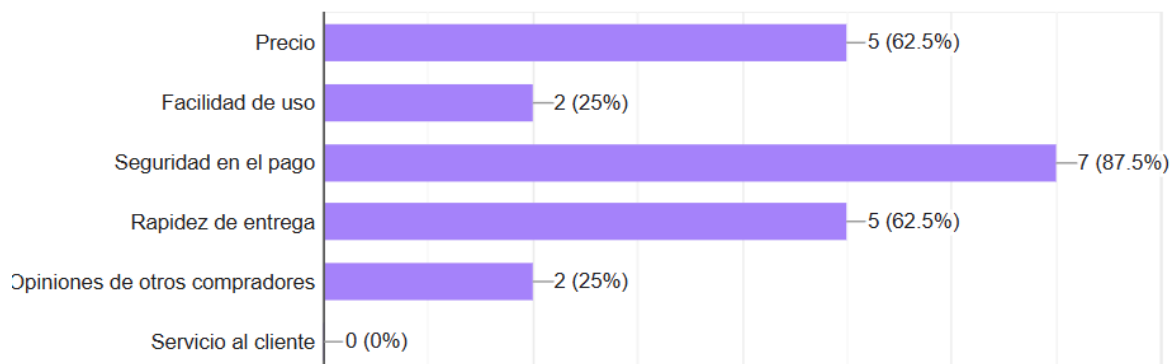


aunque el comercio electrónico ha ganado popularidad, todavía hay un porcentaje significativo de personas que no lo utilizan, puede tener muchas razones, pero luego las veremos.

La segunda pregunta refleja que la **seguridad en el pago** es el factor más importante para los compradores en un Marketplace, con un **87.5%** de las respuestas. Esto indica que los usuarios buscan plataformas confiables que les brinden garantías en sus transacciones.

Por otro lado, tanto el **precio** como la **rapidez de entrega** son aspectos clave para el **62.5%** de los encuestados, lo que sugiere que los compradores valoran no solo la seguridad, sino también obtener productos a costos competitivos y en el menor tiempo posible.

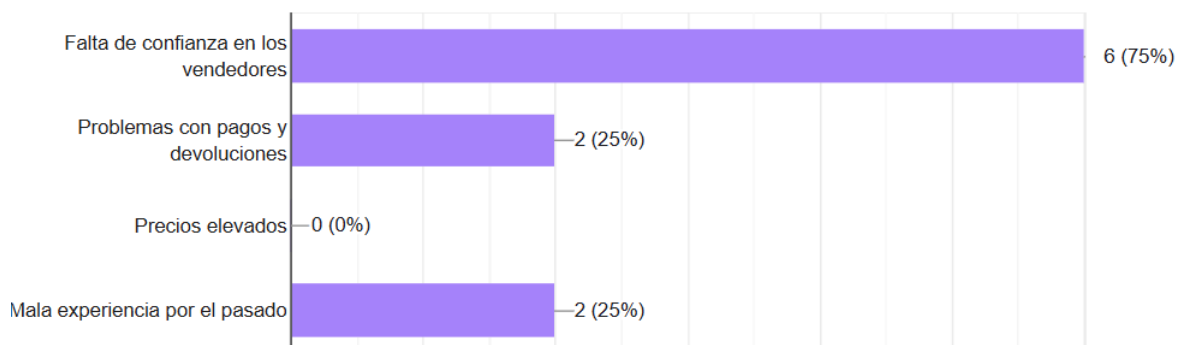
Además, la **facilidad de uso** y las **opiniones de otros compradores** fueron importantes para un **25%** de los participantes, lo que demuestra que la experiencia de usuario y la reputación del vendedor también influyen en la decisión de compra.



la principal razón por la que los usuarios no compran en un Marketplace es la **falta de confianza en los vendedores**, con un **75%** de las respuestas. Esto indica que la credibilidad de los comerciantes es un factor determinante para que los consumidores se sientan seguros al realizar una compra en línea.

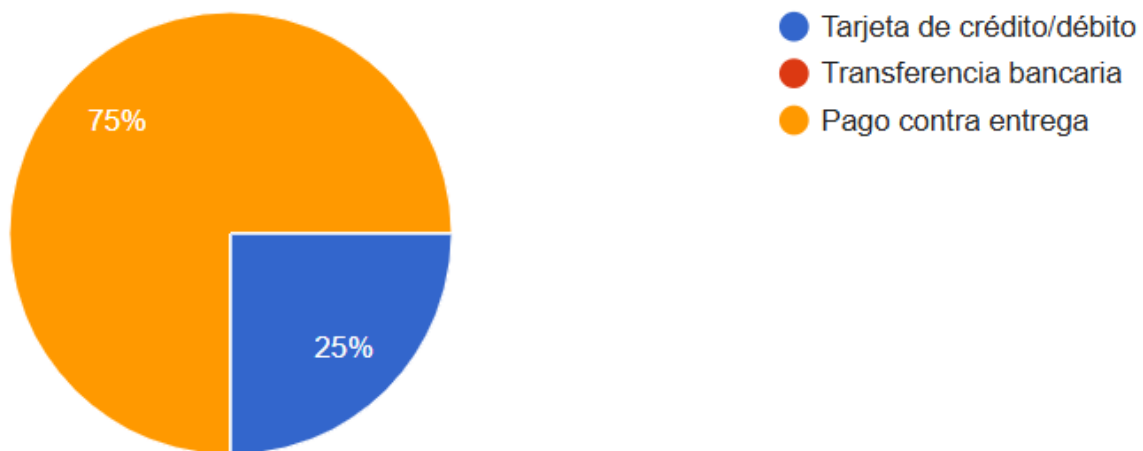
Por otro lado, un **25%** de los encuestados mencionó haber tenido **problemas con pagos y devoluciones**, lo que sugiere que la falta de mecanismos eficientes para resolver inconvenientes financieros también desincentiva las compras en estos espacios.

Asimismo, un **25%** de los participantes señaló que una **mala experiencia en el pasado** ha influido en su decisión de no utilizar Marketplace, lo que resalta la importancia de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio postventa.



la **mayoría de los compradores (75%) prefieren el pago contra entrega**, lo que indica que los usuarios priorizan la **seguridad** y la **confianza** en la recepción del **producto** antes de realizar el pago. Esto puede relacionar con la desconfianza en las plataformas digitales o con experiencias previas de compras en línea.

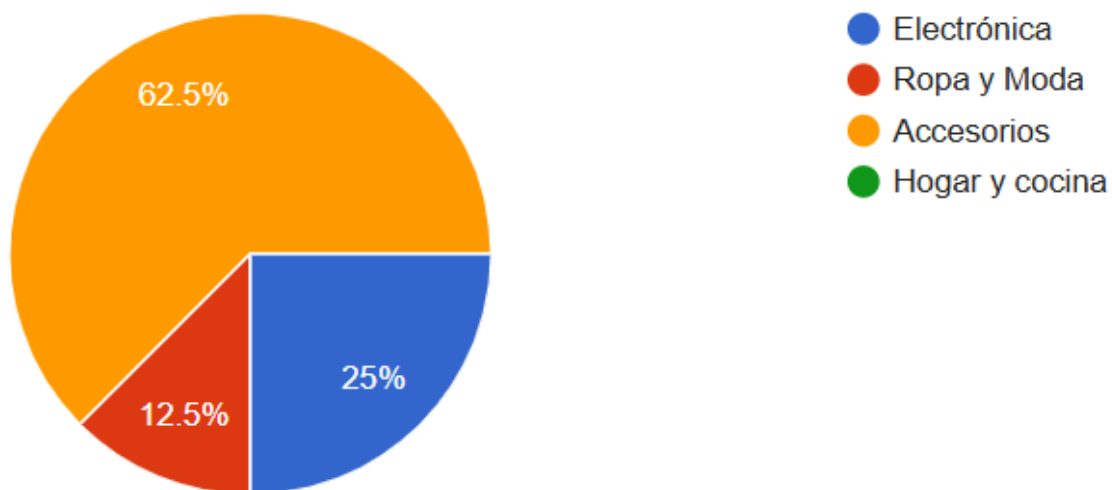
Además, un **25% de los encuestados prefiere utilizar tarjetas de crédito o débito** como método de pago, lo que sugiere que una parte de los compradores confía en los sistemas electrónicos y busca mayor comodidad en sus transacciones.



Ahora en cuanto al cambio de rol “vendedor” la mayoría de los encuestados **(62.5%) preferirían vender accesorios**, lo que sugiere que este tipo de productos es percibido como una opción atractiva y viable en el mercado.

Por otro lado, un **25% de los participantes optaría por vender productos electrónicos**, lo que indica un interés en artículos tecnológicos, posiblemente por su alta demanda y rentabilidad.

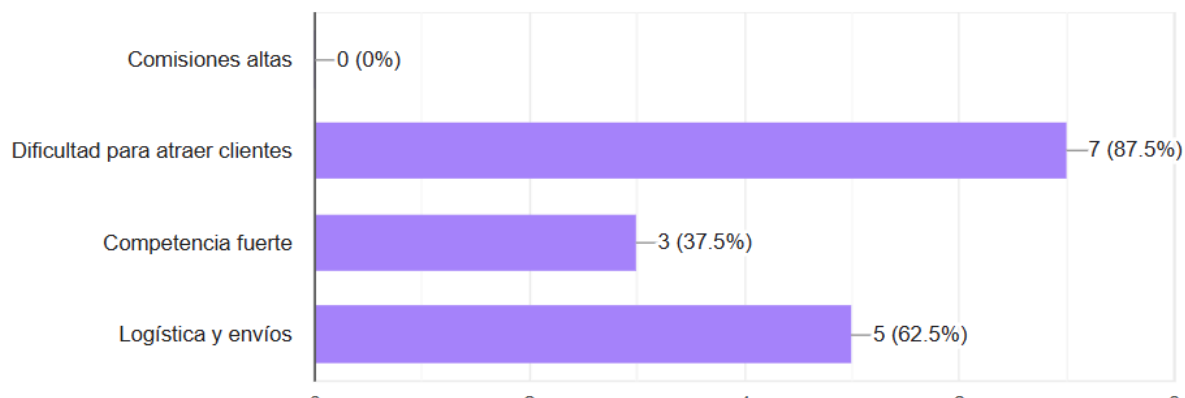
Mientras tanto, un **12.5% de los encuestados manifestó interés en vender ropa y moda**, lo que, aunque en menor proporción, sigue siendo un sector con potencial dentro del comercio electrónico.



el **mayor desafío para los vendedores en un Marketplace es la dificultad para atraer clientes**, con un **87.5%** de las respuestas. Esto indica que la visibilidad y el posicionamiento dentro de la plataforma son aspectos clave para el éxito en las ventas en línea.

Además, un **62.5%** de los encuestados señaló que la **logística y los envíos** representan un reto importante. Este dato resalta la importancia de contar con sistemas de distribución eficientes que garanticen entregas rápidas y seguras a los compradores.

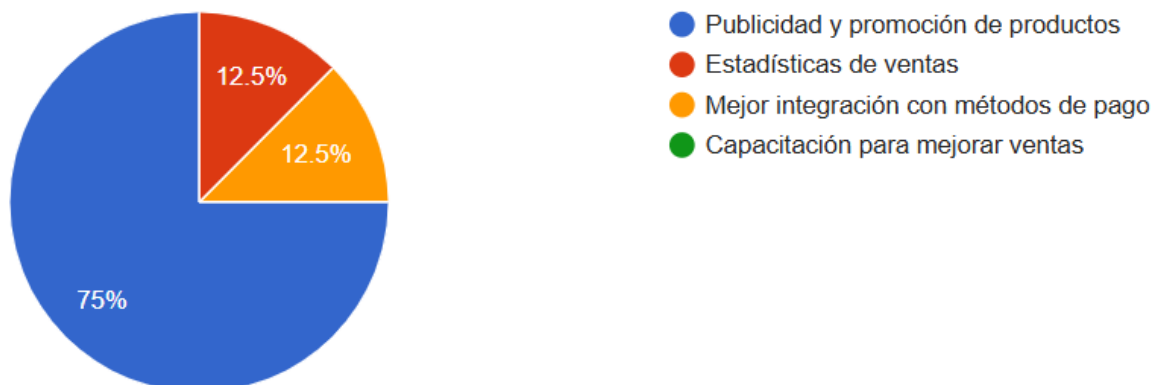
Por otro lado, un **37.5%** de los vendedores considera que la **competencia fuerte** dentro del Marketplace dificulta su crecimiento, lo que evidencia la necesidad de estrategias diferenciadoras para destacar en el mercado.



Y por último **herramienta más demandada por los vendedores en un Marketplace es la publicidad y promoción de productos**, con un **75%** de las respuestas. Esto resalta la importancia de contar con estrategias de marketing dentro de la plataforma para aumentar la visibilidad y las ventas.

Por otro lado, un **12.5%** de los encuestados considera que sería útil contar con **estadísticas de ventas**, lo que sugiere la necesidad de herramientas analíticas que permitan evaluar el rendimiento de los productos y tomar decisiones estratégicas basadas en datos.

Otro **12.5%** de los participantes mencionó la **mejor integración con métodos de pago** como una mejora deseada. Esto resalta la importancia de ofrecer opciones de pago más variadas y seguras para facilitar las transacciones entre compradores y vendedores.



CONCLUSIÓN

Los resultados de la encuesta reflejan que tanto **compradores** como **vendedores** tienen necesidades específicas dentro de un **Marketplace**. Para los compradores, la seguridad en el pago, los precios accesibles y la rapidez de entrega son factores clave al momento de realizar una compra en línea. Sin embargo, la falta de confianza en los vendedores sigue siendo una de las principales razones por las que algunos evitan este tipo de plataformas.

Por otro lado, los vendedores enfrentan desafíos importantes, como la dificultad para atraer clientes y los problemas relacionados con la logística y los envíos. A pesar de estos retos, la mayoría de los encuestados considera que herramientas como la publicidad y promoción de productos pueden ayudar a mejorar sus ventas dentro del Marketplace.

BIBLIOGRAFÍA

Encuesta la cual hicimos:

<https://forms.gle/1M7iWhCeGt2H8zeD9>

Información adicional:

<https://www.edesk.com/es/blog/como-dominar-el-comercio-mercado-servicio-al-cliente/>

Técnicas para la atención al cliente:

<https://youtu.be/7AtxDGe8UeU>