***Formato de entrevista y encuesta: identificación de necesidad.***

***Empresa: Vidriería y Ornamentación Emanuel***

***Representante legal: Martha Rocío Torres***

***Preguntas Entrevista.***

**Abiertas:**

*1. ¿Cual es su función dentro de la empresa? Describa los procedimientos que lleva a cabo, uno a uno.*

*Yo soy la representante legal de la empresa y me encargo* de promover estrategias que ayuden a mantener y hacer crecer la empresa con la ayuda de las nuevas tendencias que van de la mano de la calidad por la que trabajamos a diario. Por ejemplo, estar actualizandome con materiales y modelos de ventaneria, divisiones de ambiente de baño, entre otros. Cabe resaltar, que también superviso cada proceso y rol que se desempeña en la empresa con el fin de mantener la seguridad y satisfacción de los clientes, puesto que cada detalle es vital para la imagen de viorem (vidriería y ornamentación emanuel).

*2. ¿Cuál o cuáles son los problemas más comunes que se presentan en su área de trabajo; y, cómo considera, bajo su opinión, que podría darles una solución?, ¿Hay algún punto de mejora o no?, ¿Considera que el personal de trabajo requiere tener una mayor capacitación según su área de trabajo o no?*

*Bueno creo que hace falta más compromiso para realizar trabajos por parte de los empleados y la solución es concientizandolos de la importancia de entregar trabajos rápido y a tiempo para generar mayores ingresos para la empresa e incluso, un aumento en sus pagos*

*Si, en este trabajo se requiere estar capacitándose, con las nuevas tendencias de decoración de ambientes .*

*3. ¿Se siente completamente seguro dentro de su espacio de trabajo; su integridad como persona, la integridad de la mercancía y la información confidencial que maneja la empresa?, ¿Hay alguna clase de exposición?*

*Si me siento segura, porque yo soy la encargada de hacer pedidos y revisar la calidad, precios, manejo de cotizaciones y que todo esté al día.*

*4. ¿Qué opina acerca del tratamiento que se le da al conteo de la mercancía y al inventario en general, siente qué podría mejorar algo en este proceso o hacerlo más eficiente en sí mismo?*

*Pienso que se lleva un control adecuado de la entrada y salida de la mercancía.* Sin embargo, falta mejorar y optimizar estos procesos con las herramientas que hoy por hoy nos ofrece la tecnología.

**Cerradas:**

*1. ¿Ustedes producen lo que venden? si*

*2. ¿Desea tener un alcance más amplio de su negocio; enfocado a un mercado nacional y no sólo local? Si*

*3. ¿Trabaja con un sistema de ventas al por mayor o sólo vende al detal? Al mayor y al detal.*

*4. ¿Le gustaría que los procesos de la empresa se automaticen? Si*

*5. ¿Puntualmente desea ser notificado, de forma automática, cuando una mercancía en específica esté ad portas de quedar agotada?*

*Si*

*6. ¿Desea ser notificado, de forma automática, sobre cuáles son los productos con mayor y menor rotación?, ¿Desea desarrollar, a partir de la información anterior, estrategias de venta y/o de provisión?*

*Si*

*7. ¿Considera que los procesos de facturación e inventario requieren también ser automatizados y, deseablemente, computarizados? Aparte, ¿si tiene realmente un control absoluto sobre estos procesos?  
Si*

***Encuesta***

*1. ¿Está de acuerdo con que el proceso de conteo de la mercancía e inventario debe ser automatizado y, deseablemente, computarizado?*

*Si*

*2. ¿Está de acuerdo con que los procesos de facturación deben ser automatizados y, deseablemente, computarizados?*

*Si*

*3. ¿Está de acuerdo con que se desarrollen estrategias de venta, promoción y/o provisión a partir de la rotación que se evidencie en cada una de las mercancías?*

*Si*

*4. ¿Está de acuerdo con ser notificado cada vez que la mercancía esté ad portas de agotarse?*

*Si*

*5. ¿Está de acuerdo con que el alcance de la empresa no debe limitarse al mercado local; sino, enfocarse también al mercado nacional?*

Si