SENA

Aprendiz: Roberto Velasquez Dean, grupo: 2281617

***AP01-AA1-EV01: Identificacion de Necesidad***

***Evidencia***

**1. Identificar el ámbito empresarial:** La solución informática, sobre una necesidad (o varias), se desarrollará sobre la empresa ***“Vidriería y Ornamentación Emanuel” (Viorem)***, empresa situada dentro de la industria manufacturera y que trabaja en la elaboración de todo tipo de decoraciones y acabados.

**2. Diseñar Instrumentos:** Las técnicas de recolección de datos que se pondrán en práctica tienen que ver, en principio, con ***entrevistas;*** más puntualmente, haremos uso del método o instrumento de entrevista conocido como: ***Estructura Embudo.*** Adicionalmente, se llevarán a cabo ***encuestas.*** En total, serán tres (3) las personas las seleccionadas, en función de *representantes legales,* las que serán evaluadas por medio de estos mecanismos de recolección de datos.

***La totalidad de los empleados es:*** *dos (2).*

***Misión:*** *“En* ***Vidriería y Ornamentación Emanuel*** *tenemos como objetivo principal ser líderes en la industria manufacturera. Todo esto, con ayuda de la mano de obra y de los medios digitales, para lograr así, una cobertura en toda Bogotá y consecutivamente, a nivel nacional”.*

***Visión:*** *“El trabajo de la empresa* ***Vidriería Y Ornamentación Emanuel*** *es ser reconocidos como empresa líder, logrando llegar a nuestros clientes a través de la solución a sus necesidades, siendo preferidos por productos de excelente calidad y confiabilidad. Todo esto, con ayuda de la mano de obra y de los medios digitales, para lograr así, una cobertura en toda Bogotá y consecutivamente, a nivel Nacional”.*

**3. Situación o situaciones problemas (según datos recolectados):** A partir de la entrevista principal, la que fue grabada por video, se pudieron extraer varias opiniones propias de una de las representantes legales entrevistada; partiremos de una citación textual de sus propias palabras para identificar posibles debilidades o puntos de mejora que pueden ser trabajados, más adelante y para un bien, dentro del sistema de información que será desarrollado para la empresa. Esas posibles debilidades son:***“No todas las veces se encuentran todos los materiales requeridos con el mismo proveedor para la elaboración de los productos pedidos...”, “No hay un seguimiento de las redes sociales que se lleve a cabo diariamente...”, “Se puede filtrar información confidencial de la empresa...”, “Sería ideal reemplazar el sistema tradicional de conteo y control de mercancía por uno más actualizado...”.***

*Ahora dejaremos plasmado aquí, de forma textual, las dos entrevistas restantes.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Genero: Femenino | Edad: 28 Años | Empresa: Viorem |

|  |
| --- |
| DATOS INFORMATIVOS: ***Alejandra Rodriguez*** |

|  |  |
| --- | --- |
| **¿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?** *R/ Me siento completamente segura, ya que soy yo la persona encargada de manejar la información confidencial de nuestros colaboradores administrativos- operativos.* | **¿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?** *R/ Considero que se podría manejar un mejor control y más eficiente teniendo formatos ya estandarizados que faciliten un check list en donde la persona encargada de los inventarios tenga un poco más fácil la tarea.* |

|  |  |
| --- | --- |
| **¿Cual es su función dentro de la empresa? Describa los procedimientos que lleva a cabo, uno a uno.** *R/ Administradora de recursos humanos. Los procedimientos que realizo dentro de la empresa son la selección del personal, verificación de antecedentes judiciales, realización de entrevistas, realización de contratos y verificación de firma del mismo.* | **¿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?***R/ Los problemas que se presentan en mi área de trabajo son que los aspirantes no cumplen con la experiencia, o los requisitos exigidos por la empresa. Considero que podría darle solución a dichos problemas dándoles la oportunidad de iniciar su experiencia con nosotros como empresa. Los puntos de mejora son la experiencia y adaptación dentro de nuestra empresa.* |

|  |
| --- |
| ***Preguntas cerradas*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **¿Ustedes producen lo que venden?** *R/ Sí* | **¿Desea tener un alcance más amplio de su negocio; enfocado a un mercado nacional y no sólo local?** R/ *Sí* | **¿Trabaja con un sistema de ventas al por mayor o sólo vende al detal?** R/ *Sí* |
| **¿Le gustaría que los procesos de la empresa se automaticen? Por ejemplo, que los procesos de facturación e inventario sean computarizados** *R/ Sí* | **¿Puntualmente desea ser notificado, de forma automática, cuando una mercancía en específica esté ad portas de quedar agotada?** *R/ Sí* | **¿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?** *R/ Sí* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Genero: Femenino | Edad: 53 años | Empresa: Viorem |

|  |
| --- |
| DATOS INFORMATIVOS: ***Martha Rocío Torres*** |

|  |  |
| --- | --- |
| **¿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?** *R/ Sí 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.* | **¿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?** *R/ 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.* |

|  |  |
| --- | --- |
| **¿Cual es su función dentro de la empresa? Describa los procedimientos que lleva a cabo, uno a uno.** *R/ 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.* | **¿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?***R/ Bueno creo que hace falta más compromiso para realizar trabajos por parte de los empleados y la solución es concientizarlos de la importancia de entregar trabajos rápido y a tiempo para generar mayores ingresos para la empresa e incluso, un aumento en sus pagos. Y sí, en este trabajo se requiere estar capacitándose, con las nuevas tendencias de decoración de ambientes .* |

|  |
| --- |
| ***Preguntas cerradas*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **¿Ustedes producen lo que venden?** *R/ Sí* | **¿Desea tener un alcance más amplio de su negocio; enfocado a un mercado nacional y no sólo local?** R/ *Sí* | **¿Trabaja con un sistema de ventas al por mayor o sólo vende al detal?** R/ *Sí* |
| **¿Le gustaría que los procesos de la empresa se automaticen? Por ejemplo, que los procesos de facturación e inventario sean computarizados** *R/ Sí* | **¿Puntualmente desea ser notificado, de forma automática, cuando una mercancía en específica esté ad portas de quedar agotada?** *R/ Sí* | **¿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?** *R/ Sí* |

**4. Describir la situación problema e identificarlo**

A partir de los datos recolectados de la empresa ***Vidriería y Ornamentación Emanuel***, por medio de ciertos recursos informativos como *encuestas* o *entrevistas,* se establece que existen definitivamente áreas de mejora o situaciones *problema* que pueden ser manejados, con suerte, a partir de un sistema de información que les dé una solución. En concreto, esa o esas situaciones *problema* son:

1. Falta de un mayor alcance e interacción de la empresa para mantener y/o ampliar su círculo de clientes o potenciales clientes; que no sólo trabaje a nivel local, sino a nivel nacional.

2. Falta de un sistema robusto de conteo y monitoreo de la rotación de la mercancía en la empresa.

3. Falta de un sistema de facturación automatizado.

4. Falta de estrategias de venta y de una propuesta de mejora en la toma de decisiones de inversión.

**5. Plantear una solución desde el punto de vista de sistemas de información:** Esta primera *idea solución* consiste en exponer la base *o idea principal* de la creación de un proyecto que trabaje en la implementación de un sistema de información para la empresa: ***Vidriería y Ornamentación Emanuel***, esto según unas necesidades que se pretenden cubrir a partir del conocimiento a fondo de la empresa en cuestión. Puntualmente, se busca mejorar sus procesos de control y negociación, a nivel general, y desarrollar un mejor esquema de toma de decisiones: uno mucho más eficiente y eficaz. En principio, son dos objetivos fundamentales para lograr la formulación del sistema en su conjunto para esta empresa:

1. Crear un sistema de cotizaciones avanzado, con variedad en medidas según lo requerido por el cliente, ligado a un ejercicio de compra no sólo sujeto a la presencialidad; sino también, capaz de ser desarrollado desde la virtualidad (esto con el fin, también, de desarrollar un manejo de clientes no sólo a nivel local, sino nacional); es decir, crear los espacios necesarios que permitan un ejercicio de cotización y de compra desde un sitio web del negocio bien elaborado, por ejemplo; y que, incluso, antes sea el mismo cliente el que pueda lograr ser lo suficientemente interactivo con el sitio web, el cual se plantea desarrollar también o bien *renovar* por completo, como para tener la facilidad de cotizar lo que se desea comprar y bajo qué medidas; para así, finalmente, ultimar una orden de compra bajo sus propios parámetros definidos (sin ningún inconveniente alguno).

2. Crear un sistema de facturación automatizado, ligado a un sistema de control de inventario, para que haya un rastreo real de la rotación de la mercancía del negocio: se logre controlar lo que realmente *entra*, *sale y, en general, todo lo que se tiene*; por ejemplo, este sistema serviría en los casos puntuales en los que se concrete una venta de un producto o para cuando haya una devolución del mismo, ya sea por defectos de fábrica o garantías,... El sistema sirve también para controlar y vigilar más exhaustivamente la existencia de la mercancía total dentro del negocio, entre otros escenarios posibles. Al igual, como valor agregado, nos interesa que este diseño de sistema nos notifique cuando se agote una mercancía en específico o, más precisamente, esté ad portas de agotarse la mercancía como tal, ¿esto con qué fin? Con el fin de que nunca haya desabastecimiento de los productos y nos mantengamos alerta ante la pronta escasez de los mismos; además, se recomienda no adquirir la materia prima solamente desde un único proveedor, sino empezar a entablar relaciones de comercio con una variedad de ellos. Adicionalmente, con un registro de ventas computarizado, mucho más visual y medible, podemos tener una mejor interpretación de la información recopilada; por ejemplo, sobre qué productos *salen* más (digamos, posiblemente para aumentar los topes o el stock de ese producto en el negocio), o sobre los productos que *salen* menos (para replantearse la idea de, quizás, disminuir el número de ellos en stock o, quizás también, crear estrategias de venta para promocionar más sus ventas: hacer días de descuento o 2x1, etc); en últimas el sistema serviría para tomar, a partir de ese registro más dinámico de la información, mejores decisiones de inversión y recrear mejores estrategias de venta según la rotación de cada producto.

**6. Validar la solución e idea *(encuesta):***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Se pretende analizar la posibilidad de implementar un sistema de información que trabaje en desarrollar, de manera más eficiente y eficaz, los procesos de inventario, facturación y cotización de la empresa “****Vidriería y Ornamentación Emanuel****”. Uno de los métodos de recolección de datos para llevar a cabo la anterior finalidad es la práctica de una encuesta; en base a la información recopilada por medio de ella, se tomarán decisiones que trabajen en función a resolver las necesidades expuestas por nuestro cliente; es decir, la empresa “****Vidriería y Ornamentación Emanuel****”, bajo la modalidad señalada: el desarrollo de un sistema de información.*  *A continuación verá un formato de encuesta. Este formato de encuesta será aplicado a las tres representantes legales de la empresa “****Vidriería y Ornamentación Emanuel****” (Viorem), sus respuestas quedarán evidenciadas en la tabulación de la información en el punto 7.*   |  |  |  | | --- | --- | --- | | ***Genero:*** | ***Edad:*** | ***Empresa: Viorem*** |   ***Formato de encuesta***   |  | | --- | | DATOS INFORMATIVOS: |  |  |  | | --- | --- | | *1. ¿Ustedes producen lo que venden?*  *Sí No* | 2. *¿Desea que su negocio tenga un alcance nacional?*  *Sí No* | | *3. ¿Trabaja con un sistema de ventas al por mayor?*  *Sí No* | *4. ¿Le gustaría que los procesos de la empresa se automaticen?*  *Sí No* | | *5. ¿Desea recibir una notificación automática de cuando se esté agotando su mercancia?*  *Sí No* | *6. ¿Desea recibir notificaciones automáticas sobre la rotación de su mercancia?*  *Sí No* |  |  | | --- | | *7. ¿Desea que los procesos de facturación e inventario sean automatizados?*  *Sí No* | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**7. Tabular información**

*Esta tabulación de la información corresponde a las respuestas obtenidas de las tres representantes legales de la empresa: “****Vidriería y Ornamentación Emanuel****” en el formato de encuesta diseñado en el punto 6, que consiste en:* ***Validar la solución e idea.***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Genero | Nombre | Cargo | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 |
| 1 | Femenino | Danna Vanessa Torres | Supervisora de los  productos | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| 2 | Femenino | Alejandra Rodriguez | Administradora de  recursos humanos | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| 3 | Femenino | Martha Rocio Torres | Representante legal y propietaria | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |

***La idea propuesta está alineada con la situación problema***