

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA
Centro de electricidad, electrónica y telecomunicaciones – CEET

Análisis y desarrollo de software

Recolección de información

Proyecto

Instructor:

Javier Amaya

Aprendices:

Ruben Dario Echeverria Cruz

Johan Andres Cabezas

Maicol Andres Joya

Naila Yiset Osorio

Bogota D.C

Diciembre /2022

Técnicas de Recolección de información

Para la recolección de información utilizaremos las siguientes técnicas:

Encuesta: Recolectar información basados en las necesidades de los trabajadores de la tienda Naila's Beauty basados en las necesidades de los clientes para optimizar las ventas, mejorar la calidad de servicio y mantener un inventario al día.

Preguntas de la encuesta a empleados:

1. ¿Qué tan amenudo realiza el inventario?
2. ¿Cuándo se agota un producto cual es su solución?
3. ¿Cómo maneja el sistema de garantías y devoluciones?
4. ¿Qué productos son los que tienen más demanda a la hora de las ventas?
5. ¿Cuánto tarda la entrega de los productos a los clientes?
6. ¿Qué metdos usa actualmente para la promoción de su negocio?
7. ¿Qué tan satisfechos cree que están sus clientes con su servicio?

Instrumentos de recolección de información

Para una aplicación correcta de las técnicas de recolección de información, utilizaremos el siguiente instrumento:

*Cuestionario.

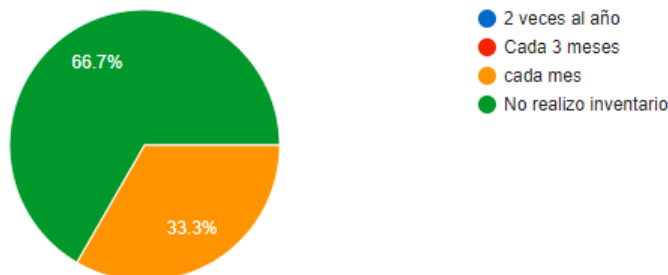
Informe de recolección de información

Encuesta

1.

¿Que tan a menudo realiza el inventario?

3 respuestas



Análisis: Con los datos obtenidos podemos observar que los 2 de los 3 empleados en los resultados en cuanto a inventarios un 66.7% está de acuerdo en que no se realiza y un 33.3% indica que se realiza, en esta grafica podemos concluir que el sitio web deberá ayudar con el control de inventarios para evitar futuras perdidas.

2.

¿Cuando se agota un producto cual es su solucion?

3 respuestas

Copiar



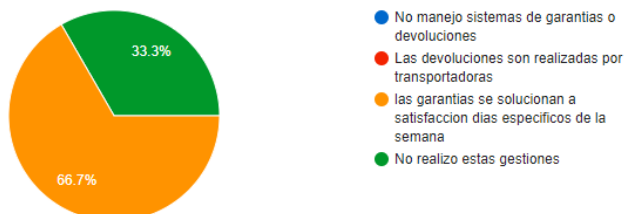
Análisis: Con los datos obtenidos podemos observar que un 66.7% está de acuerdo en que a pesar de no tener un control en el inventario se tiene estimadas las cantidades de cada producto para realizar los pedidos correspondientes y el 33.3% indica que al no tener un control de cantidades se pierden ventas por la falta de productos. De esta manera concluimos que se debe definir un control de inventarios en el negocio para evitar pérdidas futuras.

3.

¿Como maneja el sistema de garantias y devoluciones?



3 respuestas

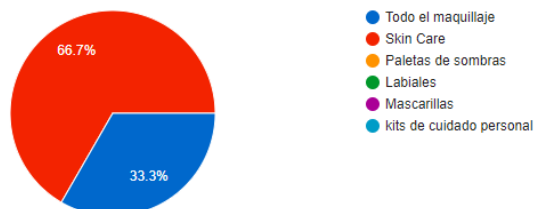


Análisis: Con los datos obtenidos podemos observar como en la gráfica el 66.7% están de acuerdo en que las garantías se solucionan de manera oportuna y en días específicos, mientras que el 33.3% indica que no se realizan esas gestiones en el negocio, de esta manera podemos concluir la falta de un proceso o formulario de garantías.

4.

¿Que productos son los que tienen mas demanda a la hora de las ventas?

3 respuestas

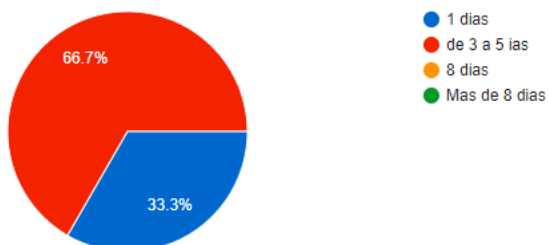


Análisis: Con los datos obtenidos podemos definir que los productos con más cantidad de ventas son los productos de skin care (cuidado personal) con un 66.7% y el maquillaje con un 33.3%, de esta manera podemos definir las principales categorías en el sitio web y cuáles deberían estar en promoción o a mayor alcance del usuario en el sitio web.

5.

¿Cuanto tiempo tarda la entrega de los productos al cliente?

3 respuestas



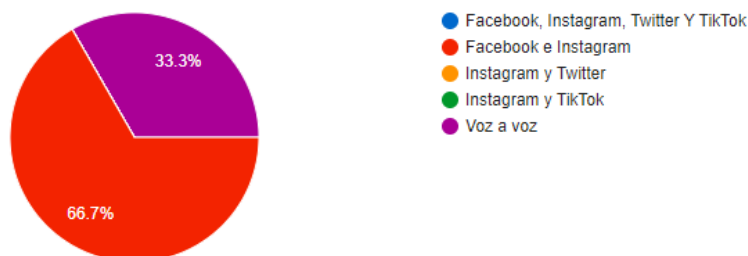
Análisis: Con los datos obtenidos encontramos que la demora en la entrega de productos a los clientes no es tan alta de 3 a 5 días con un 66.7% y 1 día con 33.3%, sin embargo, estos tiempos se pueden optimizar con la implementación de generar los pedidos en el sitio web por parte del cliente.

6.

¿Que metodos de comunicacion usa actualmente para la promocion de su negocio?

 Copiar

3 respuestas

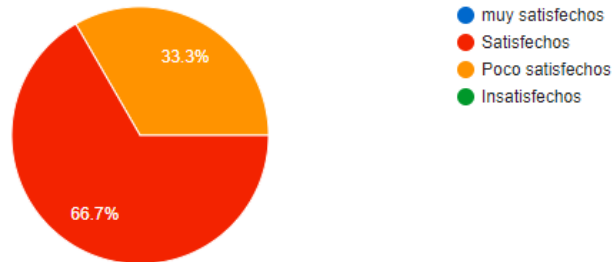


Análisis: Con los datos obtenidos encontramos que de acuerdo a la gráfica se usan redes sociales y voz a voz para dar a conocer la marca y generar publicidad, siendo Facebook e Instagram un 66.7% y voz a voz un 33.3%. De esta manera podemos deducir que se debe generar más publicidad por parte del negocio en más redes sociales.

7.

¿Que tan satisfechos cree que estan sus clientes con su servicio?

3 respuestas



Análisis: Con los datos obtenidos podemos ver que en cuanto al servicio al cliente generado por el negocio Naila's Beauty los clientes se sienten satisfechos en un 66.7% y poco satisfechos en un 33.3% esto es de acuerdo a la perspectiva de los trabajadores, quiere decir que de igual manera se debe optimizar la calidad en servicio al cliente del negocio por medio del sitio web.

CONCLUSIONES

Finalmente podemos concluir que el negocio Naila's Beauty necesita generar un sistema de control de inventarios, mejorar la calidad de servicio al cliente, con el sitio web generado se lograra suplir estas necesidades, del mismo modo se facilitara la información necesaria de cada producto a los clientes y se optimizaran las ventas por la mejora en todos los procesos para la compra de los artículos.

En este tipo de negocios en línea se pueden presentar inconvenientes a la hora de compras por esta razón con el sitio web se solucionarán varios de estos problemas o errores a la hora de las compras.

1. Ofreciendo garantías de calidad en los productos.
2. Servicio al cliente optimo, practico y con calidad.
3. Un soporte técnico sobre el sitio web para su uso adecuado,
4. Evitando la acumulación de pedidos ya que estos se irán registrando,
5. Se realizarán actualizaciones pertinentes para la solución de novedades en el software.