

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

Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información

Recolección de información Proyecto

Instructores:

Peñaranda Sandra

Yara Javier

Aprendices:

Castañeda Lozano Jordan Michel

Castro Torres Henry Alejandro

Espinosa Beltrán Jason Andrés

Gómez Sepúlveda Miguel Ángel

Socha Bonilla Joseph Donovan

Bogotá D.C

09/04/20

TeddyShop.Paradise

¡Un abrazo de oso gigante de la fábrica a la puerta de tu casa!



Descripción

Peluches.Oso es una empresa que encarga de la fabricación de osos de peluches. Actualmente su sistema de inventario consiste en tomar múltiples fotos de todos los peluches y subirlas a un grupo de WhatsApp en donde se encuentran los vendedores, los vendedores a su vez reenvían estas fotos a los clientes a manera de catálogo, esto ha generado varios incidentes en la empresa, con este cuestionario y la encuesta se plantea identificar posibles problemas e incidentes que se les presentan a la gerente y a los vendedores.

Técnicas de Recolección de información

Para la recolección de información utilizaremos las siguientes técnicas:

Encuesta: Recolectar información basados en la experiencia del vendedor, detectando la opinión de estos por medio de los diferentes tipos de preguntas, haciendo uso de los medios tecnológicos, con el fin de conocer mejor la problemática y de igual manera analizar y extraer posibles requisitos funcionales y no funcionales.

Cuestionario: Se uso un cuestionario para la gerente ya que consideramos muy necesario formular preguntas para poder detectar falencias en el sistema que se usa actualmente, y así mismo poder detectar posibles funcionalidades que llegarían a ser útiles para esta empresa.

Preguntas de la encuesta Vendedores:

1. ¿Qué dificultades encuentra al usar el "sistema" que tiene implementado actualmente la empresa
2. ¿Qué nivel de precisión crees que tiene el inventario actual en comparación con la realidad de los productos disponibles en el almacén
3. ¿El sistema actual cuenta con la capacidad de generar reportes de pedidos de manera automática, stock disponible, etc.?
4. ¿Qué tan útil encuentra el catálogo actual?
5. ¿Su sistema de inventario y catalogo actualmente está definido por niveles de acceso entre gerente y vendedores?
6. ¿Considera que actualmente su sistema de inventario y catalogo le permite hacer modificaciones fácilmente (gestionar disponibilidad en el catálogo)?
7. ¿El sistema que actualmente posee la empresa le facilita completar formularios de pedidos?
8. ¿Cree que el sistema actualmente utilizado pueda adaptarse a un posible crecimiento por parte de la empresa?
9. ¿Considera que hay algo rescatable del sistema que se usa actualmente en "peluches.oso"? Menciónelo
10. ¿El sistema actual tiene la facilidad de que usted como vendedor pueda encontrar productos específicos por categorías (Color, Descripción)?
11. ¿Cuál es su nivel de experiencia con software de tipo de inventario y catalogo?

12. ¿Tienes alguna sugerencia adicional o comentario sobre la digitalización del inventario y catálogo en "peluches.oso"?

Preguntas del cuestionario hacia la gerente de peluches.oso:

1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la empresa actualmente?
2. ¿Resaltaría alguna función útil del sistema que posee en este momento?
3. A la hora de utilizar el sistema que posee actualmente, ¿Qué es lo que más le toma tiempo en realizar?
4. ¿Cuál de las siguientes opciones considera que su sistema tiene implementado actualmente?
5. ¿Considera que su sistema está definido por filtros específicos (Color, Descripciones)?
6. ¿El sistema que maneja actualmente cuenta con algún tipo de seguridad?
7. ¿El sistema con el que cuenta actualmente la empresa tiene la capacidad para generar reportes de pedidos y de inventario?
8. ¿Has recibido comentarios o quejas de los clientes sobre la disponibilidad de ciertos peluches?
9. ¿Qué estrategias ha utilizado hasta ahora para controlar y monitorear el inventario de peluches?
10. ¿Ha experimentado la empresa problemas de exceso de inventario o stock obsoleto?
11. ¿Cómo considera que la implementación de un sistema de gestión de inventario y catalogo puede beneficiar a la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?

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.

- Encuesta.
- Cuestionario.

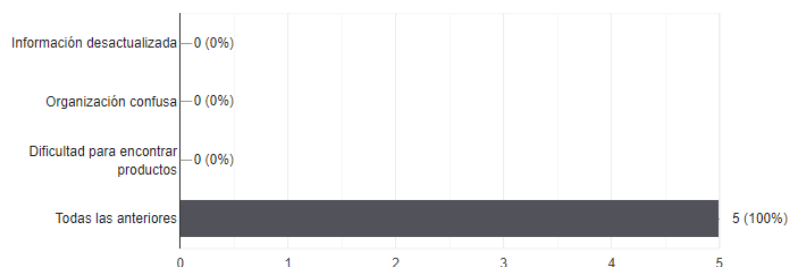
Informe de recolección de información

Encuesta:

- 1.

1. ¿Qué dificultades encuentra al usar el "sistema" que tiene implementado actualmente la empresa?

5 respuestas

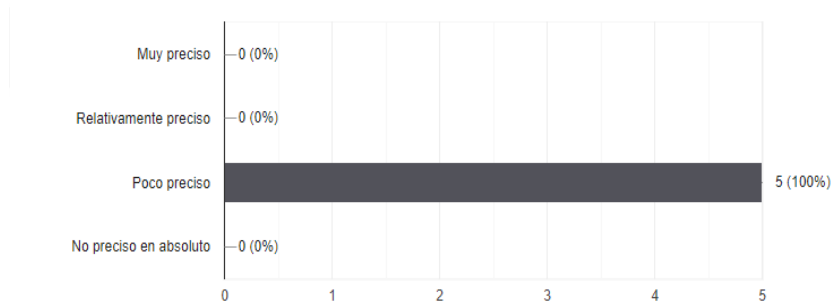


Análisis: Según la gráfica podemos ver que el 100% de los vendedores encuestados (5) concuerdan en las dificultades que presenta el sistema que se maneja actualmente, como lo son la información desactualizada, organización confusa y dificultad para encontrar los productos.

2.

2. ¿Qué nivel de precisión crees que tiene el inventario actual en comparación con la realidad de los productos disponibles en el almacén?

5 respuestas

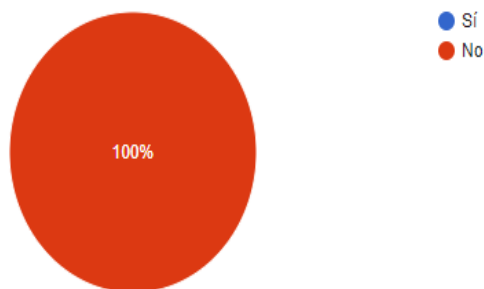


Análisis: La gráfica evidencia que el 100% de los vendedores consideran “Poco Preciso” el orden y precisión del inventario con respecto a la disponibilidad real, haciendo que haya confusiones entre el verdadero Stock existente.

3.

3. ¿El sistema actual cuenta con la capacidad de generar reportes de pedidos de manera automática, stock disponible, etc.?

5 respuestas

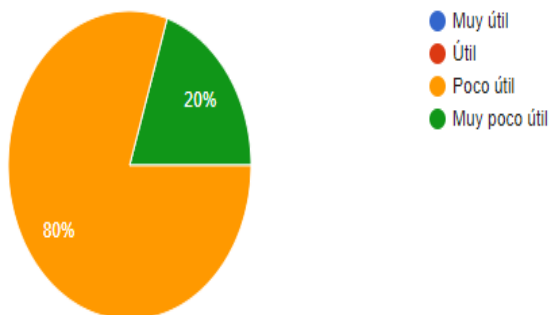


Análisis: Podemos ver que el 100% de los vendedores opinan que el sistema de inventario que poseen actualmente les llega a generar una tarea extra a sus funciones normales ya que no cumple con la capacidad de generar informes sobre el stock y/o los pedidos.

4.

4. ¿Qué tan útil encuentra el catálogo actual?

5 respuestas

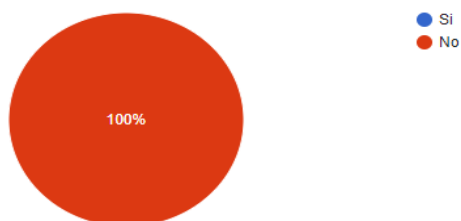


Análisis: Podemos evidenciar que un 80% de los vendedores encuentran el catálogo poco útil, y un 20% lo encuentra muy poco útil lo que nos quiere indicar que en general se considera que el catálogo empleado actualmente no es muy funcional ni práctico.

5.

5. ¿Su sistema de inventario y catalogo actualmente esta definido por niveles de acceso entre gerente y vendedores?

5 respuestas



Análisis: Se evidencia que el 100% de los vendedores corroboran la falta de organización jerárquica que presenta el sistema actualmente implementado por la empresa.

6.

6. ¿Considera que actualmente su sistema de inventario y catalogo le permite hacer modificaciones fácilmente(gestionar disponibilidad en el catalogo)?

5 respuestas

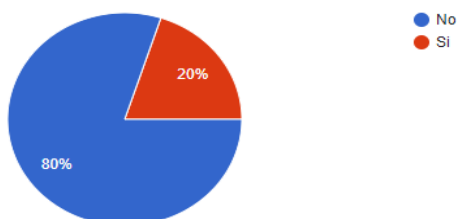


Análisis: Podemos evidenciar que el 100% de los vendedores (1) confirman que no es muy fácil ni claro modificar de manera eficiente el catálogo, ya que la manera en la que se emplea este presenta muchos errores.

7.

7. ¿El sistema que actualmente posee la empresa le facilita completar formularios de pedidos?

5 respuestas



Análisis: La gráfica nos enseña que el 80% de los vendedores (4) confirman que el sistema no sirve para completar un formulario de pedidos, a excepción del 20% de los vendedores (1) el cual sostiene que si es posible hacer dicha tarea.

8.

8. ¿Cree que el sistema actualmente utilizado pueda adaptarse a un posible crecimiento por parte de la empresa?

5 respuestas

Podría adaptarse pero lo poco ineficiente del mismo solo empeoraría la situación

Considero que esta bastante limitado en cuanto a crecimiento, ya que actualmente el sistema presenta muchas falencias y no es posible un futuro crecimiento

No es un sistema consistente, por lo que creo que no sería posible

No creo que sea posible, ya que no creo que sea un sistema como tal, solo es un grupo y esto limita su expansión.

no creo que se ajuste al crecimiento ya que es un sistema con poco crecimiento a futuro

Análisis: Podemos analizar que entre las respuestas de los vendedores se considera generalmente que el sistema no se puede adaptar fácilmente a un crecimiento de la empresa, ya que el sistema actual presenta muchas falencias y ya está muy limitado.

9.

9. ¿Considera que hay algo rescatable del sistema que se usa actualmente en 'peluches.oso'?

Menciónelo

5 respuestas

La atención inmediata a los clientes vía WhatsApp

Se facilita la gestión de pedidos por WhatsApp, pero faltaría la automatización de los formularios de pedidos.

La facilidad de atender a los clientes por WhatsApp.

La verdad no creo, no me gusta tener que hacer todo manualmente, me quita mucho tiempo

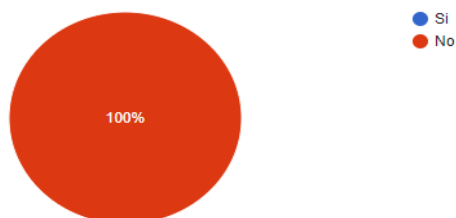
WhatsApp

Análisis: Se deduce de estas respuestas que lo único rescatable del sistema actual es poder resolver dudas de los clientes y la atención que se les brinda a través de WhatsApp.

10.

10. ¿El sistema actual tiene la facilidad de que usted como vendedor pueda encontrar productos específicos por categorías (Color, Descripción)?

5 respuestas

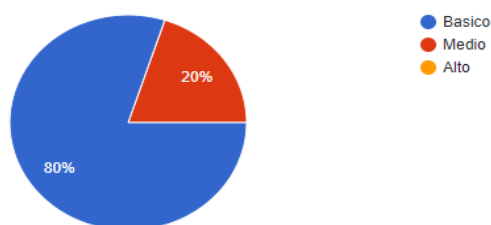


Análisis: El 100% (5 personas) de los encuestados confirman que el sistema efectivamente no cuenta con una opción para filtrar productos por categorías específicas lo que conlleva a la pérdida de tiempo y hace tedioso el trabajo de filtrar manualmente.

11.

11. ¿Cuál es su nivel de experiencia con software de tipo de inventario y catalogo?

5 respuestas



Análisis: El 80% de los vendedores (4) nos expresa que su experiencia con los softwares de inventario y catálogo es de nivel básico, mientras que el otro 20% de ellos (1) nos responde que tiene una experiencia de nivel medio.

12.

12. ¿Tienes alguna sugerencia adicional o comentario sobre la digitalización del inventario y catálogo en 'peluches.oso'?

5 respuestas

Corregir el principal problema, el orden del stock ya que actualmente toca buscar manualmente uno por uno su disponibilidad.

Me gusta la idea de digitalizar y automatizar tareas ya que sería algo que nos facilitaría la vida a todos.

Me gusta la idea ya que abarcamos un mercado cada vez mas digitalizado

Me gusta esa idea de competir con el mercado digital, además nos ahorraría mucho trabajo en cuanto a las tareas se refiere.

que tenga cerrar sesion para que haya mayor seguridad con la informacion de la empresa.

Análisis: Con las distintas respuestas obtenidas podemos ver que generalmente las respuestas son positivas, a los vendedores les gusta la idea de digitalizar el catálogo y el inventario, ya que les facilita muchos trabajos.

Cuestionario

1.

1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la empresa actualmente ?

1 respuesta

La empresa actualmente enfrenta pérdidas de pedidos, causadas por la inconsistencia del sistema de inventario y catálogo, asimismo causa una gran insatisfacción en los clientes al tener información no actualizada e inconsistente.

Análisis: Con la respuesta de la gerente podemos evidenciar que la empresa enfrenta problemas como la pérdida de pedidos, hay una inconsistencia de la información que resulta la insatisfacción de los clientes, con esto notamos el disgusto de la gerente y la necesidad de adquirir un software que le brinde más herramientas que le faciliten la gestión de la empresa.

2.

2. ¿Resaltaría alguna función útil del sistema que posee en este momento?

1 respuesta

Asesoramiento de los vendedores a través de WhatsApp.

Análisis: Con la respuesta de la gerente podemos analizar que ella al igual que los vendedores rescata la funcionalidad de whatsapp ya que ella también hace mucho uso de este aplicativo ya que por este medio maneja el inventario y también gestiona los pedidos.

3.

3. A la hora de utilizar el sistema que posee actualmente, ¿Qué es lo que más le toma tiempo en realizar?

1 respuesta

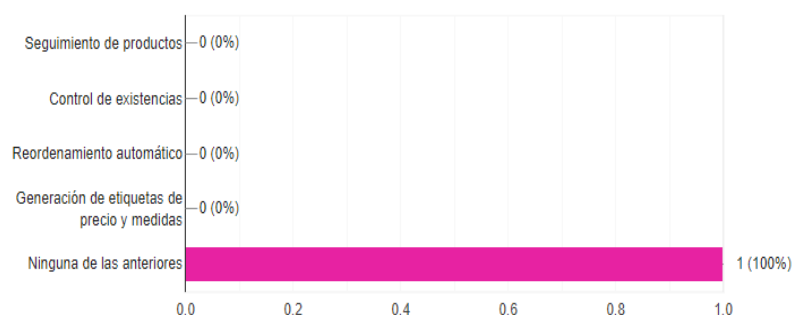


Análisis: La gerente nos responde que las tareas más tardías que actualmente tiene que realizar es la búsqueda de los peluches según criterios, ver su disponibilidad y rellenar reportes de existencias.

4.

4. ¿Cuál de las siguientes opciones considera que su sistema tiene implementado actualmente?

1 respuesta



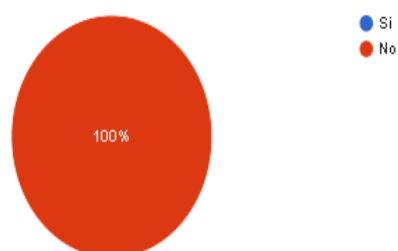
Análisis: La gráfica nos muestra que la empresa aún no implementa un sistema con opciones competentes para facilitar el seguimiento en el stock, pedidos y precios, lo que hace ver a la empresa un poco demorada en cuestión de eficiencia.

5.

5. ¿Considera que sus sistema esta definido por filtros específicos(Color, Descripciones)?

[Copiar](#)

1 respuesta

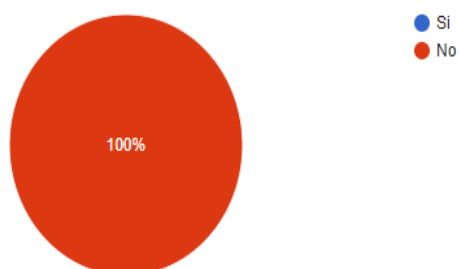


Análisis: Podemos analizar que el sistema que la gerente maneja no cuenta con una filtración específica de los productos, esto hace que no los pueda organizar de una manera eficiente y haya pérdida de información y por ende se genere mucho stock o falta de este.

6.

6. ¿El sistema que maneja actualmente cuenta con algún tipo de seguridad?

1 respuesta



Análisis: La gerente nos responde que el sistema que manejan no tiene algún tipo de seguridad, lo que genera una vulnerabilidad para la información personal de los clientes y sus pedidos estando propensos a un ciberataque.

7.

7. ¿El sistema con el que cuenta actualmente la empresa tiene la capacidad para generar reportes de pedidos y de inventario?

1 respuesta

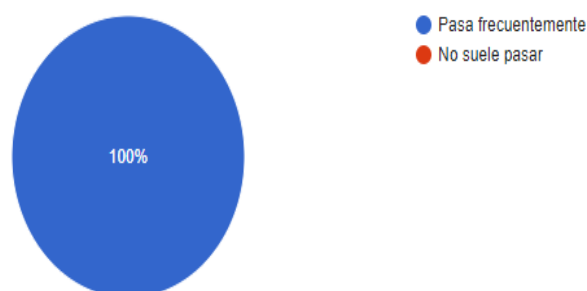


Análisis: La gerente nos afirma que el sistema que maneja actualmente no cuenta con la capacidad de generar reportes lo que implica para ella y para los vendedores tener que hacer los reportes manualmente, lo que hace que tanto gerente como vendedor gasten mucho más tiempo y recursos que no deberían.

8.

8. ¿Has recibido comentarios o quejas de los clientes sobre la disponibilidad de ciertos peluches ?

1 respuesta



Análisis: La gerente nos afirma que recibe quejas frecuentemente por parte de los clientes al no tener stock que se supone que debería haber esto a causa de la pérdida de información por el inventario.

9.

9. ¿Qué estrategias ha utilizado hasta ahora para controlar y monitorear el inventario de peluches?

1 respuesta

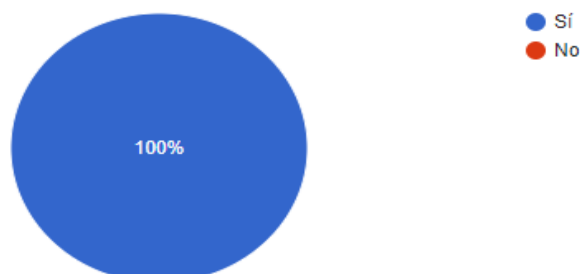
Actualmente se intenta hacer periódicamente una actualización de inventario.

Análisis: Nos podemos dar cuenta que la gerente si ha utilizado estrategias para monitorear el stock de los productos y esta se puede tener en cuenta para futuras implementaciones en el software, actualizaciones periódicas es lo que utiliza normalmente.

10.

10. ¿Ha experimentado la empresa problemas de exceso de inventario o stock obsoleto?

1 respuesta



Análisis: La gerente nos da a entender que su falta de orden en el stock los ha hecho tener más inventario del debido y sin un estudio previo generando así que llegue a quedar

mercancía ya obsoleta o difícil de vender, entorpeciendo la efectividad y el avance de la empresa.

11.

11. ¿Cómo considera que la implementación de un sistema de gestión de inventario y catalogo puede beneficiar a la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?

1 respuesta.

A medida que van llegando los peluches se irán cargando en base a sus características en el inventario para así facilitar la visualización del stock y los vendedores podrán brindar mejor asesoría a los clientes sobre los peluches que desean.

Análisis: Analizamos que la gerente considera que la implementación de un sistema de gestión de inventario y catálogo puede mejorar la relación entre las diferentes áreas de la empresa, esto haría la productividad más precisa ya que todo se conectaría más eficientemente.

