**ENCUESTAS REALIZADAS**

**Población**

1. ***Universo:*** Todos los trabajadores laborables en la empresa de Pepe Tiburón de Arequipa son un total aproximado de 50 empleados
2. ***Muestra:*** El método para estimar el tamaño de la muestra cuando se requiere estimar la proporción de una población de comensales, es cuando se aprovecha el hecho de que la mitad del intervalo deseado, d, se puede igualar al producto del coeficiente de confiabilidad y el error estándar.

Si se supone que el muestreo ha sido hecho de manera aleatoria y que existen condiciones que garanticen que la distribución de p sea aproximadamente normal se obtiene la siguiente fórmula para n cuando el muestreo es con reemplazo, cuando se realiza a partir de una población infinita o cuando la población muestreada es lo suficientemente grande como para hacer innecesario el uso de la corrección para población finita.

Dónde:

Si la corrección para población infinita no puede pasarse por alto, la fórmula para n es:

Se planteó realizar una encuesta a los administradores, supervisores y empleados, que son los que saben cuántas ventas se realizan al día, para determinar qué proporción de ventas tenemos:

Trabajadores de la empresa: N=50

Proporción estimada de aciertos o éxitos: p=95%

Aceptabilidad de error: d=0.05

Proporción estimada de fracasos o errores: q=0.05

Límite o nivel de confianza (tabla de áreas): z=1.96

Por lo tanto la muestra es de 30 personas

***Muestreo:*** Se ha seleccionado de cada área de la empresa seis trabajadores del área de administración, recepción, cocina, caja, repartidor y clientes para la realización de una encuesta de la cevicheria Pepe tiburón.

### Técnicas, Instrumentos y Fuentes o Informantes

Para la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

***Encuesta:***

Como técnica tenemos la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Pepe Tiburón para conocer cómo se lleva un pedido delivery en sus diferentes etapas. Para esto se tomó como muestra un grupo de 30 personas

**RESULTADOS DE A INVESTIGACION**

Figura problemas con los pedidos que reciben

**ANALISIS:**

Mediante este cuadro podemos ver en los trabajadores de la empresa un 68% que presentan problemas con los pedidos que recibe mientras que los que los que no presentan problemas son un 32%

Figura Problemas area de trabajo

**ANALISIS:**

Se puede ver que los trabajadores de la empresa no presentan en su mayoría problemas con su área de trabajo ya que con un porcentaje del 91% están bien con el trabajo que realiza

Figura Tipo de problemas que presentan los trabajadores

**ANALISIS:**

Los trabajadores de la empresa tienen problemas con diferentes funciones que realizan dentro de su centro laboral da como resultado el 70% mientras que otro grupo tiene problemas personales es un 11% y con cruce de horarios con otros trabajos también un 11% y otros 8%

Figura atención de los pedidos delivery en la empresa

**ANALISIS:**

Se muestra que la mayoría de Los trabajadores piensan que la atención de los pedidos delivery en la empresa es regular mientras que un 3% piensa que es muy buena y mala

Figura Aceptación horario de trabajo de trabajadores

**ANALISIS:**

Se puede ver que los trabajadores de la empresa aceptan la implementación de un sistema para el área de pedidos con un 81% de aceptación

Figura 9 Cuadro importancia del trabajador

**ANALISIS:**

Se puede ver que los trabajadores de la empresa consideran que es importante el trabajo que están haciendo para la empresa en sus distintas áreas con un 90% que piensa que si y un 10% que dice lo contrario

Figura Cuadro valoración de los jefes de área

**ANALISIS:**

Se puede ver que los trabajadores piensan que a veces los jefes o encargados de cada área piensan que el trabajo que hacen es bueno y lo valoran aunque hay un 35% que piensa que si valoran el trabajo

Figura Cuadro importancia de la los tiempos de realización de un pedido

**ANALISIS:**

Se puede ver que el administrador considera importante los tiempos para la realización de un pedido delivery

Figura Cuadro si cuenta con herramienta de reportes

**ANALISIS:**

Se puede ver que el administrador no cuenta con una herramientas para los reportes

Figura Cuadro mejora de implementación de un sistema automatizado en la empresa

**ANALISIS:**

Se puede ver que el administrador siente que al implantar un sistema automatizado mejorara la eficiencia en la realización de los pedidos delivery

**ENCUESTA PERSONAL TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPE TIBURON**

Rol o cargo en la empresa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Marque con una X su respuesta

1. ¿Tienes problemas con los pedidos que recibes?

( ) SI ¿Por qué ?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( ) NO

1. ¿Usted tiene problemas su área de trabajo?

( ) SI

( ) NO “pase a la pregunta 4”

1. ¿Cuál cree que es su problema?

( ) Problema de funciones a realizar en la empresa

( ) Problemas personales

( ) Problema con otros trabajos

( ) Otros \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Cómo considera la atención de un pedido delivery en la empresa?

( ) Muy buena

( ) Buena

( ) Regular ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( ) Mala ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿cree que es importante un sistema para los pedidos delivery en la empresa?

( ) SI

( ) NO ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Considera su trabajo importante para la empresa?

( ) SI

( ) NO

1. ¿Usted cree que su jefe o superior valora su trabajo?

( ) SIEMPRE

( ) CASI SIEMPRE

( ) A VECES

( ) CASI NUNCA

( ) NUNCA

**ENCUESTA PERSONAL DE LA EMPRESA PEPE TIBURON**

Marque con una X su respuesta

1. ¿Considera los tiempos factor importante para la empresa en la atención de un pedido delivery?

( ) SI

( ) NO

1. ¿Cuenta con una herramienta de reportes que facilite su trabajo en su área?

( ) SI

( ) NO (pase a la pregunta 4)

1. ¿Piensa que es eficiente la herramienta de reportes que utiliza actualmente?

( ) SI

( ) NO

1. ¿cree que es importante un sistema para los pedidos delivery en la empresa?

( ) SI

( ) NO

1. ¿Considera que mejorara la eficiencia de la realización de un pedido en la empresa?

( ) SI

( ) NO

**ENCUESTA PERSONAL TRABAJADORES DE LA EMPRESA PEPE TIBURON**

Rol o cargo en la empresa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Marque con una X su respuesta

1. ¿El sistema le facilita el trabajo en su área laboral?

( ) SI

( ) NO ¿Por qué ?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Considera que el sistema es fácil de manejar?

( ) SI

( ) NO

1. ¿las pantallas que muestra el sistema son amigables y fácil de comprender?

( ) Muy fácil

( ) Fácil

( ) Regular

( ) Difícil ¿Por qué ?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Cómo considera la implementación del sistema en general para los pedidos delivery?

( ) Muy buena

( ) Buena

( ) Regular ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( ) Mala ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿cree que el sistema ayudara a mejorar los tiempos de espera en cada una de las áreas?

( ) SI

( ) NO ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Considera que el sistema puede ayudar con los reportes a una mejor toma de decisiones en la empresa?

( ) SI

( ) NO

**RESULTADOS DE A INVESTIGACION**

Figura El sistema le facilita el trabajo en su área laboral

**ANALISIS:**

Mediante este cuadro podemos ver en los trabajadores de la empresa un 68% que presentan una mayor facilidad con la implementación del sistema en su área de trabajo y solo un 32% de trabajadores declara que el sistema no fue de ayuda para su área laboral

Figura Facil manejo del sistema

**ANALISIS:**

Se puede ver que los trabajadores de la empresa no presentan en su mayoría problemas con el manejo del sistema ya que un 91% indica que el sistema es intuitivo y fácil de manejar

Figura Pantallas amigables y fáciles de comprender

**ANALISIS:**

Los trabajadores de la empresa consideran que las pantallas que muestra el sistema son amigables y fáciles de entender ya que un 50% declara que son fáciles, un 30% que son muy fáciles y un 12% presenta algunas dificultades con las pantallas del sistema quedando un 8% de empleados que no considera las pantallas fáciles de entender.

Figura implementación de un sistema para los pedidos delivery

**ANALISIS:**

Se muestra que la mayoría de Los trabajadores piensan que la automatización de los procesos para un pedido delivery es muy bueno mientras que un 3% piensa que es muy mala la implementación del sistema

Figura mejora en tiempos de espera en cada área

**ANALISIS:**

Se puede ver que los trabajadores de la empresa piensan que se mejorara los tiempos de espera por los que pasa un pedido delivery haciendo que el pedido pueda ser más rápida su atención, teniendo un 81% de aceptación de los empleados

Figura 9 Mejores reportes para la toma de decisiones

**ANALISIS:**

Se puede ver que los trabajadores de la empresa consideran que el sistema ayudara a una mejor toma de decisiones en la empresa arrojando como resultado un 100% de aceptación.