**Carrera: *Analista de Sistemas (1er Año).***

**Materia: *Teoría de Sistemas.***

**Profesor/a: *Marisa Da Silva.***

**Alumno: *Juan Eduardo Balsamo.***

**Proyecto: *Maxikiosco “YAMILA”.***

**1.** [**Proyecto** 1](#_Toc88515177)

[**1.1 Título Descriptivo del proyecto** 1](#_Toc88515178)

[**1.2 Formulación del problema** 1](#_Toc88515179)

[**1.3 Objetivos de la investigación** 1](#_Toc88515180)

[**1.4 Justificación** 1](#_Toc88515181)

[**1.5 Limitaciones** 1](#_Toc88515182)

**2.** [**Marco de Referencia** 1](#_Toc88515183)

[**2.1 Fundamentos teóricos** 1](#_Toc88515184)

[**2.2 Antecedentes del negocio** 2](#_Toc88515185)

[**2.3 Elaboración de Hipótesis** 2](#_Toc88515186)

[**2.4 Identificación de las variables** 2](#_Toc88515187)

**3.** [**Metodología** 2](#_Toc88515188)

[**3.1 Técnicas de recolección de información** 2](#_Toc88515189)

[**3.1.2 Cuestionarios o encuestas** 3](#_Toc88515190)

[**3.1.3 Entrevistas** 3](#_Toc88515191)

[**3.2 Población y muestra** 3](#_Toc88515192)

[**3.3 Técnicas de análisis** 3](#_Toc88515193)

[**3.4 Índice analítico tentativo del proyecto** 3](#_Toc88515194)

[**3.5 Guía para el trabajo de campo** 4](#_Toc88515195)

**4.** [**Aspectos Administrativos** 4](#_Toc88515196)

[**4.1 Recursos humanos** 4](#_Toc88515197)

[**4.2 Presupuestos** 4](#_Toc88515198)

[**4.3 Cronograma** 5](#_Toc88515199)

[**4.4 Conclusión** 5](#_Toc88515200)

**5.** [**Bibliografia** 5](#_Toc88515201)

[**5.1** KENNETH E. KENDALL JULIE E. KENDALL (2011) ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS Octava edición- Rutgers University School of Business–Camden - Camden, New Jersey 5](#_Toc88515202)

**6.** [**Anexos** 5](#_Toc88515203)

[**6.1 Entrevistas** 5](#_Toc88515204)

[**6.2 Cuestionarios** 8](#_Toc88515205)

[**6.3 Grafica de Gantt** 10](#_Toc88515206)

[**6.4 Grafica de Pert** 11](#_Toc88515207)

[11](#_Toc88515208)

[**6.5 Grafica General del negocio** 11](#_Toc88515209)

# **Proyecto**

## **1.1 Título Descriptivo del proyecto**

* Maxikiosco “YAMILA”.

## **1.2 Formulación del problema**

* El deseo de la cliente por optimizar su negocio, a fin de poder aumentar sus ganancias en el corto plazo y expandirse en el mediano y largo plazo.

## **1.3 Objetivos de la investigación**

* Lograr reducir al máximo las pérdidas de mercadería e incrementar las ventas en general.

## **1.4 Justificación**

* Al reducir las pérdidas lo máximo posible y mediante diferentes estrategias de ventas, el negocio podría incrementar sus ganancias casi de manera inmediata, así mismo, si se logra mantener un ritmo de crecimiento sostenido, se podría cumplir con el objetivo de expandir el negocio en un periodo de uno a tres años.

## **1.5 Limitaciones**

* La predisposición de la dueña para brindar la información necesaria, los tiempos disponibles que posee el negocio como y realizar las consultas referidas al funcionamiento general y para entrevistar a los empleados.

# **Marco de Referencia**

## **2.1 Fundamentos teóricos**

* El negocio se creó en principio para ocupar el tiempo libre de la dueña en el desarrollo que alguna actividad, ya que es viuda y jubilada del sistema previsional y no convive con sus hijos.// La Página web de ELECTRO MISIONES S.A se creó con el objetivo de aprovechar las ventajas del comercio electrónico y principalmente abarcar un mercado mayor sin la necesidad de desarrollar la logística y la inversión que demanda el comercio físico o tradicional.

## **2.2 Antecedentes del negocio**

* La dueña comenzó su negocio en otro lugar, dentro de la misma cuadra en donde se encuentra su negocio actual, en su primer domicilio trabajo por aproximadamente veinte años, en el año 2008 compro su actual propiedad ubicada en esquina, y allí traslado su negocio, lo que le represento una mayor cantidad de ventas a tener mejor ubicación.

## **2.3 Elaboración de Hipótesis**

* + Una de las falencias que se detectó es el poco espacio disponible dentro del negocio para exhibir la mercadería. Esto origina una merma considerable en las ventas, ya que el cliente dispone de una menor oferta visual de los mismos, otra falencia es la falta de un cartel propio del negocio, este sería de gran utilidad debido a la ubicación privilegiada con la que cuenta el negocio (se encuentra en una esquina, frente a una plaza muy concurrida por los vecinos y a menos de 200 metros de clubes de Rugby, Hockey y futbol). // Se percibe que el sector gerencial no está conforme con el rendimiento de la página por el hecho de que “aunque los números de ingresos sean positivos, las ventas equivalen a las de un pequeño local físico” esto es debido a que la empresa no destina los recursos necesarios para la misma. ya que en el área de marketing cuentan con dos personas que ya a su vez desarrollan otras tareas en la empresa y no están focalizadas en el sector web, así como en el sector de desarrollo de la misma en el que se observa el mismo panorama.

**2.4 Identificación de las variables**

* Las variables que se podrían incluir en el proyecto son el espacio del local, la posibilidad de hacerle ciertas modificaciones para mejorar la infraestructura del mismo y mejorar en cuanto a la publicidad (Colocación de cartel publicitario).// Las variables que se pueden incluir en el proyecto son los sectores a implementar o mejorar (especializar), la viabilidad de desarrollar mejoras a la página web, las múltiples estrategias de marketing que se puedan incorporar.

# **Metodología**

## **3.1 Técnicas de recolección de información**

* Para la realización del presente trabajo, se emplearon las preguntas con estructuras en forma de diamante, y se emplearon algunas preguntas de sondeo para consolidar algunas respuestas por parte del entrevistado/a.//para recolectar información del empresa para el desarrollo de este proyecto, se realizó una entrevista personal con el sector gerencial y de allí se realizo una entrevista al sector web a través de cuestionarios online, este ultimo fue una serie de preguntas abiertas, cerradas y de sondeo.

### **3.1.2 Cuestionarios o encuestas**

* Preguntas Abiertas.
* Preguntas cerradas
* Preguntas de sondeo

## **3.1.3 Entrevistas**

* Se entrevisto a la dueña del negocio, a su empleada, la actividad se llevó a cabo durante el fin de semana, ya que se hacía muy difícil poder concertar una reunión durante los días de semana para llevar a cabo la actividad.//se entrevisto al gerente del sector web de manera personal, este se apreciaba muy colaborativo y brindo mucha información relevante para identificar los problemas y las oportunidades del sector web, posterior mente se entrevistó a los demás usuarios del sector para ampliar el panorama.
* También se realizó un breve cuestionario a dos clientes del negocio para saber su opinión acerca del mismo y de cómo verían ellos una futura ampliación o reconversión. //También se hizo provecho de una base de datos que cuenta la plataforma para retroalimentarse con la opinión de los usuarios finales.

## **3.2 Población y muestra**

* Se tomo como muestra la opinión de dos vecinos y clientes del negocio.//Se tomo como muestra la opinión de los usuarios finales registrada en la base de datos y la opinión de los usuarios del nivel operacinal.

## **3.3 Técnicas de análisis**

* Entrevistas (a la dueña y a su empleada).// Entrevistas al gerente del sector.
* Cuestionarios(a dos clientes del negocio).//Cuestionarios al nivel TPS del sector web.
* Observación (al público en general, y al personal del negocio). //Observación a la retroalimentación de los usuarios finales del sector web.

## **3.4 Índice analítico tentativo del proyecto**

* PROYECTO.
* MARCO DE REFERENCIA.
* METODOLOGÍA.
* ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.
* BIBLIOGRAFÍA.
* ANEXOS.

## **3.5 Guía para el trabajo de campo**

* Para esta actividad, contamos con los con material de escritura, elementos técnicos(notebook, cámara fotográfica), elementos humanos, entrevistas y cuestionarios. Para el muestreo, solo se observó lo que parecía interesante al momento(muestreo ad libitum) y solamente por conglomerados, ya que no se dispuso de tiempo suficiente como para realizar otro tipo de muestreos. Asimismo, se ejecutó de acuerdo al siguiente orden de actividades://En el desarrollo de esta actividad poseíamos herramientas digitales para la recolección de información (notebook con grabadoras de audio y bloc de notas), cuestionarios y entrevistas.

Debido a que los sectores DSS y el MIS comparten el mismo personal, se entrevistó a este último, y al sector TPS se realizó un cuestionario siguiendo las sugerencias del DSS/MIS. Se ejecuto un muestreo por conglomerados a los usuarios finales del debido a que se consideró la mejor opción para recolectar datos, ya que los datos aportados por los usuarios finales eran similares y llegaban a la misma conclusión y, por ende, se evitó el desperdicio de tiempo y/o recursos en otro tipo de muestra. Asu vez, la actividad fue desarrollada en el siguiente orden:

* Exploración previa.
* Elaboración de hipótesis.
* Recolección de datos.
* Análisis.
* Conclusión.

# **Aspectos Administrativos**

## **4.1 Recursos humanos**

* Para el desarrollo de la actividad se conformó un equipo de trabajo de dos personas, un encargado de realizar las entrevistas y cuestionarios, más un auxiliar encargado de la consolidación y la guarda de los datos obtenidos en formato digital en una notebook destinada a tal fin.// Para el desarrollo del siguiente trabajo se constituyó un equipo de dos personas en el que el primer integrante realizo la entrevista con el sector gerencial y redacto el siguiente trabajo, a su vez, el segundo integrante desarrollo el cuestionario y adquirió datos e información de vital importancia sobre la empresa para la realización del proyecto.

## **4.2 Presupuestos**

* No disponemos de suficiente información acerca de los costos reales de la realización del sistema, razón por la cual, se omite este punto.// Al tener una deficiente cantidad de información acerca de este punto, este será omitido por el momento.

## **4.3 Cronograma**

* La herramienta utilizada para desarrollar el cronograma de trabajo fue el diagrama de Gantt y de Perr. //para el desarrollo del cronograma de trabajo se utilizo el diagrama de Gantt y Perr

## **4.4 Conclusión**

* + Los datos recolectados del negocio, su funcionamiento, ubicación estratégica(esquina, frente a una plaza de nutrida concurrencia y a escasos metros de un club de Rugby, Hockey sobre césped y Futbol infantil), como así también el barrio en donde se encuentra funcionando sumado a la opinión del personal encuestado y de vecinos en general, permite inferir que sería factible una ampliación de dicho negocio o una reconversión hacia un Minimercado o Autoservicio en un periodo de tres a cinco años.// ELECTRO MISIONES S.A puede mejorar considerablemente su plataforma de ventas online incorporando un equipo de Marketing focalizado en el comercio electrónico, que use herramientas de análisis de datos como por ej. Google analitics y también trabaje en conjunto con el equipo de marketing ya establecido (debido a la experiencia que posee este en el comercio de la zona). Así mismo, también se debería incorporar un equipo de desarrolladores web para que incorporen en tiempo real las estrategias propuestas por el equipo de marketing web y para realizar el mantenimiento y/o actualización de la plataforma, ya que según se puede observar en las entrevistas los usuarios se quejan del diseño “anticuado” de la página web.

Ejemplificando la labor de estos dos sectores propuestos, podría darse el caso de que por ej. El sector de marketing identifique el nicho de los electricistas domiciliarios y con el equipo de desarrollo creen en la página web una sección en donde se podría cotizar los costos de los materiales y de allí calcular el costo de la mano de obra, ya que los electricistas cobran por mano de obra generalmente entre el 50% o el 60% del costo de los materiales en caso de ser particulares y en el 100% en caso de ser una empresa, de esta forma aumentaría la cantidad de usuarios en la plataforma, de esta manera aumentaría las posibles ventas y también se podría lucrar con publicidad inteligente de las marcas y productos que se comercia en esta web.

Para aumentar las probabilidades éxito de las estrategias propuestas, se deberían incorporar, como mínimo, a un Marketing Senior Manager y un Senior Web Full-Stack Developer en cada respectivo sector, debido a la capacidad de la empresa de adquirir el servicio de estos profesionales y a las aspiraciones de la empresa con la página web.

**Bibliografia**

## **5.1** KENNETH E. KENDALL JULIE E. KENDALL (2011) ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS Octava edición- Rutgers University School of Business–Camden - Camden, New Jersey// así hay que dejarle…

# **Anexos**

## **6.1 Entrevistas**

***Entrevista de Investigación(dueña)***

***Presentación:*** Ante todo, queremos agradecerle su predisposición al desarrollo de esta entrevista. La idea de esta reunión es conocer más acerca de su negocio y de su rol. Esta información que obtengamos ayudara a nuestro equipo de trabajo a diseñar más y mejores soluciones para hacer crecer su negocio.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Preguntas*** | ***Respuestas*** |
| Me puede comentar que actividades realiza dentro de su negocio. | **Realizo de todo, desde las tareas de venta, reposición de mercadería, control de stock, y supervisión de personal.** |
| ¿En qué etapa está tu negocio hoy en día? | **Expectante, dada la situación económica que se esta viviendo.** |
| ¿Con qué dificultades se encuentra hoy en día en la gestión de tu negocio? | **El mayor problema es la reposición de la**  **mercadería, producto de la constante variación de los precios.** |
| ¿Dónde se imaginas dentro 5 años más? | **Con la situación actual es muy difícil responder esa pregunta, pero me gustaría tener un minimercado o un autoservicio.** |
| ¿Qué cree usted que necesite su negocio para poder crecer? | **Incrementar las ventas y reducir los costos, hacer un mejor acomodamiento de los productos.** |
| ¿Qué necesita usted para que esto ocurra? (es decir que la empresa crezca) | **Necesito dedicarme más tiempo al negocio.** |
| ¿Qué horario de atención tiene? | **De 07:30 hs a 23:00hs.** |
| ¿Cierra al mediodía? | **No.** |
| ¿Abre los fines de semana? | **Si.** |
| ¿Atiende sola los fines de semana? | **Solo el domingo, por es el día libre de mi empleada.** |
| ¿Hace cuantos años que trabaja con usted su empleada? | **Diez años.** |

Posadas, 13 de noviembre del 2021.-

***Entrevista de Investigación (empleada)***

***Presentación:*** Ante todo, queremos agradecerle su predisposición al desarrollo de esta entrevista. La idea de esta reunión es conocer más acerca de su negocio y de su rol. Esta información que obtengamos ayudara a nuestro equipo de trabajo a diseñar más y mejores soluciones para hacer crecer su negocio.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Preguntas*** | ***Respuestas*** |
| Me puede comentar que actividades realiza dentro del negocio | **Realizo venta, limpieza de los productos, y reposición.** |
| ¿Hace cuanto tiempo que trabaja en negocio? | **Desde hace diez años que trabajo aca.** |
| ¿Tenía experiencia previa como empleada de un negocio igual o similar? | **No, había trabajado en un local de venta de ropa, como empleada doméstica, y cuidando adultos mayores.** |
| ¿Cómo es un dia normal en el negocio? | **Arranco a las 07:15hs baldeando la vereda, y acomodando el mostrador, luego abrimos a las07:30hs con la atención al público hasta las 23:00hs.** |
| ¿Trabaja de corrido hasta las 23:00hs? | **No, tengo un descanso de 14:00hs a 17:00hs.** |
| ¿Todos los días trabajas) | **No, de lunes a sábado.** |
| ¿Cómo es el trato con la dueña? | **Normal, nos conocemos desde hace mucho tiempo, ya que también somo vecinas.** |
| ¿Si usted pudiera mejorar algo del negocio, que mejoraría? | **Colocaría un timbre, ya que los clientes tienen que golpear sus manos para llamarnos y cuando estamos acomodando el stock en el depósito, no los podemos oir.** |
| ¿no los oyen porque se encuentra muy alejado el depósito del negocio? | **Si, el depósito se encuentra al fondo de la propiedad y el negocio al frente.** |
| ¿Poseen muchos clientes? | **Si, la mayoría del barrio compra aca, no solo por los precios, sino también porque el negocio tiene de todo.** |
| ¿Algún otro aspecto de desee mencionar con respecto a posibles mejoras? | **No, solo lo del timbre por ahora.** |

Posadas, 13 de noviembre del 2021.-

## **6.2 Cuestionarios**

***Cuestionario (Cliente1)***

***Presentación:*** Ante todo, queremos agradecerle su predisposición al desarrollo de esta entrevista. La idea de este cuestionario es la de conocer la opinión de clientes acerca del funcionamiento, atención y demás aspectos del maxikiosco “YAMILA”. Estos datos nos ayudaran a mejorar la calidad del servicio y la atención a ustedes.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Preguntas*** | ***Respuestas***  **x** |
| ¿Suele comprar frecuentemente aquí? | **Siempre**  **A menudo**  **A veces**  **x** |
| ¿Hace cuanto que es cliente del maxikiosco? | **Mas de 10 años**  **Mas de 5 años**  **Menos de 5 años**  **x** |
| ¿Normalmente, encuentra los productos que viene a buscar? | **Siempre**  **Normalmente**  **A veces**  **x** |
| ¿Qué medio de pago utiliza normalmente? | **Efectivo**  **Tarjetas**  **Mercado pago**  **otros**  **x** |
| ¿Cómo le resulta los precios de los productos? | **Mas barato que otros**  **Igual a otros negocios**  **Mas caro que otros negocios**  **x** |
| ¿y de la atención? | **Muy buena**  **Normal**  **Regular**  **Mala**  **x** |
| ¿Qué rubro cree usted que se le podría agregar al negocio? | **Carnicería**  **Verdulería**  **Bazar**  **Juguetería** |
| ¿Se siente conforme con el horario de atención? | **Muy conforme**  **Conforme**  **Poco conforme**  **Nada conforme** |
| ¿Qué cree usted que le faltaría tener al negocio para mejorar su calidad de atención? | **Primero un timbre, así no golpeamos más las manos, después podría ser un lugar de atención más grande así no nos amontonamos todos en la ventana del negocio .** |
| ¿Suele juntarse mucha gente para comprar? | **Si, principalmente al mediodía antes del almuerzo y a la noche entre las ocho y las nueve y media.** |
| ¿Algún otro aspecto de desee mencionar con respecto a posibles mejoras? | **Podría ser también que exhiba mejor la mercadería, así nos facilitaría al momento de comprar si vemos más productos exhibidos.** |

Posadas, 14 de noviembre del 2021.-

**x**

***Cuestionario (Cliente2)***

***Presentación:*** Ante todo, queremos agradecerle su predisposición al desarrollo de esta entrevista. La idea de este cuestionario es la de conocer la opinión de clientes acerca del funcionamiento, atención y demás aspectos del maxikiosco “YAMILA”. Estos datos nos ayudaran a mejorar la calidad del servicio y la atención a ustedes.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Preguntas*** | ***Respuestas***  **x** |
| ¿Suele comprar frecuentemente aquí? | **Siempre**  **A menudo**  **A veces**  **x** |
| ¿Hace cuanto que es cliente del maxikiosco? | **Mas de 10 años**  **Mas de 5 años**  **Menos de 5 años**  **x** |
| ¿Normalmente, encuentra los productos que viene a buscar? | **Siempre**  **Normalmente**  **A veces**  **x** |
| ¿Qué medio de pago utiliza normalmente? | **Efectivo**  **Tarjetas**  **Mercado pago**  **otros** |
| ¿Cómo le resulta los precios de los productos? | **Mas barato que otros**  **Igual a otros negocios**  **Mas caro que otros negocios**  **x** |
| ¿y de la atención? | **Muy buena**  **Normal**  **Regular**  **Mala** |
| ¿Qué rubro cree usted que se le podría agregar al negocio? | **Carnicería**  **Verdulería**  **Bazar**  **Juguetería**  **x** |
| ¿Se siente conforme con el horario de atención? | **Muy conforme**  **Conforme**  **Poco conforme**  **Nada conforme**  **x** |
| ¿Qué cree usted que le faltaría tener al negocio para mejorar su calidad de atención? | **Un timbre.** |
| ¿Suele juntarse mucha gente para comprar? | **Si, porque la mayoría de las personas del barrio compra acá.** |
| ¿Todo el día o solo en ciertos horarios? | **En ciertos horarios, al mediodía y a la noche es cuando se junta más gente para comprar.** |
| ¿Algún otro aspecto de desee mencionar con respecto a posibles mejoras? | **Si, acomodar un poco mejor la mercadería porque tiene todo junto y no se ve bien las cosas que tiene.** |

Posadas, 14 de noviembre del 2021.-

**x**

## **6.3 Grafica de Gantt**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Duración en días** | | | | | | | | | |
| **Preparar las entrevistas/cuestionarios** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Realizar entrevistas** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Administrar cuestionarios** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Leer informes del negocio** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Analizar los datos obtenidos** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Realizar análisis de costo-beneficio** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Preparar la propuesta** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Presentar la propuesta** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |

## **6.4 Grafica de Pert**

## 

**1 día**

**3**

**2 días**

**2 días**

**1 día**

**2 días**

**1 día**

**4**

**6**

**7**

**9**

**10**

**1**

**2 días**

**1 día**

**3**

## **6.5 Grafica General del negocio**

**Dueña**

**Empleada**

**Ventas**