**FASE I. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.**

**Nombre de la Comunidad o Centro Piloto:**

**Nombre de la Comunidad, Institución u Organización.**

El presente proyecto se realiza en la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”, registrada en el SENIAT bajo el registro único de información fiscal (Rif) J-30666573-0. A continuación se presenta el logo de la empresa en el cuadro n° 1.



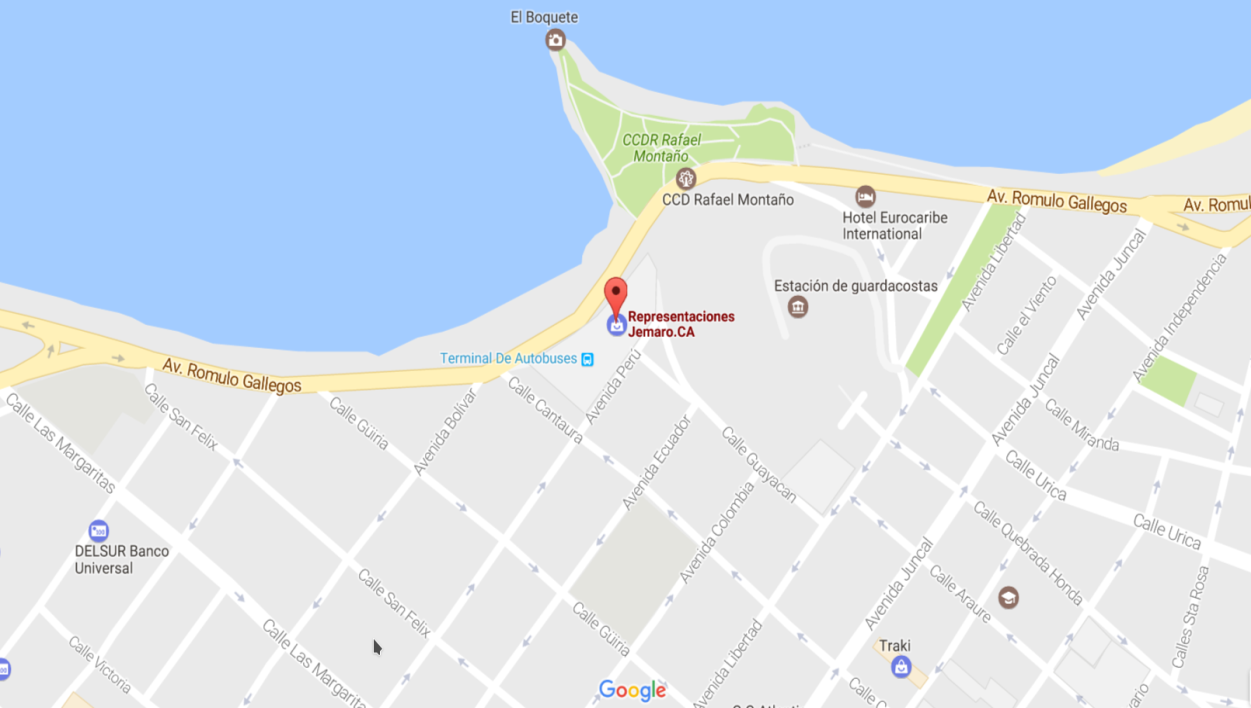
Cuadro n° 1: Logo de la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”.

Fuente: Representaciones Jemaro.C.A. (2016).

**Localización Geográfica.**

La empresa Representaciones Jemaro.C.A se encuentra ubicada en el Terminal de Pasajeros de Carúpano, locales n°20 y n°21, Municipio Bermúdez, Estado Sucre, Venezuela. Sus Coordenadas geográficas son Latitud 10°40'13.2" Norte (N) con Longitud 63°15'04.1" Oeste (W).

Sus Límites son: Norte: Av. Rómulo Gallegos”, Sur: Av. Rómulo Gallegos, Este: “Inversiones Subero”, Oeste: Oficina de control del INTT.

Cuadro n° 2: Ubicación Geográfica de la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”.

Fuente: Google Maps (2016).

**Reseña Histórica.**

Representaciones Jemaro.C.A nace en 1992, bajo la idea de cubrir las necesidades de repuestos y servicios para vehículos en la rama diesel, dando inicio mercantil como “Representaciones Jemaro” (firma personal).

En el año 1994, se apertura el primer local en la calle Juncal, sector plaza Bolívar, donde se desenvolvieron las actividades durante cinco (05) años, sin lograr consolidar una cartera de clientes estable.

Para finales del año 1998 el proyecto inicial cambia de rumbo hacia repuestos automotrices para vehículos a gasolina y se transforma en “Representaciones Jemaro.C.A” con un mejor y mayor mercado que explotar.

Se inician las actividades en calle Carabobo a la altura de barrio Sucre y para el 20 de diciembre de 1999 se traslada la sede al terminal de pasajeros de Carúpano, donde ha permanecido y desarrollado sus actividades hasta el día de hoy.

**Misión.**

Atender las necesidades de repuestos y servicios en el mercado automotor a través del mejor equipo humano, brindando un excelente servicio de venta y post venta a nuestros clientes.

**Visión.**

Ser una organización líder en soluciones automotrices de las marcas más prestigiosas y reconocidas del mundo, ofreciendo productos y servicios de excelente calidad a precios competitivos.

**Dimensiones.**

La empresa “Representaciones Jemaro.C.A”, posee una estructura de una planta, compuesta por una (01) Oficina y un (01) Mostrador. Cuenta también con los servicios públicos básicos, como lo son la electricidad, aseo urbano, telefonía, internet, transporte público, entre otros.

La población total de “Representaciones Jemaro.C.A”, está compuesta por tres (03) personas, el señor Jesús G. Malavé Rojas como gerente general y la Lic. Noris Romero e Ing. Jesús M. Malavé, como asesor contable y asesor técnico respectivamente.

En el aspecto tecnológico la empresa cuenta con una (01) computadora, trabajando bajo el sistema “Windows XP”, la cual se encuentra en malas condiciones y una impresora multiusos fuera de funcionamiento. Así mismo cuentan con una maquina fiscal modelo “Aclas CRD81F” con la que se emiten facturas a los clientes.

**Organigrama.**

El organigrama es la representación gráfica de una estructura organizativa, usualmente aplicados a empresas u organización.

Andrade (2005), define al organigrama como una “Expresión gráfica o esquemática de la estructura organizativa de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc.” (p.448).

A continuación se presenta en el cuadro n° 3 un organigrama que refleja la estructura interna de la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”:



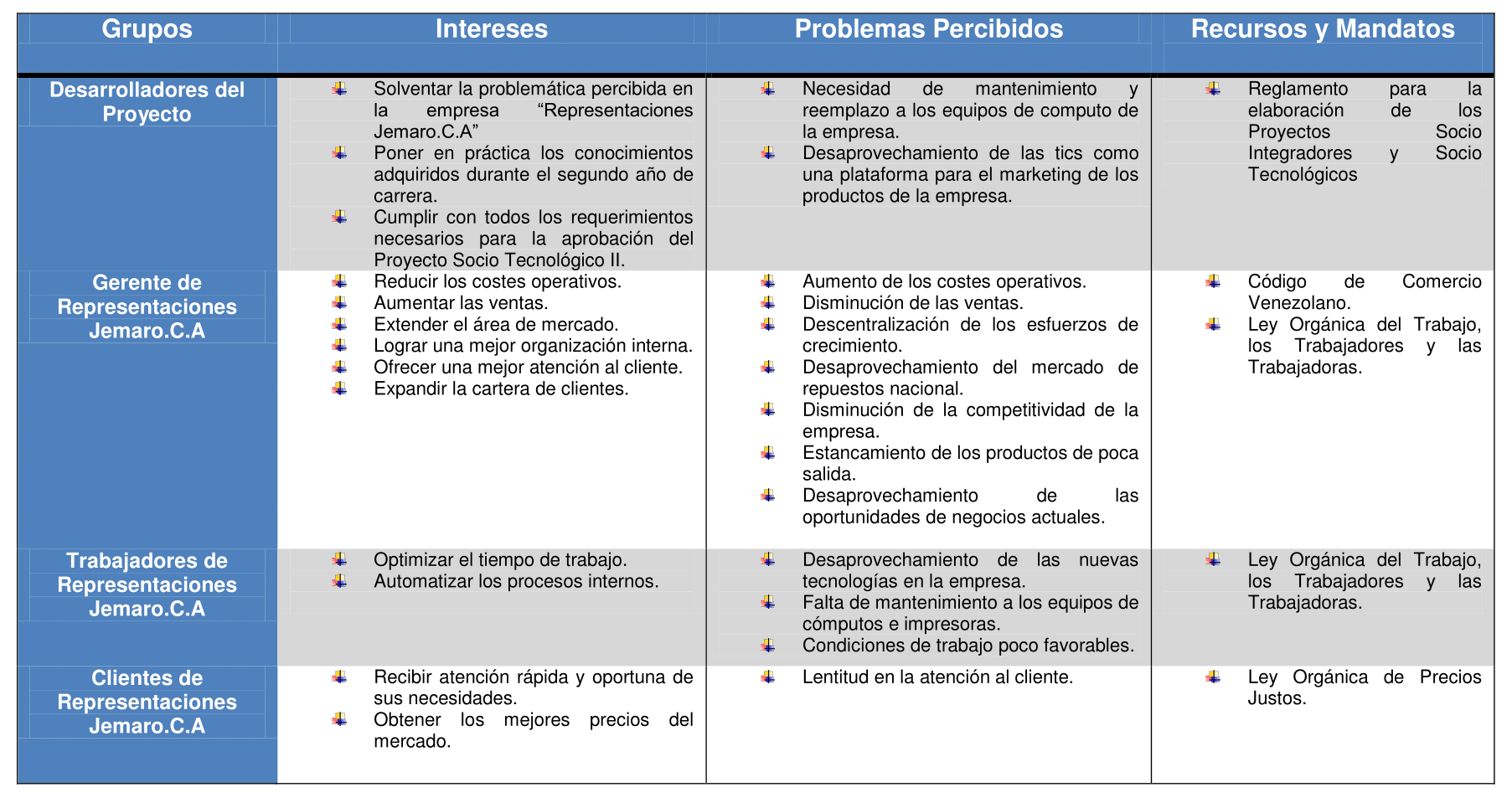
Cuadro n° 3: Organigrama de la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”.

Fuente: Representaciones Jemaro.C.A. 2016.

**Análisis de los involucrados.**

Es importante la participación de las personas beneficiarias o interesadas en el proyecto desde el principio de la planificación, para lograr este objetivo se utiliza el análisis de involucrados como una herramienta para identificar los grupos y organizaciones relacionadas directa o indirectamente con el problema y analizar su comportamiento y acciones con respecto al proyecto, permitiendo darle mayor objetividad al proceso de planificación y conciliar acuerdos.

Para la ejecución de este proyecto se ha realizado un estudio de sus involucrados, el cual se presenta a continuación en el cuadro n° 4.



Cuadro n° 4: Análisis de involucrados del Proyecto.

Fuente: Elaboración Propia. 2016.

**Análisis Situacional:**

**Análisis Situacional (Diagnostico).**

La empresa “Representaciones Jemaro.C.A”, sede del presente Proyecto Socio Tecnológico, es una ente especializado en la venta de productos automotriz, registrada en el SENIAT bajo el registro único de información fiscal (Rif) J-30666573-0.

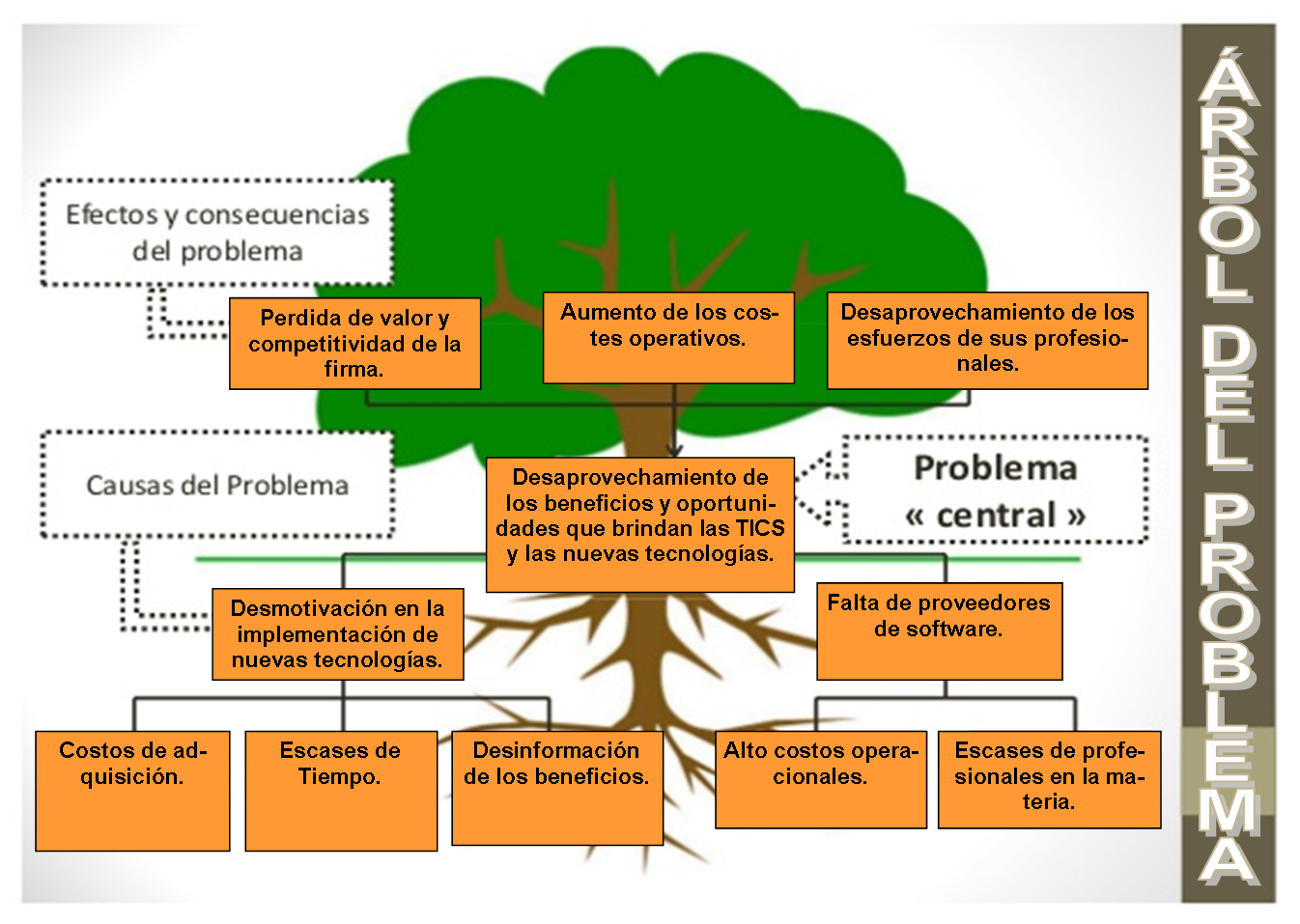
La misma presenta un problema que radica principalmente en el desaprovechamiento de las oportunidades de negocios y beneficios, que actualmente brindan las TICS y las nuevas tecnologías a las empresas, en un mercado cada día más informatizado y competitivo, donde la innovación y la rápida adaptación a las nuevas tendencias, cumplen un papel primordial para el sustento y crecimiento de las mismas.

Este problema viene causado por una serie factores que han propiciado esta situación, como lo son la falta de motivación para implementar nuevas tecnologías, los costos de adquisición, la carencia de tiempo para la implementación y la escases de los materiales necesarios para el mantenimiento y reparación de los equipos de cómputo.

Esto ha traído como consecuencia un aumento significativo de los costes operativos, una mala optimización de los recursos, malas condiciones de los equipos, saturación en la estructura de costos, desaprovechamiento de los esfuerzos de sus profesionales y pérdida de valor y competitiva de la firma.

**Árbol del Problema.**

El árbol del problema es una herramienta visual de análisis que ser utilizada para identificar con precisión al problema objeto de estudio. A través de él se especifican e investigan las causas y los efectos del problema a plantear en el trabajo de investigación, además de destacarse las relaciones entre ellas. A continuación se presenta en el cuadro n°5 el árbol del problema.

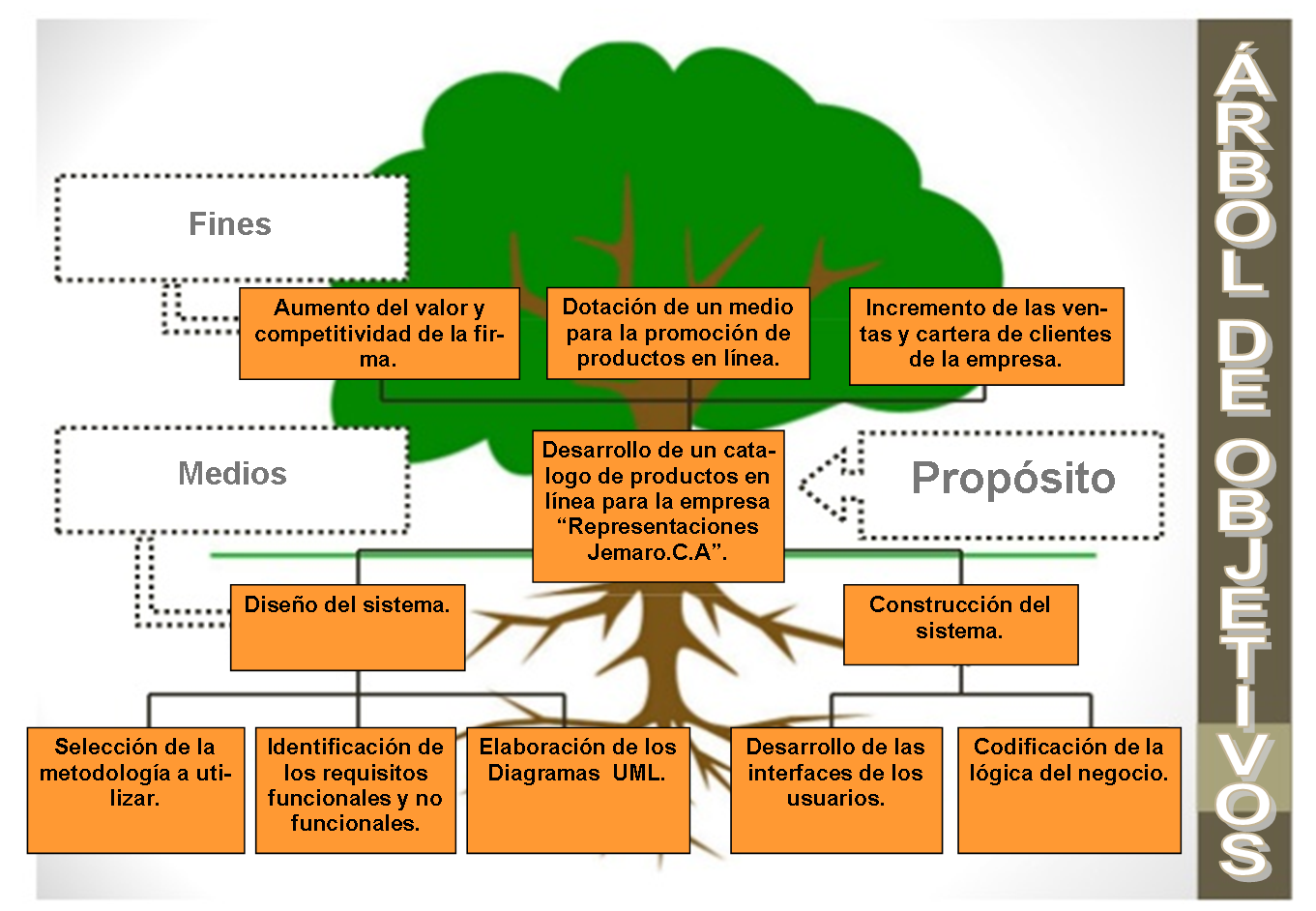


Cuadro n° 5: Árbol del Problema.

Fuente: Elaboración Propia. 2016.

**Árbol de Objetivos.**

El árbol de objetivos es un procedimiento metodológico que permite describir la situación futura que prevalecerá una vez resuelto los problemas, identificar los objetivos por orden de importancia y visualizar en un diagrama las relaciones medios-fines. A continuación se presenta en el cuadro n°6 el árbol de objetivos.

****

Cuadro n° 6: Árbol del Problema.

Fuente: Elaboración Propia. 2016.

**Alternativas de Solución.**

Con la finalidad de solventar la problemática presente en la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”, el equipo de proyecto ofrece la realización de una serie de actividades para solucionar dichos problemas, como los son:

* Elaborar un sistema que permita la promoción y marketing de productos a través de internet.
* Realizar la implantación del sistema desarrollado.
* Capacitar al personal competente con los conocimientos y habilidades necesarias para el óptimo uso del sistema.

**Metodología Diagnostica:**

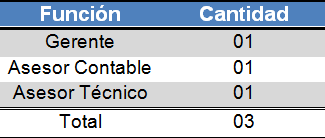
**Población, Muestra o Sujetos del Estudio.**

Se denomina población al conjunto de personas que conviven dentro de una comunidad, provincia, país u otra área geográfica, y que comparten una serie de de características en común.

  Según Tamayo y Tamayo (1997),  “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (P.114).

El marco poblacional sujeto a estudio tiene como principales características: (a) personas altamente involucradas en los procesos de la empresa estudiada, (b) poseen más de tres (03) años laborando en la empresa, (c) poseen conocimientos a cerca de la problemática sujeta a estudio, (d) pueden suministrar datos e información para elaborar el diagnóstico y solucionar el problema planteado, (e) personal que necesita y requiere estrategias para la optimización de las actividades promocionales.

Este marco poblacional abarca las diferentes instancias (Gerencia, Contabilidad, Servicio Técnico) de la empresa “Representaciones Jemaro.C.A", la cual está comprendida por un grupo de tres (03) personas. En el cuadro n° 6 se observa la conformación de la población.



Cuadro n° 7: Población de la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”.

Fuente: Representaciones Jemaro.C.A. (2016).

**Muestra.**

La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) permite estudiar las características de un conjunto poblacional mucho mayor.

Tamayo Y Tamayo (1997), afirma que la muestra ¨es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico¨ (P.38).

Por estar trabajando con una población pequeña, en la presente investigación se tomará como muestra de estudio, a los tres (03) individuos que conforman el cien por ciento (100%) de la población total de la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”, los cuales facilitaron información para el diagnóstico y la elaboración de un producto que de solución al problema planteado.

**Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Efectuar una investigación requiere de una selección adecuada del tema objeto del estudio, de un buen planteamiento de la problemática a solucionar y de la definición del método científico que se utiliza para llevar a cabo dicha investigación. Aunado a esto se requiere de técnicas y herramientas que auxilien al investigador a la realización de su estudio.

Hernández (2006), señala que recolectar información implica tres actividades que se encuentran estrechamente vinculadas entre sí, que son:

* Seleccionar una técnica e instrumento de recolección de los datos.
* Aplicar esa técnica e instrumento para recolectar datos.
* Preparar las observaciones, registros y mediciones obtenidas.

Según Hurtado (2000), las técnicas de recolección de datos son “los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación” (P.427).

Por su parte Sabino (1986), defina a un instrumento de recolección de datos como “cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (P.129).

En otras palabras, las técnicas corresponden a las distintas maneras de obtener los datos que luego de ser procesados, se convertirán en información. Entre estas se tiene: la observación, la encuesta, la entrevista y la discusión grupal, etc. Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para la recolección de datos. Entre estos se tiene: el guion de observación, la lista de cotejo, el cuestionario, la guía de entrevista o guion de entrevista, el guion de discusión grupal, entro otros.

En la realización de este proyecto socio-tecnológico se trabajó con dos tipos de técnicas, las cuales se utilizaron para recabar los datos necesarios sobre institución y sus trabajadores para realizar este proyecto. Estas fueron la observación y la entrevista.

* La observación:

La observación es una técnica que consiste en la utilización de los sentidos para obtener de forma consciente y dirigida, datos que nos proporcionen los elementos e información necesarios para nuestra investigación.

Según Sabino (1992), “la observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente” y agrega: “La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación” (P.111-113).

En este proyecto se aplico la técnica de la observación con el diario de campo como instrumento, para obtener una idea global de las condiciones de la empresa, mediante esta, se pudo apreciar los procesos que se realizan en la misma y los principales problemas presentes.

* Entrevista.

Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, ya que contribuye a la construcción de la realidad promoviendo a la interrelación humana. La entrevista consiste en recabar información en forma verbal, mediante la acción de desarrollar una charla con una o más personas.

Sabino (1992), comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación (P.116).

Por su parte, Galindo (1998), define a la entrevista como “un instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar” (P.277).

Se utilizo la entrevista, con él guion de entrevista como instrumento para la recolección de la información referente a la opinión del gerente sobre el sistema actual de la empresa y medir el grado de interés en para la ejecución del proyecto. El guion de esta entrevista estuvo conformado por un total de seis (06) preguntas, las cuales se presentaran a continuación:

* ¿Posee la empresa una página web?
* ¿Han trabajado con la marketing de productos en línea?
* ¿Cuentan con computadoras? ¿en qué condiciones se encuentran?
* ¿Cómo mantendrían en línea el nuevo sistema?
* ¿Estarían dispuestos a financiar la ejecución del proyecto?
* ¿Qué le ha atraído más del proyecto?

**Análisis y Presentación de la Información.**

A continuación se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de la técnica de entrevista al gerente de la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”, tras pasar por un proceso de análisis, que refleja de la problemática que allí se encuentra presente.

* ¿Posee la empresa una página web?

“No, nunca ha tenido una página web y la verdad sería muy bueno tener una”.

A pesar de que la empresa nunca ha tenido una página web, se aprecia que ha existido el interés por la implementación de una, para darse a conocer y promocionar sus productos atreves de internet.

* ¿Han trabajado con el marketing de productos en línea?

“No, pero desde que inicio la crisis económica se ha estado estudiando esa posibilidad para intentar amortizar la situación”.

La crisis económica por la que pasa el país hace a las empresas buscar alternativas y medios que permitan su subsistencia, “Representaciones Jemaro.C.A” no es la excepción. A través de la presente se aprecia el gran interés por parte de la empresa en la implementación de una plataforma que le permita promocionar sus productos a través de internet para así hacer frente a la grave crisis por la que atraviesa el país.

* ¿Cuentan con computadoras? ¿en qué condiciones se encuentran?

“Hay una computadora donde se maneja el Aclas Manager, pero ha estado dando problemas a la hora de arrancar y se ha puesto lenta, la verdad es que ya ha cumplido su vida útil y estamos por remplazarla”.

La presente, revela la mala condición de los equipos computarizados de la empresa, así como la concientización de la necesidad de remplazar dichos equipos para lograr un mejor desempeño y productividad.

* ¿Cómo mantendrían en línea el nuevo sistema?

“Probablemente se utilizaría el hosting para no tener que dejar una computadora siempre prendida, pero sería cuestión de consultar el precio del servicio”.

La implementación de un sistema web, disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (07) días a la semana requiere de una plataforma física que opere de igual forma. Se puede apreciar que el gerente de empresa está consciente de los costes que incluye la implementación del sistema y que realizaran un estudio para determinar la forma más adecuada de hospedar el sistema web para la empresa.

* ¿Estarían dispuestos a financiar la ejecución del proyecto?

“Si, siempre y cuando no se salga de nuestro presupuesto”.

La carencia de recursos económicos es un limitante para la realización de todo proyecto, este aspecto no será un problema para la realización del proyecto planteado, ya que se puede apreciar la disposición de la empresa a financiar los costes de desarrollo e implementación del mismo.

* ¿Qué le ha atraído más del proyecto?

“Lo que más nos ha llamado la atención en la posibilidad de promocionar nuestros productos en línea para ganar nuevos clientes y aumentar las ventas que han decaído últimamente a raíz de la crisis económica“.

Podemos apreciar como existe un gran interés en la realización del proyecto, por cuanto repercutirá positivamente en el crecimiento de la empresa.

**Estudio de Factibilidades.**

Después de definir la problemática presente y establecer las causas que ameritan una solución, es pertinente realizar un estudio de factibilidad para determinar la infraestructura tecnológica y la capacidad técnica que implica la implantación del sistema en cuestión, así como los costos, beneficios y el grado de aceptación que el proyecto genera en la empresa. Los aspectos tomados en cuenta para este estudio fueron clasificados en cuatro (04) áreas, las cuales se describen a continuación.

* Factibilidad Técnica.

La Factibilidad Técnica consistió en realizar una evaluación de la tecnología existente en la organización, este estudio estuvo destinado a recolectar información sobre los componentes técnicos que posee la organización y la posibilidad de hacer uso de los mismos en el desarrollo e implementación del sistema y de ser necesario, los requerimientos tecnológicos que deben ser adquiridos para dicho fin.

Los resultados arrojaron que el proyecto es factible técnicamente, debido que a pesar de que los equipos de cómputos de la empresa no se encuentran en buenas condiciones, esta propuso realizar las compras de las piezas necesarias, para que el equipo de proyecto realice el mantenimiento y modernización de los equipos de la empresa.

Con respecto de las herramientas necesarias para la realización de esta labor, también se cuenta con la mayoría de ellas como lo son un set de destornilladores, pasta térmica, brochas, CD de los sistemas operativos, antivirus, utilidades y herramientas del sistema. Mientras los que no se disponen, como un soplador, serán generados en el tiempo que sean necesarios.

* Factibilidad Operativa.

La Factibilidad Operativa permite predecir, si se pondrá en marcha el sistema, aprovechando los beneficios que ofrece, a todos los usuarios involucrados con el mismo, ya sean los que interactúan en forma directa con este, como también aquellos que reciben información producida por el sistema. Por otra parte, el correcto funcionamiento del sistema en cuestión, siempre estará supeditado a la capacidad de los encargados de dicha tarea.

En cuanto a la factibilidad operativa, el proyecto es factible, ya que la gerencia de la empresa está dispuesta e interesada en la implementación de una catalogo de productos en línea, que permita la promoción de sus mercancías.

A pesar de que el proyecto cuenta con el apoyo del personal involucrado con la implementación del sistema propuesto, no obstante se requiere de una capacitación, ya que hay apertura al cambio pero no hay conocimientos precisos para operar el sistema.

Con respecto a la capacitación de los operadores, el proyecto también es factible, para este fin se llevara a cabo un curso intensivo en la utilización de una manera ágil y precisa del sistema, siendo la realización de esta tarea, atribuida a los integrantes que conforman el proyecto.

* Factibilidad Psicosocial

Para evaluar la factibilidad psicosocial del proyecto se hizo énfasis en el impacto social del mismo y la aceptación que tenia.

Desde el punto de vista de la Factibilidad Psicosocial se concluye que el proyecto es factible, por cuanto se puede observar que el personal de la empresa “Representaciones Jemaro.C.A” tiene un gran interés en la realización del proyecto y apoya la ejecución del mismo.

* Factibilidad Económica.

En cuanto a la factibilidad económica, se concluye que el proyecto es factible, porque a pesar de que el equipo de proyecto no cuenta con los recursos necesarios para la ejecución del proyecto, la empresa “Representaciones Jemaro.C.A” está dispuesta a apoyar e invertir en el desarrollo e implementación del sistema.

**Objetivos del Proyecto:**

**Objetivo General.**

Desarrollar un catalogo de productos en línea para la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”en la ciudad de Carúpano, municipio Bermúdez, estado sucre.

**Objetivos Específicos.**

* Definir el dominio de la aplicación, su alcance y el flujo de información.
* Identificar los procesos y los requerimientos del sistema para su posterior análisis y estudio.
* Diseñar la arquitectura de funcionamiento del sistema y las interfaces, bajo un ambiente amigable y de fácil manejo.
* Construir la versión funcional del sistema bajo un patrón Modelo-Vista-Controlador (MVC), que permita su mantenimiento y ampliación futura.
* Implementar el sistema desarrollado, a la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”.

**Justificación e Importancia del Proyecto.**

En la actualidad la apertura de muchas empresas al mundo digital ha provocado un cambio drástico en el modo de gestionar estas compañías, así como en su forma de relacionarse con los clientes. Por ello, las empresas tienen la necesidad de aplicar innovaciones tecnológicas que permitan mejorar su modelo de negocio en un mercado que es cada día más competitivo.

La realización de este proyecto es importante, porque contribuye significativamente al desarrollo y crecimiento de la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”, ya que abre las puertas al marketing en línea mediante la implementación de un sistema de catálogos de productos, permitiendo a la firma darse a conocer e impulsando así, las ventas y los ingresos generados por la misma.

**Alcances del Proyecto.**

Este proyecto contempla el desarrollo de un catalogo de productos en línea para la empresa “Representaciones Jemaro.C.A”. Con dicho sistema, se busca expandir las fronteras de la empresa e impulsar el crecimiento de la firma. En aspectos específicos el sistema contempla las siguientes características:

* Modulo de presentación: en este se realiza la presentación de la empresa, su misión, visión, valores, ubicación y contactos.
* Modulo de promoción: este modulo está destinado a promocionar los productos de la empresa a los clientes.
* Modulo de productos: aquí el administrador realizara la carga de los productos a promocionar.
* Modulo de vehículo: en este se realizara el registro de los vehículos asociados a los productos que ofrece la empresa.
* Modulo de usuarios: aquí se administran los usuarios que pueden acceder al sistema.
* Modulo de configuración: este apartado está destinado para que el administrador realice las configuraciones básicas del sistema.
* Modulo de ayuda: en este se dispondrá la documentación sobre el sistema.