



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO – NOVIEMBRE 2021

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO (A) EN
SISTEMAS**

TEMA:

**ESTUDIO TÉCNICO PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA QUE
PERMITA CONTROLAR EL SERVICIO DE PEDIDOS Y ENTREGAS DE
BEBIDAS, PARA LA DISTRIBUIDORA “BIG DANIEL”, UBICADA EN EL
SECTOR LA CHORRERA, EN LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

EGRESADO (A):

ALEX BAQUERIZO SARCOS

TUTOR:

ING. ALCOSER CANTUÑA FABIAN EDUARDO

AÑO 2021

RESUMEN

El presente caso de estudio tiene como finalidad el desarrollo de un sistema de control de servicio de pedidos y entregas de bebidas, para la distribuidora “Big Daniel”, ubicada en el sector La Chorrera, en la ciudad de Babahoyo, el cual tiene como objetivo agilizar los procesos que se realizan manualmente de manera diaria y con inconvenientes, este sistema ayudará a que estos procesos sean más eficientes y con mayor seguridad de la información que se pueda recaudar, ya sea de los trabajadores o el personal en general que laboran en esta distribuidora.

El sistema que se empleará en esta distribuidora obtendrá menos pérdida de productos y dinero, también podrá generar confianza hacia los clientes a los que se les distribuye ya que de una manera computarizada hay manera de saber las fechas de entrega de productos y los pedidos del mismo con el personal encargado del mismo, tanto así que es una manera de agendar los pedidos que se generan hacia la distribuidora para hacer sus respectivas entregas con los productos que solicitan los clientes de una manera segura.

Palabras claves

Estudio técnico, sistemas, pedidos, entregas

ABSTRACT

The purpose of this case study is to develop a beverage order and delivery service control system for the distributor "Big Daniel", located in the La Chorrera sector, in the city of Babahoyo, which aims to streamline the processes that are carried out manually on a daily basis and with inconveniences, this system will help these processes to be more efficient and with greater security of the information that can be collected, either from the workers or the staff in general who work in this distributor.

The system that will be used in this distributor will obtain less loss of products and money, it will also be able to generate trust towards the customers to whom it is distributed since in a computerized way there is a way to know the delivery dates of products and the orders thereof with the personnel in charge of it, so much so that it is a way to schedule the orders that are generated to the distributor to make their respective deliveries with the products that customers request in a safe way.

Keywords

Technical study, systems, orders, deliveries

Introducción

Las investigaciones realizadas en la distribuidora “Big Daniel” ubicada en el sector La Chorrera en la ciudad de Babahoyo nos lleva a realizar un estudio técnico, la distribuidora necesita tener en orden los procesos que se realizan a diario por medio de los transportes que son los camiones de distribución solo llevan un tipo de factura generada por el local pero es una simple hoja impresa y se llena a mano, la cual no es seguro y muy poco confiable, entonces se requiere una investigación a fondo para obtener los procesos adecuados para mejorar su rendimiento.

Esta distribuidora ha tenido pérdidas de clientes, productos y trabajadores, no posee un sistema de control y que según el jefe no es necesario, no se dan cuenta que pierden en sus productos por falta de información, entonces se propone como opción tener una base de datos que genere y guarde información de todo el personal y el de los productos que entran de la fábrica general a la distribuidora y la salida del mismo producto a los pequeños comerciantes que requieren o se benefician del servicio que estos ofrecen, a más de obtener una seguridad de datos de toda la distribuidora, también tener una constancia de los pedidos y las entregas que se realizan a los diferentes puntos donde se encuentran ubicados los clientes.

Esto ayudará mucho al proveedor ya que no solo cuenta con personal directo sino que requiere personal alterno al momento de las descargas del producto proveniente de la fábrica general, entonces los trabajadores alternos no se registran en alguna base de datos sino que lo hacen como trabajador temporal, en este caso hay veces que se pierde el producto por una media distracción, siendo así entonces se procederá a realizar una vinculación de datos donde se ingresen a los trabajadores temporales para que así los

trabajadores directos de la distribuidora obtengan los productos pedidos por los clientes y realizar su respectiva entrega.

La metodología información necesaria que se utilizó nos ayudó a obtener mucha para el estudio técnico, con el método cualitativo recolectaremos datos importantes y referentes a la distribuidora con todo el personal de trabajo para el desarrollo de un sistema de control y con una investigación experimental se obtendrá todos los procesos que se realizan dentro de la distribuidora. La línea de investigación Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación; y la sub línea es Redes y tecnologías inteligentes de software y hardware.

Mediante la encuesta que se realizó nos dimos cuenta que los pedidos que realiza el cliente hacia la distribuidora sí sean obtenidos por los trabajadores ya que ellos son los únicos que saben cómo son sus clientes al momento del servicio que se les brinda, si el gerente de la distribuidora se encarga de obtener los pedidos de los clientes debería estar en cada uno de los puntos de entrega y eso no es favorable porque él debe estar pendiente cuando se hace un pedido, también obtuvimos sugerencias por parte de los clientes para que la distribuidora mejore un poco el servicio y pueda ser recomendable a otros clientes.

Desarrollo

De acuerdo a la investigación que se realizó se obtuvo conocimiento que la distribuidora tiene pérdidas de productos ya sea por fecha de caducidad y por extracción de productos, por eso la distribuidora no genera los ingresos que se hacen a diario por las ventas bajas, para ello es necesario un control de productos de fábrica tanto como los que ingresan y los que salen sean totalmente notificados. También existe una acumulación de pedidos ya que los distribuidores de productos toman el pedido y se olvidan de entregar por ciertas condiciones, esto genera desconfianza del distribuidor con el cliente y a su vez la pérdida del cliente mismo. Cabe recalcar que los pedidos son hechos a mano pero con la pérdida del mismo no se pueden generar las entregas a los clientes, entonces no se estaría dando un buen servicio.

Los distribuidores cuando realizan los pedidos a veces generan una factura falsa y extraen productos no facturados ni pedidos, entonces se pierden por no ser vendidos a favor de la distribuidora, entonces generar facturas a mano no es una recomendación ya que el producto que se brinda es totalmente líquido y la factura que se realiza podría dañarse antes de ser notificada por el jefe para realizar la entrega del pedido con éxito. Si un producto caducado llega a manos de un cliente generará una pérdida del cliente, pérdida de confianza y un mal servicio porque se eliminarían clientes.

Es necesario buscar trabajadores temporales para la descarga del producto aunque por falta de dinero la distribuidora no rinde como para pagar a trabajadores de afuera para la descarga de los productos, pero igual el jefe ayuda en el trabajo como personal de experiencia y los trabajadores temporales.

La investigación experimental es la alteración de una variable experimental (o varias) para determinar las causas o efectos que puede provocar. Se debe gestionar en un

ambiente estrictamente vigilado por la persona que realiza el experimento. (Rodríguez, 2020).

La investigación que se realizó fue experimental para obtener toda la información de todos los procesos que se realizan dentro de la distribuidora tuvimos que tomar una experiencia como trabajador, en vista de que era algo forzoso se puso mucho empeño en el mismo y con el pasar del tiempo llegaron muchas ideas para el desarrollo de un sistema de control de servicios.

Se analizó cada uno de los procesos que se realiza dentro del trabajo con cada uno de los detalles hasta los más específicos desde los errores más grandes hasta el más mínimo para trabajar en ellos con el desarrollo del sistema de control. A su vez se realizará un estudio de los transportes con el medio de comunicación que tienen los trabajadores con el jefe y los clientes, la forma de tomar pedidos, la forma de dar a conocer el producto a vender con productos nuevos que salen al comercio, las promociones que la distribuidora puede ofrecer al cliente y ser recomendado a más personas que quieran obtener el servicio y el cliente pudo opinar sobre los cambios que debería realizar la distribuidora para obtener más ingresos.

La investigación cualitativa es un conjunto de métodos de investigación basados en la observación que se utiliza para comprender en profundidad un fenómeno sin utilizar datos numéricos para ello. Este tipo de investigación se centra en preguntas como por qué ocurre algo, con qué frecuencia, y qué consecuencias tiene. (Puerta, 2020)

El método cualitativo ayudó a obtener información referente al tema para realizar un proceso en especial como lo es un estudio técnico para el desarrollo de un sistema de control de servicios, no lo consideremos error a un proceso que no genere una mejora sino que hay que darle una solución, ya sea en el tema del transporte donde un camión hará el

reparto de los productos a los clientes en cada uno de sus puntos de entrega y de los que se pondrán a cargo del camión, uno que sepa conducir y otro que se encargue de entregar los pedidos y de coger el próximo pedido del cliente, promocionando productos nuevos.

De acuerdo a los datos positivos por parte de la investigación pues se organizará por partes, cada uno de los procesos tiene un detalle específico el cual debería ser bien tratado para su mejor rendimiento con resultados a favor. Las funciones que realizan los trabajadores de entrega tienen una conexión con la función del jefe, ya que mediante los pedidos que envían los clientes el jefe debe asegurar que el producto se encuentre estable y listo para su entrega, de no ser así el jefe deberá verificar todos los productos y hacer un pedido en general a la fábrica para hacer un solo pedido con el resto de productos que falten.

El trabajo que realizan los trabajadores temporales deberán estar registrados o nombrados como trabajadores precisamente en descargas del producto al momento de llegar el pedido de la fábrica, se le generará un pago fijo por el trabajo que realizan y el pues será variado dependiendo el grupo que se agregue al momento del trabajo, la mayoría deben tener la capacidad para realizar ese trabajo para no tener problemas del mismo.

La encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos serán procesados con métodos estadísticos. Las encuestas son entonces una herramienta para conocer las características de un grupo de personas. Puede tratarse de variables económicas, como el nivel de ingresos (cuantitativa), o de otro tipo, como las preferencias políticas. (Westreicher, 2020)

Según la encuesta que se utilizó se obtuvo la información necesaria para ver el desfase de ciertos procesos que no cumplen la función necesaria, entonces analizando los datos se

originó una idea de mejoramiento para el buen funcionamiento, con preguntas hacia cada uno de las personas que integran la distribuidora tales como los jefes y a su vez los empleados cada uno dio un dato a conocer y cierta opinión del mismo para mejorar la función que realiza.

Desde el punto de vista del jefe todos los procesos necesitan una mejora, los distribuidores del producto hay veces que no tienen experiencia pero necesitan el trabajo pero no cuentan con un tipo de capacitación para que pueda cumplir con su rol de trabajador, lo cual se requiere pedir un tipo de curso de conducción aunque antes de tener el puesto de trabajo se debió especificar lo que se requería para obtener el trabajo.

El acompañante del distribuidor deberá mejorar el conocimiento como tomar nota sobre los pedidos que genere el cliente, también poder promocionar algún producto nuevo al cliente, entonces se requiere realizar un tipo de capacitación para tener el conocimiento claro y preciso.

Al momento de recibir el producto de la fábrica el jefe deberá tener una factura de lo que ha llegado y lo que haya pedido porque a veces sabe venir productos de más que han sido facturados pero no han sido pedidos, una forma de resolver este proceso es que se aplique una clase de oficio donde verifique que ciertos productos no han sido pedidos y llegan a la distribuidora para que no surja esa clase de inconvenientes debemos aplicar la solicitud apropiada.

Si para los trabajadores que se encargan de las descargas del producto en la distribuidora no están aptos para el trabajo pues se decidió tomar una técnica que solo personal con buen estado físico trabaje pero con algo de experiencia aunque no tenga mucha ciencia el trabajo pero se requiere mucha fuerza, conocimiento y agilidad.

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Para profundizar esta investigación de manera organizada debemos conocer sobre los principales significados vinculados a la misma y para poder evaluar sobre el desarrollo de un sistema de control de servicios y saber si es viable se tiene que analizar con más detalles la factibilidad para emplear el sistema de control a ser ejecutado.

FACTIBILIDAD TÉCNICA

En cierta parte en una factibilidad técnica son necesarios elementos para realizar un tipo de plan que se empleará en un proyecto en sí, donde se pueden utilizar equipos de cómputo donde realizará o implementará dicho sistema, muy aparte de los equipos de desarrollo hechos por grupos de trabajo.

Al momento de presentar un estudio con los requisitos obtenidos para el desarrollo de un sistema de control de servicios, las actividades a realizar y los resultados que se quieran obtener en dicho plan a realizar.

Con la investigación realizada se obtuvo como resultado que no cuenta con ningún equipo informático pero el jefe de la distribuidora si cuenta con una computadora de escritorio propia la cual se podrá utilizar para el desarrollo del sistema de control de servicios de entrega y pedidos, se detallan las características que tiene la PC:

Características del Hardware:

PC	Dell
MEMORIA RAM	8 GB.
PROCESADOR	Intel Core i5 2.5GHz
DISCO DURO	500 GB 2.5

Tabla 1: Recursos disponibles de hardware Creado por: Alex Baquerizo

Software:

SISTEMA OPERATIVO	WINDOWS 10
APLICACIONES	MICROSOFT OFFICE
INFORMÁTICAS	SEGURIDAD ESETNOD32

Tabla 2: Software para la implementación del sistema Creado por: Alex Baquerizo

FACTIBILIDAD OPERATIVA

La factibilidad operativa es imprescindible tanto en empresas que fabriquen productos, como en aquellas que prestan servicios. En las primeras la utilidad es clara, cualquier proceso productivo debe ser factible, es decir, realizable. (Arias, 2020).

La factibilidad operativa depende de los recursos humanos que forman parte de la organización. Dado que son los que deben efectuar todas las actividades en los diferentes procesos del sistema para cumplir con los objetivos propuestos. Claramente se debe evaluar si cuentan con los requisitos necesarios para llevar a buen término el proyecto. (Quiroa, 2020)

Este sistema será manejado por un personal autorizado que cuente con un conocimiento del sistema a utilizar para el desarrollo del mismo, serán capacitados para que los errores sean mínimos en la ejecución, una de las ventajas es que el personal con el que cuenta la distribuidora en su mayoría son jóvenes están con los conocimientos actualizados para el uso de herramientas de computo necesarios para el desarrollo del sistema de control de servicios.

CARGO	CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL
ANALISTA EN SISTEMA	Es el encargado de investigar el problema y de accionar las propuestas específicas para la evolución o reemplazo de sistemas y a su vez supervisa la implementación lo cual ayudara a la empresa a trabajar de forma más rápida y eficiente.
INGENIERO EN SISTEMAS	El Ingeniero en Sistema se encargará del diseño, desarrollo, aplicación y mantenimiento de sistemas informático.
CAPACITADOR	El Capacitador permite descubrir y proyectar el potencial de cada persona a través de la información que comparte, brindando herramientas que las personas pongan en práctica día a día para su desarrollo y el de la empresa que representen.
EL ADMINISTRADOR	Es el profesional que tiene los conocimientos necesarios para la toma de decisiones, tanto en el área de contabilidad, como en ventas, finanzas, compras y control administrativo de la empresa, el cual se encargara de ingresar información al sistema, llevar el control de la base de datos del mismo.

Tabla 3: Recursos humanos para el desarrollo del sistema Creado por: Alex Baquerizo

FACTIBILIDAD ECONÓMICA

En esta factibilidad se debe contar con el hardware necesario para el desarrollo de los procesos del proyecto a realizar, a más de los equipos tecnológicos debemos tener en cuenta de nuestros programas a utilizar, de preferencia que sean softwares libres.

Se basa en el ingreso y los costos de un proyecto al momento de ser desarrollado con esfuerzo para al final saber si funciona o no, o a su vez tener la posibilidad de poder completarlo o mejorarlo para su funcionamiento.

Costo-Beneficio

Costos del sistema inicial	Valor
Determinación de los requerimientos	\$ 200.00
Controlador de la base de datos MYSQL	GRATIS
JAVA – NETBEANS IDE 8.2	GRATIS
Costos de equipos tecnológicos:	
Impresora Epson L210	\$ 250.00
Costos operacionales:	
Instalación de dispositivos	\$ 100.00
Costo del personal de desarrollo:	
Ingeniero en Sistemas	\$ 700.00
Analista en Sistemas	\$ 500.00
Capacitador	\$100.00
Total de costos:	\$ 1850.00

Tabla 4: Valores para el desarrollo del sistema Creado por: Alex Baquerizo

Según los estudios de factibilidad este sistema se podrá desarrollar, ya que el jefe de la distribuidora está de acuerdo y cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo y cuenta con el equipo necesario para la implementación del sistema de control de servicios.

Análisis de requerimientos.

En lo mencionado anteriormente se detalló cada uno de los estudios de factibilidad, entonces entramos a un análisis de requerimientos para tener conocimiento de cuanta posibilidad existe de realizar el proyecto o no generando el plan de mejora.

Se va a realizar en la Distribuidora “Big Daniel” del sector La Chorrera, el presente desarrollo de un sistema de servicios presenta una importancia en que se necesita un sin número de procesos que ayudarán a la resolución de problemas, tales como son la de los distribuidores según el servicio que brinda la distribuidora.

De manera que este proyecto se enfoca en que los procesos que se realizan deben ir acorde a una buena distribución del producto que ofrece, para poder agilizar y tener un control actualizado de los productos que se encuentran en la bodega de la distribuidora y así brindar un mejor servicio al cliente.

Requerimientos a establecer.

Tendremos diversos métodos generales de la investigación de cada uno de los puntos. En el caso del análisis de requerimiento se aplica los principios y métodos de la ingeniería del software.

Sus características principales son:

- Factible
- Realizable
- Confiable

Justificación del requerimiento a satisfacer.

Se desarrolla porque no llevan un control de los pedidos que realizan los clientes hacia los distribuidores y en sí llegan a manos del Gerente, el cual es el que da el producto hacia los distribuidores para que realicen la entrega hacia los clientes y brindar un buen servicio.

No cuentan con un tipo de verificación del producto entregado a más de solo traer el dinero de la entrega sin tener en cuenta de los productos que llevan de manera que sean promocionados hacia los clientes.

Se realiza para llevar un control adecuado de los productos y procesos de la distribuidora que se va a beneficiar tanto el gerente de la misma como los clientes y los distribuidores, ya que su proceso va a ser de una forma más sociable, sencilla y satisfactoria para los clientes y empleados.

Con la encuesta realizada a los distribuidores que son los puntos de información tanto de la distribuidora como la de los clientes se elaboró los siguientes requerimientos del software, hardware, funcionalidades de la distribución y de calidad.

Requerimientos de software

- Sistema operativo de Windows 10.
- Paquete Microsoft Office

Requerimientos de Hardware

- Memoria RAM 8 Gb.
- Procesador i5.

Requerimientos funcionales

- El plan de mejora debe validar los datos del personal.
- El plan de mejora debe almacenar datos del cliente.
- El plan de mejora debe permitir agregar productos nuevos hacia la distribuidora.
- El plan de mejora debe eliminar productos que no tengan salida al mercado.
- El plan de mejora debe generar documento PDF para las facturas de los productos que salen de la distribuidora.

Requerimientos no funcionales

- La base de datos debe funcionar correctamente.
- La base de datos debe mostrar las actualizaciones que se hacen de los productos

Requerimientos de calidad

- Debe ser fácil de manejar.
- Debe registrar datos, modificarlos y eliminarlos.

- Debe tener una buena funcionalidad.

Diagrama de Caso de Uso

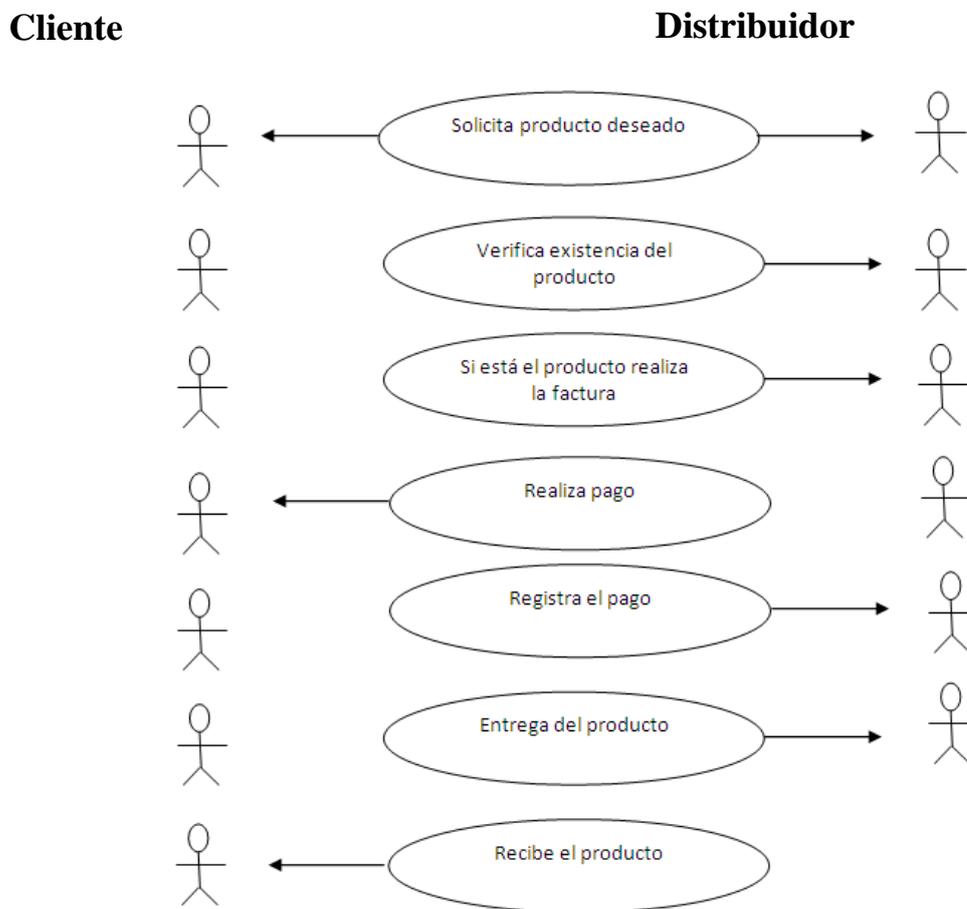


Grafico 1: Caso de uso Creado por: Alex Baquerizo

Diagrama de Secuencia

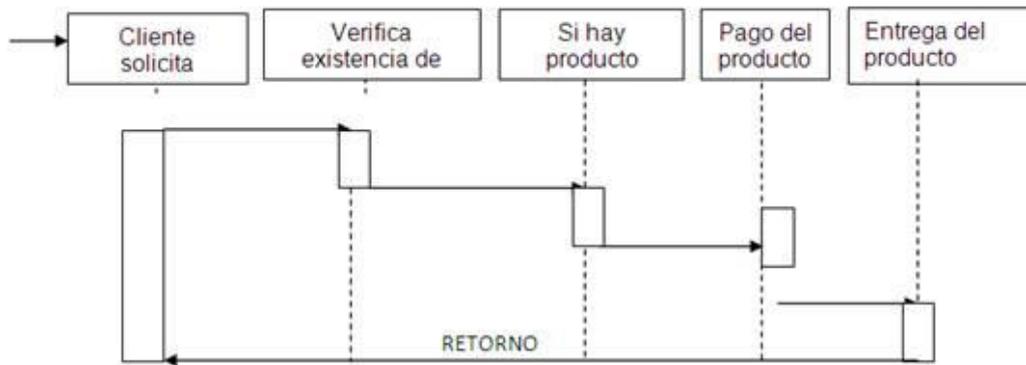


Grafico 2: Diagrama de secuencia Creado por: Alex Baquerizo

Diagrama de estado:

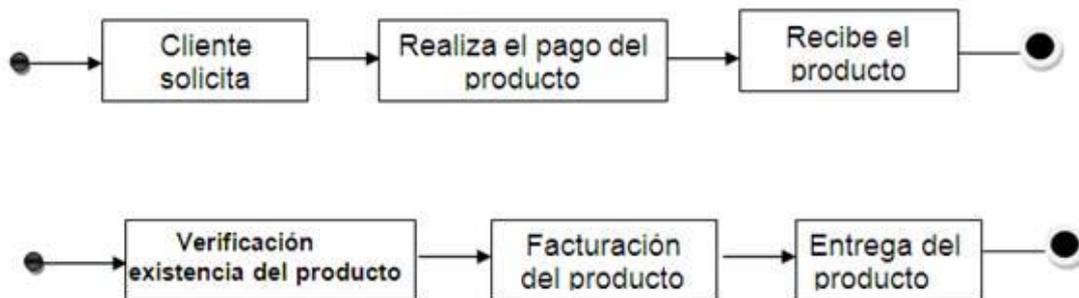


Grafico 3: Diagrama de estado Creado por: Alex Baquerizo

Conclusiones

- La distribuidora cuenta con una computadora de escritorio, la cual se podrá utilizar para el desarrollo del sistema de control de servicios de entrega y pedidos, siendo así que el ingeniero en sistemas y el analista podrán trabajar en ese equipo realizando los procesos requeridos.
- De acuerdo al gerente y a las encuestas realizadas se necesitan mejorar los procesos de los pedidos y entregas de los productos, entonces de esta manera hacer que los distribuidores que brindan los servicios a los clientes den una confianza favorable para que así los clientes tengan un buen concepto de la distribuidora en general y mejore la calidad de atención hacia los clientes.
- Un sistema puede hacer que los trabajadores de la distribuidora se resistan a él, como consecuencias que pueden ser reemplazados en sus trabajos, entonces con una capacitación adecuada se puede mejorar el tipo de trabajo que se realiza y no tener inconvenientes.
- Con el estudio de factibilidad este sistema se podrá desarrollar, ya que el jefe de la distribuidora está de acuerdo y cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo y cuenta con el equipo necesario para la implementación del sistema de control de servicios.

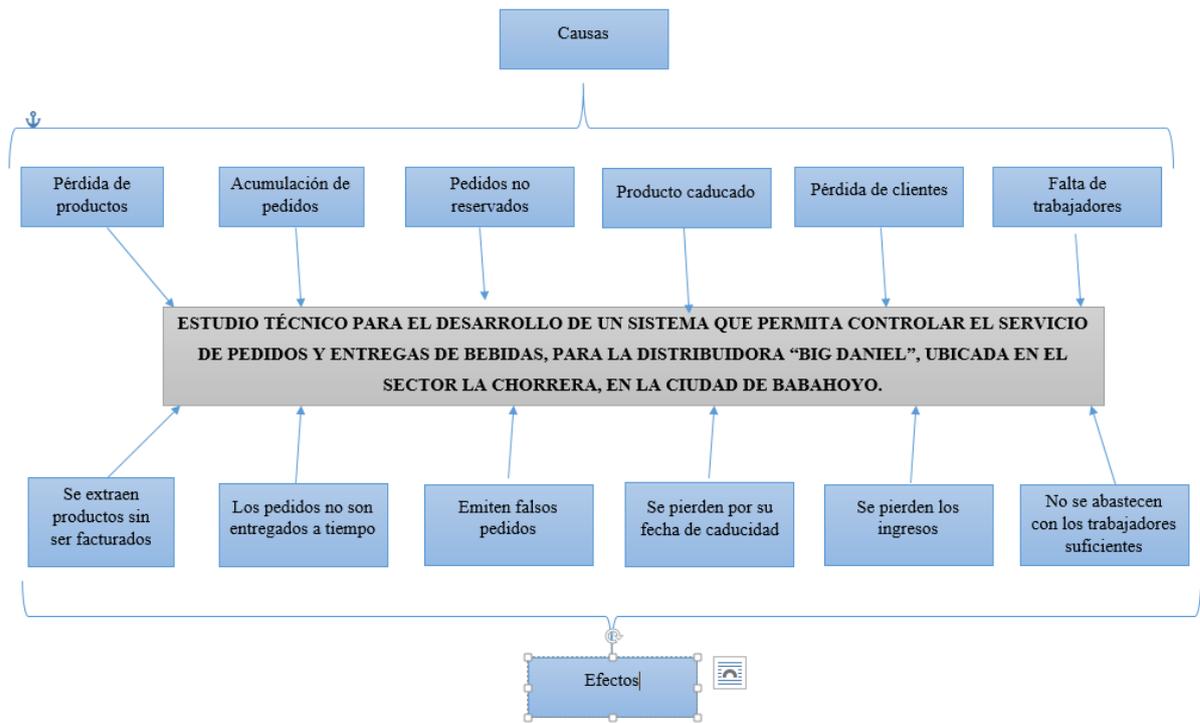
Referencias

- Arias, E. R. (12 de 09 de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/factibilidad-tecnica.html>
- Arias, E. R. (19 de Septiembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/factibilidad-operativa.html#:~:text=La%20factibilidad%20operativa%20consiste%20en,realizaci%C3%B3n%20de%20un%20proyecto%20econ%C3%B3mico>.
- Hernández, A. (07 de 05 de 2020). *webconsultas*. Obtenido de webconsultas: <https://www.webconsultas.com/dieta-y-nutricion/higiene-alimentaria/por-que-quieren-cambiar-la-fecha-de-caducidad-11531>
- Méndez, D. (04 de 10 de 2019). *Economía simple.net*. Obtenido de Economía simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/distribuidor>
- Ortiz, J. (29 de Febrero de 2011). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria/>
- Pérez, J. (2014). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de: <https://definicion.de/companero/>
- Puerta, A. R. (04 de Marzo de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-cualitativa/>
- Rodríguez, D. (08 de Abril de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-experimental/>.
- Varela, J. (08 de 04 de 2012). *Slideshare*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/JuliaVarelaPoblete1/medidas-transporte-de-bebidas-12317746>
- Westreicher, G. (23 de Febrero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

ANEXOS

Anexo 1

Árbol de problemas



Encuesta

Estudio Técnico para el desarrollo de un sistema que permita controlar el servicio de pedidos y entregas de bebidas, para la distribuidora “Big Daniel”, ubicada en el sector La Chorrera, en la ciudad de Babahoyo.

1. ¿Está de acuerdo que los mismos trabajadores obtengan los pedidos que hacen los clientes hacia la distribuidora?

Sí No

2. ¿Si el pedido que usted realiza viene con productos que usted no pidió, usted lo devolvería?

Sí No

3. ¿Tiene algún tipo de seguridad en las entregas de productos a los clientes en los diferentes puntos de trabajo?

Sí No

4. ¿Utilizan las medidas necesarias para prevenir el virus (covid-19) cuando realizan las entregas a los clientes?

Sí No

5. ¿Los clientes se sienten satisfechos con el servicio que brinda la distribuidora desde sus trabajadores de distribución?

Sí No

6. ¿De qué calidad piensa usted que es el producto que brinda a sus clientes?

Muy Buena

Buena

Mala

7. ¿Cada que tiempo ha recibido algún tipo de promoción de los productos que le ofrecen para su venta?

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

8. ¿La distribuidora realiza un tipo de seguridad de información del cliente?

Sí No

9. ¿A tenido algún inconveniente al momento de recibir el servicio que brinda la distribuidora?

Sí No

10. ¿El trabajador ha tenido la oportunidad del cambio de un producto caducado?

Siempre

A veces

Nunca

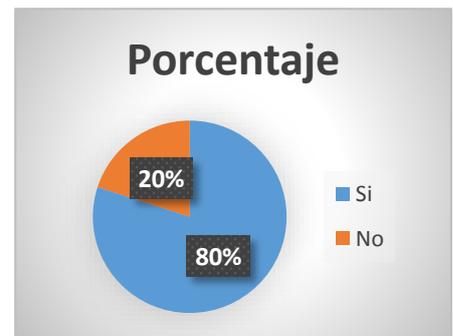
ANEXO 3:

Análisis de los resultados de la encuesta

Estudio Técnico para el desarrollo de un sistema que permita controlar el servicio de pedidos y entregas de bebidas, para la distribuidora “Big Daniel”, ubicada en el sector La Chorrera, en la ciudad de Babahoyo.

1. ¿Está de acuerdo que los mismos trabajadores obtengan los pedidos que hacen los clientes hacia la distribuidora?

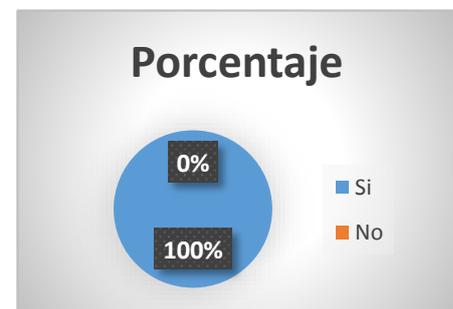
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%



Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada al personal de la distribuidora, el 80% de los encuestados dijo que si están de acuerdo con que obtengan los pedidos y un 20% dieron una respuesta negativa.

2. ¿Si el pedido que usted realiza viene con productos que usted no pidió, usted lo devolvería?

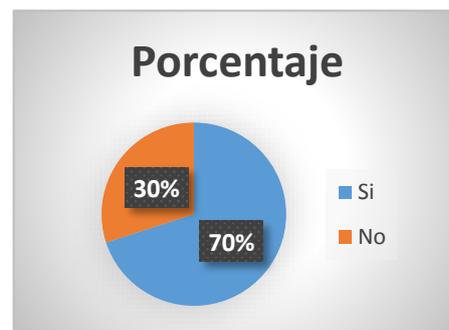
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%



Análisis: Mediante la encuesta realizada un 100% respondió que devolvería el producto no pedido por eso le causaría problemas.

3. ¿Tiene algún tipo de seguridad en las entregas de productos a los clientes en los diferentes puntos de trabajo?

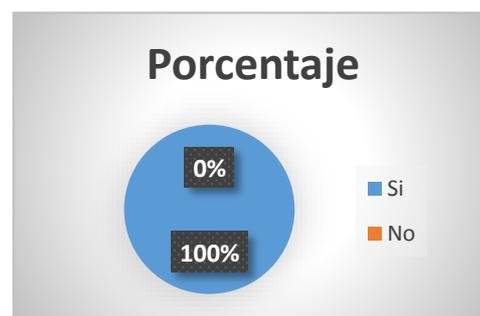
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	20%
Total	10	100%



Análisis: Encuesta realizada un 70% respondió que sí cuentan con un tipo de seguridad en sus entregas del producto y un 30% respondió que no.

4. ¿Utilizan las medidas necesarias para prevenir el virus (covid-19) cuando realizan las entregas a los clientes?

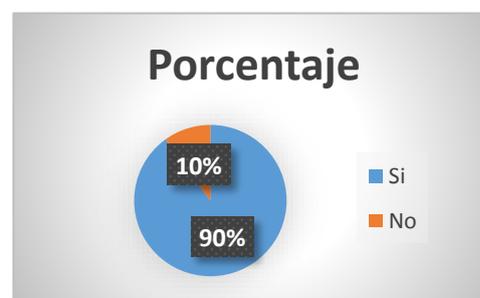
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%



Análisis: Con los resultados de la encuesta el 100% de los encuestados dijo que si contaban con las medidas necesarias para prevenir el virus mediante sus entregas del producto.

5. ¿Los clientes se sienten satisfechos con el servicio que brinda la distribuidora desde sus trabajadores de distribución?

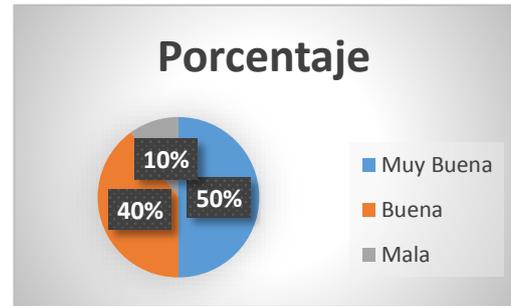
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%



Análisis: Un 90% dijo que los clientes si se sienten satisfechos con el servicio que brinda la distribuidora mediante sus distribuidores y el 10% dijeron que debían mejorarlo

6. ¿De qué calidad piensa usted que es el producto que brinda a sus clientes?

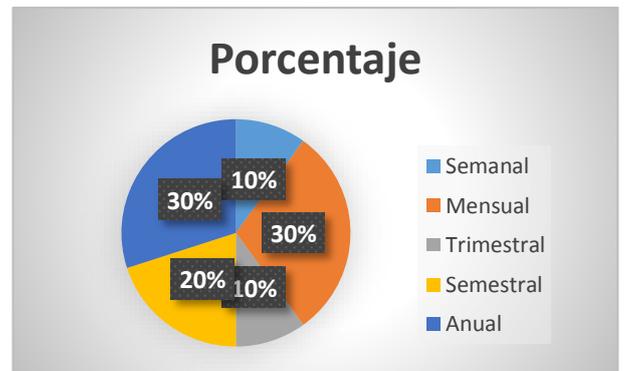
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	5	50%
Buena	4	40%
Mala	1	10%
Total	10	100%



Análisis: Con los resultados obtenidos de la encuesta se supo que el 50% dice que el producto que brinda es muy buena, el 40% dice que es de una calidad buena o media y el 10% nos dice que uno de sus productos es de mala calidad.

7. ¿Cada que tiempo ha recibido algún tipo de promoción de los productos que le ofrecen para su venta?

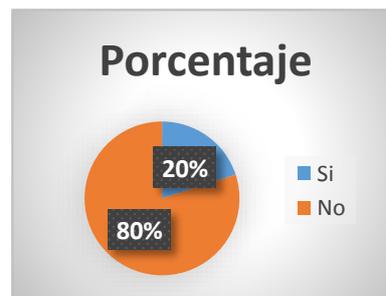
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	1	10%
Mensual	3	30%
Trimestral	1	10%
Semestral	2	20%
Anual	3	30%
Total	10	100%



Análisis: Este resultado da valores variados sobre algún tipo de promoción del producto donde el 10% dice que recibe una promoción semanal, el 30% lo reciben mensualmente, el 10% trimestral, el 20% Semestral y un 30% de manera anual, esto se debe a cada uno de los productos que llega a vender el distribuidor a los clientes.

8. ¿La distribuidora realiza un tipo de seguridad de información del cliente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%



Análisis: La tiene un 20% dice que si pero un 80% dice que no siente seguridad de sus datos y que deberían mejorar.

9. ¿A tenido algún inconveniente al momento de recibir el servicio que brinda la distribuidora?

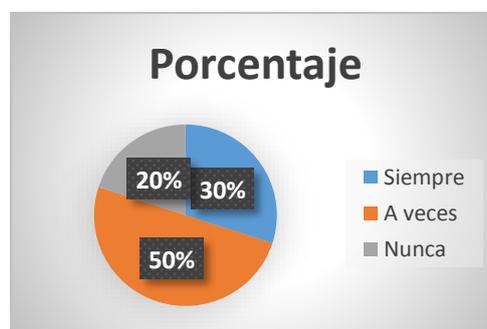
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	10%
No	9	90%
Total	10	100%



Análisis: Esta pregunta deja como resultado que un 90% no ha tenido inconvenientes con los productos y el 10% dice que si mediante algún producto nuevo.

10. ¿El trabajador ha tenido la oportunidad del cambio de un producto caducado?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	30%
A veces	5	50%
Nunca	2	20%
Total	10	100%



Análisis: Mediante la encuesta realizada se obtuvo que el 30% de los encuestados dice que siempre tiene la oportunidad de cambiar un producto caducado, el 50% solo a veces se les puede dar el cambio y un 20% nos dice que no tiene esa oportunidad.

ANEXO 4:

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 08 / Septiembre / 2021

Magister Gina Carrasco Echeverría.

**DECANA DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA
DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO.**

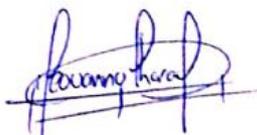
**Av. Universitaria K2 ^{1/2} vía Montalvo Tel:
(05) 2572024**

De mis consideraciones:

YO, DALTON GEOVANNY CHORA GARCÍA con número de identidad 1205557539, Gerente Propietario de la distribuidora “Big Daniel”, por medio del presente autorizo al Sr. ALEX EDUARDO BAQUERIZO SARCOS, el uso de la información de los procesos que realiza la distribuidora “Big Daniel” para los fines de investigación que se encuentra realizando en su respectivo trabajo de titulación modalidad Estudio de Caso: ESTUDIO TÉCNICO PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA QUE PERMITA CONTROLAR EL SERVICIO DE PEDIDOS Y ENTREGA DE BEBIDAS, PARA LA DISTRIBUIDORA “BIG DANIEL”, UBICADO EN EL SECTOR LA CHORRERA, EN LA CIUDAD DE BABAHOYO.

Por la atención brindada les quedo agradecido, quedando a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pueda surgir en la información aquí presentada.

Saludos,

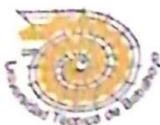


Dalton Geovanny Chora García

CI: 1205557539

DIRECCION: La Chorrera-Babahoyo

TELEFONO: 0997136924



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO

Babahoyo, agosto 27 de 2021
D-FAFI-UTB-062-UT-2021

Señor
Dalton Chora García
DISTRIBUIDORA BIG DANIEL
En su despacho.-

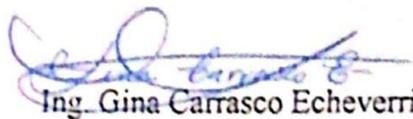
De mis consideraciones:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

El Señor **BAQUERIZO SARCOS ALEX EDUARDO**, con cédula de identidad No. 1207512466, Estudiante de la Carrera de Ingeniería en Sistemas, matriculado en el proceso de titulación en el periodo Junio 2021 – Octubre 2021, trabajo de titulación modalidad Estudio de Caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **INGENIERO EN SISTEMAS**. El Estudio de Caso: **ESTUDIO TÉCNICO PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA QUE PERMITA CONTROLAR EL SERVICIO DE PEDIDOS Y ENTREGA DE BEBIDAS, PARA LA DISTRIBUIDORA "BIG DANIEL" UBICADO EN EL SECTOR LA CHORRERA, EN LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

En virtud de lo antes manifestado, solicito a usted, si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que se realice el estudio de caso en la institución de su acertada dirección.

Atentamente,



Ing. Gina Carrasco Echeverría, MAE
DECANA DE LA FAFI



Recibido
06-09-2021
