

**IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y
DIGITALES PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE ORDEN Y
CONTROL DEL ÁREA LOGÍSTICA Y COMERCIAL DE LA EMPRESA
CHISPA Y SABOR**

Trabajo de Grado.

Angie Natalia Cifuentes Mogollón.

Negocios Internacionales 11.

Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá-

Uniempresarial.

Bogotá D.C, Colombia.

Año 2019.

**IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y
DIGITALES PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE ORDEN Y
CONTROL DEL ÁREA LOGÍSTICA Y COMERCIAL DE LA EMPRESA
CHISPA Y SABOR**

Trabajo de Grado.

Angie Natalia Cifuentes Mogollón.

Negocios Internacionales 11.

Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá-

Uniempresarial.

Bogotá D.C, Colombia.

Año 2019.

Tutor: Fabián Andrés Arévalo Bernal.

Resumen

La empresa Chispa y Sabor es una pequeña empresa de comida colombiana fundada en la ciudad de Bogotá en el año 2003 la cual ofrece el servicio a la mesa de una gran variedad de platos entre los cuales se encuentran pollo, carne, pescado, comidas rápidas, frutería y heladería.

Ésta se encuentra ubicada en la zona suroccidente de la ciudad siendo reconocida en el sector por su gran infraestructura, su variedad de productos y sus excelentes precios y calidad.

Así como su competencia, la empresa desea empezar a optimizar todos sus procesos y actividades diarias mediante el uso de nuevos componentes tecnológicos y digitales que le ayudarán a lograr a tener un mayor control en sus operaciones y una mayor competitividad, consiguiendo así un gran cambio y transformación tecnológica con respecto a como solía trabajar hace unos años en sus áreas logística y comercial.

La empresa planea empezar a implementar procesos de orden, control y seguimiento en sus operaciones implementando un sistema de gestión de la información y así mismo desarrollando nuevas plataformas y canales de comunicación digital que le ayudarán a avanzar un paso más y a crecer en el mundo globalizado de hoy.

Palabras clave: Procesos, orden, control, seguimiento, cambio, tecnología, optimizar, componentes tecnológicos, herramientas digitales, sistemas de gestión de la información, marketing digital, canales de comunicación digital.

Abstract

The company Chispa y Sabor is a small Colombian food company founded in the city of Bogotá in 2003 which offers the service to the table of a variety of dishes including chicken, meat, fish, fast foods, fruit and ice cream shop.

This is located in the southwest of the city being recognized in the sector for its great infrastructure, its variety of products and its excellent prices and quality.

As well as its competence, the company wants to start optimizing all its daily processes and activities through the use of new technological and digital components that will help it achieve greater control over its operations and greater competitiveness, thus achieving a great change and technological transformation with respect to how he used to work a few years ago in his logistics and commercial areas.

The company plans to start implementing order, control and monitoring processes in its operations by implementing an information management system and also by developing new platforms and digital communication channels that will help it advance one step further and grow in the globalized world of today.

Keywords: Processes, order, control, monitoring, change, technology, optimizing, technological components, digital tools, information management systems, digital marketing, digital communication channels.

Introducción

El impacto en la mejora de procesos en las empresas se traduce básicamente en beneficios de carácter positivo no solamente para la compañía y sus empleados sino para quienes compran sus productos o servicios, en otras palabras, el cliente final.

Por lo general las empresas suelen mejorar sus procesos mediante la reducción de costos o en muchos casos mediante la introducción de nuevas tecnologías que ayudan a reducir el tiempo de espera del cliente mejorando así la calidad del producto o servicio que se ofrece, y haciendo que éste se sienta mucho más satisfecho y quiera volver nuevamente.

En el caso de la tecnología, ésta ha ayudado a mejorar los procesos de control y seguimiento de las actividades que realiza una empresa y así mismo de toda la información que maneja. Puede tratarse de una grande compañía o simplemente de una pyme que mediante la implementación y el uso de nuevos equipos tecnológicos como lo son los sistemas de gestión de la información o las nuevas herramientas de marketing digital, pueden ayudar a optimizar los procesos y operaciones de cualquier empresa.

Asimismo, la implementación de tecnologías de este tipo se ha convertido hoy en día en una necesidad fundamental que permite a todo tipo de empresa tener un orden establecido sobre la información que maneja en sus actividades diarias, además de estar en una constante evolución y desarrollo en el mercado, volviéndose más eficientes, productivas y competitivas al hacerlo.

En la actualidad, muchas empresas (incluyendo las pymes) han empezado una transformación tecnológica con el fin de poder hacer mucho mejor su trabajo, conocer mejor a sus clientes, e incluso, anticiparse a las necesidades de los mismos y responderlas por medio de

un análisis de datos que, al ser examinados detalladamente, revelan puntos clave que le permiten a los gerentes tomar decisiones acertadas en la compañía.

Para ello y como todo proceso, siempre se parte del análisis de la situación inicial de la empresa y es en este punto en donde Chispa y Sabor ha reflexionado sobre el panorama de lo que es actualmente, una empresa que está creciendo creciendo cada vez más en el sector pero que todavía trabaja de una forma muy manual y tradicional utilizando solamente lápiz y papel en sus operaciones a diferencia de su competencia que ya está manejando componentes tecnológicos en sus actividades.

La empresa quiere dar paso a un cambio en sus procesos mediante la implementación de nueva tecnología para así optimizar sus operaciones en el área logística y comercial, identificando primeramente su problema inicial, las causas y efectos que éste le genera para así poder dar una solución a esa problemática mediante una estrategia bien planificada.

Implementación de herramientas tecnológicas y digitales para optimizar los procesos de orden y control del área logística y comercial de la empresa chispa y sabor

1. Problema o necesidad

Hoy en día las empresas que están invirtiendo en tecnología han logrado fortalecer mucho más los procesos en sus operaciones, consiguiendo así una transformación y crecimiento en el mercado en el que se encuentran, ya sea mediante tecnología tradicional que es la más común para las pymes o tecnología un poco más avanzada para las grandes compañías en donde en los dos casos cualquiera de éstas ha logrado permanecer a lo largo del tiempo en el mundo globalizado de hoy, además de crecer en el mercado en el que se encuentra.

Así pues, se ha detectado en los últimos meses que la empresa Chispa y Sabor tiene una debilidad bastante evidente con respecto a la organización de sus procesos en cuanto a la tecnología y el sistema con el que trabaja. La empresa no tiene una estructura de orden en sus actividades pues maneja la mayoría de sus operaciones logísticas, comerciales, administrativas, contables, entre otras, mediante un cuaderno físico, lo cual ha generado bastantes deficiencias a la hora de verificar su información, ya que no cuenta con un buen sistema que le ayude con la organización y debido análisis de sus datos. Por el contrario cuenta con un sistema de información bastante tradicional y obsoleto en donde no se pueden ver los resultados reales de lo que verdaderamente se compra, se vende y se gasta, en otras palabras, hojas, lápiz y papel.

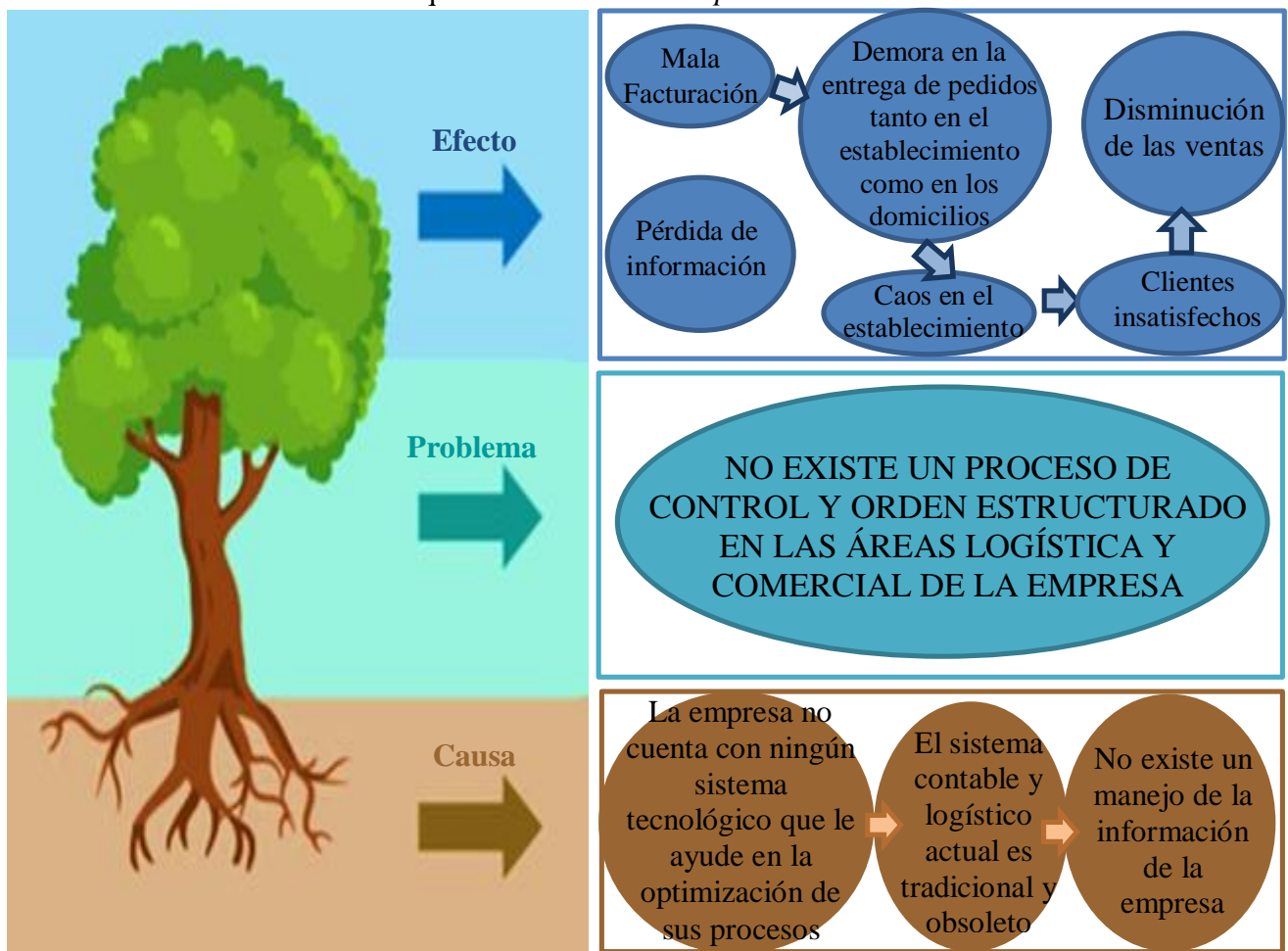
Además, la empresa tiene bastantes inconvenientes en los días de alta venta al momento de prestar un buen servicio al cliente, pues tampoco tiene un orden en la logística de sus operaciones realizadas en esta área, ya que la mayoría de estos inconvenientes se dan en las comandas y facturas producto del error humano puesto que los meseros piden los platos mediante una hoja escrita a mano y así mismo entregan el recibo al cliente, generando muchas

veces un caos y desorden en el establecimiento y asimismo clientes insatisfechos con la atención prestada.

Es evidente que la empresa necesita evolucionar en nuevos componentes tecnológicos y/o herramientas digitales para mejorar no solamente en este aspecto, sino en el resto de sus actividades con la reducción y optimización de tiempos en la toma y entrega de pedidos, así como en la correcta facturación de todo lo que entra y sale de las cajas para tener primeramente un mayor control de toda su información y así mismo un orden en todas sus operaciones.

A continuación se describe más específicamente el problema de la empresa mediante el siguiente esquema:

Esquema No. 1: *Árbol de problemas*



(Esquema obtenido y realizado en Word)

De acuerdo a esta situación, el principal problema que se evidencia se reduce a que no existe un proceso de control y orden estructurado en las áreas logística y comercial de la empresa, impidiendo así el correcto funcionamiento de las mismas.

Esto se ve reflejado al momento de analizar sus ventas pues muchas veces éstas disminuyen debido a que se pierden clientes por el mal servicio prestado en el área comercial y por la falta de orden en la logística de la empresa pues son bastantes las sugerencias que hacen los clientes insatisfechos con respecto a la demora y mala facturación de los pedidos en el establecimiento.

De acuerdo a esta problemática que ha generado bastantes consecuencias negativas en estos últimos meses, según el vicepresidente a nivel mundial para Pymes de H.P. John Brennan, las soluciones tecnológicas ayudan a optimizar la productividad de una empresa además de darles un valor agregado que las hace diferentes a las demás puesto que cuentan con recursos, productos, soluciones y servicios para acoplarse a los requerimientos y necesidades de las empresas actuales y futuras.

Así pues, para la empresa Chispa y Sabor es fundamental contar por lo menos con un tipo de herramienta tecnológica o digital que le ayude a optimizar los procesos y operaciones que realiza a diario para no solamente mejorar su productividad, sino también para volverse más competitiva en el mercado, puesto que la empresa está creciendo cada vez más en el sector y ya requiere de tecnología en sus actividades para así prestar un mejor servicio a sus clientes y tener un orden y control de toda su información llegando a estar a la altura de su competencia.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General:

Implementar herramientas tecnológicas y digitales para un óptimo desarrollo de los procesos de orden y control en las área logística y comercial de la empresa Chispa y Sabor en la ciudad de Bogotá.

2.2 Objetivos Específicos:

- 2.1.1 Implementar un sistema de gestión de la información para el orden, control y seguimiento total de los procesos del área logística de la empresa.
- 2.1.2 Desarrollar canales de comunicación de marketing digital para la promoción de productos a través de la red y el incremento de las ventas en el área comercial de la empresa.
- 2.1.3 Realizar un estudio para establecer el nivel de satisfacción de los empleados y clientes de acuerdo al cambio en los procesos logísticos y comerciales después de la implementación de nuevas herramientas tecnológicas y digitales en la empresa.

3. Justificación

De acuerdo al problema identificado en la empresa Chispa y Sabor, mediante este trabajo se quiere llevar a cabo un proceso de planeación estratégica cumpliendo con todos los objetivos establecidos anteriormente, pues se quiere dar paso a un cambio y evolución de los procesos de la compañía mediante nuevos componentes tecnológicos y herramientas digitales para lograr una mayor eficiencia y productividad en el desarrollo de las actividades de la empresa y así mismo en la gestión de su información, obteniendo un incremento significativo en sus ventas y convirtiéndose en una empresa mucho más competitiva en el mercado.

Además, la empresa tiene dentro de sus planes a futuro empezar un proceso de expansión mediante un proyecto de franquicia y para ello primeramente debe organizarse internamente y estandarizar todos sus procesos, lo cual se quiere llevar a cabo en este trabajo, para así en unos años poder dar el siguiente paso hacia la expansión a nivel Bogotá, y más adelante a nivel Colombia y a nivel internacional.

Conforme a esto, para llevar a cabo este proyecto es necesario contar con una gran inversión económica, la cual será suministrada por la empresa en su totalidad, puesto que este plan está dirigido exactamente al Área Gerencial, la cual implica la coordinación de todos los recursos disponibles en la empresa, para que a través de este proceso se logren cumplir los objetivos establecidos, solucionando así las consecuencias al problema planteado y logrando importantes mejoras, pues con un sistema tecnológico y con herramientas digitales se automatizan procesos operativos y logísticos, se provee a una amplia plataforma de información necesaria para la toma de decisiones importantes de la empresa, se aumentan las ventas y la utilidad de la empresa; y lo más importante, se logran ventajas competitivas.

4. Marco Referencial

4.1 Marco Contextual:

La transformación tecnológica y digital es un tema que se ha vuelto un gran reto para las pequeñas y medianas empresas en Colombia, pues según el Registro Único Empresarial y Social (RUES), en el país el 94,7% de las empresas registradas son microempresas y el 4,9% son pequeñas y medianas en donde tan solo el 34,4% de todas ellas le apuesta a la innovación tecnológica según el Dane. (Dinero, 2016)

Según explica Gina Cárdenas, investigadora del IEEC de Uninorte en un apartado económico del periódico El Heraldo en 2014, por sus características, las pymes son más proclives a percibir los altos costos de la innovación como barrera para el desarrollo de estas actividades, en especial por los altos riesgos e incertidumbre asociados.

No obstante, según un estudio de Digitalización realizado por el Observatorio de Economía Digital, Ministerio TIC y la Cámara de Comercio de Bogotá, muestra que, independientemente del tamaño de la empresa, la mayor parte de los procesos de innovación tecnológica se concentran en Tecnologías Maduras (que son las tradicionales como computación, software, aplicativos, redes móviles y fijas, y banda ancha fija), lo que ha fortalecido el proceso de transformación y crecimiento de estas empresas, pues según datos en las cifras entregadas por el ente gubernamental, las Pyme pasaron de 35% de adopción de tecnologías maduras en 2015 a 60% durante 2017. (La República, 2018)

De acuerdo a ello, la empresa Chispa y Sabor quiere tener un crecimiento significativo en el mercado con la ayuda de este tipo de tecnologías, llegando a ser parte de ese gran porcentaje de microempresas que le han apostado a un proceso de innovación tecnológico en el país

mediante tecnologías maduras que ayudan a optimizar sus actividades y a lograr un crecimiento evidente en el mercado cambiante de hoy.

Por otro lado, y de acuerdo con el estudio global “Analytics como fuente de innovación empresarial”, realizado por el Instituto Tecnológico de Massachusetts en 2017, más de la mitad de las empresas en el mundo (55 %), usan los datos como herramienta de conocimiento e influencia para obtener ventajas competitivas en el mercado y para planificar sus estrategias comerciales, lo cual es un punto fundamental para cualquier compañía, en este caso para la empresa Chispa y Sabor que mediante la implementación de nuevos mecanismos tecnológicos como los sistemas de gestión de la información y las herramientas de marketing digital puede lograrlo al recopilar y organizar toda aquella valiosa información que recibe de sus clientes día a día y mejorando así su gestión de procesos en todas sus áreas.

Conforme a ello, existen muchos casos de éxito en donde empresas alrededor de todo el mundo han adoptado tecnología para gestionar su organización y controlar todos sus procesos de negocio. Por ejemplo, empresas como Harimsa, Agrosana, Fitopalma, entre otras, han incorporado el sistema de software de SAP Business, consiguiendo así triplicar su nivel de facturación y mantener un control de su gestión tras la implementación de este sistema.

En el caso puntual de Harimsa, la empresa española que produce y distribuye harina, necesitaba localizar rápidamente toda la información sobre su actividad para obtener informes en tiempo real que permitieran tomar decisiones y tener un control completo de sus operaciones. Después de incorporar el sistema SAP, Harimsa logró obtener una gran rapidez y flexibilidad en la realización de sus procesos y un acceso ágil a toda su información esencial para una mejor y rápida toma de decisiones, siendo éste un cambio radical y muy positivo para la empresa, pues

ahora la información la obtiene de manera inmediata y el personal se siente más productivo con este sistema en su trabajo.

Este es uno de los tantos ejemplos que se pueden encontrar en pequeñas y grandes empresas alrededor del mundo que han adoptado la tecnología en su gestión de procesos y que han tenido éxito al hacerlo, y así como todas ellas, Chispa y Sabor no quiere quedarse atrás y quiere lograrlo también, conociendo, incorporando y asimilando la tecnología en todos sus procesos para así volverse más competitiva con la optimización y la productividad que ésta le ayudará a generar.

4.2 Marco Teórico:

La Planificación Estratégica es uno de los puntos de partida para empezar con este proceso de cambio en la empresa, pues consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción para alcanzar dichos objetivos (Armijo, 2011). Es aquí donde la empresa Chispa y Sabor quiere mediante este trabajo lograr cumplir todos sus objetivos propuestos y obtener una mayor eficiencia, eficacia, y calidad en los bienes y servicios que provee mediante la tecnología que desea incorporar.

Para ello quiere adoptar más puntualmente un sistema de gestión de la información y ciertas herramientas de marketing digital que le ayudarán a cumplir con los objetivos de este proceso.

Por un lado, los sistemas de gestión de la información empresarial, son un organismo que recoge, procesa, almacena y distribuye información. Resultan esenciales para ayudar a los responsables de un negocio a conservar ordenada la empresa y a analizar todo lo que sucede en ella, además de crear nuevos servicios o productos que la ubiquen en una mejor posición.

En la actualidad existe una gran diversidad de sistemas de la información, cada uno de ellos pensados con un objetivo en concreto. Entre las clases de estos sistemas se encuentran las siguientes:

“- Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS): Conocido por sus siglas en inglés, el Transaction Processing System (TPS), registra y procesa toda la información relacionada con las transacciones y operaciones de la empresa. Esta información es utilizada, posteriormente, por los sistemas de apoyo a la toma de decisiones.

- Sistemas de soporte a la toma de decisiones (DSS): El Decision Support Systems (DSS) es una herramienta de ayuda a la toma de decisiones. Se basa en la combinación y análisis de datos que proporcionan información relevante para ayudar a solucionar problemas específicos.

- Sistemas para la toma de decisiones en grupo (GDSS): A diferencia del DSS, el Group Decision Support Systems (GDSS) permite compartir la información entre los miembros del equipo, para que puedan trabajar en grupo y tomar decisiones conjuntas.

- Sistemas expertos de soportes a la toma de decisiones (EDSS): Estos sistemas se basan en el conocimiento de áreas específicas y actúan como consultores expertos.

- Sistemas de apoyo a ejecutivos (EIS): Esta herramienta está diseñada para extraer información clave para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

- Sistemas de información administrativa (MIS): El Management Information System (MIS) se encarga de proporcionar la información relevante a la gerencia de la empresa, sobre la situación general de la organización”.

(EAE Business School, 2018)

Como se evidencia, cada uno realiza la misma función de recopilar información con el objetivo de mejorar las estrategias corporativas y gestionar los procesos de las empresas, pero todos están dirigidos para diferentes sectores y áreas dependiendo del tipo de empresa. Es aquí donde Chispa y Sabor elegirá el que mejor se adapte a su situación de acuerdo a su problemática.

Por otro lado, están las estrategias de Marketing Digital, las cuales son soluciones que las empresas han buscado para reducir el Costo de Adquisición del Cliente sea en la implementación de estrategias avanzadas o básicas dependiendo del tipo de negocio. A continuación se describen los tipos de estrategias de Marketing Digital más importantes y las más usadas en las empresas:

“- Estrategia de Automatización de Marketing: Involucra muchas funcionalidades, como Landing Pages, Email Marketing y flujos de automatización de email. Esto facilita y amplía la gestión de Leads y la madurez de éstos en el embudo de ventas.

- Estrategia de Email Marketing: Es uno de los principales canales de relación con los clientes. Después que el visitante tiene el primer contacto la empresa y se vuelve Lead, es a través del Email Marketing que se podrá tener una comunicación con él para así ofrecerle más contenido.

- Estrategia para creación de Landing Pages: Son páginas que tienen como fin recibir visitantes y convertirlos en Leads. Después de esa conversión, el visitante se vuelve un contacto u oportunidad de negocio. A través de Landing Pages se ofrecen materiales relevantes y otras monedas de cambio para convencer al visitante de registrar sus datos, como nombre, email, teléfono y empresa. De esa manera, es posible establecer una relación con el Lead y enviarle más contenidos, según su perfil y necesidades.

- Estrategia de Plataforma de Marketing de Contenido: Ayuda a controlar y documentar las estrategias de planeación y producción de contenido. Esas herramientas pueden optimizar

mucho el proceso, porque permiten desde la gestión del blog hasta la creación de demandas para la producción de posts, ahorrando tiempo y aumentando la eficiencia.

- Estrategia de SEO (Search Engine Optimization / Optimización en Buscadores): Tienen por objetivo ayudar a las empresas a mejorar su posición en los buscadores como Google. Estas plataformas tienen muchas funciones, como investigación de palabras clave, optimización de sitios a través de plugins y análisis.

- Estrategia de Analytics: Ayuda a medir los resultados de las acciones en línea de la empresa, evaluando y comprendiendo el interés de los visitantes en el sitio. De esa manera, es posible medir el rendimiento de la inversión (ROI) de las acciones realizadas y detectar cuáles acciones y estrategias generan más resultados para atraer e interesar al público.

- Estrategia CMS (Sistema de Gestión de Contenidos): Para gestionar la publicación de los contenidos en sitios y blogs, es indispensable contar con la ayuda de un Sistema de Gestión de Contenidos (CMS). Esas herramientas hacen posible crear, editar y publicar todo tipo de contenido, así como adjuntar contenidos publicados en otras plataformas, como videos de YouTube o podcasts.

- Estrategia de Monitorización de Redes Sociales: Los softwares de monitorización de redes sociales ayudan en la optimización de las acciones en las redes. Esas herramientas estimulan el crecimiento de la productividad a través de la programación previa de los posts, y permiten seguir las menciones de la marca, evaluar el interés y reacciones a los contenidos y la base de seguidores”

(Jéssica Lipinski, 2018)

Así como en los sistemas de gestión de la información, la empresa también elegirá ciertas estrategias de marketing digital de acuerdo a su proceso, las cuales le ayudarán a tener una mejor productividad en el área comercial en conjunto con el sistema de información.

4.3 Marco Conceptual:

Componentes tecnológicos: Corresponde a todas las partes físicas y materiales (hardware) de una computadora o un sistema informático.

Herramientas digitales: Son todos los programas y rutinas (software) que permiten a una computadora realizar determinadas tareas o facilitar todo tipo de actividades.

Sistema de gestión de la información: El sistema de información en la empresa constituye el conjunto de recursos de la compañía que sirven como soporte para el proceso de captación, transformación y comunicación de la información. Este proceso transforma datos en información útil para la organización, ayudando a las personas en el correcto desempeño de sus competencias, así como mejorando el conocimiento sobre el comportamiento del negocio, del cliente y del mercado en general.

Marketing Digital: El marketing digital es la aplicación de las estrategias de comercialización llevadas a cabo en los medios digitales. El Marketing Digital hace uso de dispositivos electrónicos tales como: computadora, teléfono celular, tableta, Smart TV y consola de videojuegos, aplicando tecnologías o plataformas, tales como sitios web, correo electrónico, aplicaciones web y redes sociales.

5. Metodología

Objetivo específico	Actividades	Instrumentos
<p>1. Implementar un sistema de gestión de la información para el orden, control y seguimiento total de los procesos del área logística de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los diferentes tipos de sistemas de gestión y control de la información que existen y elegir el que más se adecue a la situación de la empresa. • Buscar tres diferentes proveedores en la ciudad que vendan el sistema de información elegido para así compararlos y seleccionar el mejor. • Implementar el sistema en el establecimiento con el proveedor elegido. 	<p>Internet, páginas virtuales, visita a Unilago, contacto por la web y por teléfono, visitas de los proveedores.</p>
<p>2. Desarrollar canales de comunicación de marketing digital para la promoción de productos a través de la red y el incremento de las ventas en el área comercial de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear las redes sociales (Facebook, Instagram, E-Mail), una página web y una App propia de la empresa a nivel profesional. • Realizar una sesión fotográfica de todos los productos que ofrece el establecimiento para editarlas y así crear publicidad llamativa para la alimentación de estos canales de comunicación. • Determinar cuáles son las estrategias de marketing digital más adecuadas para ser usadas e implementadas en la empresa. 	<p>Internet, Facebook, Instagram, E-Mail, dispositivos móviles, cámara profesional, editores de fotos y videos.</p>

<p>3. Realizar un estudio para establecer el nivel de satisfacción de los empleados y clientes de acuerdo al cambio de los procesos logísticos y comerciales después de la implementación de nuevas herramientas tecnológicas y digitales en la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar dos diseños diferentes de encuesta de satisfacción, una para empleados y una para clientes. ● Entregar dichas encuestas a todos los empleados (30) y a 30 clientes que se encuentren en el establecimiento para conocer su nivel de satisfacción de acuerdo al cambio de procesos en la empresa. ● Organizar estas encuestas y analizar el resultado obtenido. 	<p>Computador, encuestas físicas.</p>
---	---	---------------------------------------

6. Hallazgos y Resultados

<p>1. Implementar un sistema de gestión de la información para el orden, control y seguimiento total de los procesos del área logística de la empresa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>Tipos de Sistemas:</u> De acuerdo con el marco teórico, existen seis diferentes tipos de sistemas de gestión de la información, los cuales tienen un objetivo específico según la necesidad de cada compañía, éstos son: <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS) - Sistemas de soporte a la toma de decisiones (DSS)

- Sistemas para la toma de decisiones en grupo (GDSS)
- Sistemas expertos de soportes a la toma de decisiones (EDSS)
- Sistemas de apoyo a ejecutivos (EIS)
- Sistemas de información administrativa (MIS)

Al analizar cada uno de ellos, se considera que el que más se adapta a la situación de la empresa es el último, el **Management Information System (MIS) o Sistema de información administrativa**, ya que a comparación de los demás sistemas, el MIS es mucho más completo e integrado y permite controlar todos y cada uno de los aspectos de una empresa (pedidos, producción, control de presencia, facturación, administración, ventas, logística, etc.), entre otros más factores que no se pueden evidenciar en un sistema TPS o tal vez en un EIS, puesto que éstos dos se centran solamente en un aspecto ya sea de transacciones o de información clave, mientras que en el MIS todos estos factores ya están incluidos.

Por su parte, los sistemas DSS, GDSS y EDSS son diseñados para empresas mucho más grandes que tengan más miembros expertos y profesionales en cada una de sus áreas, ya que están especializados en analizar toda esta información más profundamente.

Conforme a la situación, el sistema que más se adecua a la empresa es el MIS, ya que no solamente está indicado para grandes empresas, sino que también permite a las pymes como Chispa y Sabor aprovechar sus características para conseguir un perfecto conocimiento del funcionamiento interno, detectando así los posibles puntos débiles en su gestión y facilitando la labor de corrección de los mismos:

Imagen No.1: Sistema de información gerencial



(Imagen obtenida de <https://sp.depositphotos.com>)


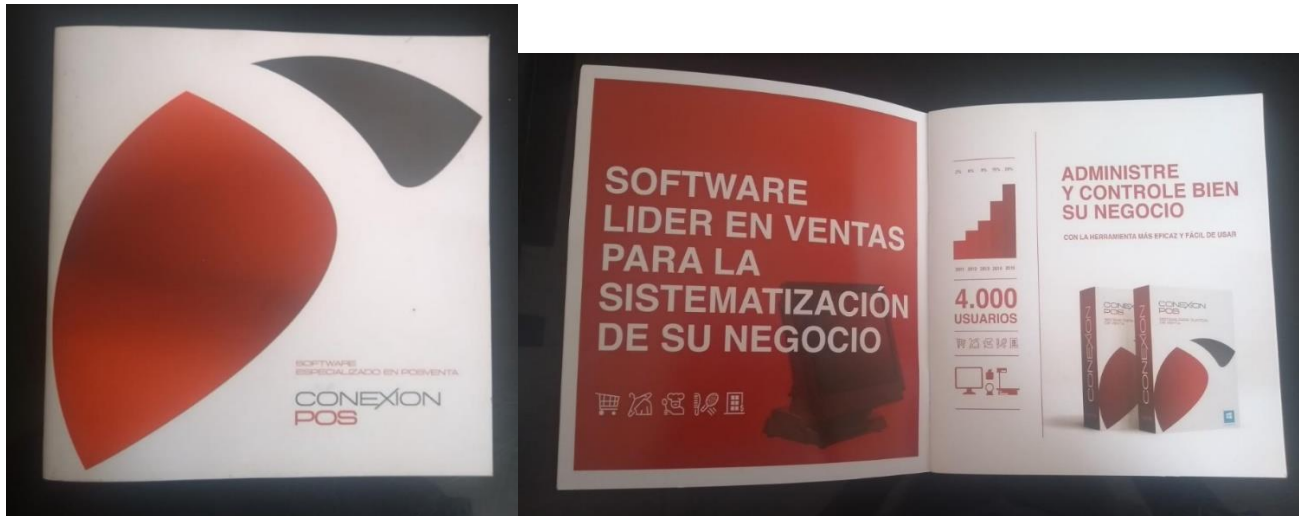
- Proveedores del Sistema:

- Proveedor No. 1: CONEXIÓN POS

CONEXION POS es una empresa especializada en software para puntos de venta, creada y desarrollada por Syscomp de Colombia SAS, compañía líder en el mercado en hardware y software.

CONEXION POS hace más fácil la administración y manejo de cualquier negocio a través de los sistemas y softwares que ofrece los cuales logran optimizar el tiempo, controlar de manera adecuada y ordenada toda la información de ventas, inventarios, clientes y proveedores, cuentas por pagar y por cobrar etc. de una empresa.

Fotografías No. 1,2,3: Folleto Conexión POS



SOFTWARE
POS - VENTA

CONEXIÓN POS RESTAURANTES Y BARES

VERSIÓN 2016

Manejo de recetas estándar, menús, preparaciones, acompañamientos, insumos, fotografía de producto
Control de meseros, mesas, pagos con múltiples medios (tarjeta, efectivo, bonos, etc), propinas, turnos,
Reservas con agenda para determinar porcentaje de ellas
Control de domicilios: Hora del pedido, domicilio en proceso o despacho, el domiciliario puede entregar cuentas por domicilio o al final del turno. Para el cliente una vez creado identificamos a nuestro cliente, con la posibilidad de consulta de anteriores pedidos
Separación de cuentas, unión de cuentas, traslado o unión de mesas
Control al cajero, debe hacer una declaración obligatoria del dinero recibido, en caso de un faltante o sobrante el administrador es el único que lo puede visualizar o imprimir
Interfaz de gestión táctil e intuitiva para servicio a la mesa o venta directa.
Posibilidad de manejo de impresoras remotas para alistamiento o pantalla de visualización de pedidos VISOR CXPOS
Integración de terminales toma pedidos táctiles o de dispositivos móviles como tabletas e impresoras portátiles, para agilizar la atención del cliente.

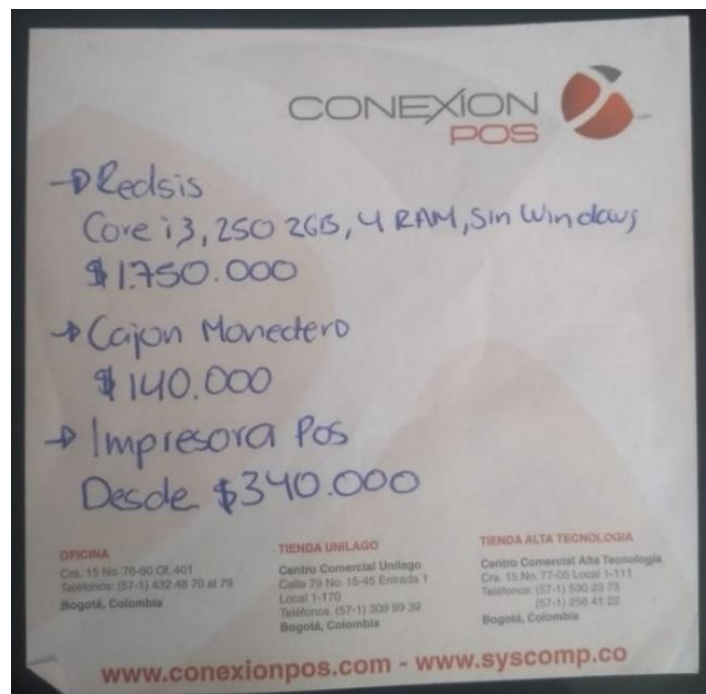
(Fotografías obtenidas del folleto entregado por Conexión POS)

Esta empresa fue encontrada en un punto de venta del centro comercial Unilago y de acuerdo a las fotografías tomadas de los folletos, uno de los negocios a los que más provee es a los restaurantes y bares teniendo en cuenta toda la información que necesitan este tipo de empresas.

CONEXIÓN POS vende las versiones de sus software y sistemas ya diseñados de todos los tipos (incluyendo el MIS) aplicables a la empresa Chispa y Sabor en donde a medida del tiempo se pueden ir haciendo ajustes conforme a la necesidad de la empresa.

De acuerdo a la cotización realizada el mismo día, el sistema completo cuesta alrededor de 12'000.000 de pesos colombianos incluyendo absolutamente todo, desde el software hasta las impresoras y las pantallas para el establecimiento. En la fotografía tomada se muestran los precios por unidad de algunos componentes tecnológicos necesarios para el sistema:

Fotografía No. 4: *Cotización Conexión POS*



(Fotografía obtenida de la cotización entregada por Conexión POS)

- Proveedor No. 2: SYBRASOFT

SYBRASOFT es una empresa dedicada profesionalmente a suministrar soluciones de automatización de todo tipo (incluyendo el MIS) para cualquier tipo de empresa.

Según la cotización que se muestra a continuación, esta empresa al igual que CONEXIÓN POS también cobra su sistema de software ya diseñado y todos los equipos que se requieren para el montaje del mismo.

El precio de la sistematización con el tipo de sistema elegido cuesta alrededor de 10'000.000, un poco más económico que el anterior y que al igual se cobra un tipo de licencia por adquirir dicho sistema al ser diseñado por la misma compañía.

Imagen No. 2: *Propuesta Sistematización Sybrasoft*




(Imagen obtenida de la cotización enviada por Sybrasoft)

Esta empresa fue recomendada por un conocido del gerente que ya adquirió los servicios de la misma y que está satisfecho con su compra.

La diferencia radica en que su empresa es mucho más pequeña en comparación a Chispa y Sabor y que así mismo el proveedor no tiene mucha experiencia en el campo, por lo cual ofrece un asesoramiento, garantía y entrenamiento de su trabajo. En la siguiente imagen se muestran los precios por unidad de algunos componentes tecnológicos necesarios para el sistema:

Imagen No. 3: Costo Sistematización Sybrasoft



ASPECTOS COMERCIALES

EL COSTO DE SU INVERSION ES:

SOFTWARE REQUERIDO	
1	LICENCIA DE SOFTWARE PARA RESTAURANTE SYBRA POS (Facturación, Inventarios) para un computador

NOTA: En estos valores no se incluye el IVA

EQUIPOS REQUERIDOS	Con CPU nueva	Con CPU usada corporativa
1 Computadores: Procesador I3,4Mb de Ram, DD de 500 Mb, Pantalla Samsung de 18.5".		
1 Impresoras Térmicas para Punto de Venta. Samsung Bixolon /sat/Epson-tmt20		
1 Cajones Monedero.		
1 UPS Con 15 minutos de energía para un computador		
Cableado y configuración de la red		
VALOR TOTAL PROPUESTA PARA UN PUNTO	3.500.000	3.000.000

Forma de pago: A CONVENIR

NOTA: En estos valores no se incluye el IVA

(Imagen obtenida de la cotización enviada por Sybrasoft)

- Proveedor No. 3: PROFESIONAL INDEPENDIENTE

El señor William Manrique es un ingeniero profesional en el área de sistemas, software y tecnologías de la información que trabaja de manera independiente para todo tipo de empresas y que a diferencia de SYBRASOFT, él si tiene una amplia experiencia en el área con grandes empresas.

Como muestra la imagen, fue contactado vía WhatsApp inicialmente, puesto que también fue recomendado por otro conocido del gerente de Chispa y Sabor.

Así se logró tener una visita con él en la cual explicó que realizaba su trabajo de manera independiente y que él mismo diseñaba y llevaba a cabo cualquier tipo de sistema para la empresa, es decir, se trata de un sistema totalmente nuevo y diseñado para Chispa y Sabor en donde no se tiene que pagar ningún tipo de licencia por adquirirlo, puesto que es un diseño nuevo que será utilizado por la empresa solamente, a diferencia de Conexión POS y Sybrasoft que si cobran una licencia por la compra del mismo.

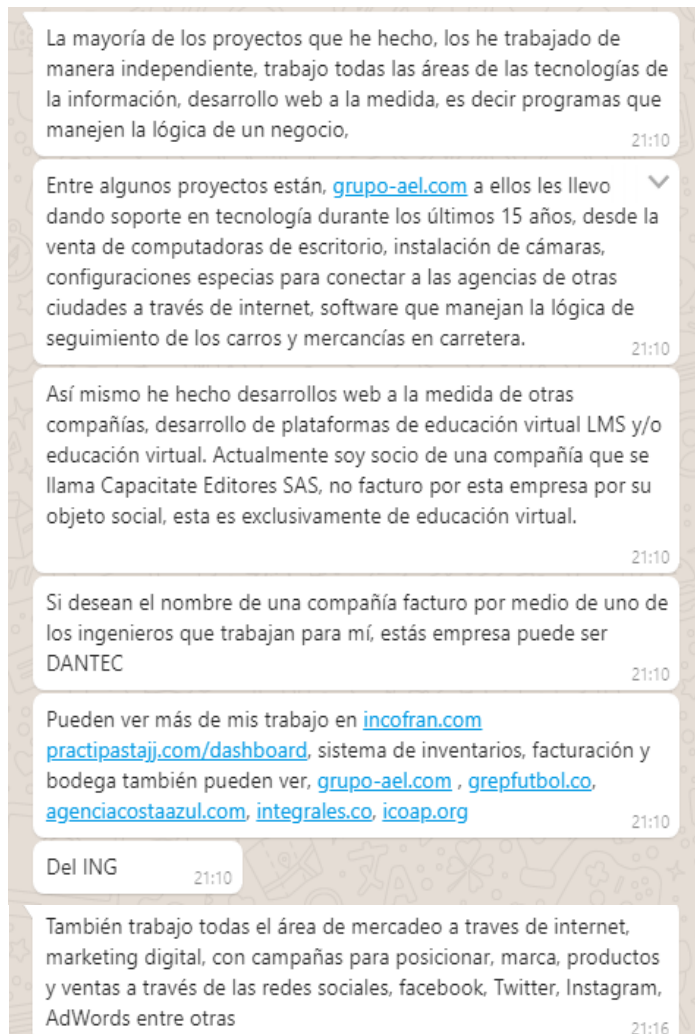


Imagen No. 4: Contacto con el proveedor William

(Imagen obtenida de la conversación con el proveedor vía WhatsApp)

El precio total del sistema está alrededor de 12'000.000 al igual que CONEXIÓN POS, con la diferencia que éste no trae los equipos, pero que sería un sistema totalmente nuevo, exclusivo y único de la empresa.

Es una gran opción, puesto que a comparación de los proveedores anteriores, el señor William ofrece una garantía extendida casi de por vida, un entrenamiento completo del uso del sistema, un asesoramiento y ajustes mensuales y todo lo que el cliente desee y que esté a su alcance.

Además el precio está al nivel de los otros proveedores, el cual es asequible para la empresa.

- Implementación del Sistema:

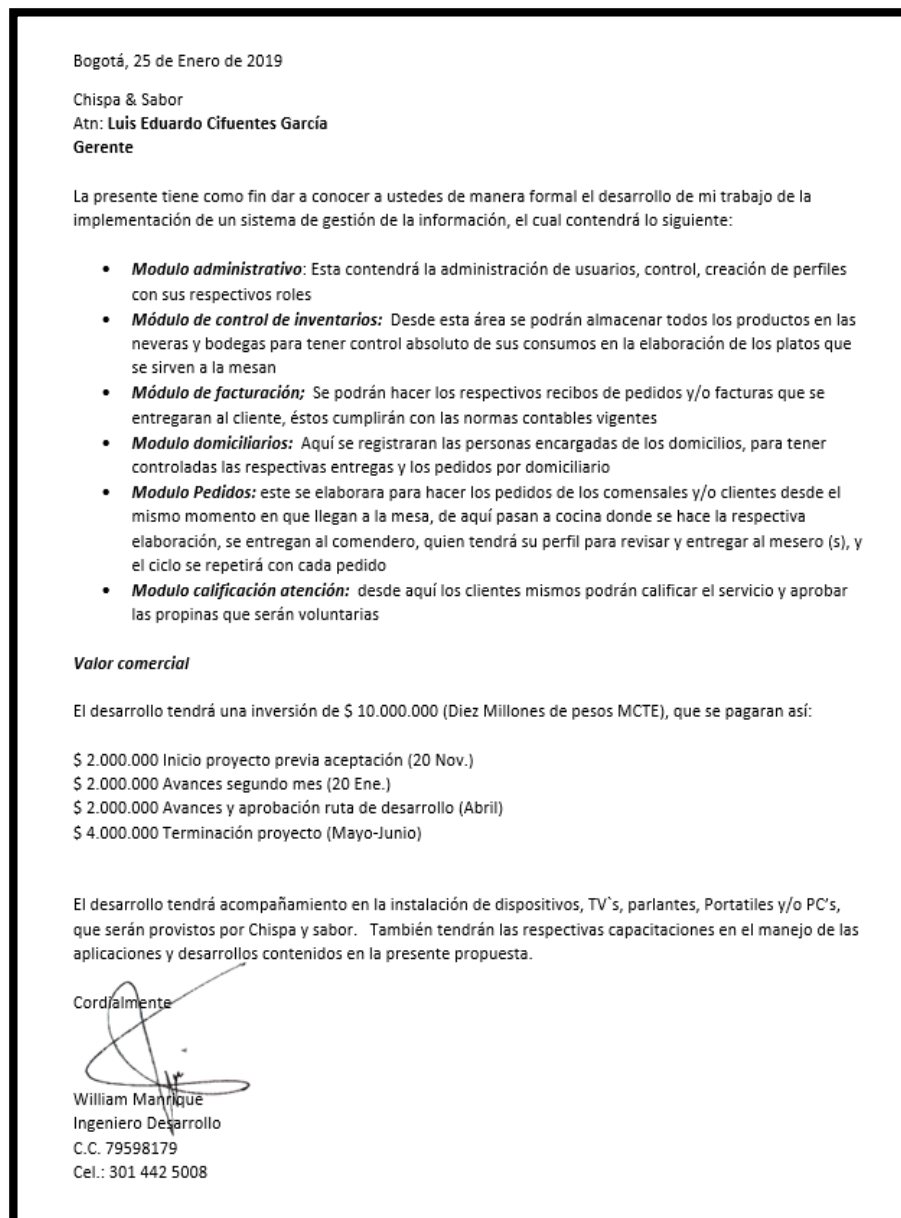
De acuerdo al análisis realizado de cada proveedor, la empresa decidió optar por la última opción del proveedor independiente, el señor William Manrique, puesto que ha trabajado con buenas empresas como Incofran, Practipasta, Grupo Ael, Icoap, entre otras; y que además tiene bastante experiencia en este campo de la tecnología y los sistemas de gestión de la información.

Conforme con el análisis realizado, éste es el proveedor más completo y el que mejor ofrece su servicio, puesto que además de diseñar un sistema totalmente nuevo para la empresa (lo cual es un plus que lo hace ser la mejor opción), también ofrece su trabajo en el área de mercadeo digital, servicio al cliente y capacitación a empleados.

Así pues, después de varias visitas del Ingeniero William en donde se aclararon bastantes dudas de acuerdo a la implementación de este sistema, se logró llegar a un acuerdo en donde éste será implementado una vez se hayan realizado las tareas principales e iniciales como lo son: la compra de los equipos, el diseño del software y el proceso de recolección de toda la información general de la empresa de todas sus áreas para la alimentación del mismo, lo cual

es un trabajo bastante arduo que requiere de tiempo antes de la implementación total del sistema, puesto que es en esta parte donde se organizarán todos los datos e información que maneja la empresa y se reestructurarían nuevos procesos de gestión dentro de la misma. De acuerdo a ello, se pactaron unas fechas para todo este proceso de implementación, las cuales se intentarán cumplir como muestra la imagen:

Imagen No. 5: Desarrollo da la implementación del sistema



(Imagen obtenida de la carta del desarrollo del trabajo enviada por el proveedor William)

Conforme al documento, el proyecto inició el 20 de noviembre en donde ha ido avanzando lo más que se puede y se espera que para el mes de junio empiece a marchar correctamente después de haber realizado varias pruebas piloto.

A continuación se muestran las fotografías del montaje de algunos equipos que ya se están comprando para empezar con estas pruebas piloto:

Fotografías No. 5,6,7: Equipos tecnológicos



(Fotografías de los primeros equipos tecnológicos tomadas en el establecimiento)

Por el momento solo se tiene un computador con la caja registradora, dos impresoras y una pantalla, las cuales son destinadas para estas pruebas únicamente para así evaluar las primeras ideas de creación del sistema, ya que se requieren de muchos más equipos: 5 computadores, 4 impresoras, 4 pantallas y una red de cableado, los cuales serán siendo suministrados con el tiempo de acuerdo al avance de la creación del software. Además se tiene que implementar una red de internet y wifi para una buena cobertura y velocidad para el mismo.

Todo esto será utilizado y ajustado por el ingeniero durante este tiempo en donde también se irá capacitando a todo el personal para la incorporación de estos nuevos procesos a la empresa con las pruebas piloto del nuevo sistema.

2. Desarrollar canales de comunicación de marketing digital para la promoción de productos a través de la red y el incremento de las ventas en el área comercial de la empresa.

- Redes Sociales, Página Web y App:

Se empieza la creación de los perfiles de cada canal de comunicación de manera virtual:

→ Google:

Imagen No.6: Perfil de la empresa Chispa y Sabor en Google



The image shows a Google My Business profile for 'Restaurante y Asadero CHISPA Y SABOR'. At the top, there are three images: a large photo of the restaurant's exterior, a map showing the location at Carrera 87 and Cl. 97 in Bogotá, and a smaller photo of the restaurant. Below the images, the name 'Restaurante y Asadero CHISPA Y SABOR' is displayed. There are buttons for 'Sitio web', 'Cómo llegar', and 'Guardar'. The profile has a 4.2-star rating from 80 Google reviews. The address is 'Carrera 87, Cl. 97 #No. 50, Bogotá, Cundinamarca'. The hours are 'Abierto' with a closing time of 23:00. The phone number is 301 7457805. There are sections for '¿Conoces este lugar?', 'Preguntas y respuestas', 'Enviar al teléfono', and 'Opiniones'. The description at the bottom states: 'CHISPA Y SABOR es un restaurante que ofrece el servicio de una gran variedad de platos entre los cuales se encuentran: pollo, carne y pescado en todas sus posibles presentaciones; comidas rápidas, frutería, heladería, entre otros. CHISPA Y SABOR está... Más'.

(Imagen obtenida del perfil de la empresa en Google)

→ Facebook, Instagram:

Imágenes No. 7 y 8: *Perfiles de la empresa Chispa y Sabor en Facebook e Instagram*

The screenshot shows the Facebook profile for 'Restaurante Chispa y Sabor'. The profile picture is a cartoon chicken character with the text 'CHISPA Y SABOR'. The cover photo is a photograph of the restaurant's exterior, featuring a red sign that reads 'chispa & sabor Parrilla - Pescadería'. The navigation bar at the top includes 'Página', 'Bandeja de e...', 'Notificaciones', 'Estadísticas', 'Herramientas...', 'Centro de an...', 'Más', 'Configuración', and 'Ayuda'. The main content area includes a welcome message: 'Te damos la bienvenida a tu nueva página', a prompt to 'Agregar una descripción breve', and a list of suggested friends to invite, such as Santiago Pulecio León Mdv, Edward Cifuentes, Jhair Lopez Cervantes, and Laura Marieth Carvajal.

The screenshot shows the Instagram profile for 'chispaysabor'. The profile picture is the same cartoon chicken character as seen in the Facebook profile. The bio reads: 'Chispa y Sabor Disfruta de una deliciosa comida en nuestro restaurante. Encuentranos en: Cra. 87 #50 sur, Bogotá, Cundinamarca'. The profile statistics show '3 publicaciones', '0 seguidores', and '1 seguidos'. The navigation bar at the bottom includes 'PUBLICACIONES' and 'ETIQUETADAS'.

(Imágenes obtenidas de los perfil de la empresa en Facebook e Instagram)

→ Página Web: Esta contendrá información necesaria de la empresa así como la carta de los platos con sus respectivos precios, además de publicaciones de información importante (eventos, promociones, etc...) según el día.

Desde allí los clientes podrán realizar los pedidos a domicilio teniendo la opción de pagar de manera virtual mediante tarjetas débito/crédito.

→ App: Desde aquí los clientes también podrán realizar y pagar sus pedidos a domicilio de manera virtual desde sus dispositivos móviles de una manera más fácil y rápida siempre y cuando descarguen la aplicación desde su play store o app store.

Una vez la descarguen y se inscriban creando su propia cuenta, los clientes podrán obtener descuentos y promociones en sus compras, además de acumular puntos con sus pedidos a domicilio, los cuales podrán ser redimidos en el establecimiento.

Estos dos últimos canales de comunicación están aún en proceso de diseño y desarrollo, puesto que para su creación se deben realizar ciertas actividades de más como la compra del dominio de la página y los permisos para la creación de la app, lo cual requiere un poco más de tiempo a comparación de la creación de las otras redes sociales ya creadas que son un poco más fáciles de hacer y manejar.

- Sesión Fotográfica:

Una vez ya teniendo los principales perfiles de los canales de comunicación digital, se dará paso a la alimentación de los mismos con toda la información de la empresa así como con toda la publicidad creada a partir del estudio fotográfico realizado de cada plato. A continuación un ejemplo de lo realizado con todos los platos:

Fotografías No. 8,9 y 10: *Sesión fotográfica y edición de los platos*



Fotografía sin editar



Imagen editada Png



Imagen editada publicidad

(Fotografías obtenidas de los platos de la empresa)

En este punto primeramente se realizó el estudio fotográfico de cada uno de los platos, alrededor de 40 platos (Incluyendo bebidas y menús especiales), los cuales fueron editados uno a uno quedando en formato png y mucho más llamativos para luego ser puestos en publicidad y poder publicarlos de una manera más estética en los canales de comunicación digital.

Las fotografías fueron editadas en los programas de Photoshop y Lucicrios. Este proceso ha tomado bastante tiempo por la cantidad de platos que maneja la empresa y aún faltan algunas imágenes por editar pero éstas se van haciendo a medida que se publiquen las que ya se tienen y las que la empresa desee publicar ya sea con descuentos, 2x1 o bonos redimibles como estrategia para atraer nuevos clientes.

En la siguiente imagen se muestran más de estas fotografías que se tomaron a los platos que maneja la empresa:

Fotografía No.11: *Platos de Chispa y Sabor*



(Fotografías obtenidas de los platos de la empresa)

- Herramientas de Marketing Digital:

En este punto, luego de la creación de los perfiles y su publicidad, se determinaron las estrategias de marketing digital más adecuadas para ser usadas e implementadas en estos canales de comunicación que la empresa ya tiene.

De acuerdo a las estrategias nombradas en el marco teórico se analizó cada una de ellas y se eligieron las siguientes, las cuales son las más convenientes para la empresa al iniciar con este proceso de marketing digital:

- *Estrategia de Automatización de Marketing:* ya que involucra muchas funcionalidades, como Landing Pages o Email Marketing en donde al usuario le aparecerá información de la empresa en alguna de sus redes sociales como publicidad para atraerlo y una vez entre y se convierta en cliente al registrarse, el sistema enviará información vía Email con más promociones para fidelizarlo a la empresa.

A continuación se explica mejor esta estrategia mediante la siguiente imagen:

Imagen No.9: Automatización de Marketing



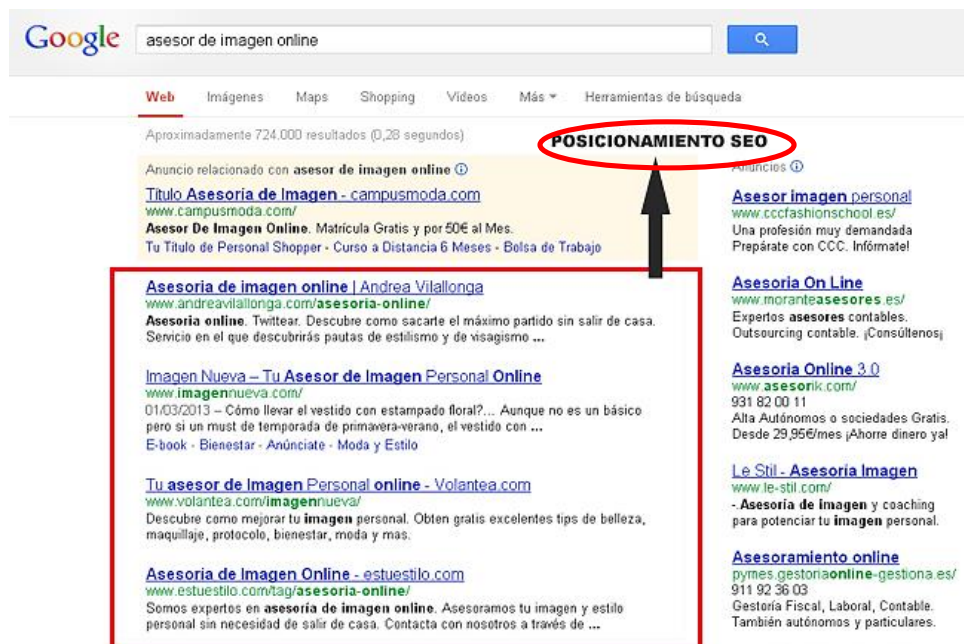
(Imagen obtenida de <https://www.quondos.com>)

- Estrategia de SEO (Search Engine Optimization / Optimización en Buscadores):

Esta ayudaría a mejorar la posición de la empresa en los buscadores como Google una vez esté totalmente creada y terminada la página web teniendo como investigación de palabras clave: restaurante, asadero, pollo, parrilla, pescados, frutería y heladería.

Ejemplo:

Imagen No.10: Estrategia SEO



(Imagen obtenida de <http://marketingclaro.com>)

- *Estrategia de Analytics*: Porque ayuda a medir los resultados de las acciones en línea de la empresa a través de estadísticas, evaluando y comprendiendo el interés de los visitantes en el sitio mediante gráficas que ayudan a entender mucho mejor el movimiento en la red.

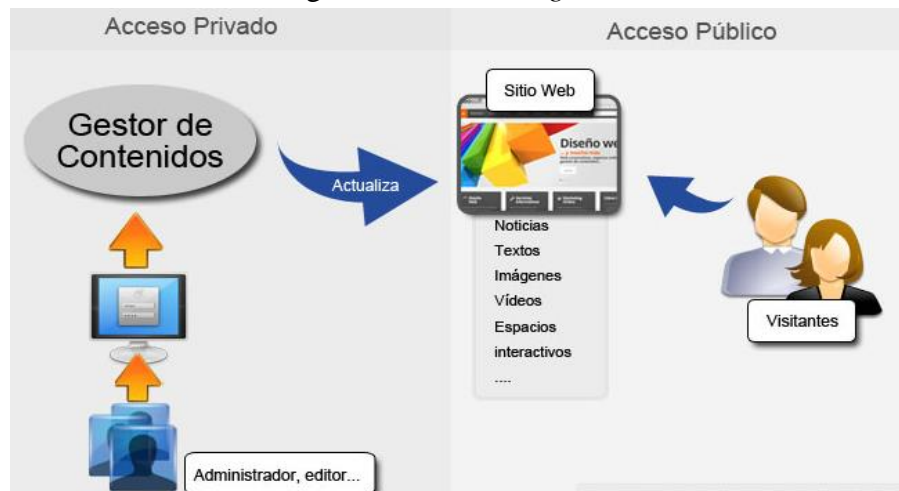
Imagen No.11: *Digital Analytics*



(Imagen obtenida de <https://solomarketing.es>)

- *Estrategia CMS (Sistema de Gestión de Contenidos)*: Para gestionar la publicación de los contenidos en sitios web y redes sociales es indispensable contar con la ayuda de un Sistema de Gestión de Contenidos (CMS) o llamado comúnmente Carrusel de contenidos, el cual será administrado por un experto que día a día creará, editará y publicará todo tipo de contenido en los canales de comunicación digital como muestra la imagen:

Imagen No.12: Estrategia CMS



(Imagen obtenida de <https://www.neosoft.es>)

Solamente se eligieron estas 4 estrategias de marketing digital, ya que son las más aplicables y adecuadas al tipo de empresa que es Chispa y Sabor, puesto que es una empresa pequeña de comida que está comenzando a entender y usar el marketing digital en sus procesos en donde quiere atraer clientes mediante esta publicidad en la red, analizar su información para enviarle el contenido de acuerdo a sus necesidades y finalmente fidelizarlo para que así compre los productos de manera virtual y se logre evidenciar un incremento de las ventas en el área comercial de la empresa.

Estas estrategias serán implementadas una vez se haya terminado la creación de la app y el sitio web, puesto que por medio de ellas se quiere lanzar la promoción de estos dos grandes canales de marketing digital a través de las redes sociales ya creadas, ya que son los medios más usados por los usuarios para que así conozcan con todo lo que contará la empresa de una forma más innovadora.

Por el momento solamente se está agregando contenido a las redes sociales y se está gestionando la página de Google que es en donde la empresa tiene más reconocimiento en la red.

2. Realizar un estudio para establecer el nivel de satisfacción de los clientes y empleados de acuerdo al cambio de los procesos logísticos y comerciales después de la implementación de nuevas herramientas tecnológicas y digitales en la empresa.

● Encuestas:

Se realizaron estas encuestas con el fin de conocer el nivel de satisfacción no solamente de los clientes sino también de los empleados de acuerdo al cambio de procesos en la empresa mediante las nuevas herramientas tecnológicas y digitales que se están implementando. A continuación se muestra el diseño de cada encuesta:

Imágenes No. 13 y 14: *Encuestas de satisfacción*

<u>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO</u>		
Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:		
	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	___	___
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	___	___
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	___	___
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	___	___
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	___	___
Muchas gracias! 😊		

<u>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</u>		
Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:		
	SI	NO
1. El pedido fue completo y correctamente preparado	___	___
2. El tiempo de espera del pedido fue el adecuado	___	___
3. El servicio y las instalaciones son agradables	___	___
4. La facturación y forma de pago se realizaron sin inconvenientes	___	___
5. Es evidente el cambio de logística en el establecimiento	___	___
Muchas gracias! 😊		

(Imágenes obtenidas de las encuestas diseñadas en Word)

- Evidencia:

Se entregaron dichas encuestas a todos los empleados (30) y a 30 clientes que se encontraban en el establecimiento un fin de semana para así determinar su reacción y opinión frente al tema.

En seguida algunas fotografías del momento en que los empleados responden las encuestas:

Fotografías No.12 y 13: *Empleados respondiendo encuestas*



(Fotografías obtenidas del momento en que los empleados responden las encuestas)

En esta parte, las encuestas respondidas por los empleados fueron en su mayoría firmadas por los mismos además de socializar varias preguntas con respecto al papel de la tecnología en los procesos de las empresas, mientras que las encuestas dadas a los clientes fueron solamente respondidas y entregadas en la caja al momento de pagar.

Como se muestra en la siguiente imagen, algunas encuestas fueron firmadas y otras no:

Imagen No. 15: Encuestas respondidas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO *María Eugenia Guzmán*

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. El pedido fue completo y correctamente preparado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El tiempo de espera del pedido fue el adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. El servicio y las instalaciones son agradables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La facturación y forma de pago se realizaron sin inconvenientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Es evidente el cambio de logística en el establecimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊 *Roberto Julio*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. El pedido fue completo y correctamente preparado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El tiempo de espera del pedido fue el adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. El servicio y las instalaciones son agradables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La facturación y forma de pago se realizaron sin inconvenientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Es evidente el cambio de logística en el establecimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊 *Roberto Guarcio Mbo*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. El pedido fue completo y correctamente preparado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El tiempo de espera del pedido fue el adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. El servicio y las instalaciones son agradables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. La facturación y forma de pago se realizaron sin inconvenientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Es evidente el cambio de logística en el establecimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊 *Roberto Guarcio Mbo*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. El pedido fue completo y correctamente preparado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El tiempo de espera del pedido fue el adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. El servicio y las instalaciones son agradables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La facturación y forma de pago se realizaron sin inconvenientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Es evidente el cambio de logística en el establecimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊

(Imagen obtenida de las encuestas respondidas por los empleados y clientes)

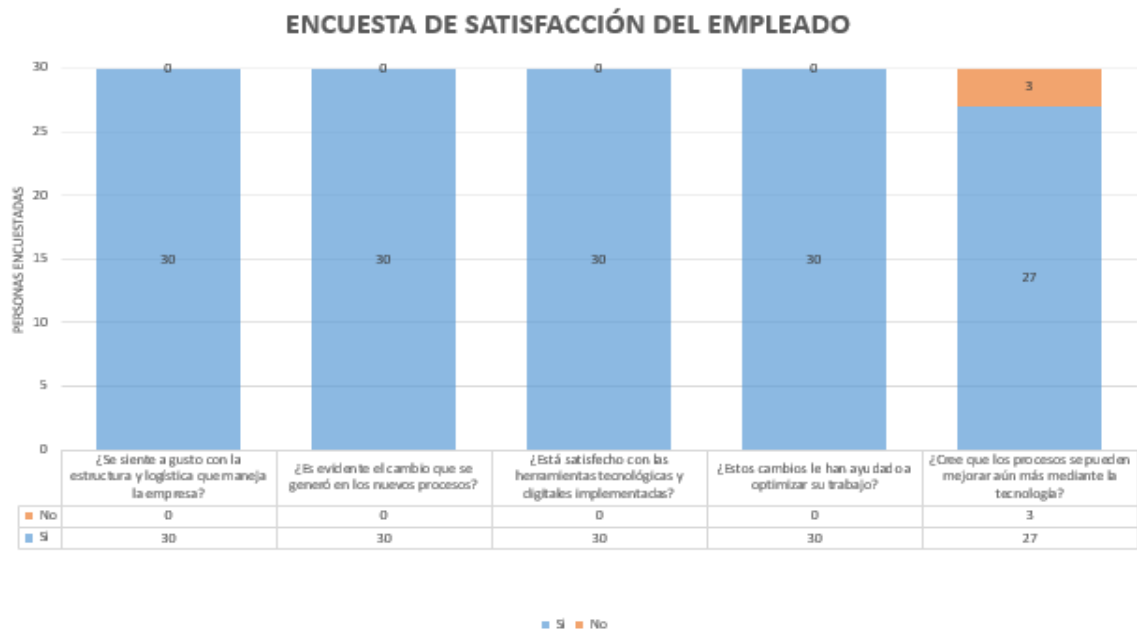
● **Resultado:**

Una vez teniendo las encuestas respondidas, se organizaron y analizaron detalladamente en un diagrama en Excel obteniendo los siguientes resultados:

Diagramas No.1 y 2: Resultado encuesta satisfacción del empleado

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO					
Encuestado #	Pregunta 1: ¿Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa?	Pregunta 2: ¿Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos?	Pregunta 3: ¿Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas?	Pregunta 4: ¿Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo?	Pregunta 5: ¿Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología?
1	Si	Si	Si	Si	Si
2	Si	Si	Si	Si	Si
3	Si	Si	Si	Si	Si
4	Si	Si	Si	Si	Si
5	Si	Si	Si	Si	Si
6	Si	Si	Si	Si	Si
7	Si	Si	Si	Si	Si
8	Si	Si	Si	Si	Si
9	Si	Si	Si	Si	Si
10	Si	Si	Si	Si	No
11	Si	Si	Si	Si	Si
12	Si	Si	Si	Si	Si
13	Si	Si	Si	Si	Si
14	Si	Si	Si	Si	Si
15	Si	Si	Si	Si	Si
16	Si	Si	Si	Si	Si
17	Si	Si	Si	Si	Si
18	Si	Si	Si	Si	Si
19	Si	Si	Si	Si	Si
20	Si	Si	Si	Si	Si
21	Si	Si	Si	Si	Si
22	Si	Si	Si	Si	No
23	Si	Si	Si	Si	No
24	Si	Si	Si	Si	Si
25	Si	Si	Si	Si	Si
26	Si	Si	Si	Si	Si
27	Si	Si	Si	Si	Si
28	Si	Si	Si	Si	Si
29	Si	Si	Si	Si	Si
30	Si	Si	Si	Si	Si

Encuestado #	Pregunta 1: ¿Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa?	Pregunta 2: ¿Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos?	Pregunta 3: ¿Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas?	Pregunta 4: ¿Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo?	Pregunta 5: ¿Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología?
Si	30	30	30	30	27
No	0	0	0	0	3



(Diagramas obtenidos y realizados en Excel)

Como muestra el diagrama, es evidente el resultado obtenido con esta encuesta dirigida a los empleados, ya que más del 90% acertó con casi todas las preguntas respondiendo un Si al proceso generado y al cambio evidente al interior de la empresa con respecto a los procesos que se estaban manejando mediante la implementación de nueva tecnología, todo esto ayudando a optimizar mucho más su trabajo.

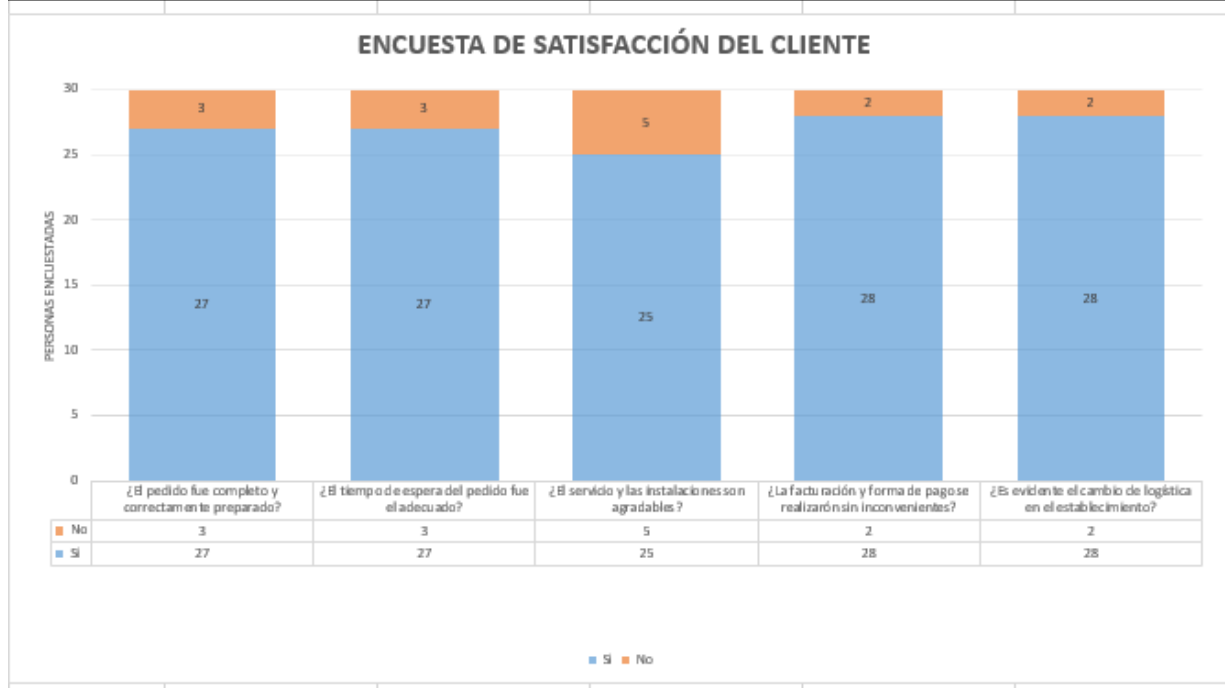
Tan solo tres personas respondieron un No en la última pregunta (Pregunta No.5) en la cual manifestaban que la tecnología en general no es el único factor importante en los procesos de una empresa sino que existen otro tipo de elementos fundamentales que se deben tener en cuenta en esta parte, resaltando el hecho de que la tecnología no lo hace todo perfectamente y que muchas veces puede fallar.

En el caso de las respuestas brindadas por los clientes sí existe una ligera variación con las respuestas como se muestra a continuación:

Diagramas No.3 y 4: *Resultado encuesta satisfacción del cliente*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
Encuestado #	Pregunta 1: ¿El pedido fue completo y correctamente preparado?	Pregunta 2: ¿El tiempo de espera del pedido fue el adecuado?	Pregunta 3: ¿El servicio y las instalaciones son agradables?	Pregunta 4: ¿La facturación y forma de pago se realizaron sin inconvenientes?	Pregunta 5: ¿Es evidente el cambio de logística en el establecimiento?
1	Si	Si	Si	Si	Si
2	Si	Si	Si	Si	Si
3	Si	Si	No	Si	Si
4	Si	Si	Si	Si	Si
5	Si	Si	Si	Si	Si
6	Si	Si	Si	Si	Si
7	Si	Si	Si	Si	Si
8	Si	Si	Si	Si	Si
9	No	Si	Si	Si	Si
10	Si	Si	Si	Si	Si
11	Si	No	Si	Si	Si
12	Si	Si	Si	Si	Si
13	Si	Si	Si	Si	Si
14	Si	No	Si	Si	Si
15	Si	Si	No	Si	No
16	Si	Si	Si	Si	Si
17	Si	Si	Si	Si	Si
18	Si	Si	No	Si	Si
19	Si	No	Si	Si	Si
20	Si	Si	Si	Si	Si
21	Si	Si	Si	Si	Si
22	No	Si	No	Si	No
23	Si	Si	Si	Si	Si
24	Si	Si	Si	Si	Si
25	Si	Si	Si	Si	Si
26	Si	Si	No	Si	Si
27	Si	Si	Si	No	Si
28	No	Si	Si	Si	Si
29	Si	Si	Si	Si	Si
30	Si	Si	Si	No	Si

Encuestado #	Pregunta 1: ¿El pedido fue completo y correctamente preparado?	Pregunta 2: ¿El tiempo de espera del pedido fue el adecuado?	Pregunta 3: ¿El servicio y las instalaciones son agradables?	Pregunta 4: ¿La facturación y forma de pago se realizaron sin inconvenientes?	Pregunta 5: ¿Es evidente el cambio de logística en el establecimiento?
Si	27	27	25	28	28
No	3	3	5	2	2



(Diagramas obtenidos y realizados en Excel)

Como muestra el diagrama, en el número de respuestas marcadas con un No se generó una variación con respecto a la encuesta realizada a los empleados, ya que hubo más respuestas negativas en esta encuesta, siendo éstas muy pocas en comparación con las demás respuestas que en su mayoría fueron un Sí.

Los clientes que respondieron esta opción de pronto tuvieron algún tipo de inconveniente con su pedido, el tiempo de espera, su factura o forma de pago como puede suceder en cualquier restaurante pero a un mínimo porcentaje, puesto que fueron muy pocos quienes respondieron No en esta encuesta, un promedio de 2 a 3 respuestas negativas de 30 en cada pregunta.

Además puede también que algunos de estos clientes nunca hayan visitado el establecimiento por lo cual no perciben ningún tipo de cambio en los procesos de la empresa.

Analizando la pregunta 3 se evidencia que esta es una de las preguntas con más respuestas negativas y la explicación a este resultado es básicamente que muchas de estas encuestas fueron respondidas por clientes ubicados en el segundo piso en donde no hay mucha ventilación, lo que hace que algunos de ellos se disgusten por el ambiente caluroso que a veces se genera, por lo cual hace de las instalaciones menos agradables.

A pesar de ello, son realmente grandes y evidentes los resultados obtenidos y mostrados mediante este diagrama con un mínimo porcentaje de respuestas negativas.

En general, con estos resultados se puede concluir que sí se están llevando a cabo todos los objetivos planteados de este trabajo con un evidente resultado positivo no solo para la empresa, sino también para sus empleados y clientes, los cuales tienen grandes beneficios al momento de realizar su trabajo y al momento de recibir el servicio prestado.

Además cabe resaltar que fueron muy pocas las personas que dieron una respuesta negativa, lo cual favorece a este proyecto pues se están dando los resultados esperados de acuerdo con la opinión de los empleados y de los clientes obtenidas en este estudio.

7. Análisis y Discusión

Respecto a los resultados obtenidos, se evidencia claramente que hoy en día las empresas tienen gran cantidad de opciones a elegir en un cambio de procesos en su interior al implementar nueva tecnología, ya que es tan amplia esta área que se debe tener bien claro qué es lo que la empresa necesita o requiere para su óptimo funcionamiento.

En este caso, la empresa Chispa y Sabor tenía diferentes opciones tanto de sistemas de gestión de la información como de proveedores a elegir además de que cada uno ofrecía muchas más opciones de softwares y equipos existentes en el mercado. Es en esta parte donde es necesario realizar un estudio previo como el trabajado para así poder determinar qué se puede implementar y qué no de acuerdo a las necesidades que tenga la empresa, y no cometer el error de muchos de comprar la primera opción que aparece sin saber si realmente ésta les va a funcionar o no. El mundo tecnológico es tan grande que se debe tener en cuenta todo lo que existe actualmente y así analizar muy bien lo que los proveedores ofrecen.

Además, mediante la implementación de este sistema se está generando un cambio bastante grande y evidente de acuerdo a los procesos que se solían llevar no solamente en el área logística y comercial sino también el en área administrativa de la empresa, ya que todo se va a manejar mediante un software, computador, pantalla o simplemente mediante vía digital dejando a un lado el cuaderno de cuentas, el lápiz y el papel dando paso a una nueva estructura en todas las actividades realizadas desde la parte más pequeña de la empresa como la cocina o la frutería hasta la parte más grande, el área gerencial.

Por otro lado y con respecto al tema de marketing digital, en este punto también se debe tener muy claro lo que la empresa quiere hacer en la red, ya que al igual que en el punto anterior, esta área es tan grande que se debe ser muy cauteloso con todo lo que se ofrece y se publica vía

online porque una vez publicado algún tipo de contenido ya no hay vuelta atrás. Por ello fue necesario el estudio fotográfico y la edición de las imágenes para así tener una buena y llamativa publicidad para publicarla a través de los canales de comunicación digital ya creados utilizando algunas de las estrategias de marketing digital estudiadas y elegidas para la atracción de los clientes y la fidelización de los mismos.

Igualmente, al analizar las estrategias, se evidencia que mediante éstas también se genera un cambio en los procesos de la empresa puesto que no solamente favorece al área comercial, sino que también cambia un poco la estructura de la toma, entrega y pago de pedidos a domicilio de manera virtual, puesto que el cliente tendrá la posibilidad de pagar con tarjeta y su factura también se generaría virtualmente.

Es importante resaltar el hecho de que todas estas actividades realizadas en este trabajo fueron necesarias para cumplir con los objetivos planteados inicialmente, por lo cual se generó un estudio en el tercer y último objetivo para saber si realmente está funcionando este cambio de procesos en la empresa mediante nueva tecnología a través de la ayuda de unas encuestas de satisfacción respondidas un fin de semana por los empleados y clientes.

Los resultados que arrojó este estudio fueron realmente positivos, ya que a pesar de un pequeño número de respuestas negativas, se mostró en general un evidente resultado positivo no solo para la empresa, sino también para sus empleados los cuales tienen grandes beneficios al momento de al momento de realizar mucho mejor su trabajo y para sus clientes al momento de recibir un mejor servicio prestado.

8. Conclusiones

- A través de este trabajo se pudo determinar que la implementación de herramientas tecnológicas y digitales en una compañía son de gran ayuda para un óptimo desarrollo de los procesos de orden y control en cualquiera de las áreas que ésta maneje sin importar su tamaño o nivel, ya que puede tratarse de una grande compañía o simplemente de una pyme como se evidenció en este caso con la empresa Chispa y sabor que a través de la adopción de nuevas herramientas tecnológicas como el sistema de gestión de la información y el marketing digital ha logrado obtener un gran cambio y mejora en la estructura de los procesos que solía llevar hace unos meses.
- Mediante el análisis y pruebas realizadas en la implementación del sistema de gestión de información se ha logrado evidenciar un óptimo desarrollo en las actividades y estructura del área logística de la empresa, así como un control total de toda su información y de lo que pasa en la misma. Los datos se convierten en informes y análisis que ayudan al gerente a tomar decisiones importantes en la empresa mediante varios componentes tecnológicos que se utilizan como el hardware, software, redes, procedimientos y personas, logrando así ser más eficiente y productiva en el mercado.
- Además mediante el desarrollo de marketing digital también se han podido optimizar varias tareas en el área comercial de la empresa enfocándose en la venta de sus productos de manera virtual, generando así un crecimiento en el sector llevando a cabo un proceso de reconocimiento de la empresa, captación y fidelización de clientes virtuales, logrando finalmente un aumento en las ventas de la compañía con una menor inversión.

- Por otro lado y con respecto al proceso de implementación de estas herramientas, después de haber identificado y analizado los tipos de sistemas de información que existen, se pudo determinar que cualquiera de éstos ayuda a tener un mayor control y seguimiento real de todos los procesos y actividades de cualquier empresa. En este caso el sistema MIS para la empresa Chispa y Sabor fue elegido por ser uno de los más completos, puesto que compila toda la información de todas áreas las cuales los otros sistemas no disponen.
- Asimismo, con el análisis realizado de los proveedores que venden los sistemas de información MIS se pudo evidenciar que éstos no solamente son de una forma constituida para todas las empresas sino que son bastante flexibles a la hora de ser implementados y que se pueden acoplar de acuerdo al tipo de empresa. En el caso de Chispa y Sabor se está diseñando uno totalmente nuevo en donde se le pueden ir haciendo ajustes conforme se van realizando las respectivas pruebas piloto hasta que funcione correctamente.
- Además, después de haber creado y organizado los principales canales de comunicación digital se comprobó que éstos realmente ayudan a la empresa a tener un mejor reconocimiento en la red, puesto que los usuarios pueden calificar el lugar, realizar sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones en los perfiles vía online, lo cual es un factor bastante importante para cualquier empresa, ya que mediante ellos se puede mejorar cada vez más gracias a sus comentarios y calificaciones.
- Igualmente, con las herramientas de marketing digital que está implementando la empresa, se espera evidenciar un gran cambio e impacto positivo por parte de las clientes, puesto que con la nueva y llamativa publicidad creada que se implementará a través de estos medios, se quiere obtener una gran cantidad de seguidores y buenas opiniones de los mismos en un corto período de tiempo, incrementando así las ventas en la parte de los domicilios pedidos de manera digital.

- Con respecto a los resultados obtenidos en el estudio de las encuestas de satisfacción realizadas, se puede concluir que realmente sí se están llevando a cabo todos los objetivos planteados de este trabajo con un evidente resultado positivo no solo para la empresa, sino también para sus empleados y clientes, los cuales tienen grandes beneficios al momento de realizar su trabajo y al momento de recibir el servicio prestado, pues gran parte del porcentaje de estas personas encuestadas respondió con respuestas positivas respecto al cambio que se está generando en los procesos de la empresa con la implementación de nuevas herramientas tecnológicas y digitales.

Impacto esperado del proyecto y otros beneficios:

Hoy en día las empresas, grandes y pequeñas deben adaptarse a los cambios tecnológicos y a su influencia en el comportamiento de los clientes si quieren sobrevivir y ser sustentables en el mundo de hoy. Por lo cual con la implementación de estas herramientas tecnológicas y digitales la empresa CHISPA Y SABOR espera que:

- Claramente se organicen y controlen todos los procesos de la empresa.
- Se logren ver los resultados reales de toda la información que maneja.
- Se logren incrementar las ventas mediante estos canales de comunicación digital.
- Se genere una mayor productividad, eficiencia y eficacia.
- Se mejore la transmisión y gestión general de las comandas, transmitiendo así una información correcta, precisa, instantánea y segura desde la mesa hasta la cocina.
- Se logre una optimización del tiempo de la entrega de los pedidos, lo cual implica una posibilidad de acoger un mayor número de clientes.

- Se reduzca la carga de trabajo para los meseros y por lo tanto, se posibilite la reducción del número de ellos.
- Se mejore la gestión del reparto de trabajo en la cocina gracias a la visualización de las comandas en tiempo real en el módulo de cocina.
- Se puedan elaborar estudios sobre los pedidos realizados por los clientes, los platos más demandados, y los platos menos demandados, así como otras decisiones que se crean oportunas para la empresa.
- Se pueda lograr una ventaja competitiva frente a otros restaurantes marcando una estrategia de diferenciación al implementar nuevas herramientas tecnológicas y digitales.

9. Bibliografía

Revista Dinero, (2016). Mipymes generan alrededor del 67% del empleo en Colombia, *Obtenido de <https://www.dinero.com/>*

Alianza Uninorte con el heraldo, Periódico El Heraldo, (2014). Solo el 34,4% de las pymes del país le apuesta a la innovación, *Obtenido de <https://www.elheraldo.co/>*

Corporación Colombia Digital, Colombia Digital (2018). Durante 2017 empresas colombianas avanzaron en uso y apropiación de Tecnologías Maduras, *Obtenido de <https://colombiadigital.net/>*

Laura Fernanda Bolaños R, La República (2018). Pyme son las que más han crecido en tecnologías maduras, *Obtenido de <https://www.larepublica.co/>*

DANE. (2016). DANE. Boletín técnico, Encuesta Anual de Servicios, *Obtenido de <https://www.dane.gov.co/>*

Revista Dinero (2017). El negocio de la comida se reinventa en Colombia tras un mal 2017, *Obtenido de <https://www.dinero.com/>*

EMPRENDE PYME. (s.f.). ¿Qué es un sistema de información?, Tipos de sistemas de información, *Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/>*

EAE BUSINESS SCHOOL (s.f.), Tipos de sistemas de información empresarial, *Obtenido de <https://www.eaeprogramas.es/>*

GRUPO IAG (s.f.), ¿Qué es un sistema de gestión o MIS?, *Obtenido de <http://www.grupoia.com/>*

EUMED.NET (s.f), Definición de planeación Estratégica, *Obtenido de <http://www.eumed.net/>*

MD MARKETING DIGITAL (2015), Qué es el Marketing Digital, *Obtenido de <https://www.mdmarketingdigital.com/>*

Jéssica Lipinski (2018), Las herramientas de Marketing Digital más importantes, *Obtenido de <https://www.rdstation.com/>*

CONEXIÓN POS (s.f), CONEXION POS. *Obtenido de <http://conexionpos.com/>*

INFORGES (s.f), Casos de éxito, *Obtenido de <https://www.inforges.es/casos-exito/>*

Google, RESTAURANTE Y ASADERO CHISPA Y SABOR, *Obtenido de <https://www.google.com/search?authuser=1&hl=es&output=search&q=Restaurante+y+Asadero+CHISPA+Y+SABOR&ludocid=6255244315583085799&kgs=4a2662f864b7d857&shndl=-1&source=sh/x/kp/local&entrypoint=sh/x/kp/local>*

Facebook, RESTAURANTE CHISPA Y SABOR, *Obtenido de <https://www.facebook.com/Restaurante-Chispa-y-Sabor-341040259802308/>*

Instagram, CHISPA Y SABOR, *Obtenido de <https://www.instagram.com/chispaysabor/>*

Esquemas:

- Esquema No. 1: Árbol de problemas, *Obtenido y realizado en Word*

Imágenes:

- Imagen No. 1: Sistemas de información gerencial (MIS), *Obtenido de <https://sp.depositphotos.com/>*
- Imagen No. 2: Propuesta Sistematización Sybrasoft, *Obtenida de la cotización enviada por Sybrasoft*
- Imagen No. 3: Costo Sistematización Sybrasoft, *Obtenida de la cotización enviada por Sybrasoft*
- Imagen No. 4: Contacto con el proveedor William, *Obtenida de la conversación con el proveedor vía WhatsApp*
- Imagen No. 5: Desarrollo da la implementación del sistema, *Obtenida de la Carta de desarrollo del trabajo enviada por el proveedor William*
- Imagen No.6: Perfil de la empresa Chispa y Sabor en Google, *Obtenida del perfil de la empresa en Google*
- Imágenes No. 7 y 8: Perfiles de la empresa Chispa y Sabor en Facebook e Instagram, *Obtenidas de los perfiles de la empresa en Facebook e Instagram*
- Imagen No.9: Automatización de Marketing, *Obtenida de <https://www.quondos.com/>*
- Imagen No.10: Estrategia SEO, *Obtenida de <http://marketingclaro.com/>*
- Imagen No.11: Digital Analytics, *Obtenida de <https://solomarketing.es/>*
- Imagen No.12: Estrategia CMS, *Obtenida de <https://www.neosoft.es/>*

- Imágenes No. 13 y 14: Encuestas de satisfacción, *Obtenidas de las encuestas diseñadas en Word*
- Imagen No. 15: Encuestas respondidas, *Obtenida de las encuestas respondidas por los empleados y clientes*

Fotografías:

- Fotografías No. 1, 2 y 3: Folleto Conexión POS, *Obtenidas del folleto entregado por Conexión POS*
- Fotografía No. 4: Cotización Conexión POS, *Obtenida de la cotización entregada por Conexión POS*
- Fotografías No. 5,6 y 7: Equipos tecnológicos, *Obtenidas de los primeros equipos tecnológicos tomadas en el establecimiento*
- Fotografías No. 8,9 y 10: Sesión fotográfica y edición de los platos, *Obtenidas de los platos de la empresa*
- Fotografía No.11: Platos de Chispa y Sabor, *Obtenida de los platos de la empresa*
- Fotografías No.12 y 13: Empleados respondiendo encuestas, *Obtenidas del momento en que los empleados responden las encuestas*

Diagramas:

- Diagramas No.1 y 2: *Resultado encuesta satisfacción del empleado, Obtenidos y realizados en Excel*
- Diagramas No.3 y 4: *Resultado encuesta satisfacción del cliente, Obtenidos y realizados en Excel*

10. Anexos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO *Yarivá Eugenia Guzmán*

Marque con una **X** la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una **X** la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊 *Paula Julio*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una **X** la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊 *Carolina Carolina Mora*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una **X** la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊 *Carolina*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊 Gonzalo Gonzalez

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊 Rafael

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊 Erica Bernal

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊 Rachel

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊 *Ruben Rosales*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Muchas gracias! 😊 *Esteban Jim*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rainaldo Escobedo Muchas gracias! 😊

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

	SI	NO
1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nandy Muchas gracias! 😊

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊

Carla Ramirez

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊

Abraham

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊

Carla Ramirez

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊

Don Arac

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊

[Signature]

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊

JESUS QUIJONES

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊

[Signature]

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Maria Marina

Muchas gracias! 😊

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊

Carlos M.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊

Juan Sebastián

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muchas gracias! 😊

Glendys → Liseta

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|----|----|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | X | — |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | X | — |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | X | — |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | X | — |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | X | — |

Muchas gracias! 😊 *Humberto Lopez C.*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|----|----|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | ✓ | — |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | ✓ | — |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | ✓ | — |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | ✓ | — |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | ✓ | — |

Muchas gracias! 😊 *Yosleidy.*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|----|----|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | X | — |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | X | — |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | X | — |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | X | — |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | X | — |

Muchas gracias! 😊 *Naris*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Marque con una X la respuesta que usted considere según cada ítem descrito a continuación:

- | | SI | NO |
|--|----|----|
| 1. Se siente a gusto con la estructura y logística que maneja la empresa | X | — |
| 2. Es evidente el cambio que se generó en los nuevos procesos | X | — |
| 3. Está satisfecho con las herramientas tecnológicas y digitales implementadas | X | — |
| 4. Estos cambios le han ayudado a optimizar su trabajo | X | — |
| 5. Cree que los procesos se pueden mejorar aún más mediante la tecnología | X | — |

Muchas gracias! 😊 *Diego Calderon*

FICHA BIBLIOGRÁFICA DE DOCUMENTO DE OPCIÓN DE GRADO

TÍTULO COMPLETO		
IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DIGITALES PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE ORDEN Y CONTROL DEL ÁREA LOGÍSTICA Y COMERCIAL DE LA EMPRESA CHISPA Y SABOR		
AUTORES		
Apellidos completos	Nombres completos	
Cifuentes Mogollón	Angie Natalia	
TUTOR DE TRABAJO DE GRADO		
Apellidos completos	Nombres completos	
Arévalo Bernal	Fabián Andrés	
PROGRAMA ACADÉMICO		
Nombre del programa	Tipo de programa (marque con una x)	
Negocios Internacionales 11	Pregrado	x
	Especialización	
	Maestría	
CIUDAD	AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	NÚMERO DE PÁGINAS
Bogotá D.C	2019	71
PALABRAS CLAVES		
Español	Inglés	
Procesos	Processes	
Orden	Order	
Control	Control	
Tecnología	Technology	
Optimizar	Optimizing	
Cambio	Change	
RESUMEN (Máximo 250 palabras)		
<p>La empresa Chispa y Sabor es una pequeña empresa de comida colombiana fundada en la ciudad de Bogotá en el año 2003 la cual ofrece el servicio a la mesa de una gran variedad de platos entre los cuales se encuentran pollo, carne, pescado, comidas rápidas, frutería y heladería.</p> <p>Ésta se encuentra ubicada en la zona suroccidente de la ciudad siendo reconocida en el sector por su gran infraestructura, su variedad de productos y sus excelentes precios y calidad.</p> <p>Así como su competencia, la empresa desea empezar a optimizar todos sus procesos y actividades diarias mediante el uso de nuevos componentes tecnológicos y digitales que le ayudarán a lograr a tener un mayor control en sus operaciones y una mayor competitividad, consiguiendo así un gran cambio y transformación tecnológica con respecto a como solía trabajar hace unos años en sus áreas logística y comercial.</p> <p>La empresa planea empezar a implementar procesos de orden, control y seguimiento en sus operaciones implementando un sistema de gestión de la información y así mismo desarrollando nuevas plataformas y canales de comunicación digital que le ayudarán a avanzar un paso más y a crecer en el mundo globalizado de hoy.</p>		

Elaborado por : Angel Gustavo Cordoba	Revisado por: Marcela Gomez Osorio	Aprobado Por: Emma Emira Carrión R.
Cargo: Coordinador Biblioteca	Cargo: Directora DIEE	Cargo: Direct. Aseguramiento de Calidad

LICENCIA DE USO A FAVOR DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ - UNIEMPRESARIAL, POR PARTE DE
ESTUDIANTES.

Los suscritos

Angie Natalia Cifuentes Mojallón con C.C. N° 1022437101 Bogotá D.C.

_____ con C.C. N° _____

actuando en calidad de autor(es) de la (obra), (el trabajo de grado),
(presentación), (conferencia), (escrito en general, que lleva por título

Implementación de herramientas tecnológicas y digitales
para optimizar los procesos de orden y control del
área logística y comercial de la empresa Chispa y Sabor

elaborada para efectos de (optar por el título) x (participar en seminario o
evento) _____ del (Programa académico) Negocios Internacionales II

Hago entrega a UNIEMPRESARIAL de una copia de dicho trabajo académico otorgando licencia o autorización de uso sobre la misma, para que en los términos de la Decisión Andina 351, la Ley 23 de 1982 y demás normas aplicables, realice los actos de explotación de los derechos patrimoniales y de manera especial, para que la divulgue, reproduzca, comunique al público y la ofrezca en préstamo al público. La presente licencia o autorización se extiende no solo a la fijación en medio o formato físico, analógico o material, sino también al medio virtual, electrónico, óptico, usos de red, Internet, extranet, intranet, repositorio institucional y demás formatos conocidos o por conocer.

El autor de la obra, manifiesta de igual manera que la obra objeto de esta licencia o autorización de uso es creación original y que se realizó sin infringir los derechos de autor que le correspondan a terceros.

PARÁGRAFO: Si llegase a presentarse cualquier tipo de reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en mención, asumiré la responsabilidad, dejando indemne a UNIEMPRESARIAL y saliendo en defensa de los derechos aquí autorizados.

Para constancia se firma el presente documento en el año 2019 del mes Marzo
a los 22 días.

Firma Angie Natalia Cifuentes Mojallón ~~Angie~~ C.C. 1022437101 - Bogotá D.C.

Firma _____ C.C. _____

Elaborado por : Angel Gustavo Cordoba	Actualizado por: Diana Lucia Echeverry	Revisado por: Marcela Gomez Osorio	Aprobado Por: Emma Emira Carrión R.
Cargo: Coordinador Biblioteca	Cargo: Docente Investigadora	Cargo: Directora DIEE	Cargo: Direct. Aseguramiento de Calidad