

UNIVERSIDAD LUTERANA SALVADOREÑA

Facultad Ciencias del Hombre y La Naturaleza

Cátedra Análisis Estructura.



CATEDRÁTICO

Lic. Raúl Ernesto Castillo Hernández.

PROYECTO

“Análisis de un Sistema para la empresa Master Cleaner S.A de C.V”

| NOMBRE | CARNET | PARTICIPACION |
|-----------------------------|------------|---------------|
| WALTER ORLANDO ALFARO ORTIZ | AO02110416 | 100% |
| NICOLAS GREGORIO CABRERA | GC01121355 | 100% |

San Salvador, 30 de Marzo de 2015

INDICE:

| | |
|--|----|
| INTRODUCCION:..... | 3 |
| OBJETIVOS:..... | 4 |
| Objetivo General..... | 4 |
| Objetivos específicos..... | 4 |
| MISION: | 5 |
| VISION: | 5 |
| ANTECEDENTES | 6 |
| DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA. | 6 |
| ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA MASTER CLEANER S.A DE C.V | 7 |
| DIAGRAMA ACTUAL DEL ESQUEMA DE FUNCIONES DE MASTER CLEANER SA DE CV..... | 8 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: | 9 |
| ESTUDIO DE FACTIBILIDAD:..... | 10 |
| FACTIBILIDAD TECNICA: | 10 |
| Para maquina Servidor:..... | 10 |
| Para maquinas Cliente: | 10 |
| Requerimientos Mínimos de Software : | 11 |
| Para Maquina Servidor:..... | 11 |
| Para Maquinas Clientes:..... | 11 |
| FACTIBILIDAD ECONOMICA..... | 11 |
| FACTIBILIDAD OPERATIVA:..... | 12 |
| DETERMINAR LOS METODOS INTERACTIVOS DIRIGIDOS AL PERSONAL TECNICO OPERATIVO Y AL PERSONAL DE GERENCIA, QUIEN TOMA LAS DECISIONES. | 12 |
| DETERMINAR LOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES. | 13 |
| REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SISTEMA..... | 13 |
| REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES DEL SISTEMAL | 13 |

INTRODUCCION:

Uno de los principales retos en cualquier empresa privada es volver los servicios más eficientes y con mayor calidad.

El manejo de información de los clientes es uno de los puntos más importantes dentro de un ambiente empresarial, debido a que de su manipulación dependen muchas tomas de decisiones en torno a los procesos a seguir con las necesidades de los clientes, como tal, requiere mucha privacidad, responsabilidad y cuidado trabajar con ellos.

A partir del constante progreso del Hardware y Software, diseñaremos un sistema que, comprobadas las posibilidades que ofrece la Herramienta Informática, garantice a los clientes de la empresa Master Cleaner S.A de C.V un servicio accesible y congruente a sus necesidades.

Entre las fases para diseñar el sistema se realizará un análisis al flujo de datos dentro del departamento de marketing y control de citas de los clientes, el cual es el encargado del manejo y registro de toda la información que se genera de los clientes. Toda la información referente al proceso, actualmente es llevada en computadora y papel, por lo cual es necesario implementar un sistema informático eficiente.

OBJETIVOS:

Objetivo General

- ✓ Diseñar un sistema informático que ayude a la empresa a mejorar la comunicación y relación con los clientes y proveedores de una manera eficiente y al mismo tiempo pueda generar informes que le ayuden a la gerencia a realizar comparaciones de los productos más aceptados por los clientes, para poder ampliar su línea de productos de limpieza.

Objetivos específicos.

- ✓ Crear un sistema virtual que sea capaz de interrelacionarse con las nuevas tecnologías (redes sociales, servicios en la nube, entre otros), en beneficio de la empresa y el cliente mismo.
- ✓ Lograr que mediante este sistema informático la empresa sea más eficaz en sus servicios y le permita expandirse tanto a nivel nacional, como internacional.

MISION:

Consolidar a la empresa como líder en el mercado nacional con productos de higiene y limpieza, ofreciendo soluciones integrales que faciliten la operación diaria del cliente, fortaleciendo nuestra relación comercial y comprometiéndonos en sobrepasar sus requerimientos de calidad, atención y servicio.

VISION:

Ser líderes en el mercado a nivel nacional, en servicios y productos de limpieza; manteniendo altos estándares de calidad, con una cultura de atención al cliente y crecimiento responsable de nuestra empresa.

ANTECEDENTES

Antes de comenzar con la primera fase de este proyecto, es menester describir las **características principales de la empresa** a la cual se le aplicará el análisis para poder diseñar un sistema informático que esté acorde a las necesidades de la empresa “**Master Cleaner S.A de C.V**” y que al mismo tiempo pueda servir para que esta pueda lograr sus objetivos con eficacia y eficiencia, específicamente en lo que respecta a la atención al cliente.

Además, este análisis ayudará a conocer el funcionamiento y organización de la empresa, lo que permitirá examinar e interpretar de forma óptima los requerimientos de información de la misma, como así también apoyará a una mejor construcción y adaptación del sistema para el resguardo de los datos.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA.

La actividad principal de la empresa objeto de estudio consiste en ofertar productos de limpieza y su funcionamiento es el siguiente:

A partir del informe que envía el departamento de estudio de mercado de la empresa, se contacta telefónicamente con los posibles clientes y se concerta telefónicamente con ellos se les toman sus datos personales para posteriormente realizar un mailings de ofertas (por medio de cartas). También se guardan los datos referentes a la cita.

Para todas las citas concertadas se debe de realizar un control de acceso de las visitas que básicamente consiste en: Solicitar la identificación de cualquier persona que acceda al recinto. No se permitirá entrar a ninguna persona que no tenga cita previa. A las personas que tengan cita concertada se les entregará un tarjeta de entrada, la cual deberán entregar a la salida firmada por el empleado al que han visitado. Semanalmente los empleados de la empresa generan un informe detallado a partir de los resultados obtenidos en las visitas realizadas que se envía al departamento de Marketing (para ello, primero se clasifican los resultados de las visitas por perfiles de las empresas).

La empresa desea expandir sus operaciones y mejorar la comunicación con sus clientes y buscar otras alternativas de cómo hacer más efectiva sus

relaciones con ellos(clientes y proveedores), por otra parte la gerencia necesita contar con informes que le permitan realizar comparaciones de los productos más aceptados y así poder ampliar la línea de productos. También existe un interés por aprovechar las nuevas tecnologías en beneficio de la organización.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA MASTER CLEANER S.A DE C.V

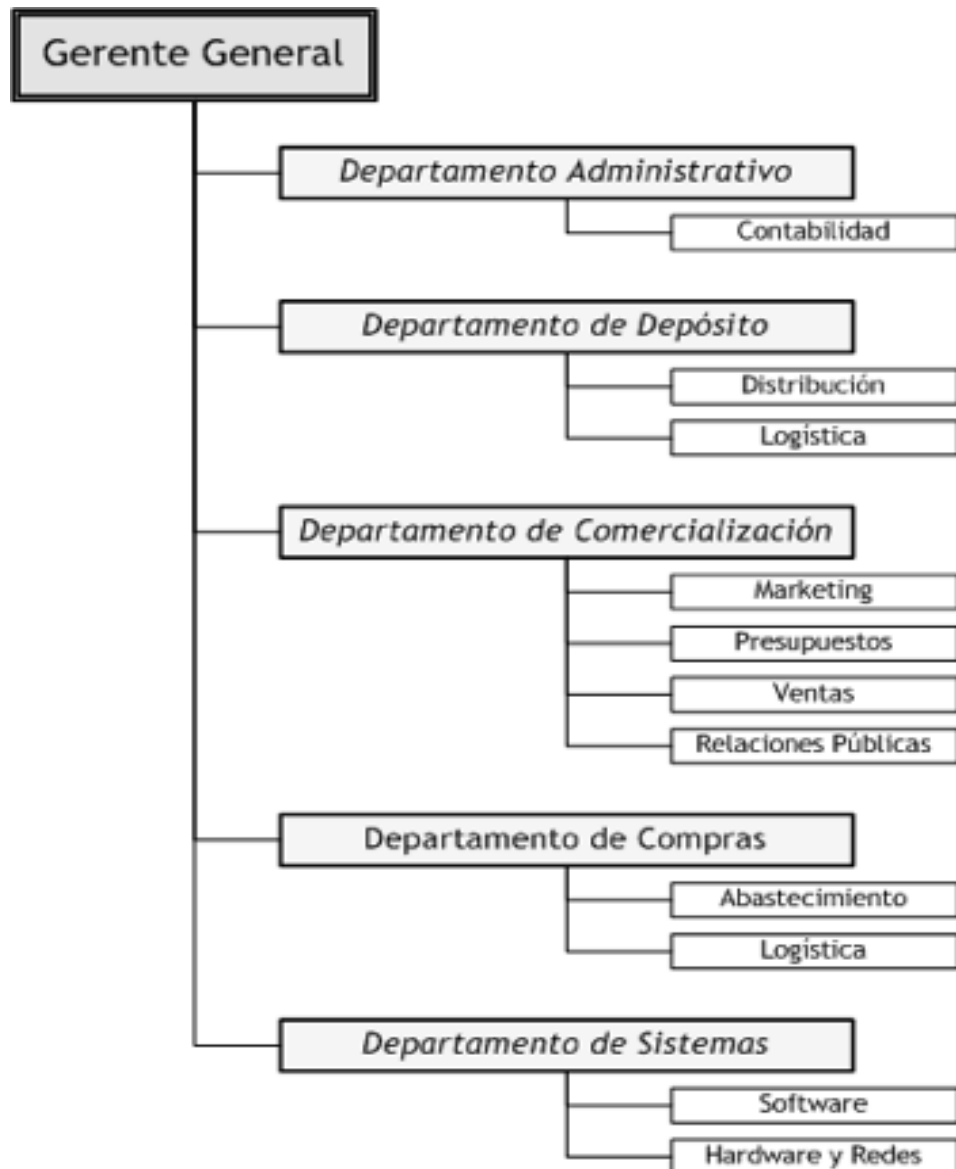
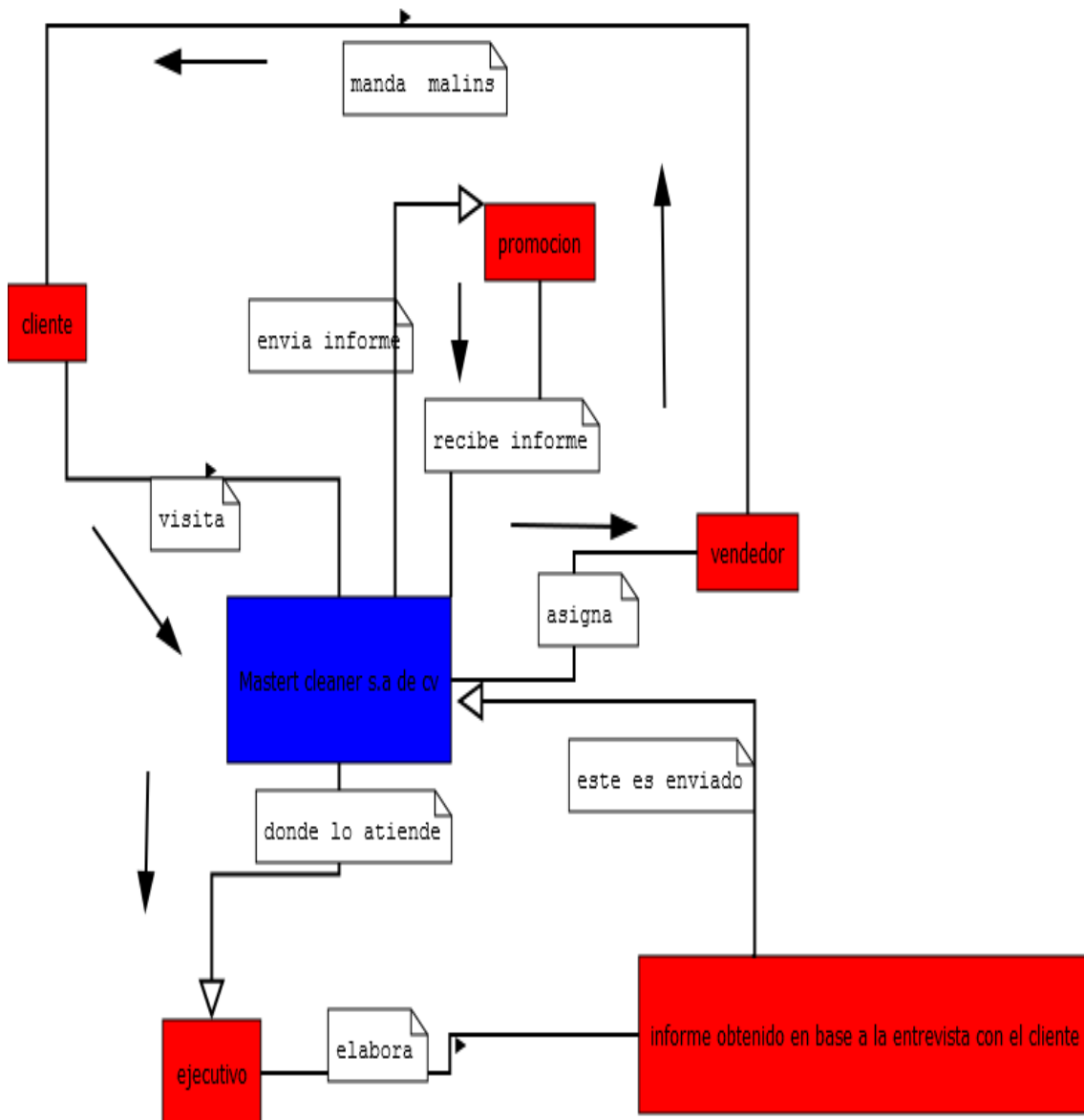


DIAGRAMA ACTUAL DEL ESQUEMA DE FUNCIONES DE MASTER CLEANER SA DE CV.



Donde master cleaners sa de cv, recibe el informe de promoción por lo que asigna a un vendedor quien manda malins a los clientes quienes llegan a master cleaners y son atendidos por un ejecutivo quien hace un informe de la entrevista que le hizo al cliente después devuelve el informe al departamento de promoción para obtener nueva estrategia.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La importancia y volumen de datos que día a día manejan las empresas, así como su disponibilidad oportuna requiere que estas dispongan de un sistema informático acorde con esas necesidades.

Actualmente, dentro de la empresa **Master Cleaner S.A de C.V** es evidente que se pierde mucho tiempo en tomar y transferir la información del pedido de los clientes debido principalmente al actual proceso de búsqueda de la información en los informes que se elaboran por cada cliente que visita a los vendedores dentro de la empresa, mediante una cita previa.

A modo de ejemplo si una persona realiza un pedido de un producto de limpieza "X", de manera urgente, la empresa en estudio no tiene la capacidad de poder responderle a este cliente de manera inmediata, debido a que los informes sobre las solicitudes de los pedidos se realizan semanalmente.

Es de mencionar que el informe es manejado a papel, por lo que se tendría que tomar en cuenta que este en algún momento se puede llegar a extraviar parcial o totalmente, si esto llegara ocurrir, la empresa no contaría con ningún sistema de respaldo para poder reemplazar la información contenida en el informe. Solo cuenta con un sistema donde son guardados únicamente los datos generales del cliente (nombre, dirección, tel, ocupación, persona encargada, etc).

Además de los problemas anteriormente mencionados existe un obsoleto método de administración y manejo de citas, ya que se lleva a cabo mediante la entrega de tarjetas de entrada las cuales tienen que ser firmadas por el empleado que atendió al cliente, dicho procedimiento es considerado como obsoleto debido a que dicho control se puede llevar a cabo por medios virtuales, los cuales son más eficientes.

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD:

En el estudio de Factibilidad se presentará la disponibilidad de recursos para llevar a cabo los objetivos al desarrollar el Sistema Informático, nuestro estudio Abarcará los 3 siguientes estudios:

- Factibilidad Técnica
- Factibilidad Operativa
- Factibilidad Económica

FACTIBILIDAD TECNICA:

Para el desarrollo de este proyecto se necesitarán ciertos requerimientos mínimos tanto de Hardware como de Software que garanticen el funcionamiento óptimo del sistema.

Requerimientos Mínimos de Hardware:

Para maquina Servidor:

- Procesador Dual Core
- Memoria RAM 2 GB
- Disco Duro de 200 GB
- Lector CD-ROM ó DVD-ROM (Recomendado)

Para maquinas Cliente:

- Procesador Pentium 4
- Memoria RAM 1GB
- Disco Duro 150 GB
- Lector CD-ROM ó DVD-ROM (Recomendado)

Requerimientos Mínimos de Software :

Para Maquina Servidor:

- Microsoft Windows Server 2003
- SQL 2005 Standard Edition
- Visual Basic.Net Professional
- Navegador Mozilla Firefox o Google Chrome

Para Maquinas Clientes:

- Windows 7 Professional
- Navegador Mozilla Firefox o Google Chrome.

El proyecto se considera como técnicamente factible teniendo en cuenta que los requerimientos de Hardware tanto en las computadoras que harán la función de Servidor y las maquinas Clientes son mínimos.

FACTIBILIDAD ECONOMICA

| PRESUPUESTO | | |
|---------------------------------|-------------|--------------------|
| Desarrollo profesional | Costo | Total |
| Walter Orlando Alfaro Ortiz. | . | |
| Total en dos meses | \$ 2000.00 | |
| Nicolás Gregorio Cabrera | | |
| Total en dos meses | \$ 2000.00 | |
| Total Desarrollo Profesional | | \$ 4000.00 |
| Equipo Hardware | | |
| Maquina Servidor (1) | \$ 800.00 | |
| Computadora de Escritorio (2) | \$ 1,200.00 | |
| Total Equipo Hardware | | \$ 2,000.00 |
| Costos de Software | | |
| Windows Server 2003 | \$ 855.00 | |
| SQL 2005 Standard Edition | | |
| Windows 7 Profesional | \$ 200.00 | |
| Visual Basic.Net | \$ 300.00 | |
| Total Costos de Software | | \$ 1,355.00 |
| Total Proyecto | | \$ 7,355.00 |

FACTIBILIDAD OPERATIVA:

El diseño del Sistema Informático para la Toma de Decisiones de la empresa **Master Cleaner S.A. de C.V** presenta factibilidad operativa, en cuanto a que agilizará los procesos de recepción de la información de los pedidos de los clientes, además de brindar información en tiempo real sobre el control de citas, ayudando así a la toma de decisiones de la gerencia, generando reportes y datos estadísticos que reflejen los perfiles de los pedidos de las empresas..

Este sistema será diseñado de tal manera que sea compatible y adaptable a los distintos tipos de datos que se manejan en la empresa **Master Cleaner S.A. de C.V**, a su vez se buscará que los requerimientos de hardware y software no impacten en gran escala con el presupuesto que la empresa tenga destinado para el área de desarrollo informático.

Por otra parte se garantizará la seguridad y el respaldo de los datos que se manejarán en los distintos niveles de acceso al programa, tanto a los registros que serán manejados por los usuarios finales así como también a los que manejen las personas encargadas de administrar la base de datos.

DETERMINAR LOS METODOS INTERACTIVOS DIRIGIDOS AL PERSONAL TECNICO OPERATIVO Y AL PERSONAL DE GERENCIA, QUIEN TOMA LAS DECISIONES.

De los tres métodos interactivos clave para recopilar información que existen, según lo estudiado en clases, como son: Las entrevistas, los cuestionarios y el diseño conjunto de aplicaciones (JAD), en este proyecto le daremos mayor énfasis a las entrevistas, ya que durante el proceso de la entrevista con los que toman las decisiones en la organización, como analistas escuchamos metas, sentimientos, opiniones y procedimientos de los informantes, con relación a sus empresas. Como analistas sabemos que las entrevistas son un dialogo de preguntas y respuestas entre dos personas, planeados de antemano. Donde

también el analista se vale de la entrevista para desarrollar su relación con un cliente, observar el lugar de trabajo y para recopilar datos relacionados con los requerimientos de información. El correo electrónico puede usarse para preparar al entrevistado, planteándole preguntas previas a una reunión, pero por lo general las entrevistas deben realizarse en persona

DETERMINAR LOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES.

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SISTEMA

Son declaraciones de los servicios que debe proporcionar el sistema, de la manera en que éste debe reaccionar a entradas particulares y de cómo se debe comportar en situaciones particulares. Para nuestro proyecto:

- ✓ El sistema de manera inmediata deberá generar un reporte por cada cliente que visite la empresa, el cual especificará las necesidades de los productos de limpieza que este solicita.
- ✓ El sistema deberá ser capaz de llevar el control de las visitas de los clientes a los vendedores, mediante un formulario de entrada de datos, que ayudará a generar datos estadísticos para facilitarle la toma de decisiones a la gerencia de la empresa.

REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES DEL SISTEMAL

Los requerimientos no funcionales, como su nombre sugiere, son aquellos requerimientos que no se refieren directamente a las funciones específicas que proporciona el sistema, sino a las propiedades emergentes de éste como la fiabilidad, el tiempo de respuesta y la capacidad de almacenamiento. de forma alternativa, definen las restricciones del sistema como la capacidad de

los dispositivos de entrada/salida y las representaciones de datos que se utilizan en las interfaces del sistema.

Por tanto, se refieren a todos los requisitos que no describen información a guardar, ni funciones a realizar. Para nuestro proyecto, estos serían dos requerimientos no funcionales básicos:

- El sistema deberá estar diseñado para que un usuario experimentado deba ser capaz de utilizar todas las funciones del mismo tras un entrenamiento de 2 horas.
- Cuando haya más de un usuario accediendo simultáneamente al sistema, su tiempo de respuesta no será en ningún momento superior a 2 segundos.