

CAPITULO II

ANÁLISIS DE RESULTADOS

2.1 Introducción:

En el siguiente capítulo se realizará el análisis de todas las encuestas aplicadas hacia los clientes de la Empresa Omnisoft, ya que gracias a cada una de las respuestas proporcionadas nos han permitido realizar un análisis de los datos de una manera cuantitativa y cualitativa, estos resultados han facilitado desarrollar cada una de las operaciones o actividades que debe tener el sistema por lo que los aportes realizados por los mismos son de mucha ayuda para el grupo investigador.

Las encuestas realizadas a los clientes nos permitieron conocer cual es la opinión que tienen los clientes acerca de los servicios que presta dicha Empresa, facilitando así la toma de decisiones que benefician a los clientes.

Como también de acuerdo a los resultados se pudo realizar la verificación de la hipótesis planteada al inicio de la presente investigación.

1. Cuáles con los diferentes servicios que brinda la Empresa Omnisoft?

TABLA No. 2.1:

DIFERENTES SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA OMNISOF

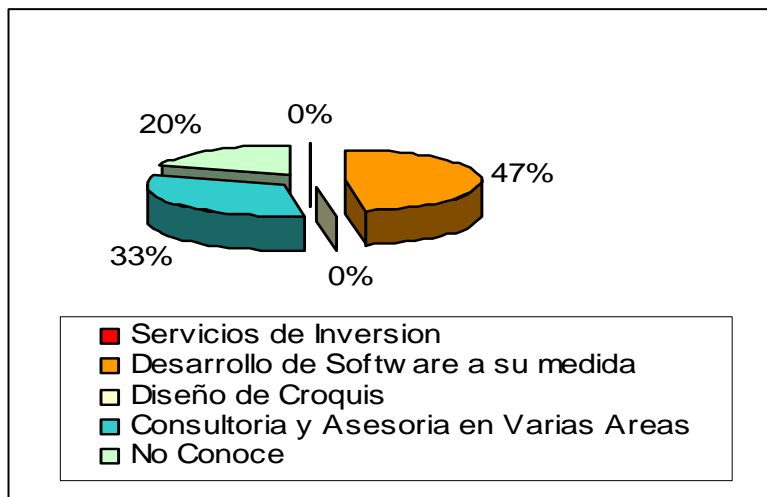
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Servicios de Información	0	0
Desarrollo de Software a su medida	19	47
Diseño de Croquis	0	0
Consultaría y Asesoría en varias áreas	13	33
No conoce	8	20
TOTAL	40	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

GRAFICO No. 2.1:

DIFERENTES SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA OMNISOF



Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 40 encuestados en la Empresa Omnisoft, ninguno de los clientes coinciden en que uno de los servicios es el de inversión, mientras que 19 clientes que corresponden al 47% manifiestan que uno de los servicios que brinda la Empresa es el Desarrollo de Software, mientras que ninguno de los clientes coincide en que uno de los servicios de la Empresa es el diseño de croquis, 13 clientes que corresponden al 33% manifiestan que otro de los servicios que posee es la Empresa es de consultoría y asesoría en varias áreas y 8 de los encuestados que equivalen al 20% coincidieron en que no conocen los servicios que presenta dicha empresa.

2. ¿El Servicio que presta la Empresa Omnisoft es eficiente?

TABLA No. 2.2:

EL SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA OMNISOFTE ES EFICIENTE

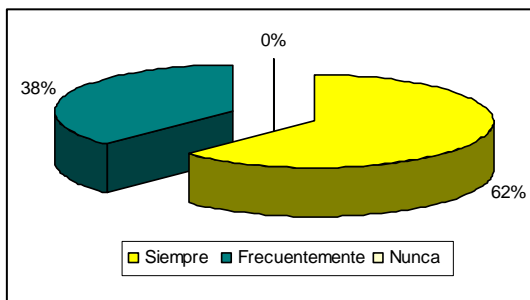
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	25	62
Frecuentemente	15	38
Nunca	0	0
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

GRAFICO No. 2.2:

EL SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA OMNISOFTE ES EFICIENTE



Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas a 40 clientes en la Empresa Omnisoft, 25 clientes que corresponden al 62% manifestaron que el Servicio que presta la Empresa es eficiente, mientras que 15 clientes que representa el 38% coincidieron que el Servicio que presta es frecuentemente eficiente, en cuanto a la tercera opción no hay ningún cliente que se incline por la misma.

3. ¿Cual es la valoración que usted le otorgaría al Grado de Renovación de los Sistemas?

TABLA No. 2.3:

GRADO DE RENOVACIÓN DE LOS SISTEMAS

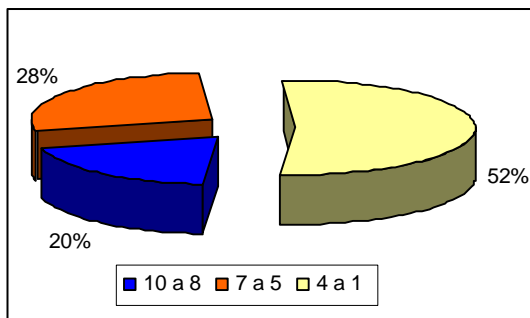
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10 – 8	08	20
7 – 5	11	28
4 – 1	21	52
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

GRAFICO No. 2.3:

GRADO DE RENOVACIÓN DE LOS SISTEMAS



Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas a 40 clientes de la Empresa Omnisoft, 8 clientes que corresponden al 20% coincidieron de 10 a 8 el grado de renovación de los sistemas, mientras que 11 clientes que representan el 28% indicaron entre 7 a 5 el grado de renovación de los sistemas, en tanto que 21 clientes que representa el 52% citaron de 4 a 1 al grado de renovación de los sistemas, esto quiere decir que existe un gran porcentaje de clientes que no han recibido una renovación o actualización de los sistemas que han adquirido.

4. ¿Cree usted que los Sistemas son acordes a los avances tecnológicos actuales?

TABLA No. 2.4:

LOS SISTEMAS SON ACORDES A LOS AVANCES TECNOLÓGICOS ACTUALES

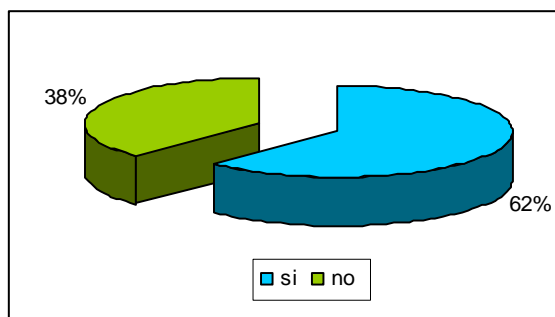
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	62
No	15	38
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

GRAFICO No. 2.4:

LOS SISTEMAS SON ACORDES A LOS AVANCES TECNOLÓGICOS ACTUALES



Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas a 40 clientes de la Empresa Omnisoft, 25 clientes que significa el 62% coinciden que los sistemas son acordes a los avances tecnológicos, mientras que 15 clientes que corresponden el 38% dicen que los sistemas no están acordes a los avances tecnológicos.

5. ¿Señale cuales son los beneficios que usted ha obtenido por la Adquisición de nuestros servicios?

TABLA No. 2.5:

BENEFICIOS QUE USTED HA OBTENIDO POR LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS

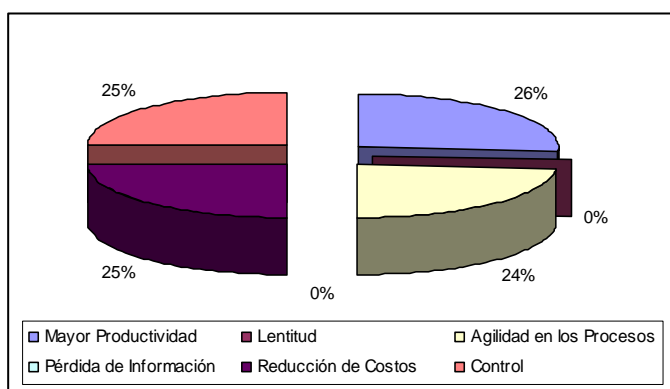
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mayor Productividad	34	26.15
Lentitud	0	0
Agilidad en los Procesos	31	23.85
Pedida de Información	0	0
Reducción de Costos	33	25.38
Control	32	24.62
TOTAL	130	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

GRAFICO No. 2.5:

BENEFICIOS QUE USTED HA OBTENIDO POR LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS



Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En esta pregunta el total de la población se incremento en 130 ya que los clientes tenían varias alternativas por elegir, 34 clientes que significa el 26.15% coinciden que uno de los beneficios que han obtenido por la adquisición de servicios es tener una mayor productividad, mientras que ningún cliente que significa el 0% se pronuncia que ha tenido lentitud en los servicios que ha adquirido a la Empresa, en tanto que 31 clientes que significa el 23.85% concuerdan que otro de los beneficios adquiridos es el poseer agilidad en los procesos, no obstante ningún cliente que significa el 0% ha tenido pérdida de información, mientras que 33 clientes que representa el 25.38% concuerdan que se ha producido una reducción de costos por la adquisición de los servicios que la Empresa brinda, y 32 clientes que representan el 24.62% manifiestan que han tenido control en las actividades que realizada cada una de ellas.

6. ¿Ha recibido usted información de nuevos productos o servicios que ofrece la Empresa Omnisoft?

TABLA NO. 2.6:

NUEVOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA OMNISOFT

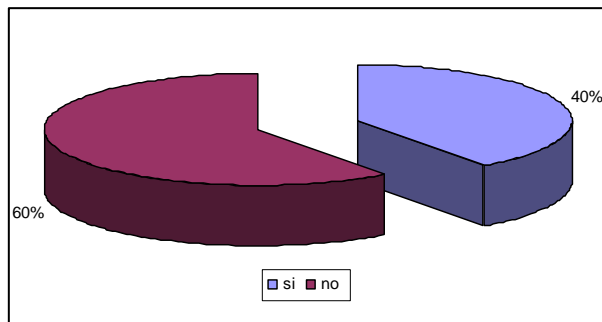
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	40
No	24	60
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

GRAFICO No. 2.6:

NUEVOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA OMNISOFT



Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas a 40 clientes de la Empresa Omnisoft, 16 clientes que corresponden al 40% mencionaron que si han recibido información de nuevos productos que ofrece la Empresa, mientras que 24 clientes que representan el 60% indicaron no han recibido ninguna información de nuevos productos o servicios que la Empresa oferta.

7. ¿Cuál es el funcionamiento de los sistemas adquiridos por usted?

TABLA No. 2.7:

FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS ADQUIRIDOS

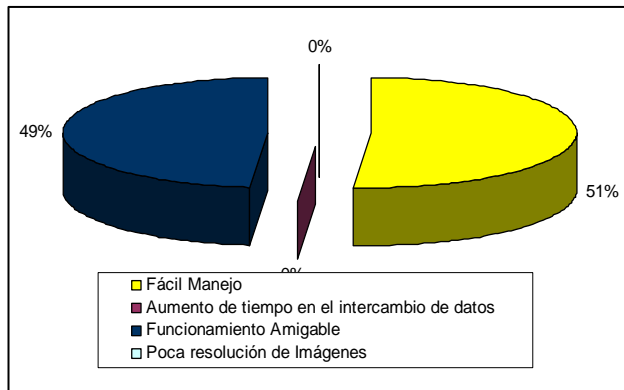
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fácil Manejo	37	51.39
Aumento de tiempo en el intercambio de datos	0	0
Funcionamiento Amigable	35	48.61
Poca resolución de imágenes	0	0
TOTAL	72	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

GRAFICO No. 2.7:

FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS ADQUIRIDOS



Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En pregunta que se realizo a los clientes la población se incremento a 72 ya que los clientes tenían cuatro opciones por elegir, 37 clientes que significa el 51.39% indicaron que es de fácil manejo los sistemas que han adquirido, mientras que ningún cliente que representa el 0% se pronuncia que ha tenido un aumento de tiempo en el intercambio de datos con los sistemas adquiridos, en cuanto que 35 clientes que significa el 48.61% señalaron que los sistemas adquiridos poseen un funcionamiento amigable, y ningún cliente que representan el 0% manifiestan que observa existe poca resolución de imágenes en los sistemas que se adquiridos.

8. ¿Cree usted que debería incrementar la Empresa un beneficio, para los clientes en ciertas fechas especiales?

TABLA No. 2.8:

INCREMENTAR UN BENEFICIO, PARA LOS CLIENTES EN CIERTAS FECHAS ESPECIALES

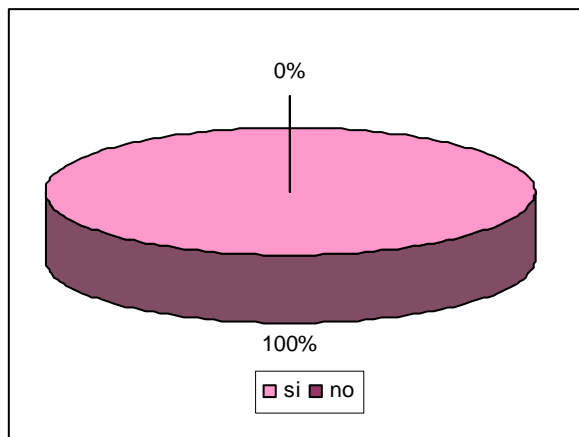
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	100
No	0	0
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

GRAFICO No. 2.8:

INCREMENTAR UN BENEFICIO, PARA LOS CLIENTES EN CIERTAS FECHAS ESPECIALES



Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas a 40 clientes de la Empresa Omnisoft, 40 clientes que significa el 100% indicaron que la Empresa debería brindar beneficios o promociones a los clientes en fechas especiales, mientras que ningún cliente que significa el 0% indicaron que no se debe dar otorgar un beneficio a los clientes.

9. ¿El Servicio de Tele-Mercadeo que tiene la Empresa Omnisoft es constante?

TABLA No. 2.9:

SERVICIO DE TELE-MERCADEO QUE TIENE LA EMPRESA OMNISOFTE ES CONSTANTE

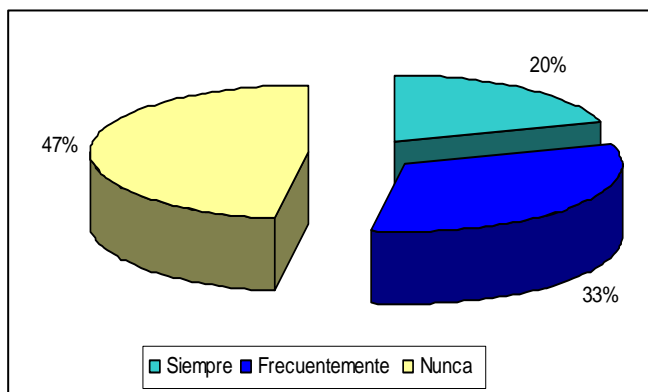
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	8	20
Frecuentemente	13	33
Nunca	19	47
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

GRAFICO No. 2.9:

SERVICIO DE TELE-MERCADEO QUE TIENE LA EMPRESA OMNISOFTE ES CONSTANTE



Fuente: Encuesta

Realizado por: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas a 40 clientes de la Empresa Omnisoft, 8 clientes que significa el 20% manifestaron que el servicio de Tele – Mercadeo de la empresa es de forma constante, mientras que 13 clientes que significan el 33% se pronunciaron que el servicio de Tele - Mercadeo es frecuentemente constante, no obstante 19 clientes que significan el 47% concuerdan que el servicio de Tele – Mercadeo nunca es constante.

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis que se necesita comprobar en el siguiente trabajo de investigación es: La Implementación de un sistema de Ventas, Tele-Mercadeo, Comisiones y Seguimiento de Clientes permitirá la optimización de los recursos en la Empresa Omnisoft de la ciudad de Quito?

De acuerdo a las encuestas realizadas a los 40 clientes que posee en este momento la Empresa, así como también la entrevista que se mantuvo con el Gerente de la Empresa en la cual se pudo recolectar información acerca de las necesidades y procedimientos que debe tener el sistema; el grupo investigador comprobó que el Sistema de Ventas Tele-Mercadeo, Comisiones y Seguimiento de Clientes desarrollado permite la optimización de los recursos que tiene la Empresa.

Los resultados derivados de la encuestas se muestran en la **Tabla No. 2.10** a continuación:

TABLA No. 2.10:

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

No.	PREGUNTAS	PORCENTAJES					
		Servicios de Inversión	Desarrollo de Software a su medida	Diseño de croquis	Consultaría y Asesoría en varias áreas	No conoce	
1	¿Cuáles son los diferentes servicios que brinda la Empresa Omnisoft?	0 %	47 %	0 %	33 %	20 %	
2	¿El Servicio que presta la Empresa Omnisoft es eficiente?	Siempre 62 %	Frecuente 38 %	Nunca 0 %			
3	¿Cual es la valoración que usted le otorgaría al Grado de Renovación de los Sistemas?	10 – 8 20 %	7 - 5 28 %	4 – 1 52 %			

4	¿Cree usted que los Sistemas son acordes a los avances tecnológicos actuales?	Si	No				
		62 %	38 %				
5	¿Señale cuales son los beneficios que usted ha obtenido por la Adquisición de nuestros servicios?	Mayor Productividad	Lentitud	Agilidad en los Procesos	Pedida de Información	Reducción de Costos	Control
		26.15 %	0 %	23.85 %	0 %	25.38 %	24.62 %
6	¿Ha recibido usted información de nuevos productos o servicios que ofrece la Empresa Omnisoft?	Si	No				
		40 %	60 %				

7	¿Cuál es el funcionamiento de los sistemas adquiridos por usted?	Fácil Manejo	Aumento de tiempo en el intercambio de datos	Funcionamiento Amigable	Poca resolución de imágenes		
		51.39 %	0 %	48.61 %	0 %		
8	¿Cree usted que debería incrementar la Empresa un beneficio, para los clientes en ciertas fechas especiales?	Si	No				
		100 %	0 %				
9	¿El Servicio de Tele-Mercadeo que tiene la Empresa Omnisoft es constante?	Siempre	Frecuentemente	Nunca			
		20 %	33 %	47 %			

ANÁLISIS

Con los porcentajes conseguidos por la aplicación de las encuestas realizadas a los clientes de la Empresa Omnisoft se puede observar claramente que existe un pequeño porcentaje que no conoce los servicios que ofrece la Empresa mientras que un porcentaje mayoritario está al tanto de cuáles son los servicios que presta dicha empresa, así como se puede observar que un conjunto de clientes se pronuncian que los Servicios que presta la Empresa son eficientes, mientras en la siguiente inquietud planteada en la encuesta que se les hizo nos podemos dar cuenta que la empresa no ha realizado renovaciones constantes afectando la imagen que se tiene hacia los clientes.

Por otra parte una mayoría de clientes han señalado que los sistemas desarrollados son acordes a los avances tecnológicos existentes, además señalan que no se les ha proporcionado información reciente de productos o servicios de la empresa, por lo que los clientes manifestaron que se les brinden las respectivas actualizaciones de cada uno de los sistemas que adquirieron anteriormente.

Las opciones y sugerencias manifestadas por los clientes fueron realmente importantes, ya que están nos sirvieron de mucho para el desarrollo de un sistema automatizado para que realice cada uno de los procesos de una manera rápida y eficiente.

Ante los resultados se observa claramente la gran acogida a la propuesta de “Implementar un Sistema de Ventas, Tele-Mercadeo, Comisiones y Seguimiento de Clientes para Optimizar los Recursos en la Empresa Omnisoft de la Ciudad de Quito”