

# ANEXO A

## ENCUESTA

## Cuestionario para identificar las necesidades analíticas de las empresas MiPymes de ventas al detal

El objetivo del presente cuestionario es poder identificar las necesidades analíticas de su empresa, que permita determinar la información necesaria para el modelado conceptual de una bodega de datos. La precisión de las respuestas, permitirá que se puedan identificar claramente las necesidades de su empresa.

Nombre empresa: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

### Preguntas relacionadas con el tipo de empresa<sup>1</sup>.

1. ¿El número de empleados con los que cuenta su empresa esta en el rango de?:

1 – 10     11 – 50     51 – 200     Mas de 200

2. ¿Los activos totales de su empresa están entre el siguiente rango de acuerdo al SMMLV<sup>2</sup>?:

Menores a 500     501 – 5000     5001 – 30000     Mas de 30000

### Preguntas relacionadas con el producto.

3. ¿Manejan líneas de productos?

Si    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 No    \_\_\_\_\_

4. ¿Las líneas de productos le permiten tomar decisiones sobre?:

Temporada de ventas     Adquisición de productos.     Promociones  
 Rotación de productos     Otros

¿Cuales? \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Ley 590 de 2000 y sus modificaciones Ley 905 de 2004

<sup>2</sup> SMMLV Salario mínimo mensual legal vigente, para el año 2012 es de \$566.700



11. ¿Los productos que comercializan tienen garantía?

- Si  
 No

- Mensual  
 Semestral  
 Anual  
 Otra

¿Cual? \_\_\_\_\_

12. ¿Realiza inventario de sus productos? ¿Con que periodicidad?

- Si       Diario       Semanal       Quincenal       Mensual       Anual       Otro  
 No

¿Cual? \_\_\_\_\_

13. ¿El inventario que realiza le permite tomar decisiones sobre?

- Pedidos       Devoluciones       Rotación       Promociones       Ventas       Otra

¿Cual? \_\_\_\_\_

### Preguntas relacionadas con el precio

14. ¿Con que periodicidad cambia el precio de sus productos?

- Semanal       Quincenal       Mensual       Semestral       Anual       Otro

¿Cual? \_\_\_\_\_

15. ¿En que se basa para definir los precios de sus productos?

- Ventas       Competencia       Costos       Otro

¿Cuál? \_\_\_\_\_

16. ¿En que se basa para definir los descuentos de sus productos?

- Ventas       Competencia       Costos       Forma de pago  
 Productos menos vendidos       Otro

¿Cuál? \_\_\_\_\_

17. ¿Cuáles son los tipos de descuento que maneja en su empresa?

- Porcentaje sobre el precio       2 x 1       Bonos       Puntos acumulables  
 Otro

¿Cual? \_\_\_\_\_

18. ¿Con que periodicidad realiza descuentos o promociones su empresa?

Semanal    Quincenal    Mensual    Semestral    Anual    Otro

¿Cual? \_\_\_\_\_

### Preguntas relacionadas con la distribución

19. ¿Con cual de los siguientes canales de distribución cuenta para la entrega de sus productos?

Venta directa    Distribuidor    Internet    Teléfono    Otro

¿Cual? \_\_\_\_\_

20. ¿Realiza entrega de productos a domicilio? ¿Cuál es la información requerida para hacer la entrega?

Si    Nombre    Dirección    Teléfono    Productos    Forma de pago  
 No    Vendedor    Otra   ¿Cual? \_\_\_\_\_

21. ¿Realiza entrega de productos a nivel?

Local    Departamental    Nacional    Internacional  
 Otro   ¿Cual? \_\_\_\_\_

22. ¿Cuenta con sucursales o más de un punto de venta para la distribución de sus productos y que información básica maneja de cada una?

Si    Nombre    Dirección    Teléfono    Correo    Otro  
 No    Ubicación geográfica   ¿Cual? \_\_\_\_\_

23. ¿Los productos cuentan con características especiales para determinar su distribución?

Empaque    Fecha de vencimiento    Peso    Código de barras  
 Otro   ¿Cual? \_\_\_\_\_

24. ¿Qué factores determinan la elección de los canales de distribución?

Mercado    Intermediarios    Producto    Medio ambiente  
 Otros   ¿Cuales? \_\_\_\_\_

25. ¿Cuenta con un lugar específico para el almacenamiento de los productos?

Sí    ¿Cuál o cuales? \_\_\_\_\_  
 No

26. ¿Llevan registro y metas de ventas por?

Vendedor     Canal de distribución     Sucursal     Línea de productos  
 Otro    ¿Cual? \_\_\_\_\_

27. ¿Es importante tener el registro de las devoluciones de producto por cada cliente, mencione sus causas?

Sí     Vencimiento     Empaque     Garantía     Calidad     Otros  
 No    ¿Cuales? \_\_\_\_\_

28. ¿Se presenta pérdida de productos en los diferentes canales de distribución?

Sí     Vencimiento     Empaque     Garantía     Calidad     Otros  
 No    ¿Cuales? \_\_\_\_\_

### Preguntas relacionadas con el mercado

29. ¿Realiza estudio de mercado en su empresa y con que periodicidad?

Sí     Semanal     Quincenal     Mensual     Semestral     Anual     Otro  
 No    ¿Cual? \_\_\_\_\_

30. ¿Puede determinar cual es el mejor canal de distribución con el que cuenta?

Sí    ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
 No

31. ¿Puede determinar cual o cuales son los productos que mas se venden?

Sí    Cómo? \_\_\_\_\_  
 No

32. ¿Puede determinar en cual o cuales sucursales hay mayor demanda de productos y que productos?

Sí    Cómo? \_\_\_\_\_  
 No

33. ¿Puede determinar el margen de ventas por vendedor o canal de distribución?

Sí    ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
 No

34. ¿Qué información maneja de sus clientes?

Nombre     Dirección     Teléfono     Celular     Correo     Fecha de nacimiento  
 Profesión     Empresa donde labora     Cargo     Otros  
¿Cuales? \_\_\_\_\_

35. ¿Puede determinar el tipo de clientes que mas compran sus productos?

Sí    ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
 No

36. ¿Puede determinar el margen de ventas cuando se realizan promociones?

Sí    ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
 No

37. ¿Las modalidades de pago que maneja para la venta de sus productos son?

Contado    Otra? \_\_\_\_\_  
 Crédito

38. ¿Puede determinar o medir la satisfacción de sus clientes?

Sí    ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
 No

### Preguntas relacionadas con las compras

39. ¿Qué información maneja de sus proveedores?

Nombre     Dirección     Teléfono     Celular     Correo     Fecha de nacimiento  
 Profesión     Empresa donde labora     Cargo     Otros  
¿Cuales? \_\_\_\_\_

40. ¿Las modalidades de pago que maneja para sus compras son?

Contado    Otra? \_\_\_\_\_  
 Crédito

41. ¿En que se basa para determinar que y cuantos productos adquirir?

- Ventas       Inventarios       Costos       Forma de pago  
 Promociones de proveedores       Otro

¿Cuál? \_\_\_\_\_

42. ¿Ha realizado algún tipo de contrato o convenios con sus proveedores? ¿Con qué términos?

- Si       Tiempo       Condición pago       Cantidad a pedir       Fecha de pedido  
 No       Fecha de entrega       Otros

¿Cuales? \_\_\_\_\_

43. ¿Realiza pedidos a sus proveedores para la adquisición de sus productos? ¿Con qué periodicidad?

- Si       Semanal       Quincenal       Mensual       Semestral       Anual       Otro  
 No

¿Cual? \_\_\_\_\_

44. ¿Para realizar sus compras usted realiza?

- Solicitud de compra       Orden de compra       Notificación de envío  
 Recepción del pedido       Otro

¿Cuál? \_\_\_\_\_

45. ¿Puede determinar la cantidad de productos a adquirir?

- Si      Cómo? \_\_\_\_\_  
 No

46. ¿Puede determinar a que proveedores le debe comprar?

- Si      Cómo? \_\_\_\_\_  
 No

47. ¿Puede determinar los costos en el momento de realizar sus compras?

- Si      Cómo? \_\_\_\_\_  
 No



### Preguntas relacionadas con contabilidad y recursos humanos

48. ¿Puede determinar información contable o financiera que le permita tomar decisiones?

Sí      Cómo? \_\_\_\_\_  
 No

49. ¿Su empresa lleva los siguientes estados financieros básicos y libros contables?

Balance general     Estado de resultados     Estado de inventarios     Flujo de efectivo  
 Libro diario         Otro

¿Cuál? \_\_\_\_\_

50. ¿De los documentos contables relacionados su empresa hace uso de?

Factura de venta     Recibo de caja     Comprobante de egreso     Kardes  
 Letra de cambio     Otro

¿Cuál? \_\_\_\_\_

51. ¿Su empresa cuenta con socios o accionistas?

Sí  
 No

52. ¿Qué información maneja de sus socios o accionistas?

Nombre     Dirección     Teléfono     Celular     Correo     Fecha de nacimiento  
 Profesión     Empresa donde labora     Cargo     Otros

¿Cuales? \_\_\_\_\_

53. ¿Realiza presupuesto en su empresa? ¿Con que periodicidad?

Sí       Anual     Semestral     Mensual     Otro  
 No      ¿Cual? \_\_\_\_\_

54. ¿Sus empleados tienen contrato? ¿De que tipo?

Sí       Indefinido     Fijo     x horas     Prestación de servicios     Otro  
 No      ¿Cual? \_\_\_\_\_

55. ¿La información a tener en cuenta para el contrato es?

- Nombre     Identificación     Fecha de inicio     Tipo de contrato     Salario  
 Cargo     Funciones     Fecha de terminación     Otras

¿Cuál? \_\_\_\_\_

56. ¿Hay mucha rotación de personal en su empresa?

- Si  
 No

¿Motivos? \_\_\_\_\_

57. ¿Liquida nominas para el pago a sus empleados? ¿Periodicidad?

- Si     Mensual     Quincenal     Semanal  
 No

### Preguntas relacionadas con la publicidad

58. ¿Invierte en publicidad para su empresa y con que periodicidad?

- Si     Semanal     Quincenal     Mensual     Semestral     Anual     Otro  
 No

¿Cual? \_\_\_\_\_

59. ¿Utiliza algún medio de publicidad para dar a conocer su empresa o productos?

- Prensa     Revista     Radio     Televisión     Internet     Volantes  
 Otros

¿Cuales? \_\_\_\_\_

60. ¿Existe un presupuesto establecido para publicidad?

- Si  
 No

61. ¿Qué tan importante es la atención al cliente en su empresa?

- Muy importante     Importante     No tan importante     Nada importante

62. ¿Cómo acostumbra satisfacer las necesidades de presupuesto de sus clientes?

- Descuentos     Promociones     Facilidades de pago     Otros

¿Cuales? \_\_\_\_\_

63. ¿Cómo acostumbra satisfacer las necesidades de pedidos de sus clientes?

Catálogo por correo       Pedidos directos       Pedidos por Teléfono  
 Pedidos por correo       Otros      ¿Cuales? \_\_\_\_\_

64. ¿Existen mecanismos establecidos para conocer las necesidades y gustos de los clientes?

Buzón de sugerencias       Llamadas telefónicas       Encuestas       Entrevistas  
 Sitio web       Otros  
¿Cual o cuales? \_\_\_\_\_

65. ¿Qué tan importante cree usted que son las sugerencias en su empresa?

Muy importante       Importante       No tan importante       Nada importante

66. ¿Existen mecanismos establecidos para conocer las sugerencias de sus clientes, empleados o proveedores?

Buzón de sugerencias       Llamadas telefónicas       Encuestas       Entrevistas  
 Sitio web       Otros  
¿Cual o cuales? \_\_\_\_\_

### Preguntas relacionadas con la toma de decisiones

67. ¿Cuenta su empresa con aplicaciones informáticas o sistemas de información para el manejo de sus datos, si cuenta con estas herramientas cuales son?

Si       CRM(Gestión de clientes)       ERP(Gestión de recursos empresariales)  
 No       SCM(Gestión de la cadena de suministros)       FMS(Gestión financiera)  
 AIS(Sistema de información contable y tributaria)       POS(Puntos de venta)  
 HRMS(Gestión de recurso humano y nomina)       Otro  
¿Cual? \_\_\_\_\_

68. ¿Los procesos con los que cuenta actualmente de generación de información, le permiten visualizarla de forma consolidada para realizar un buen análisis de la misma?

Si      ¿Cual o cuales? \_\_\_\_\_  
 No

69. ¿Cuáles son los procesos que considera importantes en cuanto a manejo de información en su empresa?

Ventas     Compras     Inventarios     Cartera     Nomina  
 Otros    ¿Cual o cuales? \_\_\_\_\_

70. ¿Los tiempos de respuesta en el momento de solicitar la información son oportunos para el proceso de toma de decisiones? ¿Cuánto demoran?

Si     Horas     Días     Semanas     Otro          
 No    ¿Cual? \_\_\_\_\_

71. ¿En la empresa existen limitaciones para la generación de información requerida en las diferentes áreas?

Si    ¿Cual o cuales?  
 No

72. ¿Utiliza asesoría de consultores externos en su empresa para la toma de decisiones?

Si    ¿En qué áreas? \_\_\_\_\_  
 No

73. ¿Utiliza recomendaciones de clientes y proveedores para la toma de decisiones? ¿Con qué periodicidad?

Si     Semanal     Quincenal     Mensual     Semestral     Anual     Otro  
 No    ¿Cual? \_\_\_\_\_

74. ¿Cuenta con información de mercado actual e importante para la toma de decisiones? ¿Con qué periodicidad?

Si     Semanal     Quincenal     Mensual     Semestral     Anual     Otro  
 No    ¿Cual? \_\_\_\_\_

75. ¿Cuenta con un modo fácil de identificar los costos actuales por áreas?

Si    ¿Cual o cuales?  
 No

76. ¿Para determinar los costos operacionales de su empresa usted tiene en cuenta?

Compras     Distribución     Nomina     Servicios     Arrendamiento  
 Otros    ¿Cual o cuales? \_\_\_\_\_

# ANEXO B

## TEST 1

**Test de adaptabilidad del modelo conceptual multidimensional para MiPymes de ventas al Test de adaptabilidad del modelo conceptual multidimensional para MiPymes de ventas al detal.**

El objetivo del presente test es medir el grado de adaptabilidad del modelo multidimensional propuesto para las MiPymes de ventas al detal.

Nombre empresa: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

1. De los procesos de negocio que se encuentran en la tabla abajo relacionada, indique los que usted considera se maneja en su empresa.

Proceso	Aplica
Ventas	
Pedidos de venta	
Compras	
Inventario	
Nomina	
Contabilidad	
Otro:	

2. De las necesidades analíticas que se encuentran en las tablas abajo relacionadas, seleccione las que usted considera se aplican en su empresa.

**2.1 Ventas**

Solicitudes de análisis	Aplica
Ventas por productos	
Ventas por líneas de productos	
Ventas por marcas de productos	
Ventas por presentación de productos	
Ventas por temporada	
Ventas por exhibición	
Ventas por canal de distribución	
Ventas por sucursal	
Ventas por vendedor	
Ventas por localización cliente	
Ventas por localización sucursal	
Ventas por fecha	

Ventas por rangos de tiempo	
Ventas por cliente	
Ventas por modalidad de pago	
Ventas por promoción	
Ventas de productos por temporada.	
Ventas de productos por canal de distribución	
Ventas de productos por localización cliente	
Ventas de productos por localización sucursal	
Ventas de productos por fechas	
Ventas de productos por rangos de tiempo	
Ventas de productos por cliente	
Ventas de productos por cliente y temporada	
Ventas de productos por promoción	
Ventas por líneas de productos y temporada	
Ventas por líneas de productos y fecha	
Ventas por líneas de productos por rangos de tiempo	
Ventas por líneas de productos y cliente	
Ventas por temporada y marcas	
Ventas por temporada y presentación	
Ventas por temporada y exhibición	
Ventas por temporada y cliente	
Ventas por temporada y promoción	
Ventas por exhibición y marca	
Ventas por temporada y presentación	
Ventas por exhibición y promoción	
Ventas por canal de distribución y cliente	
Ventas por canal de distribución y marca	
Ventas por canal de distribución y presentación	
Ventas por canal de distribución y unidad de medida	
Ventas por canal de distribución y promoción	
Ventas por canal de distribución y vendedor	
Ventas por canal de distribución y fecha	
Ventas por canal de distribución y rangos de tiempo	
Ventas por canal de distribución y modalidad de pago	
Ventas por sucursal y fecha	
Ventas por sucursal y cliente	
Otra:	



## 2.2 Pedidos de ventas

Solicitudes de análisis	Aplica
Pedidos por producto	
pedidos por líneas de productos	
pedidos por fecha	
pedidos por rangos de tiempo	
Pedidos por cliente	
Pedidos por modalidad de pago	
Pedidos por temporada	
Pedidos por promoción	
Pedidos por sucursal	
Pedidos por vendedor	
pedidos de productos por cliente	
Pedidos de productos por temporada de ventas.	
pedidos de productos por marcas	
pedidos de productos por presentación	
pedidos de productos por localización	
pedidos de productos por fecha	
pedidos de productos por rangos de tiempo	
pedidos de productos por cliente y temporada	
Pedidos de productos por promoción	
Pedidos por líneas de productos y temporada de ventas.	
pedidos por líneas de productos y fecha	
pedidos por líneas de productos y cliente	
pedidos por temporada y cliente	
pedidos por sucursal y cliente	
pedidos por fecha y cliente	
pedidos por fecha y vendedor	
pedidos por rangos de tiempo y cliente	
pedidos por cliente y marca	
pedidos por cliente y presentación	
pedidos por cliente y unidad de medida	
pedidos por cliente y vendedor	
Otra:	

### 2.3 Compras

Solicitudes de análisis	Aplica
Compras por productos	
Compras por líneas de productos	
Compras por fecha	
Compras por proveedores	
Compras por modalidad de pago	
Compras de productos por marcas	
Compras de productos por presentación	
Compras de productos por unidad de medida	
Compras de productos por fecha	
Compras de productos por proveedor	
Compras por líneas de productos por fecha	
Compras por líneas de productos por proveedor	
Compras de productos por marcas por proveedor	
Compras de productos por presentación por proveedor	
Compras por proveedor y modalidad de pago	
Compras de productos por presentación por proveedor	
Compras por proveedor y modalidad de pago	
Otra:	

### 2.4 Inventario

Solicitudes de análisis	Aplica
Inventarios por productos	
Inventarios por líneas de productos	
Inventarios por periodos de tiempo	
Inventarios de productos por marcas	
Inventarios de productos por presentación	
Inventarios de productos por unidad de medida	
Inventario de producto por sucursal	
Inventario de producto por almacenamiento	
Inventarios de productos por canal de distribución	
Inventarios de productos por periodos de tiempo	
Inventarios por líneas de productos por sucursal	
Inventarios por líneas de productos por almacenamiento	
Inventarios por líneas de productos en periodos de tiempo	
Otra:	

## 2.5 Contabilidad

<b>Solicitudes de análisis</b>	<b>Aplica</b>
Balance general	
Estado de resultados – PyG	
Flujo de efectivo	
Estado de patrimonio	
Otra:	

## 2.6 Nómina

<b>Solicitudes de análisis</b>	<b>Aplica</b>
Nomina por sucursal	
Nómina por áreas de trabajo	
Nomina por periodos de tiempo	
Nomina por trabajador y sucursal	
Otra:	

# ANEXO C

## TEST 2

## Test de adaptabilidad del modelo conceptual multidimensional para MiPymes de ventas al detal.

El objetivo del presente test es medir el grado de adaptabilidad del modelo multidimensional propuesto para una empresa MiPymes de ventas al detal.

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Antes de contestar este test por favor revise el modelo conceptual, la guía y las necesidades de las MiPymes anexos.

1. Considera usted que la eliminación de elementos de representación del modelo para las solicitudes de análisis que no aplican a la empresa es:

- Muy fácil
- Fácil
- Dificultad baja
- Dificultad media
- Dificultad alta

2. Considera usted que la información necesaria para las solicitudes de análisis de la empresa para el proceso de ventas es

- Muy adecuada
- Adecuada
- Parcialmente adecuada
- Poco adecuada
- No adecuada

3. Considera usted que la información necesaria para las solicitudes de análisis de la empresa para el proceso de pedidos de venta es

- Muy adecuada
- Adecuada
- Parcialmente adecuada
- Poco adecuada
- No adecuada

4. Considera usted que la información necesaria para las solicitudes de análisis de la empresa para el proceso de compras es

- Muy adecuada
- Adecuada
- Parcialmente adecuada
- Poco adecuada
- No adecuada

5. Considera usted que la información necesaria para las solicitudes de análisis de la empresa para el proceso de inventarios es

- Muy adecuada
- Adecuada
- Parcialmente adecuada
- Poco adecuada
- No adecuada

6. Considera usted que la información necesaria para las solicitudes de análisis de la empresa para el proceso de contabilidad es

- Muy adecuada
- Adecuada
- Parcialmente adecuada
- Poco adecuada
- No adecuada

7. Considera usted que la información necesaria para las solicitudes de análisis de la empresa para el proceso de nómina es

- Muy adecuada
- Adecuada
- Parcialmente adecuada
- Poco adecuada
- No adecuada