# Oficina de correos

NOTAS: aunque no sea una tienda de ropa si realizan venta de productos, tienen una gestión de almacén bastante importante y un trato con clientes. Hay cosas que no nos dan información, pero otras que si pueden servirnos pues pueden ser similares en tratamiento a las tiendas de ropa.

DAVID: Cuéntame, ¿cuántos años tienes?

Entrevistado/a: 56

DAVID: ¿qué has estudiado? ¿está relacionado con tu trabajo actual?

Entrevistado/a: Carrera diplomatura de grado medio

DAVID: ¿está relacionado con tu trabajo actual?

Entrevistado/a: No

DAVID: ¿dónde vives?

Entrevistado/a: Madrid

DAVID: ¿te pilla muy lejos el trabajo?

Entrevistado/a: no

DAVID: ¿vas en vehículo privado o en transporte público?

Entrevistado/a: Vehículo privado

DAVID: ¿te gusta tu trabajo?

Entrevistado/a: Si

DAVID: ¿Qué tareas son las que se realizan principalmente en la tienda (tú y tus compañeros)?

Entrevistado/a: Vendemos servicios, trabajo en una oficina de correos. Entonces, nuestra venta es de servicios al ciudadano, servicios de correspondencia principalmente, aunque también hacen otros como envió y recogida de dinero internacional, pagos de recibos, ingresos en cuentas corrientes, y algún otro servicio más (venta de productos)

DAVID: ¿Qué es lo que haces en tu trabajo?

Entrevistado/a: Yo soy la directora de la oficina

DAVID: ¿Cuentas con muchos compañeros para en tu trabajo?

Entrevistado/a: Tengo 5 personas a mi cargo

DAVID: ¿Hacen distintas tareas o las mismas?

Entrevistado/a: Todos hacen todo lo que hay que hacer

DAVID: Cuéntame en qué consiste tu día habitual en el trabajo.

Entrevistado/a: Lo primero es abrir la oficina con la apertura contable, organizar las tareas diarias que aunque están establecidas en cuadros de mandos y cada persona sabe lo que hacer siempre hay algún extra que hacer, colocar todos los almacenes, sacar productos de almacén que hay que caducar, dar entrada a nuevos productos y luego la atención al cliente. Lo último de la jornada es el cierre del balance contable.

Un proceso bastante similar supongo, abrir las cajas, organizar tareas, colocar almacenes, atención al cliente y cierre de cajas.

DAVID: ¿Realizáis algún tipo de preparación de productos para envíos? (recogida en tienda, envío a casa…).

Entrevistado/a: preparación de productos todo, desde todo lo que hay que entregar a los clientes nos lo traen a primera hora de la mañana y lo organizan en almacenes para darles salida y cuando los clientes vienen a depositar cualquier tipo de envío hay que hacer una preparación antes de mandarles las rutas provinciales a su destino

Este quizá sea el que menos se parezca.

DAVID: ¿Quién lo prepara?

Entrevistado/a: Toda la oficina

DAVID: problemas en la tienda, ¿Cuáles son los principales problemas a los que hacéis frente en la tienda?

Entrevistado/a: con los aparatos informáticos porque no tienen la capacidad para el volumen de trabajo que hay, a diario ha y que solucionar muchos problemas a través de centros de ayuda al usuario, luego dentro de la oficina son principalmente por discrepancias de normativas con los clientes que no las conocen

Los problemas con el equipo informático pos es típico diría yo

DAVID: ¿Qué problemas os encontráis entre compañeros? (comunicación, falta de trabajo, etc.).

Entrevistado/a: No suele haber, como mucho puede haber problemas por cargas de trabajo

DAVID: ¿Qué problemas os encontráis al gestionar el almacén?

Entrevistado/a: En ocasiones, no está bien situado algo y no lo encontramos

DAVID: ¿Qué problemas soléis tener con los clientes?

Entrevistado/a: Sobre todo con normativas como entregas con fecha de caducidad, ellos no conocen y no acuden a la oficina en el plazo reglamentario y cuando van ya no lo tenemos o no se puede entregar porque ha pasado el plazo, nosotros nos atenemos al proceso y a la normativa y no nos lo podemos saltar y los clientes no están de acuerdo

Los problemas de normativas lo podríamos traducir en problemas de política de devoluciones de una tienda de ropa (es una normativa que el empleado se atañe a un proceso que el cliente no está conforme)

DAVID: ¿Se ha dado alguna vez la ocasión de que los clientes os piden información que desconocéis de los productos?

Entrevistado/a: No, tenemos marcados unos cuadros de procesos en los que viene todo explicado y si alguno nos pillan y no lo sabemos muy bien, podemos acudir al proceso y enseguida lo podemos resolver.

DAVID: Vamos a último bloque de la entrevista. Respecto a tus herramientas. ¿Contáis con algún programa o dispositivo electrónico que utilices para realizar vuestro trabajo?

Entrevistado/a: Si, ordenadores para todos los programas, tables para firmas, pinpads para cobros con tarjeta, impresoras, escáner, fax

DAVID: ¿Qué hace?

Entrevistado/a: Prácticamente todo el trabajo de admisión, el trabajo que queda es de ubicar en cajas o estantería los que hemos trabajado a través de los sistemas informáticos

DAVID: ¿Qué es lo que más te gusta y lo que menos de la herramienta?

Entrevistado/a: Están obsoletas, entonces lo que menos me gusta es su lentitud y en ocasiones nos hacen perder mucho tiempo. Lo que mas me gusta es que resuelven muchísimo trabajo de gestionar listaos, balances, cuadres de oficina (productos y moneda)

Lo tipico

DAVID: ¿Te son útiles las funcionalidades de esta para el trabajo?

Entrevistado/a: Si

DAVID: ¿Echas en falta la ayuda de la aplicación en alguna tarea realizada en la tienda (no tiene por qué ser lo que haga tu aplicación, cualquier cosa)?

Entrevistado/a: No, todas las que se pueden informatizar están informatizas.