

Recolección de Datos - Proyecto

Formativo ALL PINK Manager

A continuación, se detallan los datos recopilados durante la fase de recolección de información para el proyecto (esta se recolectó a través de entrevistas presenciales a empleados de la empresa las cuales han sido transcritas para un mejor entendimiento)

Conversación 1

Entrevistador (Andrés Laguna)

Buenos días, gracias por tu tiempo. Empecemos con una pregunta importante: ¿cómo gestionan actualmente el inventario en la tienda?

Kimberly Osorio (Empleado):

Buenos días. Actualmente, llevamos el control del inventario de forma manual, en una “minuta”. Actualizamos los productos a medida que entran o salen.

-- Es un proceso un poco tedioso y puede haber errores. --

Entrevistador (Andrés Laguna)

Entiendo. ¿Cuáles son los principales problemas que han identificado con este método manual?

Kimberly Osorio (Empleado):

El mayor problema es la falta de precisión. A veces nos encontramos con que un producto aparece como disponible en la “minuta”, pero en realidad está agotado. También, hay ocasiones en las que no actualizamos las cantidades a tiempo, lo que causa desorganización en las ventas.

--Se vuelve a evidenciar errores en este proceso (Manejo de stock). --

Entrevistador (Andrés Laguna)

Y respecto a las ventas, ¿cómo manejan el proceso de ventas actualmente, en cuanto a registro y control de los productos vendidos?

Kimberly Osorio (Empleado):

El proceso de ventas es similar, lo registramos todo manualmente después de cada transacción. Cada vendedor anota lo que se vendió, y luego actualizamos en la minuta.

--Errores en la administración de las ventas--

Entrevistador (Andrés Laguna)

¿Tiene algún sistema de seguimiento de productos populares o productos que rotan más rápido?

Kimberly Osorio (Empleado):

No, en realidad no lo hacemos. Solo notamos los productos que se venden más rápido

cuando tenemos que reabastecer, pero no hay un seguimiento claro.

--Se vuelve a evidenciar errores en este proceso (Manejo de stock). --

< <Preguntas para el levantamiento de datos> >

1. ¿Cómo gestionan actualmente el inventario?
2. ¿Cuáles son los principales problemas con el método manual de gestión?
3. ¿Cómo manejan el proceso de registro de ventas y control de productos vendidos?
4. ¿Tiene algún sistema de seguimiento de productos populares o de mayor rotación?

Conversación 2

Entrevistador (Andrés Laguna):

Hola gracias por aceptar esta entrevista, que tal si hablamos un poco sobre el flujo de trabajo de los empleados. ¿Cuántos empleados tienen y cuál es su rol en la gestión de stock y ventas?

Samuel Rodríguez (Empleado):

Tenemos cinco empleados en total. Tres de ellos se encargan de las ventas, uno supervisa el inventario y otro es el encargado de compras, asegurando que los productos estén siempre disponibles.

--Se evidencia falencias en el manejo de los productos. --

Entrevistador (Andrés Laguna):

Entendido. Y, ¿cómo se comunican entre ellos para asegurar que el inventario esté actualizado y que no haya errores en las ventas?

Samuel Rodríguez (Empleado):

Bueno, principalmente nos comunicamos verbalmente o a través de mensajes. Cuando notamos que algo está bajo de stock, avisamos al encargado para que lo actualice en las hojas de cálculo y se encargue de pedir más productos.

--Se evidencia una falla a la hora de el inventario. --

Entrevistador (Andrés Laguna):

¿Les ha generado problemas ese tipo de comunicación, por ejemplo, alguna confusión o malentendido?

Samuel Rodríguez (Empleado):

Sí, ha pasado varias veces. A veces, se olvida informar sobre la baja de stock o se tarda en hacer el pedido, lo que ocasiona que los clientes no encuentren el producto que buscan.

--Se evidencia las fallas en la práctica. --

Entrevistador (Andrés Laguna):

¿Tiene algún sistema para monitorear los niveles de stock en tiempo real o simplemente esperar a notar cuando algo empieza a agotar?

Samuel Rodríguez (Empleado):

No, no tenemos un sistema en tiempo real. Solo notamos cuando está bajo o agotado revisando el inventario manualmente.

--Fallas en la actualización del producto. --

< <Preguntas para el levantamiento de datos> >

1. ¿Cuántos empleados tienen y cuáles son sus roles en la gestión de stock y ventas?
2. ¿Cómo se comunican entre ellos para actualizar el inventario y evitar errores en ventas?
3. ¿Ha tenido problemas de comunicación en este proceso?
4. ¿Tiene algún sistema para monitorear el stock en tiempo real?

Conversación 3

Entrevistador (Yo):

Hablemos ahora sobre la experiencia del cliente. ¿Cómo manejan las quejas o devoluciones relacionadas con la disponibilidad de productos?

Persona de la empresa:

Cuando un cliente se queja porque no encuentra un producto o está agotado, generalmente tratamos de ofrecer una alternativa, aunque a veces no es suficiente. En cuanto a devoluciones, solo las aceptamos si el producto está defectuoso o no cumple con las expectativas del cliente.

Comentario: *Se vuelve a evidenciar errores en este proceso (Manejo de stock).*

Entrevistador (Yo):

¿Tienen algún sistema para registrar estas quejas o el historial de productos devueltos?

Persona de la empresa:

No, no tenemos un registro formal. Solo lo manejamos de manera verbal y ocasionalmente anotamos en una libreta si es algo importante.

Entrevistador (Yo):

¿Y cómo manejan el seguimiento de las devoluciones, especialmente en términos de actualizar el inventario cuando un producto es devuelto?

Persona de la empresa:

El encargado de inventario lo actualiza manualmente cuando un producto es devuelto, pero a veces se puede tardar en hacerlo.

Comentario: *Nuevamente, el proceso manual retrasa la actualización adecuada del stock.*

Entrevistador (Yo):

¿Cuánto tiempo consideran que lleva resolver una queja o procesar una devolución en promedio?

Persona de la empresa:

Depende, pero normalmente toma uno o dos días, dependiendo de la disponibilidad del encargado de inventario.

Comentario: *Los tiempos prolongados afectan la satisfacción del cliente.*

Conversación 4

Entrevistador (Yo):

Para terminar, hablemos de las ventas en línea. ¿Ofrecen actualmente una opción para que los

Conversación 2

Entrevistador (Andrés Laguna):

Hola, muchas gracias por tu tiempo. Me gustaría comenzar preguntándote cómo gestionan actualmente el inventario en la tienda.

Felipe García (Encargado de inventario):

Hola, no hay problema. Bueno, manejamos el inventario de manera manual, es decir, vamos contando los productos a medida que entran o salen y lo registramos en una hoja de cálculo.

Comentario: *Este método manual abre la posibilidad de errores y falta de precisión en el control del stock.*

Entrevistador (Andrés Laguna):

¿Han tenido problemas con la precisión del inventario o el registro de los productos?

Felipe García (Encargado de inventario):

Sí, la verdad es que a veces los registros no coinciden. Hemos tenido casos en los que el inventario indica que hay productos disponibles, pero cuando vamos a buscarlos, ya no están.

Comentario: *Se vuelve a evidenciar errores en este proceso (Manejo de stock).*

Entrevistador (Andrés Laguna):

¿Y cómo afecta esto al proceso de ventas? ¿Alguna vez han tenido que rechazar ventas por falta de productos?

Felipe García (Encargado de inventario):

Sí, lamentablemente ha sucedido. Los vendedores a veces no saben que un producto está agotado hasta que intentan venderlo, lo que termina causando inconvenientes con los clientes.

Comentario: *Este tipo de situaciones afecta la relación con los clientes y la eficiencia del proceso de ventas.*

Entrevistador (Andrés Laguna):

Entiendo. ¿Han considerado algún sistema automatizado para gestionar el inventario y evitar estos problemas?

Felipe García (Encargado de inventario):

Lo hemos pensado, pero hasta ahora no lo hemos implementado. Sería útil tener un sistema que actualice el inventario automáticamente, pero nunca hemos dado el paso.

Comentario: *La falta de un sistema automatizado retrasa la optimización del proceso.*