

Sofia Garcia  
Julio Garcia Salas  
Joaquin Campos  
Juan Fernando Menendez  
Juan Pablo Solis

## **Grupo 1**

### **Análisis del Problema en Divino Seas: Gestión de Inventario en el Área de Ventas**

#### **Contexto y Desafíos Identificados:**

La gestión de inventario en Divino Seas, especialmente en el área de ventas, presenta desafíos significativos que impactan negativamente en la operación y la imagen de la empresa. Los problemas identificados se centran en la falta de un sistema de inventario automatizado, lo que conlleva a varias dificultades operacionales y estratégicas.

#### **1. Falta de Automatización y Accesibilidad en Tiempo Real:**

Actualmente, el inventario no se actualiza automáticamente con cada venta, lo que impide que el personal y los propietarios tengan acceso en tiempo real a la información de stock sin la intervención directa del encargado. Esta limitación reduce la capacidad de respuesta y eficiencia en la gestión del inventario.

#### **2. Problemas de Legibilidad y Control:**

La gestión manual del inventario conlleva a problemas de legibilidad y falta de control, aumentando el riesgo de errores humanos y desajustes entre los registros y el stock físico. Esto se traduce en ineficiencias operativas y la necesidad de verificaciones constantes.

#### **3. Incidencia en la Experiencia del Cliente y Reputación de la Empresa:**

La descoordinación en el inventario puede causar sobreventas, afectando negativamente la experiencia del cliente. Situaciones donde los clientes son notificados post-compra sobre la indisponibilidad del producto adquirido, no solo resultan en reembolsos sino también en daños a la reputación de la empresa.

#### **4. Vulnerabilidad a Robos y Fraudes:**

La falta de un sistema de control robusto y permisos de usuario adecuados en la gestión del inventario expone a la empresa a riesgos de robos y fraudes. Esto es especialmente crítico considerando que los propietarios no están basados en la sede de Guatemala, si no en la de Miami de la cual operan mundialmente y no pueden supervisar directamente las operaciones.

#### **5. Ineficiencias en la Gestión de Envíos:**

La ausencia de un registro detallado y actualizado en el inventario complica la gestión de envíos, especialmente en casos de cambios por tallas o estilos, lo que puede resultar en discrepancias en el stock.

## Framework AEIOU


A	E	I	O	U
- Actualización de inventario (salidas y entradas de bikinis).	- Área de ventas de Divino Seas (tienda física, website y redes sociales).	- El personal ingresa manualmente cuando hay salidas o ingresos al inventario	- Sistema de inventario actual en excel (manual, no automatizado).	- Personal de ventas y encargados de inventario.


A	E	I	O	U
-Procesamiento de ventas (logística).	- Entorno digital para la gestión de inventario (Excel).	-Los encargados de ventas se comunican con la persona encargada de inventario para avisar sobre las ventas realizadas durante el día. Cada ciertos días ambos encargados de ambas áreas se comunican con gerencia y propietarios para dar informes sobre las ventas.	- Productos en inventario (por ejemplo, bikinis).	- Propietarios y gerentes de Divino Seas.


A	E	I	O	U
-Gestión de	- Entornos	- La persona	- Herramientas	- Clientes de

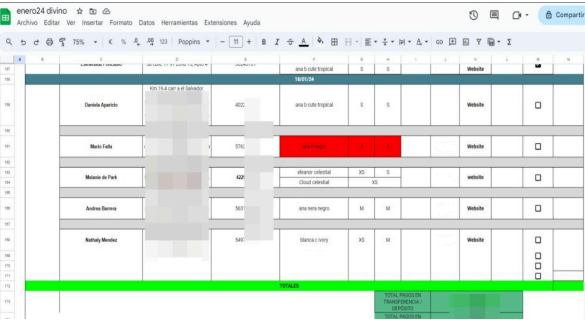
envíos y devoluciones.	físicos de almacenamiento de productos.	encargada se comunica con los clientes personalmente en los casos de sobreventas o cambios sobre su pedido.	de comunicación y registro (Shopify).	Divino Seas.
------------------------	---	---	---------------------------------------	--------------

### ¿Qué, cómo y por qué?

Fotos	¿Qué está sucediendo?	¿Cómo está sucediendo?	¿Por qué está sucediendo?
 <p>The screenshot shows a Shopify product page for 'Adela champaña'. It displays a variant table with columns for 'No.', 'Producto', 'Inicial XS', and sizes 1 through 30. The 'Inicial XS' column shows a value of 0, and the 'Ventas' column shows a value of 0. The 'Total' column shows a value of 0. The 'Final XS' column shows a value of 0.</p>	A. Se muestra que hay stock en la página web.	A. Se ingresa manualmente qué hay existencias o no.	A. Porque de esta manera se puede ver si desde la página web hay existencias de los productos.
	B. Del mismo bikini que está en stock en la página web, no tiene existencias en el inventario.	B. El excel del inventario confirma la existencia dentro del mismo del producto	B. Porque a la hora de descontar en el inventario que existió una venta en otro lugar que no sea la página web no se descuenta manualmente en el inventario de la página web.
	C. Se muestra el nombre del producto en el archivo de excel y en la página web.	C. A partir de un archivo de excel y del mismo inventario de Shopify.	C. Para poder corroborar que haya la misma cantidad de existencias en la página web y en el archivo de excel.

	D. Hay una discrepancia entre el inventario y la información de la página	D. La información se ingresa manualmente tanto en el excel del inventario cómo en la página	D. Porque no hay un sistema que revise constantemente e que hay o no en inventario
	E. Se muestra la talla del producto en la página web y en el archivo de excel.	E. Ingresando un nuevo producto al inventario de Shopify e ingresando un nuevo producto al archivo de excel.	E. Para tener exacta información sobre el producto en inventario.
<div><div>Carrito</div><div><div><div><div></div><div>Adela de Champaña - Top</div><div>Size: M</div><div>Q196.00</div><div><div>-1+</div><div>Eliminar</div></div></div></div><div><div>SPIN TO WIN</div><div>140</div></div><div><div>Subtotal</div><div>Q196.00</div><div><div>CHECK-OUT</div><div><div>shopPay</div><div>Google Pay</div></div></div></div></div></div>	A. Un botón de checkout que procede a la compra	A. Un carrito de compras mediante shopify.	A. Seguridad para el cliente ya que es un botón internacional y conocido.
	B. Todos los productos que el cliente seleccionó para comprar.	B. Una foto para comprobar nuevamente lo que el cliente eligió preliminarmente.	B. Confianza para el cliente ya que ve nuevamente lo que eligió
	C. El total en quetzales que el cliente debe pagar para poder obtener su producto.	C. Mostrando el costo de cada producto que el cliente eligió	C. Facilidad porque a la hora de ver el total y se pasó el cliente puede ver con que producto regresa a su presupuesto estimado.
	D. El usuario está en el carrito que muestra sus artículos a comprar	D. Mediante la agrupación del producto con la suma de sus precios	D. El usuario seleccionó personalmente su artículo de interés

	E. Se muestran las distintas opciones de pago	E. Mediante distintos botones en la parte inferior.	E. Es necesario que el usuario sepa cuáles son sus opciones de pago para procesar su compra.
 <p>The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, a contact name 'Buenos Días' is visible. Below it, a status 'acabo de recibir un correo' is shown. The main message is from 'Divino Seas Team' and reads: 'Esperamos que te encuentres bien. Te escribimos porque debido a un error en la página, pudiste comprar el " ana de breña - black ". Desafortunadamente, está sold out. Con gusto te cambiamos a otra pieza sin ningún costo extra. Por favor escríbenos a nuestra página de Instagram: @DivinoSeasGt para realizar el cambio. Lamentamos el inconveniente. Atentamente, Divino Seas Team'. The bottom of the chat shows a 'Message' input field and various icons.</p>	A. El cliente compró por medio de la página web un bikini que le aparecía disponible.	A. Mediante la página web realizó la compra.	A. Le aparecía disponible a pesar de que no habían existencias en inventario.
	B. Se le envió un correo de parte de la empresa para informarle sobre el inconveniente.	B. Se le envió por medio del correo de la empresa.	B. Dado que no se le podía entregar su compra, fue necesario escribirle para informarle.
	C. El cliente escribe a la página de Instagram para solucionar su inconveniente.	C. Por medio de la página de Instagram de la empresa.	C. porque hubo un inconveniente con la disponibilidad y los datos expuestos en la página.
	D. La persona encargada de manejar las redes le responde para ver cómo solucionar el problema.	D. Mediante un mensaje escrito manualmente por el personal	D. El cliente necesita de atención personalizada debido al inconveniente.
	E. El cliente tiene la opción de recibir un reembolso o cambiar su compra por otro	E. Sigue siendo por medio del inbox de instagram.	E. Dado que no puede recibir lo que quería, debe de tomar la decisión que

	bikini.		más lo complazca.
	A. Registro donde están los clientes que han comprado un bikini.	A. Cuándo se realiza una compra se le pide el nombre del cliente.	A. Por seguridad, ya que si sucede algo malo con la compra se puede ir directamente hacia quién lo compró.
	B. Dirección y número telefónico del cliente.	B. A la hora de hacer la compra se le pide teléfono y dirección del cliente.	B. Para saber donde mandar los productos comprados.
	C. Productos comprados por el cliente.	C. De las compras se comparte este dato a excel.	C. A la hora de empacar se puede ver que productos corresponden a qué persona.
	D. De dónde se ha realizado la compra.	D. Una columna en excel donde se encuentra si la compra fue realizada desde el website, instagram o local.	D. Para tener información sobre ventas de cada sector de las tiendas.
	E. Un checkbox para verificar si el pedido ya fue entregado.	E. Una columna en excel con un checkbox.	E. Para poder verificar qué pedidos ya fueron entregados y cuáles aún siguen siendo procesados.

## Usuarios

### 1. Personal de Ventas:

- Encargado de registrar y procesar las ventas.
- Necesitan acceso rápido y preciso a la información del inventario.

### 2. Gerentes de Tienda:

- Supervisan las operaciones diarias.
- Responsables de la gestión del inventario y la resolución de problemas.

### 3. Encargados de Inventario:

- Especializados en la gestión y actualización del inventario.
- Realizan conteos físicos y actualizan los registros.

### 4. Clientes:

- Realizan compras y pueden requerir información sobre la disponibilidad de productos.
- Sus experiencias afectan directamente la reputación de la empresa.

### 5. Propietarios o Alta Gerencia:

- Toman decisiones estratégicas basadas en informes de inventario y ventas.
- Pueden estar ubicados remotamente y necesitan información precisa y actualizada.

### 6. Personal de Logística y Envíos:

- Manejan la preparación y el envío de pedidos.
- Dependientes de la precisión del inventario para procesar envíos correctamente.

### 7. Auditores o Revisores Externos:

- Realizan auditorías periódicas para verificar la precisión del inventario.
- Necesitan acceso a registros detallados y fiables.

### 8. Proveedores:

- Suministran productos y necesitan saber cuándo reabastecer.
- Su interacción con el inventario puede ser indirecta pero es crucial para mantener el stock.

### 9. Personal de Soporte Técnico:

- Proporcionan mantenimiento y soporte para el sistema de inventario.
- Necesitan entender las necesidades operativas y técnicas del sistema.

### 10. Desarrolladores Web:

- Encargados de crear o mejorar el sistema de gestión de ventas (página web enlazada a shopify).
- Requieren comprender las necesidades de los usuarios para desarrollar soluciones efectivas.

## 11. Usuarios Extremos:

- Incluyen nuevos empleados, influencers que reciben producto gratuitamente, clientes ganadores de un sorteo.
- Proporcionan perspectivas únicas sobre las limitaciones y necesidades del sistema, por ejemplo, descontar producto del inventario con un coste 0, como manejar este tipo de descuentos de producto del inventario.

## Diagrama de Necesidades y Actividades de Usuarios

