

## Guiones de entrevistas

### Guión entrevista dueños

**Contexto:** La empresa actualmente cuenta con dos dueños que manejan Divino Seas de manera remota en Miami.

**Objetivo:** Obtener información detallada sobre las expectativas, necesidades y objetivos de los dueños de Divino Seas respecto al nuevo sistema de gestión de inventario y ventas.

#### Introducción

Buenos días/tardes, gracias por dedicarnos su tiempo. Estamos aquí para entender mejor sus necesidades y expectativas para el desarrollo del nuevo sistema de gestión de inventario y ventas.

#### Sobre la Empresa y sus Operaciones Actuales

**Historia y Visión:** ¿Podrían contarnos brevemente sobre la historia de Divino Seas y su visión a futuro?

**Desafíos Actuales:** ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan actualmente en la gestión de inventario y ventas?

**Experiencia del Cliente:** ¿Cómo cree que los problemas actuales de inventario están afectando la experiencia de sus clientes?

#### Necesidades y Expectativas del Sistema

**Características Clave:** ¿Qué características considera imprescindibles en el nuevo sistema de gestión de inventario y ventas?

**Acceso y Reportes:** ¿Qué tipo de acceso y reportes esperan tener en el sistema para la toma de decisiones estratégicas?

#### Implementación y Uso

**Soporte y Mantenimiento:** ¿Qué nivel de soporte técnico y mantenimiento esperan para el sistema?

#### Visión a Futuro y Escalabilidad

**Escalabilidad:** Considerando la expansión de Divino Seas, ¿cómo ven la escalabilidad del sistema en el futuro?

**Innovación y Mejoras:** ¿Están abiertos a futuras innovaciones y mejoras en el sistema basadas en la evolución de la tecnología y las necesidades del negocio?

#### Cierre

**Comentarios Finales:** ¿Hay algún otro aspecto o preocupación específica que les gustaría que consideremos en el desarrollo del sistema?

**Agradecimiento:** Agradecemos mucho su tiempo y sus valiosos aportes. Estos serán fundamentales para el éxito del proyecto.

## Guión entrevista de Gestor de Inventarios, envíos y ventas

**Contexto:** En el caso de esta empresa, es una sola persona la que maneja el área de ventas, inventarios y envíos.

### Introducción:

Buenos días,Olivia. Agradecemos su disposición para esta entrevista. Su rol en la gestión de ventas, inventario y envíos es fundamental para entender y mejorar los procesos en Divino Seas.

### Experiencia y Responsabilidades:

¿Podría compartir con nosotros su experiencia en Divino Seas y cómo ha evolucionado su rol en la empresa?

¿Cuáles son sus responsabilidades principales en la gestión de ventas, inventario y envíos?

### Gestión de Ventas:

¿Cómo se manejan las ventas en Divino Seas, especialmente en lo que respecta a la coordinación entre las ventas en línea y en tiendas físicas?

¿Qué desafíos enfrenta en la gestión de ventas y cómo los aborda?

### Gestión de Inventario:

¿Cómo describiría el proceso actual de gestión de inventario en Divino Seas?

¿Qué sistemas o herramientas utiliza para el seguimiento y actualización del inventario?

¿Cómo se sincroniza la información del inventario con las ventas y los envíos?

### Gestión de Envíos:

¿Podría detallar el proceso de envío desde que se realiza una venta hasta la entrega al cliente?

¿Cómo se manejan los desafíos logísticos, especialmente en los envíos internacionales?

### Impacto en la Experiencia del Cliente:

Desde su perspectiva, ¿cómo afectan estos procesos a la experiencia del cliente?

¿Ha recibido retroalimentación de los clientes que pueda ser útil para mejorar estos procesos?

### Sugerencias para Mejoras:

Basándose en su experiencia, ¿qué mejoras sugiere para los sistemas de gestión de ventas, inventario y envíos?

¿Considera que la implementación de nuevas tecnologías podría beneficiar estos procesos?

#### Visión y Expectativas Futuras:

¿Cómo visualiza el futuro de la gestión de ventas, inventario y envíos en Divino Seas, considerando la expansión de la empresa?

#### Cierre:

Le agradecemos enormemente su tiempo y sus aportes. ¿Hay algún aspecto adicional que le gustaría mencionar o destacar que no hayamos abordado en esta entrevista?

### Guión auditor

**Objetivo:** Recopilar información detallada sobre los procesos de auditoría actuales, desafíos y expectativas del auditor con respecto al nuevo sistema de gestión de inventario y ventas.

#### Introducción

Buenos días/tardes, gracias por su tiempo. Nuestro objetivo hoy es comprender mejor sus procesos de auditoría y cómo el nuevo sistema puede facilitar su trabajo.

#### Procesos de Auditoría Actuales

¿Podría describirnos su metodología actual para auditar el inventario y las ventas en Divino Seas?

#### Herramientas y Recursos

¿Qué herramientas y recursos utiliza actualmente para realizar auditorías?

#### Desafíos y Limitaciones

En su experiencia, ¿cuáles son los desafíos más significativos que enfrenta durante las auditorías con el sistema actual?

¿Cómo calificaría la precisión y fiabilidad de los datos de inventario y ventas que recibe actualmente?

#### Expectativas del Nuevo Sistema

Con respecto al nuevo sistema, ¿qué mejoras considera que serían más beneficiosas para su trabajo de auditoría?

¿Qué tipo de reportes y nivel de accesibilidad espera tener en el nuevo sistema para realizar auditorías eficientes?

#### Integración y Compatibilidad

¿Hay alguna normativa específica de auditoría que el sistema deba cumplir o facilitar?

#### Integración con Otros Sistemas:

¿Hay otros sistemas con los que el nuevo sistema debería integrarse para optimizar su proceso de auditoría?

#### Seguridad y Confidencialidad

¿Cuáles son sus expectativas en cuanto a la seguridad y confidencialidad de los datos en el nuevo sistema?

¿Qué nivel de control de acceso y permisos considera necesario para el sistema en relación con la auditoría?

#### Feedback y Mejoras Continuas

¿Estaría dispuesto a proporcionar feedback regular sobre el sistema una vez implementado para mejoras continuas?

#### Actualizaciones y Mantenimiento

¿Qué expectativas tiene respecto a las actualizaciones y el mantenimiento del sistema?

#### Cierre

Le agradecemos enormemente su tiempo y sus aportes. ¿Hay algún aspecto adicional que le gustaría mencionar o destacar que no hayamos abordado en esta entrevista?

## Guión del Equipo de Atención al Cliente

#### Introducción:

Buenos días, Diego. Gracias por participar en esta entrevista. Su experiencia como miembro del equipo de atención al cliente es esencial para entender cómo podemos mejorar los procesos en Divino Seas.

#### Experiencia y Rol:

¿Podría contarnos sobre su trayectoria en Divino Seas y su rol actual en el equipo de atención al cliente?

¿Cuáles son sus responsabilidades principales y cómo interactúa con otros departamentos, como ventas o logística?

#### Interacción con Clientes:

¿Cuáles son los problemas o consultas más comunes que enfrenta al interactuar con los clientes?

¿Cómo maneja las situaciones de sobreventas o discrepancias en el inventario reportadas por los clientes?

#### Procesos y Herramientas:

¿Qué herramientas o sistemas utiliza actualmente para gestionar las consultas y problemas de los clientes?

¿Cómo se registra y se da seguimiento a las quejas o sugerencias de los clientes?

#### Impacto de la Gestión de Inventario en la Atención al Cliente:

Desde su experiencia, ¿cómo afecta la gestión de inventario y envíos a la satisfacción del cliente?

¿Ha identificado áreas en la gestión de inventario o envíos que podrían mejorarse para optimizar la atención al cliente?

#### Retroalimentación y Mejoras:

Basado en su interacción con los clientes, ¿qué mejoras cree que podrían implementarse para mejorar su experiencia?

¿Hay alguna tecnología o estrategia específica que sugiera para mejorar la eficiencia en la atención al cliente?

#### Visión a Futuro:

¿Cómo ve el futuro de la atención al cliente en Divino Seas, especialmente en términos de manejo de consultas y problemas relacionados con inventario y envíos?

#### Cierre:

Agradecemos mucho su tiempo y sus valiosos comentarios. ¿Hay algo más que le gustaría agregar o destacar que no hayamos cubierto en esta entrevista?

## Resumen de Entrevistas

### Entrevista dueños



“El sistema actual de inventarios está limitando significativamente nuestra eficiencia y capacidad de respuesta, lo que nos impide satisfacer adecuadamente las demandas de nuestros clientes y afecta negativamente el crecimiento y la reputación de nuestra empresa.”

El significado implícito de esta frase podría ser que los dueños de la empresa consideran que el sistema de inventarios actual es inadecuado y está causando problemas operativos. Ellos piensan que este sistema obsoleto o ineficiente está afectando negativamente la capacidad de la empresa para gestionar y actualizar el inventario de manera efectiva, lo que a su vez conduce a desafíos en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Además, reconocen que esta situación no solo impacta en la operatividad diaria, sino que también podría estar dañando la imagen y la reputación de la empresa en el mercado, lo que es crucial para su crecimiento y éxito a largo plazo.

Durante la entrevista, los dueños de Divino Seas proporcionaron información valiosa y perspectivas sobre las necesidades y desafíos actuales de la empresa. Los puntos clave que destacaron incluyen:

#### Ineficiencias del Sistema Actual

Los dueños expresaron su preocupación sobre cómo el sistema de inventario manual actual está limitando la eficiencia operativa de la empresa. Subrayan que esta ineficiencia afecta negativamente la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, lo que a su vez impacta en el crecimiento y la reputación de Divino Seas. La falta de comunicación e ineficiencia de la página actual está causando que se sobre vendan las prendas, más conforme la empresa sigue creciendo exponencialmente en ambos países. Además, mencionaron que el hecho de

que todo esté en excel, incluyendo los resúmenes de ventas, ocasiona que sea menos legible y más complicado poder estar al tanto. Les es complicado poder acceder a la información de manera inmediata dado a la separación de todos los inventarios, resúmenes de ventas y gastos.

### **Necesidad de Automatización**

Hicieron énfasis en la necesidad urgente de un sistema automatizado que pueda mejorar la precisión y la seguridad en la gestión del inventario y las ventas. Este sistema debería ser capaz de actualizar el inventario en tiempo real y reducir significativamente los errores humanos. Además, llevar un control de ventas que se pueda separar mensualmente y anualmente para ir viendo las estadísticas de las mismas. Que se pudiera integrar todo en uno, pues mejoraría en gran medida tanto a la empresa como a ellos que necesitan estar constantemente enterados de todo.

### **Integración y Accesibilidad**

Los dueños mencionaron la importancia de que el nuevo sistema integre ventas (por todos los canales), inventario, gastos del personal, cambios y devoluciones. Les sería ideal el hecho de que puedan tener toda la información necesaria al alcance y de manera rápida y sencilla.

### **Enfoque en la Experiencia del Cliente**

Señalaron que mejorar la experiencia del cliente es una prioridad clave. El nuevo sistema debería ayudar a garantizar que la información del inventario sea precisa y esté disponible para los clientes, evitando problemas como sobreventas o retrasos en los envíos. Esto es fundamental porque mencionaron que por sobreventas han habido varios casos con clientes insatisfechos que dañan la reputación de la empresa.

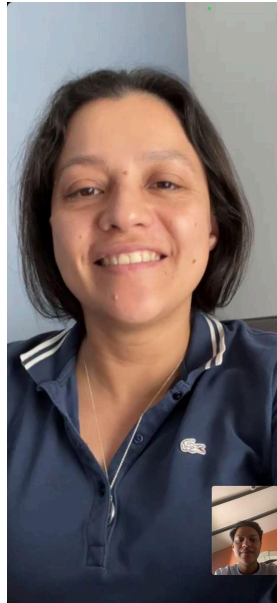
### **Escalabilidad y Futuras Mejoras**

Los dueños también discutieron la importancia de la escalabilidad del sistema, considerando la expansión continua de la empresa. Están interesados en un sistema que pueda adaptarse y evolucionar con el crecimiento de la empresa y las cambiantes demandas del mercado. Que no tenga límites para la cantidad de ítems que puedan haber, pues están en constante crecimiento y por lo mismo, sacan nuevas colecciones y estilos de manera regular. Además, también se recibe restock y cambios constantemente, lo que altera los números.

### **Soporte y Mantenimiento**

Finalmente, expresaron la necesidad de contar con un soporte técnico confiable y un plan de mantenimiento para el sistema, asegurando su funcionamiento óptimo a largo plazo.

### **Entrevista de Gestor de Inventarios, envíos y ventas**



"Estamos constantemente luchando con retrasos y errores en el seguimiento de nuestro inventario, lo que lleva a problemas en las ventas y en la gestión de envíos, afectando nuestra capacidad de cumplir con las expectativas de los clientes. El problema principal está en el inventario separado entre lo real y lo que hay en la página web"

La gestora está indicando que el sistema actual de gestión de inventario entre lo físico y lo que se tiene "aparentemente" en la página web es ineficiente y propenso a errores, lo que tiene un impacto directo y negativo en varias áreas clave del negocio. Ella piensa que estos problemas en el seguimiento del inventario están causando retrasos y errores que se traducen en dificultades para realizar ventas efectivas y gestionar los envíos de manera eficiente. Esto, a su vez, está afectando la capacidad de la empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, lo que podría tener consecuencias negativas en la satisfacción del cliente y la lealtad a la marca.

Durante la entrevista, proporcionó insights valiosos sobre los desafíos operativos y las expectativas para el nuevo sistema. Los aspectos más destacados de la conversación incluyen:

#### Desafíos con el Sistema Actual

Enfatizó los problemas significativos causados por el sistema de inventario actual, como retrasos y errores en el seguimiento del inventario. Estos problemas están afectando directamente las operaciones de ventas y envíos, y por ende, la satisfacción del cliente. El problema está en que dado que llevan el inventario real en excel, la persona encargada del inventario de la página web a veces no lo actualiza adecuadamente o hay problemas de comunicación, por lo que se sobrevenden bikinis muy seguido. Además, el sistema que se tiene es tan malo que cosas que en teoría están sold out inclusive en la página, en vez de quedarse en 0, se vende y solo llega a -1.

#### Necesidad de Precisión y Eficiencia



Resaltó la importancia de tener un sistema que ofrezca una mayor precisión en el seguimiento del inventario. Esto es crucial para evitar diferencias que pueden llevar a errores en los envíos y en la gestión de ventas. Que sería mejor si el inventario se rebajara de manera automática al realizar ventas por cualquier medio de pago, además que también automáticamente suma o resta en casos de restock y cambios. Con esto se refiere a que la página web se actualice automáticamente con el inventario general media vez se le suma o resta a una prenda, independientemente de si es una compra o no.

#### **Integración de Plataformas de Venta**

Mencionó la necesidad de que el nuevo sistema se integre eficientemente con diversas plataformas de venta, incluyendo la tienda en línea y las redes sociales, para garantizar una gestión de inventario coherente y unificada. Además, que no se tenga que llevar los reportes de venta en excel, si no que al tener todas las ventas en un mismo sistema, se pueda ver todo en una sola aplicación o página web.

#### **Facilidad de Uso y Capacitación**

Destacó la importancia de que el nuevo sistema sea fácil de usar y entender para el personal, minimizando la curva de aprendizaje y facilitando una transición suave desde el sistema actual.

#### **Reportes y Análisis de Datos**

Expresó la necesidad de tener acceso a reportes detallados y análisis de datos que permitan un mejor seguimiento de las ventas, tendencias del inventario y eficiencia en los envíos. Que se puedan ver detalladamente en un solo formato las ventas del mes de manera ordenada, junto con los datos del comprador y las formas de pago. Con resúmenes de ventas y cambios.

#### **Soporte Continuo y Mantenimiento del Sistema**

Por último, mencionó la necesidad de contar con un soporte técnico confiable y un mantenimiento efectivo para asegurar la continuidad y eficacia del sistema.

#### **Entrevista Auditor**



"La falta de precisión y actualización en tiempo real en nuestro sistema de inventario actual complica enormemente el proceso de auditoría, aumentando el riesgo de errores y dificultando la verificación de la conformidad con las normativas financieras y operativas."

El auditor está expresando su preocupación sobre cómo la ineficiencia del sistema de inventario actual está afectando negativamente su trabajo. Él piensa que la falta de precisión y la incapacidad del sistema para actualizar la información del inventario en tiempo real están creando desafíos significativos en su capacidad para realizar auditorías efectivas. Esto no solo incrementa la probabilidad de errores en los registros, sino que también hace más difícil asegurar que la empresa cumpla con las normativas y estándares financieros y operativos pertinentes.

Durante la entrevista, compartió información crucial sobre su experiencia con el sistema de inventario actual y sus expectativas para el nuevo sistema. Los puntos clave que resaltó incluyen:

#### Problemas con el Sistema Actual

Destacó las dificultades que enfrenta debido a la falta de precisión y actualización en tiempo real en el sistema de inventario actual. Ya que, al no tener una actualización en tiempo real llegan a haber inconsistencias en el inventario virtual y tiene que hacer doble trabajo contando nuevamente existencias que ya había contado el mes pasado.

#### Necesidad de Mayor Precisión

Subrayó la importancia de un sistema que proporcione datos precisos y confiables. Ya que a veces el inventario tiene existencias virtuales que no hay físicamente, lo que hace dudar de todas las existencias totales de todos los productos. Esto se debe en algunas ocasiones a que el encargado de inventario se le pasa restar un ítem vendido o bien, lo termina haciendo después y los cambios se ven reflejados hasta más adelante, cuando es muy necesario que esté en tiempo real.

### Seguridad y Confidencialidad de Datos

Resaltó la necesidad de un sistema seguro que proteja la confidencialidad de los datos, especialmente considerando la sensibilidad de la información financiera. Ya que, esto evita que las personas puedan robar sin que se den cuenta porque no hay accesos restringidos para poder editar el inventario. Además, dado que hay varias personas con acceso al inventario, podría ser cualquiera el que quite o ponga algo de ahí y no haya manera precisa de determinar quién fue.

### Facilidad de Uso y Acceso

Indicó que el sistema debería ser fácil de usar y accesible, permitiendo realizar auditorías de manera eficiente sin requerir una curva de aprendizaje extensa.

### Entrevista equipo de atención al cliente



"Ha habido un aumento de quejas y solicitudes de reembolso debido a diferencias entre el inventario y lo que los clientes ven en línea, lo que nos impide ofrecer un servicio al cliente de alta calidad."

El equipo de atención al cliente está expresando su preocupación sobre cómo las inexactitudes en el sistema de inventario están afectando directamente su capacidad para brindar un servicio eficiente y satisfactorio. Ellos perciben que la falta de sincronización entre el inventario físico y la información disponible en línea está llevando a errores que resultan en una experiencia negativa para el cliente, como son las sobreventas o la falta de disponibilidad de productos que aparentemente están en stock. Esto no solo incrementa el volumen de quejas y solicitudes de reembolso, sino que también pone en riesgo la reputación de la empresa y la confianza del cliente. En esencia, el equipo de atención al cliente está subrayando la necesidad urgente de un sistema de inventario más preciso y confiable que pueda mejorar la precisión de la información disponible para los clientes y, por ende, mejorar la calidad del servicio al cliente.

Durante la entrevista, el equipo proporcionó información valiosa sobre sus experiencias con el sistema de inventario actual y sus expectativas para el nuevo sistema. Los aspectos más destacados de la conversación incluyen:

#### Impacto de las Inexactitudes del Inventario

El equipo resaltó cómo las discrepancias entre el inventario y la información disponible en línea están llevando a un aumento en las quejas y solicitudes de reembolso de los clientes. Estas inexactitudes están afectando negativamente la experiencia del cliente y la percepción de la marca.

#### Necesidad de Información Precisa y Actualizada

Subrayó la importancia de tener acceso a información de inventario precisa y actualizada en tiempo real para responder eficazmente a las consultas de los clientes y gestionar sus expectativas de manera adecuada. El personal que está destinado a atender a los clientes vía correo electrónico no tienen acceso al inventario, lo que les dificulta y muchas veces tienen que esperar a que el encargado de inventario y ventas les responda o a mandar al cliente a contactar a la empresa directamente desde las redes sociales para resolver su inconveniente. Esto hace el trabajo menos eficiente y le pone más carga al encargado de ventas y retrasa los pedidos de los clientes.

#### Facilidad de Gestión de Reembolsos y Cambios

Mencionó la importancia de tener un proceso más eficiente y automatizado para gestionar reembolsos y cambios, lo que reduciría el tiempo de respuesta y mejoraría la satisfacción del cliente. Además, dado que se tienen que comunicar con los dueños constantemente para verificar si se da reembolso o no y lograr el acceso por medio de ellos, hace que el trabajo sea más lento y los clientes esperen más.

### Capacitación y Soporte para el Personal

Destacó la necesidad de capacitación adecuada y soporte continuo para el personal de atención al cliente en el uso del nuevo sistema, asegurando que puedan utilizarlo de manera efectiva desde el principio.