

Actividad | 1 | Técnica de los 6 sombreros

Seminario de Innovación y Creatividad

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: Fátima Fernández de Lara Barrón

ALUMNO: Marco Antonio García Sánchez

FECHA: 20/01/2024

ÍNDICE

Portada	1
Índice	2
Introducción, descripción	3
Justificación	4
Solución	5
Tablero	6
Conclusión y referencias	7

INTRODUCCIÓN

En esta actividad estaremos viendo un problema por el que atraviesan los negocios regularmente, y es que como bien sabemos una de las cosas valiosas que todos tenemos es el tema del tiempo, por lo cual los problemas mas recurrentes en negocios son las largas filas que se hacen, sobre todo en los negocios que tienen sucursales, imaginémonos un negocio a nivel nacional con solo 5 sucursales en el país, es casi inevitable que puedan tener este problema. Y no solo eso, sino que de manera anual el numero de clientes se va elevando cada vez mas y ha llegado a tal grado que no se logra abastecer todos estos clientes, esto puede provocar que vayamos perdiendo clientes ya que siempre piensan cuando quieren ir a la sucursal que siempre va estar lleno y de esa manera las ventas vayan en declive. Por lo cual en esta actividad estaremos viendo como podemos solucionar el presente problema.

DESCRIPCIÓN

En base al problema anteriormente presentado, responderemos las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuál es el objetivo?: El objetivo principal es encontrar una solución para reducir o eliminar las largas filas de clientes en las cajas de un negocio con al menos 5 sucursales en el país. La solución debe ser tanto aspectos físicos como tecnológicos, y busca prevenir eventos de insatisfacción entre los clientes.

2.- ¿Quiénes están involucrados?:

Los principales involucrados son:

- **Los clientes:** Experimentan las largas esperas y pueden experimentar insatisfacción.
- **El personal de caja:** Trabaja directamente con los clientes y puede verse afectado por la presión de las largas filas.
- **La gerencia y propietarios del negocio:** Responsables de la toma de decisiones y la implementación de soluciones para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente.
- **Posiblemente, los desarrolladores y expertos en tecnología:** Si se busca una solución tecnológica, estos profesionales podrían estar involucrados en la implementación de sistemas que optimicen el proceso de atención al cliente.

3.- ¿Cuál es el antecedente a este problema? El antecedente de este problema va en el crecimiento anual del número de clientes, lo que ha intensificado la necesidad de abordar las largas filas en las sucursales del negocio. El aumento en la demanda de servicios ha llevado a que el problema de las filas se vuelva más urgente para mantener la satisfacción del cliente y la eficiencia en el negocio.

JUSTIFICACIÓN

Debe ser muy importante que se le dé solución al problema anteriormente mencionado, de no ser así habrá algunas consecuencias en caso de seguir de la misma manera, como las siguientes:

Satisfacción del Cliente:

- Las largas filas en las cajas pueden resultar en una experiencia negativa para los clientes. La insatisfacción de los clientes puede tener un impacto directo en la reputación del negocio y su lealtad.

Impacto en la Imagen de la Marca:

- Las experiencias negativas de los clientes, especialmente relacionadas con la espera en filas, pueden difundirse rápidamente a través las redes sociales.

Competitividad:

- En un mercado competitivo, la eficiencia en la atención al cliente puede ser una diferencia clave.

Retención de Clientes:

- La insatisfacción recurrente debido a las largas filas puede llevar a la pérdida de clientes. Una solución rápida contribuye a retener a los clientes existentes, evitando así la pérdida de ingresos a largo plazo.

Adaptación al Crecimiento:

- El crecimiento anual del número de clientes indica una tendencia positiva para el negocio. Sin embargo, para aprovechar este crecimiento de manera sostenible, es esencial abordar los desafíos operativos, como las largas filas, de manera inmediata para garantizar que la empresa pueda adaptarse y manejar la creciente demanda de manera eficiente.

En resumen, una solución inmediata es esencial para preservar la satisfacción del cliente, proteger la imagen de la marca, mejorar la eficiencia operativa, mantener la competitividad y asegurar la retención de clientes en un contexto de crecimiento continuo del negocio.

SOLUCIÓN

Para solucionar este problema los principales líderes de esta empresa tienen que ponerse en marcha, ya que como es un negocio que se encuentra en constante crecimiento, es positivo para ellos empezar a ver como crecer inmediatamente. A continuación, veremos unas posibles soluciones para ello:

Implementación de Sistemas de Pago Automático:

- Introducir sistemas de pago automático, como quioscos de autoservicio o aplicaciones móviles, que permitan a los clientes escanear sus productos y realizar pagos sin tener que esperar en la cola.

Optimización del Diseño del Espacio de Pago:

- Reorganizar el diseño del área de pago para maximizar la eficiencia. Esto podría incluir la instalación de más cajas, carriles específicos para clientes con un número reducido de productos y una disposición que facilite el flujo de clientes.

Uso de Tecnología de Análisis de Datos:

- Implementar sistemas de análisis de datos para predecir patrones de flujo de clientes y asignar recursos en consecuencia. Esto permitiría una distribución más eficiente del personal en las cajas y reduciría los tiempos de espera.

Programación de Horarios Pico y No Pico:

- Establecer horarios específicos para la realización de compras, con promociones o descuentos durante períodos menos concurridos. Esto distribuirá la afluencia de clientes a lo largo del día, reduciendo las filas durante las horas pico.

Capacitación del Personal y Agilización de Procesos:

- Proporcionar capacitación adicional al personal de caja para optimizar la velocidad de procesamiento de transacciones.

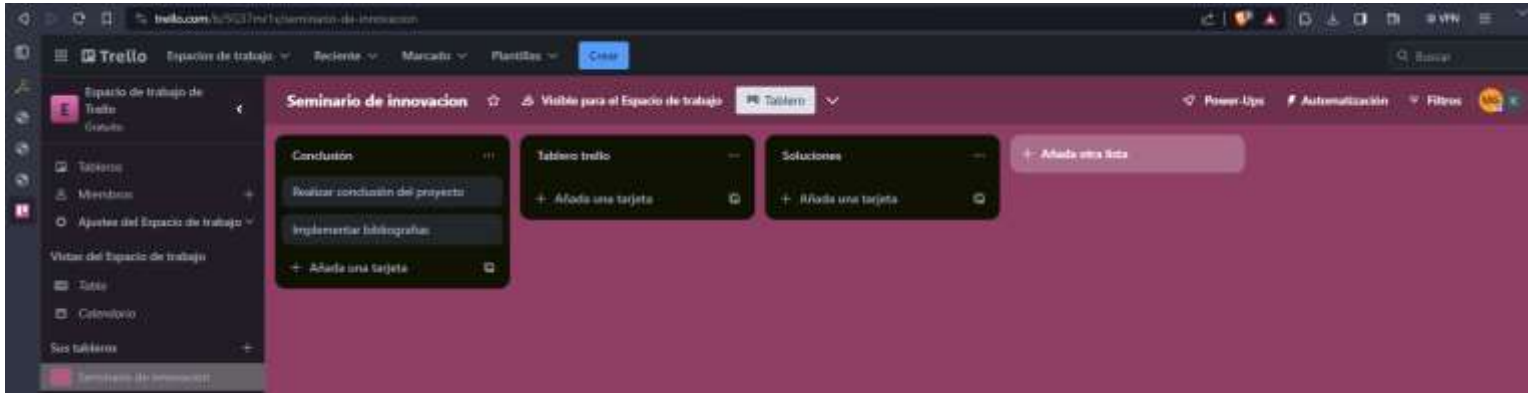
Implementación de un Sistema de Reservas o Citas:

- Ofrecer a los clientes la opción de reservar un tiempo específico para realizar sus compras o utilizar un sistema de citas.

Es importante aclarar que la combinación de varias de estas soluciones puede ser más efectiva que implementar solo una. Además, la elección de las soluciones debe adaptarse al objetivo específico del negocio y las preferencias de los clientes.

TABLERO

Ahora presento el tablero de actividades (simulado) de Trello, cumpliendo las condiciones y añadiendo proyectos que se hicieron en esta actividad, además compartiendo a otro usuario como si fuera un proyecto en conjunto:



CONCLUSIÓN

Considero que es un buen ejercicio el realizar este tipo de problemas o resolverlos, esto debido a que en el mundo laboral o empresarial se enfrentan de manera muy común ante este tipo de problemas, por lo cual el plantearlos de una manera realista nos abre los ojos a ver diferentes rutas de salida o posibles soluciones ya sea inmediatas o temporales, esto no solamente nos podría ayudar en el mundo empresarial hablando en temas de negocios o establecimientos, si no en el mundo laboral tratando diversos temas comunes en las empresas como el declive en cifras, implementación de estrategias de mejora entre otras cosas, me pareció fructífera la actividad y un buen ejemplo para enfrentarnos al mundo real. En conclusión, la solución que implementamos a este problema no solo ha solucionado un problema inmediato, sino que también ha sentado las bases para una operación más ágil y adaptable a medida que continuamos enfrentando los desafíos dinámicos del crecimiento anual en el número de clientes.

REFERENCIAS

<https://blog.hubspot.es/sales/analisis-demanda>

<https://work.chron.com/deal-demanding-customers-2180.html>