Entrevista con el dueño

**Entrevistador:** Buenas tardes, muchas gracias por su tiempo. Me gustaría hacerle algunas preguntas para entender mejor los problemas que enfrenta su empresa con las devoluciones y cómo un sistema podría ayudar a resolverlos.

**Dueño:** Buenas tardes, por supuesto, estoy a su disposición.

**Entrevistador:** ¿Podría describir brevemente el problema principal que enfrenta su empresa con las devoluciones de galletitas?

**Dueño:** El problema principal es que recibimos muchas devoluciones por rotura de galletitas. Esto ocurre en varias etapas del proceso: durante el empaquetado, cuando se arman los palets, en el almacenamiento y especialmente durante el transporte en los camiones.

**Entrevistador:** ¿Cómo manejan actualmente el seguimiento de la calidad de las galletitas a lo largo del proceso?

**Dueño:** De forma bastante manual. Cada departamento tiene su propio control de calidad, pero no hay una integración entre ellos. Dependemos de hojas de cálculo y reportes en papel que no siempre están al día o son consistentes.

**Entrevistador:** Entiendo. ¿En qué fase del proceso suele ocurrir la mayor cantidad de daños a las galletitas?

**Dueño:** Generalmente, tenemos más problemas durante el transporte. Las galletitas salen bien del almacén, pero cuando llegan al cliente, muchas veces están rotas. Sospechamos que es por cómo se cargan o por las rutas que toman los camiones, pero no tenemos datos suficientes para confirmarlo.

**Entrevistador:** ¿Qué información cree que sería clave para entender mejor dónde ocurren estos daños?

**Dueño:** Me gustaría tener un seguimiento detallado de la condición de las galletitas en cada fase del proceso, desde que se empaquetan hasta que llegan al cliente. También sería útil saber quién está a cargo de cada etapa y qué rutas se toman durante el transporte.

**Entrevistador:** Y en cuanto al rechazo de galletitas por parte de los clientes, ¿cómo le gustaría manejar eso?

**Dueño:** Sería ideal poder registrar el rechazo directamente en el sistema, incluyendo el motivo del rechazo y, si es posible, agregar fotos. Eso nos permitiría investigar mejor la causa del problema.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son sus expectativas sobre el sistema en términos de funcionalidad?

**Dueño:** Espero que el sistema me ayude a identificar exactamente dónde se producen los daños para poder tomar medidas correctivas. También debería facilitar el control de calidad entre los departamentos y generar reportes automáticos sobre las devoluciones y la condición de las galletitas en cada etapa.

**Entrevistador:** ¿Quiénes serían los principales usuarios del sistema?

**Dueño:** Principalmente el personal de producción, almacenamiento y logística. También los encargados de calidad para monitorear el estado de las galletitas. Yo y otros gerentes usaríamos los reportes para la toma de decisiones.

**Entrevistador:** Hablando de la logística, ¿qué información sobre las rutas de transporte le gustaría que el sistema registre?

**Dueño:** Necesitaríamos registrar tanto la ruta planeada como la ruta real que tomó el camión, además de quién es el conductor responsable. Sería útil poder vincular esa información con el clima o el tráfico, si es posible.

**Entrevistador:** ¿Cómo preferiría recibir alertas o reportes sobre problemas con las galletitas?

**Dueño:** Me gustaría recibir alertas automáticas si se detectan problemas de calidad en cualquier fase, o si hay un número inusual de devoluciones. Los reportes deben ser accesibles fácilmente y permitir filtrar según diferentes criterios, como la fase del proceso o el tipo de cliente.

**Entrevistador:** Finalmente, ¿hay algún otro aspecto que le gustaría que el sistema cubriera?

**Dueño:** Tal vez algo relacionado con la expansión futura. Si empezamos a distribuir a más regiones, el sistema debería ser escalable para manejar más envíos y rutas sin volverse lento o complicado.

**Entrevistador:** Perfecto, muchas gracias por su tiempo y por la información. Con esto tenemos una base sólida para empezar a trabajar en un sistema que se ajuste a sus necesidades.

**Dueño:** Gracias a ustedes. Estoy seguro de que esto nos ayudará mucho a reducir las devoluciones.