

## **Entrevista a:**

**Nombre del Entrevistado:** Santiago Restrepo

**Cargo:** Propietario de la Ferretería

**Fecha de la Entrevista:** 14 de Marzo de 2023

**Lugar de la Entrevista:** Ferretería "Fierros", Bogotá

**Entrevistador:** Luis Escobar

**Objetivo de la Entrevista:** Recopilar información detallada sobre las necesidades, expectativas y problemas actuales relacionados con la gestión de la ferretería y la implementación de la plataforma de e-commerce "Construmole".

## **Preguntas de la Entrevista y Respuestas**

### **1. Preguntas Generales sobre la Ferretería**

#### **1. ¿Podría describir brevemente la operación diaria de su ferretería?**

**Respuesta:** La ferretería opera de lunes a sábado, desde las 7 a.m. hasta las 6 p.m. Tenemos alrededor de 180 productos en inventario, que van desde herramientas manuales hasta materiales de construcción. Las ventas se realizan directamente en la tienda y ocasionalmente por teléfono.

#### **2. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta actualmente en la gestión de su negocio?**

**Respuesta:** El principal desafío es mantener el inventario actualizado y evitar el agotamiento de productos populares. Además, la gestión manual de las ventas y el inventario consume mucho tiempo y es propensa a errores.

#### **3. ¿Cómo maneja actualmente el inventario de productos?**

**Respuesta:** El inventario se gestiona manualmente. Cada vez que llega una nueva entrega, actualizamos un registro en Excel. Sin embargo, esto puede ser tedioso y a veces se cometen errores.

#### **4. ¿Qué métodos utiliza para el registro y seguimiento de ventas?**

**Respuesta:** Utilizamos una libreta para anotar las ventas diarias y luego las pasamos a Excel al final del día. No tenemos un sistema automático para esto.

#### **5. ¿Cuál es su volumen promedio de ventas diario?**

**Respuesta:** Vendemos aproximadamente 10 a 20 productos al día. Los fines de semana las ventas suelen ser más altas.

### **2. Preguntas Específicas sobre la Necesidad de una Plataforma de E-commerce**

#### **6. ¿Qué le motivó a considerar la implementación de una plataforma de ventas en línea?**

**Respuesta:** Nos dimos cuenta de que muchos clientes prefieren comprar en línea por la comodidad. Además, queremos expandir nuestro alcance a clientes fuera de Medellín.

7. **¿Cuáles son sus expectativas sobre lo que la plataforma de e-commerce debería lograr?**

**Respuesta:** Esperamos que la plataforma nos ayude a automatizar la gestión del inventario y las ventas, reducir errores, y mejorar la experiencia de compra para nuestros clientes.

8. **¿Qué características considera esenciales en la plataforma de e-commerce?**

**Respuesta:** La integración del inventario en tiempo real, y la posibilidad de filtrar productos por categoría.

9. **¿Qué métodos de pago le gustaría que se integraran en la plataforma?**

**Respuesta:** Aunque actualmente solo aceptamos pagos en efectivo al momento de la entrega, sería ideal integrar transferencias bancarias y pagos con tarjetas en el futuro.

10. **¿Qué tan importante es para usted la integración de la gestión de inventario con la plataforma de e-commerce?**

**Respuesta:** Es absolutamente esencial. Queremos que el inventario se actualice automáticamente cuando se realicen ventas tanto en línea como en la tienda física.

### **3. Preguntas sobre la Experiencia del Usuario**

11. **¿Qué tan fácil de usar cree que debería ser la plataforma para usted y sus empleados?**

**Respuesta:** Debe ser muy fácil de usar. No todos nuestros empleados tienen experiencia con tecnología, así que la interfaz debe ser intuitiva.

12. **¿Qué características facilitarían la navegación para los clientes en el sitio web?**

**Respuesta:** Filtros de búsqueda por categorías, una barra de búsqueda visible, y una página de detalles para cada producto.

13. **¿Cómo le gustaría que los clientes se comunicaran con usted a través de la plataforma?**

**Respuesta:** A través de un formulario de contacto y un número de teléfono visible en todas las páginas. También consideraría un chat en vivo si es posible.

#### **4. Preguntas sobre el Soporte y Mantenimiento**

**14. ¿Qué tipo de soporte técnico considera necesario una vez implementada la plataforma?**

**Respuesta:** Necesitaríamos soporte técnico para resolver cualquier problema que surja y ayuda con las actualizaciones del sistema.

**15. ¿Cuáles son sus expectativas en cuanto al mantenimiento y actualización de la plataforma?**

**Respuesta:** Esperamos que la plataforma se mantenga actualizada con nuevas funciones y que se realicen ajustes cuando sea necesario.

#### **Instrucciones para el Entrevistador**

##### **1. Desarrollo de la Entrevista:**

Guíe al entrevistado a través de las preguntas, permitiendo que se exprese libremente, pero manteniéndose enfocado en los temas relevantes. Esté preparado para hacer preguntas adicionales o para profundizar en las respuestas si es necesario.

##### **2. Cierre:**

Agradezca al entrevistado por su tiempo y su disposición para compartir información valiosa.

#### **Observaciones del Entrevistador**

**Notas:** El entrevistado mostró un claro interés en la automatización de la gestión de inventario y en expandir el alcance de su negocio a través de la plataforma de e-commerce. Aunque inicialmente mostró cierta reserva respecto a la tecnología, expresó confianza en la capacidad del sistema para mejorar la eficiencia de su negocio.

**Conclusiones:** La ferretería necesita una solución que integre la gestión de inventarios con las ventas tanto en línea como en la tienda física. La usabilidad del sistema es crucial, dado que el personal no está familiarizado con tecnologías avanzadas. Además, hay un potencial interés en expandir los métodos de pago en el futuro, lo cual podría incluir en la planificación del desarrollo del sistema.