

Diario de Campo

1 día - sábado 06/11/2021 - 9:17 am:

Se llega al remate donde nos permiten sentarnos en una de las esquinas cerca a la vitrina donde pagan los clientes, esto para ver de cerca el proceso de venta de productos, se evidencia que en la tienda esta la persona que recibe el dinero y atiende desde la vitrina (Será llamada Vendedor 1 de ahora en adelante), está el administrador dos vendedores que están encargados de organizar estanterías, limpiar los productos y asesorar a los clientes si no encuentran el producto deseado (Serán llamados Vendedor 2 y 3 de ahora en adelante).

Pasan alrededor de unos 15 min donde se acerca una persona consultando una caja de marcadores, se evidencia que la persona de la vitrina dirige el cliente al vendedor 2 que está al fondo del remate organizando productos navideños, este los lleva a la estantería y le indica el precio del producto que se encuentra etiquetado en la caja, (Al vendedor 2 le fue necesario visualizar el precio), el cliente se acerca a la vitrina donde se paga, (Nuevamente el vendedor 1 corrobora el precio), se recibe el dinero y el cliente se lleva el producto, luego de irse el comprador el vendedor 2 anota la venta en una boleta que es almacenada en la vitrina principal detrás de uno de los productos.

Durante alrededor de 40 min el proceso fue igual para el resto de ventas, se evidencia al administrador supervisando y en ocasiones ayudando a la venta de los productos.

Luego de 45 min un cliente se acerca para comprar un motor y unas pilas, pero el motor no se encuentra etiquetado por lo que ninguno de los vendedores conoce el precio y se ven obligados a consultarle al administrador, él interviene finalizando la compra.

La jornada de diario de campo finaliza con 2 horas y media de visualización sin novedades adicionales

2 día – sábado 13/11/2021 – 10:23 am:

En el segundo día, el administrador no se encuentra por lo que se evidencia atender el remate a los vendedores, las ventas transcurren con normalidad los primeros 25 minutos, cuando una señora con un niño (Al parecer su hijo), preguntan por un disfraz de policía, los vendedores le indican que como la temporada de Halloween se termino en la tienda no lo hay, sin embargo, consultarían en Bodega si quedaban disfraces de temporada que no se hayan vendido, el vendedor saca el celular y realiza una llamada, sin embargo no es contestada, el vendedor estaba a punto de decirle a la cliente que no contaban con el elemento solicitado sin embargo la llamada fue devuelta y desde bodega le informan que no hay existencias de disfraces de policía, por consecuencia se le da la información y la posible cliente se va del establecimiento.

Transcurren las ventas con normalidad, pocas personas se acercan a comprar productos por lo que se finaliza la jornada de visualización sin novedades después de 1 hora con 40 min.

3 día – domingo 14/11/2021 – 3:08 pm:

En el tercer día, decidimos movernos por alrededor de la tienda para ver el proceso de venta más de cerca, adicionalmente se visualizan 2 trabajadores más, mientras transcurría la jornada con normalidad, se evidencia que algunos de los colaboradores ingresan a la tienda con cajas traídas desde bodega, después de llevarlas hasta el fondo del almacén, las empiezan a destapar para rellenar estanterías y ubicar productos en los diferentes lugares, no se lleva contabilidad de los elementos acomodados, solo se colocan de forma organizada, la mayoría de productos corresponde a luces navideñas, juguetería, árboles y decoraciones para pesebre.

Una mujer de alrededor de 35 años ingresa preguntando por pegatinas para tomar notas, el administrador interviene la venta indicando que no hay existencias del producto por lo que la mujer se va de la tienda, el administrador enseguida anota en una libreta ubicada en la vitrina principal donde se atienden los clientes por el contexto de la situación se da por entendido que anota el producto que se debe comprar para reabastecerse.

Luego de alrededor de 10 min se acerca una mujer de alrededor de 40 años acompañada de dos niños pequeños aproximadamente 10 y 12 años preguntando por walkie talkies de juguete para sus hijos, el administrador indica que si los tiene, enseguida de esto se va al fondo de la tienda buscando entre las cajas que habían traído para verificar si se encontraban allí, debido a que no estaban en las estanterías, como no se ubicó el elemento, llamó a bodega para mandarlo traer, luego de 5 min, llega un empleado con el juguete solicitado, el administrador le indica que son \$25.000 a lo que la clienta accede y se finaliza con la compra, amablemente el administrador del negocio se acerca a nosotros para indicarnos que cómo estaba por empezar temporada no habían terminado de organizar los juguetes y las decoraciones y por esto se presentaban este tipo de novedades, adicionalmente nos indica que la bodega se encontraba cerca ya que la misma se encuentra ubicada a la vuelta de la esquina por una calle no comercial.

Pasados 40 min se terminan de organizar las cajas que habían traído de bodega con los productos correspondientes junto con sus respectivas etiquetas, las ventas transcurren con normalidad, por lo que se finaliza el periodo de observación para el tercer día después de 2 horas y 15 min.

4 día – sábado 27/11/2021 – 2:45 pm:

El cuarto día, se realiza visita al remate donde se evidencian más clientes comprando todo tipo de elementos, desde juguetes hasta forros para el carnet de vacunación, se ve un flujo alto de personas, no se encuentra el administrador pero en comunicación con los vendedores está la esposa de él a cargo, las ventas transcurren con normalidad, en esta ocasión visualizamos que cuando se vendían productos pequeños no etiquetados consultaban en un cuaderno de aspecto desgastado ubicado en la vitrina principal escondido tras los productos que se muestran, esto ya que no se encontraba el dueño para consultarle los elementos correspondientes, aunque en esta ocasión fueron pocas veces las que se utilizó ya que la mayoría de precios eran conocidos por vendedores y la encargada, aún así en compras más grandes les fue necesario, también al evidenciar que las personas estaban comprando más productos cada uno por motivo de festividades, en ocasiones les era necesario utilizar calculadora para conocer el valor final, se ve al resto de vendedores limpiar los productos y en ocasiones reacomodarlos debido a que algunas personas les cambiaban su sitio, el resto de ventas transcurren normalmente, se cierra diario de campo del día de hoy después de 2 horas y 25 min de observación sin novedades adicionales.