

## MINUTA ENTREVISTA

### *Elicitación de requisitos.*

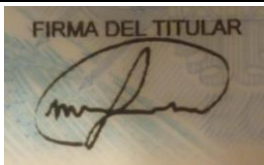


**Acta N° 001**

**Fecha:** 25/11/2025

**Lugar:** Virtual

**Hora de:** 16:30

### **Asistentes:**

Nombre	Puesto	Firmas
Andres Cedeño	Entrevistador	
Rosi Cañarte	Entrevistado	
Tania Tipan	Asistente	

### **Objetivo de la Entrevista:**

Comprender el modelo de negocio del servicio de catering relacionado con: identificar los actores involucrados, conocer el flujo real en el proceso de cotizaciones, mediante una entrevista dirigida a una empleada del negocio, con el fin de definir las necesidades a cubrir en el proceso de desarrollo de un producto software con el cual se apunta a agilizar dicho proceso.

### **Enlace del video de la Entrevista:**

[https://youtu.be/VLjjdhmgRcs?si=Iq1irg\\_5yFBlln-](https://youtu.be/VLjjdhmgRcs?si=Iq1irg_5yFBlln-)



### Resultados de la entrevista:

ORD.	Pregunta	Respuesta
1	¿Cuál es su rol dentro del negocio?	Mi rol en el negocio principalmente es poder administrar el servicio que nosotros damos. Entonces básicamente muchas veces me encargo de lo que es definir como tal la cotización de por lo que nos contratan y otras veces solamente es como que coordinar la logística y la atención que le vamos a dar el cliente.
2	¿Cuál es su experiencia en la elaboración de cotizaciones?	Las cotizaciones se me han hecho fácil poder realizarlas, tuve la oportunidad de que, en el colegio, el bachillerato, me gradué como contable, entonces adaptarme a ese rol ha sido más fácil...
3	¿Hace alguna actividad específica relacionado a cómo se genera una cotización?	Actualmente sí, en la actualidad hay un formato que es como precisa que va a ser una cotización mucho más rápida. Pero al inicio será un poco más tedioso preguntar, saber si ese día se va a tener disponibles tantos trabajadores... Lo principal es que ellos nos definan hora, lugar, fecha, las personas que van a asistir y el tipo de evento o la necesidad que necesitan.
4	¿Cuáles son sus responsabilidades principales?	Desde el inicio siempre me encargué como de revisar marcas y poder ver que el servicio y el producto sea de calidad. Entonces

		<p>de ahí en adelante también me he dedicado a contratar un poco lo que es</p> <p>El poder cumplir con costos y con el pago que nos van a hacer es que sirva tanto para el cliente como para nosotros como dueños y también poder resolver dudas y coordinar detalles.</p>
5	¿Cuáles son los servicios o paquetes que usted ofrece para hacer una cotización?	<p>Hay paquetes. Por ejemplo, en la página de Instagram se puede observar eso. Actualmente la actualización que salió fue la de Navidad, por ejemplo, por 50 usd este que tengan 10 fundas de caniles, 20 fundas de caniles. Ese tipo de paquetes existe.</p> <p>Y solamente se lo adapta más a la fecha que, por ejemplo, Día del Niño y se lo va a ir cambiando, pero.</p> <p>hay paquetes también, por ejemplo, con photo cool, con piñatas, con el alquiler de las mesas. Entonces eso de ahí sí, ahí están los que son netamente personalizados, que incluso este se les ofrece, por ejemplo, una hora ilimitada de granizados o una hora ilimitada de pancakes y el resto como que suele ser por cupones, por ejemplo, damos 50 cupones y los reparten entre los que están asistiendo y tú decides si lo usas o no lo usas en lo que dura el evento.</p>
6	¿Cómo gestiona los costos de recetas, materiales e insumos en su proceso de cotización actual?	<p>Al inicio era algo mucho más intuitivo. Era como que 'bueno, si vas a hacer tanto, voy a cobrar tanto'. Pero poco a poco hemos empezado a usar fórmulas, a corregir ese tipo de errores para que la dueña no salga perdiendo. Usualmente se registra primero lo que hemos usado: insumos, materiales, y se ve mucho también las marcas que se usan... A partir de eso ya hacemos una suma de costos, que a veces se adapta y a veces no. Hay ítems que han quedado fijos desde que empezó el negocio. Luego de eso ya vemos lo que es la aplicación del margen de ganancia, que varía según la dueña y lo que quiera ganar. De ahí también ya se ve lo que es la mano</p>

		de obra en algunos productos y luego el transporte con el que nos movilizamos con las máquinas.
7	¿Con qué frecuencia usted suele actualizar los precios de los productos?	Actualmente ya es menos el cambio. Al inicio creo que se cambiaba exageradamente cada semana, pero era para ver funcionar el negocio. Creo yo que era cada 2 meses, cada 3 meses. Actualmente creo que cada 6 meses, cada 5 meses se revisa un poco lo que son productos. Y creo que más se revisa cuando actualizamos el servicio... por ejemplo, cuando implementamos pancakes con frutas y salsa, revisamos otra vez los otros productos para ver si alguno se modificaba.
8	¿Qué personas son las que participan en el proceso de cotizaciones? ¿Tienen a alguien específico que hace esa parte?	Todos tienen que saber hacer de todo. Al inicio los trabajadores eran poco, pero hoy en día sí hay un trabajo de equipo mucho más fijo, entonces todos han aprendido a hacer de todo. Cuando hay cotizaciones, todos ponen de su parte y dan sus opiniones, pero si hay alguien que se tiene que encargar fijamente, eso sería el que administra el negocio, que ya ve un poco más lo que son los precios, los márgenes y toda la logística.
9	¿Qué problemas ha tenido con los métodos que usa? Para generar cotizaciones	Usamos hojas de cálculo en Excel, la típica, sin embargo, sí nos ha pasado que solemos demorar un poco más en responder al cliente, por tener que volver a adaptar la hoja. Hay hojas que son un poco más fijas, pero por ejemplo actualmente que tenemos incorporado lo que es coctelería, sí nos ha costado un poco más tener una hoja fija que se le pueda dar a varios clientes. Ha existido mucho el error de hacer malas compras, por ejemplo, creen que comprar una litera de ron es mejor que comprar cuatro de 750, y eso nos descuadra la cotización, también que se borren hojas, que no guardemos una cotización, aunque sabíamos que la habíamos decidido, eso es lo que te podría decir.
11	¿Qué datos? ¿Qué cosas son los mínimos que usted siempre solicita para hacer una cotización?	Primero preguntamos quién está a cargo del evento, luego preguntamos cuántas personas van a asistir al evento y luego el tipo de

		evento que es, también si va a ser de día o de noche, también el lugar y la fecha porque nos ha pasado que hay algunos que son fuera de la ciudad entonces nos toca ver cuáles son afuera de la ciudad.... Y por último la hora, eso es lo que preguntamos.
12	¿Y me podría decir qué paso sigue desde que el cliente solicita una cotización hasta allí entregarle la versión final o el producto?	Lo primero que preguntamos es si nos están contactando por un paquete que vieron o si lo quieren personalizar. De ahí en adelante preguntamos el presupuesto. Luego se define mucho más las necesidades visuales, por ejemplo, que la matiné sea de Spiderman... que mandemos a hacer gorritas o camisetas con la temática. Ya de ahí damos los cálculos de los costos, vemos cuánto vamos a cobrarles en llevar las máquinas al lugar. También les damos lo de los cupones, y a veces el recuerdo de la foto. Y de ahí también vemos qué cosas llevan IVA y cuáles no, y si el cliente se adapta a eso.
13	¿En qué horario usted recibe pedidos de cotizaciones?	Sí, los mensajes de cotizaciones los recibimos de lunes a lunes y suelen ser respondidos a partir de las 7 u 8 de la mañana y el límite es 6 o 7 de la noche, porque cada uno de los trabajadores tiene su otro trabajo. Muchos estudian, entonces hay un hay una chica que nos suele ayudar viendo eso, como avisando que tal día se nos llegó un mensaje entonces para poder responder rápido. Ella también como que ha aprendido un poco a llevar lo de las cotizaciones, entonces sí es un poco más personalizada. Sí suele haber ese contacto de ponernos en espera, decirles que a tal hora se les va a responder con la ayuda del dueño, con la ayuda de tal trabajador para que se les pueda dar una buena cotización.
14	¿Con qué medio de comunicación suelen llegar los mensajes, por Instagram, WhatsApp, página del negocio, tal vez?	Sí, usualmente es por WhatsApp, porque en la página de Instagram está el número entonces con eso nos manejamos. A veces cuando vamos a otros eventos, tenemos un código que también te lleva al número de WhatsApp. Entonces WhatsApp es el que más usamos.
15	¿En qué temporadas usted recibe más pedidos de cotizaciones?	Actualmente para diciembre creo que es uno de los meses donde más

		<p>hemos tenido de ahí el mes que más tuvimos fue cuando estaban finalizando las clases en la costa, porque los colegios, las escuelas, como que contrataban mucho para los niños pequeños, para el cierre de cursos. De ahí en el Día del Niño, y actualmente también me he dado cuenta que hemos recibido muchas cotizaciones en el mes de octubre, mucha gente se casó en ese mes, entonces como que hubo muchos, muchos pedidos para sobre todo para lo que fue coctelería.</p>
16	<p>¿Usted necesita que el aplicativo le ayude a manejar el estado de una cotización?</p>	<p>En lo personal, sí, a mí me gusta mucho llevar las cotizaciones primero con un borrador y luego muchas veces el borrador me sirve para otra cotización, pero si yo tuviese el aplicativo me gustaría mucho como que exista ese tipo de organización para poder saber qué cosas tengo pendientes, que no, para que en algún punto solamente me toque el proceso. Lo que te decía de solo cambiar el empaque, solo cambiar los colores que va a llevar cada producto, entonces para hacer como que una cotización mucho más puntual y también así evitar retrasos, confusiones o, por ejemplo, aceptar muchas en un solo día y poder como que ir aceptando y rechazando.</p>
17	<p>¿Cuáles serían las cosas básicas necesarias que a usted le gustaría que la aplicación tuviera para que para que en su día a día a usted le resulte útil, para que le agilice su trabajo?</p>	<p>Bueno, uno de los aspectos principales que yo consideraría es que constantemente pueda actualizar mi información y que sea rápida y como que en algún punto sea mucho más intuitiva de ahí en adelante que sea fácil de usar. Creo que en mi equipo de trabajo existen mucha diferencia de edad, entonces hay muchos que están muy relacionados a la tecnología, otros que no. Entonces como que esa facilidad de uso también este me permitiría como que exista mucha organización y también que lo que decía de tener unas cotizaciones mucho puntuales y sin errores, porque pues, al fin y al cabo, creo yo eso nos va a facilitar mucho en la comunicación y de ahí en</p>

		<p>adelante espero yo también que el hecho de que sirva porque ha pasado como que muchas veces , funciona</p> <p>bien 2 meses y a partir del tercer mes, como que lo que decía ya no se actualiza, ya no tiene las suficientes herramientas que necesitas, entonces como que sería un poco más de ese lado.</p>
18	<p>¿Me podría decir ejemplos de lo que le ha pasado, tipo qué herramientas usó y cuál fue el problema que tuvo con ellas, en el sentido de que por qué dejaron de ser útiles?</p>	<p>Bueno este aquí esto es como aparte del trabajo cuando estábamos en colegio teníamos un negocio de elaboración de turrone y por mucho tiempo intentamos usar una aplicación no me acuerdo el nombre ahorita, pero al inicio no servía bien pero creo que era porque no sabíamos no habíamos estudiado bien nuestro mercado y el producto que estábamos haciendo después de un tiempo, como que las cotizaciones ya no es que no nos salían bien , entonces ya no nos parecían buenas considerando lo que aprendíamos en clases y lo que nos daba la aplicación. Y muchas veces no nos coincidía el borrador que hacíamos nosotros con las fórmulas que teníamos en comparación con la aplicación que estábamos usando. Entonces, como que la dejamos usar porque consideramos que no estaba lo suficientemente actualizada.</p> <p>Por ejemplo, había muchas veces que podíamos poner las cuentas que estábamos usando y ya no nos salía el plan de cuentas actualizado, entonces como que un poquito más era a eso lo de la aplicación.</p>
19	<p>¿Para usted el básico o qué es lo que necesita que la aplicación le brinde como información, para así decirlo, que sea algo completo, algo formal?</p>	<p>Yo considero que en cuestiones contables tiene que estar actualizado porque hacer cotizaciones es con lo que más nos manejamos con la contabilidad y de ahí en adelante poder tener un menú claro de lo que estamos ofreciendo, de los productos personalmente para las marcas que usamos y de ahí las condiciones de pago que también solemos tener, por ejemplo, transferencia en efectivo se ha considerado en algún punto poder usar tarjetas</p>

		Y de ahí el poder poner el total final y que se genere de manera correcta.
20	Cuando habla de información actualizada, ¿Se refiere tal vez a precios, tal vez a productos que en su momento usó o bueno o daba el servicio, pero ya no lo hace con la actualizada, a qué se refiere específicamente?	<p>Sí, voy mucho más, eso es como mucho más personal del trabajo, como que poder este actualizar, por ejemplo.</p> <p>Así sea que cambie una mantequilla, poder utilizar la marca por la que lo cambié, borrar muchos de los productos que ya no ofrecemos. Hay un producto que ahorita no me acuerdo, pero al inicio lo dábamos y ya no. Entonces este eso de ahí hay productos que, por ejemplo, se da, se los ofrece en meses muy específicos, por ejemplo, teníamos hace poco lo que eran las presas con crema, pero es un producto que no es fijo, sino que de vez en cuando lo ofrecemos en ciertos paquetes.</p>
21	¿Qué información adicional requiere en relación con el proceso de cotización?	<p>Bueno, primero creo que es el estado en el que se encuentra la cotización. Muchas veces uno cotiza algo y uno está respondiendo en el tiempo adecuado, pero luego el cliente nos deja de responder. Actualmente nos pasa porque te digo que ya tenemos una competencia.</p> <p>Antes podíamos esperar que una semana que nos confirmes y ya. Entonces, como que creo yo personalmente que, si la aplicación tuviese como que este tipo de alerta de como decir, bueno, ya esperamos mucho, ya sea como que una cotización que ya no vamos a tomar en cuenta.</p> <p>Hasta que, o sea, si ya luego me vuelves a contactar, está bien, pero como que creo que también cuenta mucho eso de que muchas veces dejamos atender ciertos clientes por ganar uno nuevo. Nos ha pasado que tenemos ya clientes muy fijos, entonces como que les hemos dejado de atender porque él como que queremos expandir el negocio.</p>
22	¿Qué personal considera usted que debe utilizar la aplicación?	Bueno, yo considero que una vez sí, o sea, si llegamos a tener la el aplicativo, designar quienes se van a encargar del uso de la aplicación. De ahí en adelante sí lo podemos usar todos, pero yo creo que personalmente me gustaría como que.



		<p>La parte de cotizaciones tenga, por ejemplo, una clave donde solo entran los que están encargados de eso y de ahí en adelante el resto de los trabajadores pueden entrar y que se les notifique, que se yo, los cambios que hay en las promociones, los cambios que hay en los precios y ese tipo de aspectos.</p> <p>Para como que poder en lo que tú decías en algún punto, estar mucho más organizados y como que ya no existe esa confusión de bueno, hoy día quién se encarga de responder en la página. Entonces un poco más por ese lado.</p>
23	¿Actualmente cuáles son los medios por los cuales usted necesita compartir una cotización con un cliente para que la vea fácilmente?	<p>Bueno, nosotros vía WhatsApp, usualmente les brindamos un PDF con todas las especificaciones que nos han dado. Por ejemplo, ponemos que escogió el paquete tal, que cuesta tanto y aparte se les pone el cliente hizo tales modificaciones, por ejemplo, vasos de color tal, sorbetes de color tal.</p> <p>Que usualmente solemos manejar el granizado en color azul, pero, por ejemplo, lo pueden cambiar a color rosado y le ponemos eso. Y de ahí el PDF también lleva lo que nos van a pagar y se los divide por productos y por el transporte que estamos usando. Y esas son las más cosas que solemos poner.</p> <p>Por ejemplo, el aumento de que, si vamos de Jipijapa a Sanká, se aumentan tanto en el valor, eso es lo que ponemos en el PDF.</p>
24	¿Qué tiempo estaría usted dispuesto a esperar para que el aplicativo cargue toda la información relevante?	<p>Bueno, este a mí eso me parece un punto clave cuando se usan las aplicaciones, porque, por ejemplo, en este tipo de negocio este sería como que lo esencial para que nos vean que somos como que un negocio que responde rápido. Entonces, a mí parece, yo esperaría máximo 10 a 15 segundos para que la aplicación como que funcione y yo sepa que está funcionando de buena manera y que como que de cierta forma me genera más demanda de contratos.</p>
25	¿Con qué frecuencia necesita consultar cotizaciones antiguas o modificar información previamente elaborada?	<p>Bueno, esto solamente se hacen mensualmente, se hace como que un análisis de las ventas que se ha tenido y a partir de eso como que empezamos a ver la frecuencia con</p>

		<p>la que podemos revisar ciertos productos. Por ejemplo, con lo de coctelería, que es un servicio relativamente nuevo.</p> <p>Sí, ha pasado que lo hemos revisado semanalmente para hacer nuevos ajustes, como que al menos en mi equipo de trabajo, he hecho que estudien mucho de marcas porque a veces hay marcas que son mucho más costosas, pero sí uso una de precio más bajo, el cóctel sigue quedando bien. Entonces este como que más o menos por ese lado solemos revisar las cotizaciones antiguas para modificar las nuevas y de ahí en adelante también, siempre que el cliente lo modifique, nos ha pasado que son clientes mucho más fijos. Entonces como que, si ellos no solicitan que esta vez en el negocio que les vamos a en el evento que se les va a dar el negocio, se les cambia tal cosa. Podemos considerar también hacer el cambio completo en todo el producto por recomendaciones.</p>
26	¿Qué información considera crítica dentro de su trabajo que siempre debe estar disponible?	<p>Para mí y para todo tipo de negocio es que se tenga un inventario actualizado. Creo que, si el inventario no está actualizado, constantemente hay errores, hay cotizaciones que no te dejan las ganancias que esperas o que incluso hacen que la calidad del servicio que el cliente se está llevando sea no como él lo esperaba o como o como en algún momento uno lo expresó. Entonces de ahí también que vemos un poco lo que es los datos de del cliente para que como que siempre estemos accesibles a que se les garantice un servicio bueno y continuo y que, en algún punto, como que, si es de parte de los clientes fijos, como que se pueda dar rebajas ahí las cartitas ya las que son como de por así decirlo, como si fueses cliente del mes y ya como que se les va haciendo este regalo, por así decirlo.</p>
27	¿Le gustaría que el aplicativo pueda vincular sus redes sociales a través de la generación de un simulador de cotizaciones?	<p>Sí, nosotros contamos también con una página en Facebook, entonces creo que es como que por el lado en que menos este, nos contactan, pero como que sí nos permitiría como que de cierta forma los clientes lo vean</p>

		<p>como un negocio mucho más actualizado, mucho más interesante. Entonces, este también a mí parecer, si se llega a hacer esa vinculación, es como la herramienta clave para que podamos hacer una comunicación mucho más ágil y como que de respuestas mucho más correctas para la experiencia del cliente que va a llevar este negocio.</p>
--	--	---

## **Aspectos importantes abordados en la entrevista**

La entrevistada es quien se encarga de hacer las cotizaciones y organizar todo lo que se necesita para los eventos. Para cotizar, primero pide información básica al cliente como el tipo de paquete, el presupuesto, la temática y lo que desean para el evento.

Actualmente trabajan usando hojas de Excel, pero esto causa problemas: se demoran en responder, a veces se pierden archivos, se cometen errores al calcular precios o se deben actualizar muchas cosas manualmente.

El negocio ofrece varios tipos de paquetes que cambian según la temporada y necesitan actualizar los precios cada cierto tiempo. Todo el equipo ayuda con las cotizaciones, pero quien toma la decisión final es la persona que administra. La mayoría de los pedidos llega por WhatsApp y aumentan especialmente en diciembre, en el fin de año escolar y en octubre.

La entrevistada comenta que le gustaría tener una aplicación que haga el proceso más rápido y ordenado. Quiere que sea fácil de usar, que permita ver el estado de cada cotización, que permita actualizar precios y productos cuando sea necesario y que tenga un inventario claro y actualizado. También considera útil que la aplicación se pueda conectar con las redes sociales del negocio para que los clientes puedan ver o simular cotizaciones.