



Entrevista 2– Aplicativo de generación de cotizaciones para servicio de catering

Materia: Ingeniería de Requisitos de Software

Integrantes:

- Tania Tipán
- Diana Guerra
- Andrés Cedeño

NRC: 27824

Fecha: 10/12/2025

Grupo: 4

**Emprendimiento:** “Chichi está de fiesta”

**Persona por entrevistar:** Rosi Cañarte - empleada del negocio

**Entrevistador:** Andrés Cedeño

**Fecha de la entrevista:** jueves 11 de diciembre del 2025

**Hora:** 23:00

**Lugar:** Conferencia Virtual

**Objetivo de la Entrevista:**

Profundizar en los detalles técnicos del flujo de trabajo, identificar las fórmulas específicas de costos, definir la gestión de inventario y establecer los roles de usuario para el manejo de datos sensibles y reportes en el nuevo sistema.

**Preguntas al usuario:**

- ¿Quién es la persona encargada de armar, editar y actualizar los paquetes que ofertan en sus redes sociales?
- ¿Quién es la persona encargada en el negocio de administrar los datos de los clientes?
- Cuando menciona que su responsabilidad incluye “hacer contratos”, ¿se refiere a contratos formales con clientes o contratos con proveedores/trabajadores?
- En su día a día, ¿cómo distribuye el tiempo entre administrar el servicio, hacer cotizaciones y coordinar la logística?

- ¿Qué puesto es el que se encarga de realizar los reportes de ventas en el negocio?
- ¿El inventario de insumos es manejado solo por el encargado de inventario o es manejado por varios cargos?

**Preguntas al proceso:**

- ¿Podría mostrar o describir el formato actual que utiliza para elaborar cotizaciones?
- ¿Qué problemas ha tenido específicamente con el formato actual (datos que se pierden, no es editable, se desconfigura, etc.)?
- ¿Utiliza el mismo formato para todos los servicios o tiene variaciones según el tipo de evento?
- ¿Qué tipo de mensajes o plantillas suelen enviar al cliente durante el proceso (saludo, pedido de información, envío del PDF, confirmaciones)?
- ¿Le gustaría que el sistema registre quién hizo cada modificación o cotización?
- ¿Qué fórmulas utiliza actualmente que le gustaría que el sistema automatice?
- ¿En el proceso de realizar una cotización, ¿usted guarda los datos de sus clientes en algún documento?
- ¿Qué partes del proceso actual siente que son repetitivas y podrían automatizarse?
- ¿Las funciones que usted realiza de: coordinación de logística, generar cotizaciones, administración de inventario, coordinador de eventos y asesor de ventas, ¿todas estas funciones son desempeñadas por el mismo rol de administrador de negocio o pertenecen a diferentes roles?
- En la entrevista anterior mencionó que usted negocia el IVA con sus clientes, ¿podría explicar ese proceso más a detalle?

**Preguntas al producto:**

- ¿Qué parte del trabajo de coordinación (logística, proveedores, personal) debería integrarse al sistema de cotizaciones?
- En los paquetes personalizados, ¿qué elementos suelen cambiar más los clientes y deberían tener un manejo especial en el sistema?
- ¿Cómo maneja el inventario de los productos con los que realiza el servicio de catering?
- ¿Qué tipo de plantillas o formatos le gustaría que el sistema generara de manera automática?

**Proyecto: Sistema de generación de cotizaciones de catering, decoración y entretenimiento para eventos del negocio "Chichi está de fiesta"**

**MINUTA ENTREVISTA**

*Elicitación de requisitos.*

**Acta N° 002**

**Fecha:** 11/12/2025

**Lugar:** Virtual

**Hora de:** 23:00

**Asistentes:**

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

**Objetivo de la Entrevista:**

Profundizar en los detalles técnicos del flujo de trabajo, identificar las fórmulas específicas de costos, definir la gestión de inventario y establecer los roles de usuario para el manejo de datos sensibles y reportes en el nuevo sistema.

**Enlace del video de la Entrevista:**

<https://youtu.be/nZISisERBFA>



ORD	Pregunta	Respuesta
1	¿Podría mostrar o describir el formato actual que utiliza para elaborar cotizaciones?	Actualmente utilizan una mezcla de herramientas. Iniciaron con papel, pero ahora usan Microsoft Word para la presentación visual y el orden. Para servicios más complejos que requieren cálculos variables, se apoyan en Excel.
2	¿Qué problemas ha tenido específicamente con el formato actual?	El principal problema es la falta de flexibilidad y rapidez para editar. Si el cliente solicita un cambio, el proceso manual de reestructurar el documento en Word es lento. Además, existe un alto riesgo de pérdida de información (archivos no guardados o extraviados).
3	¿Utiliza el mismo formato para todos los servicios o tiene variaciones según el tipo de evento?	Hay variaciones. Para fiestas infantiles o mesas de dulces usan un formato estándar en Word (por estaciones). Para servicios de coctelería y hostelería, usan Excel debido a que se cobra por horas o

		consumo de vasos, requiriendo cálculos distintos.
4	¿Qué tipo de mensajes o plantillas suelen enviar al cliente durante el proceso?	Se maneja un flujo de 3 documentos/mensajes clave: 1) PDF con la cotización completa (detalles y precios). 2) Mensaje de confirmación de reserva vía WhatsApp. 3) Recordatorio del evento y detalles de pago (efectivo/transferencia) un día antes.
5	Cuando menciona que su responsabilidad incluye “hacer contratos”, ¿se refiere a clientes o proveedores?	Se aclaró que Rosi no maneja los contratos legales de personal o proveedores; esa es responsabilidad exclusiva de la dueña. Su rol se limita a la confirmación del servicio con el cliente.
6	¿Cómo distribuye el tiempo entre administrar el servicio, hacer cotizaciones y coordinar la logística?	Es complicado y variable. Se asignan bloques de tiempo específicos (ej. fines de semana) para confirmar contratos. El trabajo se apoya mucho en el equipo; cuando un miembro está ocupado, otro cubre la función de cotizar para no detener el servicio.
7	¿Qué parte del trabajo de coordinación debería integrarse al sistema de cotizaciones?	El sistema debe incluir un Calendario de Disponibilidad para evitar cruces de eventos. También debe gestionar la asignación de personal (saber quién es más rápido para cierta tarea) y detalles de decoración (mesas, sillas).
8	¿Le gustaría que el sistema registre quién hizo cada modificación o cotización?	Sí, es un requisito crítico. Necesitan un historial de cambios (log de auditoría) para saber qué empleado modificó una cotización, cuándo lo hizo y en qué evento, para evitar confusiones internas y mantener el control.
9	En paquetes personalizados, ¿qué elementos suelen cambiar más y deberían tener manejo especial?	Cambian frecuentemente: la temática de la decoración, el tipo de mobiliario, los uniformes del staff y, en coctelería, la

		cantidad de bartenders o si el servicio es ilimitado (tickets) vs. cantidad fija.
10	¿Qué fórmulas utiliza actualmente que le gustaría que el sistema automatice?	El cálculo del Costo Total del Servicio sumando: mano de obra (diferenciada entre dueño y trabajadores), insumos y margen de ganancia. También debe automatizar la aplicación de descuentos en fechas especiales.
11	¿Podría indicarnos cómo maneja el inventario de los productos de catering?	Actualmente es un proceso manual (papel a Excel) propenso a errores. Se hace una lista de productos existentes vs. necesarios por evento. El sistema debe calcular las cantidades exactas requeridas para evitar compras de último minuto.
12	¿Qué tipo de plantillas o formatos le gustaría que el sistema generara de manera automática?	Se requiere la generación automática de una Lista de Compras basada en el inventario faltante para el evento. También la automatización de la factura/cotización final en PDF y los mensajes de confirmación.
13	¿Qué partes del proceso actual siente que son repetitivas y podrían automatizarse?	La recolección de datos para clientes recurrentes. El sistema debería identificar si un cliente ya existe y precargar sus preferencias o datos de contacto para no empezar de cero, así como los recordatorios de fecha.
14	Las funciones de coordinación, inventario y ventas, ¿son del mismo rol o diferentes?	Las funciones más complejas (supervisión de eventos grandes, gestión crítica de inventario) recaen en la Dueña (Administradora). El personal de apoyo (como Rosi) ayuda en la logística operativa, pero hay una jerarquía en la responsabilidad.
15	¿Podría explicar el proceso de negociación del IVA con los clientes?	El negocio maneja precios flexibles. Generalmente presentan un precio "todo incluido" (sin desglosar IVA explícitamente) para ser competitivos. Si

		el cliente requiere factura formal, se agrega el valor del IVA al total base.
16	¿Quién es la persona encargada de armar y actualizar los paquetes en redes sociales?	Esa función es exclusiva de la Dueña, quien maneja el marketing, la creación de videos y la estrategia de publicidad en redes sociales.
17	¿En el proceso de realizar una cotización usted guarda los datos de sus clientes en algún documento?	No de manera formal. Actualmente confían en la memoria o en el historial del chat de WhatsApp. Admiten que a veces deben volver a preguntar los datos a clientes antiguos, lo cual es ineficiente.
18	¿Quién es la persona encargada en el negocio de administrar los datos de los clientes?	La Dueña es quien lleva el registro principal y el contacto directo para temas administrativos o de cierre de ventas complejos.
19	¿Qué puesto es el que se encarga de realizar los reportes de ventas en el negocio?	La Dueña. Ella es quien consolida la información financiera y el registro de ventas al final de los periodos.
20	¿El inventario de insumos es manejado solo por el encargado o por varios cargos?	Es manejado principalmente por la Dueña con la ayuda de una asistente específica (segunda mano). No es un proceso abierto a todos los empleados por seguridad del stock.

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

**Problemática de Formatos Actuales:** Se utiliza una mezcla de Word y Excel que resulta ineficiente para ediciones rápidas, ocasionando pérdida de datos históricos y retrabajo manual.

**Automatización de Inventario:** Se requiere que el sistema calcule los insumos necesarios por evento, los descuento del stock y genere automáticamente una "Lista de Compras" precisa.

Gestión de Roles: Existe una jerarquía clara donde la Dueña centraliza las funciones críticas (finanzas, marketing, base de datos de clientes) y el Staff se enfoca en la logística operativa; el software debe reflejar estos permisos.

Auditoría y Trazabilidad: Es un requisito indispensable contar con un historial de cambios (log) que registre qué usuario realizó modificaciones en una cotización y cuándo lo hizo.

Gestión de Clientes Recurrentes: El sistema debe identificar a clientes antiguos para precargar sus datos y preferencias, agilizando el tiempo de respuesta.

Flexibilidad Financiera: El cálculo de costos debe permitir ajustes dinámicos, como la inclusión o exclusión del IVA (facturación) y la variación de recursos (cantidad de bartenders o marcas de insumos).

Control Logístico: Se necesita un calendario integrado para validar la disponibilidad de fechas y personal antes de confirmar una reserva.