

Altavoz 1

Okey. Eeeh, listo. Eh, son veinticinco preguntas, como ya le dije, son, son bastantillas, y son desde lo que le comenté de la visión y la misión, hasta de preguntas sencillitas, de como dónde está lo, el lugar y así. Eh, pues la primera pregunta es, pues, ¿dónde estamos, dónde están ubicados ustedes? Dónde está ubicado el puestito.

Altavoz 2

Está en la Presa de la Amistad, set- setecientos... siete veinte, es Independencia uno.

Altavoz 1

Eeeh, ¿el negocio, el puestito tiene alguna misión u objetivo que usted diga está claramente definido? Algo como a lo que aspire o algo así. [se ríe]

Altavoz 2

Este, ¿qué te digo? No, pues en realidad es mi fuente de trabajo, en realidad es... y da trabajo a más gente.

Altavoz 1

Sí, sí, sí, he visto que hay mucha gente. Son seis personas, ¿no?

Altavoz 2

Son... tengo cuatro personas.

Altavoz 1

Cuatro, ah. ¿Cuáles han sido los principales retos que ha enfrentado el negocio desde su inicio?

Altavoz 2

Eh, pues regularizar todos los papeles, ¿verdad? Para, para que esté en orden con-

Altavoz 1

Los permisos, ¿verdad?

Altavoz 2

Los permisos de, de gobierno.

Altavoz 1

Son los más complejos, ¿verdad? ¿Qué f... qué factores considera más importantes para que su... para que el puestito crezca o se mantenga competitivo? Una vez me contó Kevin que hay como tres, cuatro puestos en la misma zona.

Altavoz 2

Mhm.

Altavoz 1

O sea, ¿qué considera usted que es como lo que lo distingue o qué es lo que usted cree que por ahí va?

Altavoz 2

Pues tratar de llevar las mismas, la misma calidad de, de producto, ¿verdad? Para no, no llevar más, más baratos, para que la gente siga comprando, que es mejor producto, el que se, con el que se trabaja.

Altavoz 1

Ahorita al principio le comenté acerca de lo de las órdenes. ¿Usted estaría de acuerdo con eso o es algo como a lo que usted le gustaría tener, o buscaría algo más exacto para otra cosa que usted vea que es más problemático? [tose]

Altavoz 2

¿Como lo de las órdenes que dices?

Altavoz 1

Ajá.

Altavoz 2

Pues no, es que sí estaría mucho más fácil, este, automatizarlo, ¿verdad? Para que más rápido, más fácil de cobrar, más fácil de, de que esté a la orden y que la, que esté rápido la, el producto.

Altavoz 1

¿Ha trabajado alguna vez con algún proyecto similar?

Altavoz 2

No.

Altavoz 1

Mmm. Ay, mis compañeros, no revisé bien las preguntas. Eeeh... supongamos que usted pudiera definir el plazo, de que yo le digo: "Pues vamos a hacer esto". ¿En cuánto tiempo a usted le gustaría que estuviera?

Altavoz 2

Mmm.

Altavoz 1

Usted no se preocupe por las respuestas, luego las editamos. [se ríen]

Altavoz 2

No, pues no sé, no sé cuál tiempo sea el estimado.

Altavoz 1

Pero así uno que usted diga: "No, pues me gustaría que esté en tanto tiempo".

Altavoz 2

Mmm, mañana. [se ríen] No, pues en unos tres meses, ¿no?

Altavoz 1

Mmm. No se preocupe por las respuestas. [se ríe] ¿Preferiría un sistema sencillo y rápido de usar o uno más completo, pero que sea más complejo de usar? Que por ejemplo, como ahorita le comenté del, de las órdenes, pues yo lo expliqué muy sencillo, pero puede que haya, se pueda hacer algo más complejo, pero que ocupe que le expliquemos a alguien, y ese alguien nada más lo sepa manejar y tenga que explicarle a alguien más. Entre esos dos, ¿como cuál le gustaría?

Altavoz 2

Pues el fácil.

Altavoz 1

El fácil. ¿Qué actividades le quitan más tiempo o generan más problemas en su día a día? En cuestión del, de, por ejemplo, al final del, del turno, hacer cuentas o tomar órdenes cuando hay mucha gente o ese tipo de cosas, en ese tipo de actividades.

Altavoz 2

Sí, pues tomar órdenes cuando hay mucha gente y en lo que cobras y en... a veces, así como es, como lo hacemos, pues cobramos en el momento, pero a veces de tanta gente que hay, cobras después y ya no sabes... Pues ahí le ponemos, ¿verdad? Si pagó o no pagó, pero a veces hasta dudas si ya lo cobré o no lo cobré, porque depende de la gente, es como, cómo lo haces. Y en otros lugares siempre, pues ordenas, te cobran, ¿verdad? Y ya nomás te lo-

Altavoz 1

Te lo entregan

Altavoz 2

... lo entregan. Y nosotros a veces cobramos al empezar, pero a veces no.

Altavoz 1

Me había comentado que lo escribían, ¿no? Sobre la venta.

Altavoz 2

Mhm.

Altavoz 1

Me acuerdo haber visto a Kevin escribiendo en una libretita. ¿Así es como registran toda la venta?

Altavoz 3
Con calculadora.

Altavoz 2
¿Con calculadora?

Altavoz 3
No, o sea, que es un problema sacar las cuentas.

Altavoz 2
Ajá.... Sí, porque, por ejemplo, pues tenemos ahí la lista de, de precios, ¿verdad?

Altavoz 1
Mhm.

Altavoz 2
Y pues a veces te los aprendes, pero no todos, ¿verdad? Porque pues no están, estamos con la calculadora checando el precio y-

Altavoz 1
Sí, sí, es que-

Altavoz 2
Y haciendo cuenta con calculadora.

Altavoz 1
Son varios productos.

Altavoz 2
Mhm.

Altavoz 1
Son como veinte o treinta.

Altavoz 2
Sí.

Altavoz 1
Me, me parece haber acordado. Ehm, ¿cómo, cómo hace su inventario de las cosas que tiene y que no tiene?

Altavoz 2

Pues en realidad no tengo un inventario, ¿verdad? O sea, más o menos yo me fijo qué es lo que... ya más o menos sé qué es lo que se vende, ¿verdad?

Altavoz 1

Mhm.

Altavoz 2

Y yo todos los días en, anoto faltantes en las noches.

Altavoz 1

Mmm, mmm.

Altavoz 2

O sea, tantas carnes de hamburguesa, más o menos ya sé cuántas se pueden vender y cuántas hay, y luego ya yo checo cuántas tengo que llevar para, para el día siguiente, ¿verdad? Pero no es, pues es al tanteo, porque no tengo un, un número exacto, ¿eh?

Altavoz 1

¿Esto le ha generado merma o algún excedente de algo?

Altavoz 2

Sí, porque a veces hay cosas que se me pasan, este, a anotar. Por ejemplo, como me van pidiendo cosas, que hay un faltante, pues lo voy apuntando y luego ya en la después reviso los refrigeradores, ¿verdad? A ver qué veo, pero a veces algo se me pasa o llevo algo que no es tan urgente como algo que-

Altavoz 1

Que sí no era.

Altavoz 2

Que ya no hay nada, por ejemplo.

Altavoz 1

Mhm.

Altavoz 2

Pues sí, falta algo siempre.

Altavoz 1

Hablando de esto, de que a veces, este, pues se le olvida algún producto, si ese producto, por ejemplo, se acabó, por ejemplo, supongamos que se le olvidó la salchicha para los hot dogs.

Altavoz 2

Mhm.

Altavoz 1

¿Quitaría ese producto del menú o, o manda a alguien rápido por el producto?

Altavoz 2

Eh, si es posible que lo consiga cerquita, ¿verdad? Por lo... aunque sea más caro.

Altavoz 1

Mhm.

Altavoz 2

Pues mando comprar poquito para, para no decir: "No hay".

Altavoz 1

Mhm.

Altavoz 2

Pero hay cosas que, pues ya no las consigo, pues ni modo, ya de plano tienes que decir que no hay.

Altavoz 1

Y este, cuando dice no hay, ¿afecta al, a la compra?

Altavoz 2

Eh, normalmente la gente es muy flexible y por ejemplo, vamos a decir que quiero una hamburguesa de pollo y ya no hay. Eh: "Bueno, pues dame una de carne". Pero a veces también no la quieren, ¿verdad? Y: "Bueno, gracias", y se van. Normalmente piden otra cosa, pero a veces, pues sí, pues ya se van.

Altavoz 1

¿En qué horario usted me diría que tiene la mayor carga de trabajo?

Altavoz 2

Eh, a la hora de la cena. Normalmente siempre hay gente cuando abrimos.

Altavoz 1

Mhm.

Altavoz 2

Y luego se queda tranquilo, y luego, eh, que es gente como a las tres y media, a las cuatro y media, y luego ya se queda tranquilo y la más gente que hay es en la noche, como de las siete a las nueve, nueve, nueve y media, que es la cena.

Altavoz 1

Okey. Usted me comentó que nunca había ni utilizado ningún tipo de sistema de este tipo, pero pues nunca... ¿ha in, ha intentado pasarlo a alguna hoja de Excel o algo así?

Altavoz 2

No.

Altavoz 1

Estoy leyendo porque me pusieron cada cosa. Mmm, ¿cómo toma actualmente las decisiones sobre precios, compras o promociones, o cambios en el puestito? Porque, por ejemplo, pues cada año suben los insumos, cada año... pues sube la demanda y cosas así. ¿Cómo toma estas decisiones?

Altavoz 2

Pues voy checando las notas, ¿verdad? Ya me doy cuenta que subieron X producto, entonces no lo subo luego, luego, ¿verdad? Ya lo empiezo a monitorear, que ya me están subiendo algunas materias, ¿verdad? lo que uso.

Altavoz 1

Mhm.

Altavoz 2

Y ya llega un momento en donde pues hay que subirlo.

Altavoz 1

Si supongamos que, [carraspeo] supongamos que es primero de enero, y el primero de enero subió todo. ¿Más o menos hasta cuándo se iría el cambio?

Altavoz 2

Por ejemplo, estaba subiendo precios desde diciembre-

Altavoz 1

Mhm.

Altavoz 2

Y los vine subiendo la segunda semana de enero.

Altavoz 1

Mmm, okey. ¿Qué tipo de información le gustaría consultar rápidamente? Una información que, por ejemplo, son las nueve de la noche, ya casi hay un... mucho cliente, y se da la situación en la que le acaban de decir que ya no hay pan-

Altavoz 2

Ajá.

Altavoz 1

para hamburguesa, y este, y usted quiere preverse a otra cosa que vaya a faltar. ¿Como qué le gustaría consultar rápidamente en esos tipo de cosas? O no sé si me di a entender. Ehm, [risita] supongamos que son las ocho, y en las ocho, pues ustedes están pues en un tiempo muerto-

Altavoz 2

Ajá

Altavoz 1

... donde casi no hay gente, pero de repente llega un cliente y se da cuenta de que no hay pan. ¿Le hubiera gustado acordarse o que alguien le hubiera dicho: "¡Ey, no hay pan!" o algo así?

Altavoz 2

Sí, pues claro, porque como que puedes buscar opciones de, de ir rápido a conseguir, porque todavía nos falta un buen rato para cerrar. Entonces, si hay lugares cerca donde puedo conseguir cosas rápido, no cuando esté el cliente ahí, ¿verdad? Pues antes.

Altavoz 1

Sí, sí.

Altavoz 2

¿verdad?

Altavoz 1

¿Qué tan satisfecha se siente actualmente con la forma en que atiende a los clientes?

Altavoz 2

Pues trata uno de dar mejor servicio, ¿verdad? que se puede, y pues la misma gente es la que... la clientela, pues es prácticamente la misma, y pienso que, pues que da uno buen trato.

Altavoz 1

...¿Qué mejoras le gustaría implementar si tuviera más recursos? Si tuviera todo el dinero del mundo, ¿qué le gustaría hacer?

Altavoz 2

[suspirando] Pues automatizarlo para que no estar ahí. [risas]

Altavoz 1

[risas] Que se atienda solo, ¿ah?

Altavoz 2

Sí.

Altavoz 1

Dentro del sistema que le propuse, ¿quién cree que se vería más beneficiado, ustedes como empleados o el cliente que está atendiendo?

Altavoz 2

Pues yo creo que los dos, porque pues es, este... pues, o sea, para uno, pues ya es más rápido también tener la orden, pero también para ellos ya es más fácil, como en los negocios establecidos, ¿verdad? Que haces la orden, de una vez te cobran y ya-

Altavoz 1

Okey.

Altavoz 2

rápido te entregan tu producto y ahí te vas.

Altavoz 1

Mmm, ve que le comenté que ocuparíamos un pequeño espacio, un ratito de su tiempo. ¿Qué tan dispuesto estaría a que, pues supongamos que ahí va a estar usted, ¿no? Pero que otra persona u otro empleado se acerque y, y esté ahí. Más o menos sería de: ¿qué tan dispuesto estaría de que se capaciten estas personas para poder entender este, este sistema que estamos proponiendo?

Altavoz 2

No, sí, estamos a la, a la orden.

Altavoz 1

¿Cómo, cómo usted me podría a mí decir que cuando yo lo ponga, funcionó, que, eh, que fue exitoso, de que... ¿Cómo usted me diría eso? ¿Vendería más, sería más rápido o saldrían más temprano? ¿O no me, no me expliqué?

Altavoz 2

No.

Altavoz 1

Es que, por ejemplo, supongamos que yo tengo una meta, ¿no? Yo quiero correr cien metros en diez minutos, por ejemplo. Bueno, no, no es un buen ejemplo. Mmm... [chasquido] ¿cómo le explique- cómo le explico, Kevin?

Altavoz 3

Cuál es una señal de que el sistema-

Altavoz 1

Ajá

Altavoz 3
ha beneficiado-

Altavoz 1
Ajá

Altavoz 3
al negocio.

Altavoz 1
Ajá.

Altavoz 3
Eh, ya sea, eh, las ventas, eh, el tiempo de, de atención al cliente es más rápido.

Altavoz 2
Sí, pues eso.

Altavoz 3
Yo trato de que las llamadas de teléfono duren menos de un minuto para que sea lo menos tedioso para el cliente. Eh, pues sí, o sea, algo que a ti te indique que...

Altavoz 1
Ajá, que funcionó, que-

Altavoz 3
Ajá, que está dando buenos resultados.

Altavoz 2
Pues me imagino que es que el cliente se va satisfecho, porque en menos tiempo tomas el pedido, cobras y todo va rápido.

Altavoz 3
Por ejemplo, podría ser que... cuando tú tomas el pedido, muchas veces, y más por mi letra, [risas] eh... el pedido a veces se te va a ponerle o quitarle algo a la, a la comida. Entonces, si al momento de que tú tomas la orden bien y a él le enseñas la orden, cómo la está, cómo la tomaste, él te pueda corregir o, o pues simplemente a la hora de que se prepare, eh, que tú, como, eh, cocinero, eh, puedas ejecutar bien la orden para que no te regresen el producto.

Altavoz 2
Sí, o, o ya, ajá, o ya también, por ejemplo, a veces, este, también... por ejemplo, vamos a suponer que es sin chile y no te la pidieron, y tiene chile: "Oiga, se la quiero regresar porque tiene chile", "Pero pues ya aquí está, donde usted me lo pidió así, ¿verdad?"

Altavoz 1

[risas]

Altavoz 2

Es una manera como de tener más-

Altavoz 1

Más

Altavoz 2

pues estar seguros los dos de lo que se-

Altavoz 1

Se pidió

Altavoz 2

de lo que entendiste, lo que te me pediste, lo que te entendí, ¿verdad?

Altavoz 1

Sí, sí. Pues eso sería todo. Esas son todas mis preguntas. Muchas gracias por su atención.

Altavoz 2

Okey.

Altavoz 1

Eh, pues como ya le comenté, pues nos acercaríamos más adelante, más para cuando ya estemos a medio, medio semestre, para ver cómo, cómo va. Igual se lo mostraría a usted para que vea cómo funciona y todo este rollo.

Altavoz 2

Mhm.