
Guión de la entrevista

Entrevistado: María

Fecha: 21 de marzo de 2025

Hora: 16:00 p. m.

Lugar: Facultad de Informática UNLP

Tema: Reconocimiento general

Objetivo: Obtener una comprensión inicial sobre el funcionamiento del negocio

Duración total estimada: 35 minutos

1. Presentación

"Buenas tardes, muchas gracias por asistir hoy. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? Mi nombre es Matías Guaymas y estaré haciendo las preguntas junto con mis compañeros, quienes se presentarán a continuación. Nos acompaña Francisco Acosta, quien se encargará de documentar todo el proceso. Representamos a GLA Software y estamos muy interesados en conocer más sobre su negocio. El propósito de esta entrevista es comprender cómo funciona su emprendimiento, identificar sus necesidades y explorar cómo la tecnología podría contribuir a su renovación. Antes de empezar, queríamos consultarle: ¿le parece bien que grabemos la conversación para facilitar nuestra documentación? Si prefiere que no lo hagamos, podemos tomar notas sin problema. ¿Le parece bien que comencemos?"

2. Preguntas y respuestas

1. *Pregunta inicial:* "Antes de entrar en los detalles del funcionamiento actual, nos gustaría conocer un poco más sobre la historia de su negocio. ¿Cómo comenzó este emprendimiento de alquileres y qué lo motivó a iniciarlo?"
 - *Respuesta:* Hace unos 20 años surgió la necesidad entre un grupo de conocidos que tenían propiedades que no podían alquilar y querían hacerlo por períodos cortos, pero sin encargarse de hablar con los clientes. María funcionó como intermediaria para que no tuvieran que preocuparse. Publican las propiedades en Facebook, Instagram y otros medios; los clientes las buscan, llaman o visitan la sucursal para concretar el alquiler.
2. *Pregunta inicial:* "¿Qué pasos sigue usted cuando un cliente lo contacta para alquilar algo, desde el primer contacto hasta la finalización del alquiler?"
 - *Respuesta:* Los alquileres se realizan de manera presencial. Muchos consultan por WhatsApp e Instagram, pero el trámite se hace en la sucursal: los clientes indican qué propiedad quieren y por cuánto tiempo.
 - *Pregunta espontánea:* "¿Podrías detallarnos un poco más sobre el proceso final de un alquiler?"
 - *Respuesta:* Una vez alquilada, la propiedad pasa a estar ocupada y se libera al finalizar la estadía.
 - *Pregunta de seguimiento:* "¿Utiliza usted herramientas digitales, como WhatsApp o Excel, para gestionar esos pasos?"
 - *Respuesta:* Usa WhatsApp y Excel.
 - *Pregunta espontánea:* "¿Qué información se guarda en el Excel?"
 - *Respuesta:* Nombre de la propiedad, clientes y pagos. Prefiere que esta información esté solo en el sistema y no en Excel.
3. *Pregunta inicial:* "¿Cómo organiza y gestiona usted el negocio en general?"
 - *Respuesta:* Manejan distintas propiedades (viviendas y locales incorporados recientemente). Los alquileres se registran en Excel con sus datos.
 - *Pregunta de seguimiento:* "¿Qué aspecto de esa gestión le demanda más tiempo o esfuerzo?"
4. *Pregunta inicial:* "¿Cuáles son los principales desafíos o problemas que enfrenta usted hoy con el negocio?"
 - *Respuesta:* El tratamiento de la información. Con el crecimiento, se complica mantener los datos actualizados en todas las plataformas (ejemplo: cambiar de 5 a 10 días de alquiler en redes sociales).
 - *Pregunta espontánea:* "¿Cuántos días como mínimo se puede alquilar una propiedad?"
 - *Respuesta:* Depende de la propiedad.
5. *Pregunta inicial:* "¿Cuántas personas trabajan en el emprendimiento y qué roles desempeñan?"
 - *Respuesta:* María, gerentes y empleados. Hay un gerente por sucursal y empleados que contactan a los clientes.
 - *Pregunta de seguimiento:* "¿Hay tareas que le gustaría automatizar o delegar?"
 - *Respuesta:* No se le ocurre, pero podría haberlas.
 - *Pregunta espontánea:* "¿En qué crees que el sistema te va a ayudar con tu negocio?"
 - *Respuesta:* En evitar modificar la información constantemente. Todo es manual, y aspiran a crecer a otras provincias y sumar propiedades, para lo cual necesitan facilitar el proceso.
6. *Pregunta inicial:* "¿En qué área opera usted sus alquileres? ¿Es a nivel local, provincial, nacional o internacional?"
 - *Respuesta:* Actualmente en el AMBA (sucursales y propiedades).
 - *Pregunta de seguimiento:* "¿Le interesa expandirse a otras zonas?" / "¿Cómo podría la tecnología ayudarlo a llegar a otras zonas?"
 - *Respuesta:* Quieren expandirse a nivel provincial y luego nacional. Consideran que internet es ideal para difundir información.
7. *Pregunta inicial:* "¿Quiénes son sus clientes principales?"
 - *Respuesta:* Cualquier persona que necesite alquilar por un período corto.
 - *Pregunta de seguimiento:* "¿Desea usted llegar a algún nuevo grupo de clientes mediante el uso de tecnología?"
 - *Respuesta:* Le gustaría llegar a nuevos clientes, pero no a un grupo específico.
8. *Pregunta inicial:* "¿Cómo gestiona usted la parte contable, como cobranzas, facturación o gastos del negocio?"
 - *Respuesta:* Presencialmente, aceptan efectivo, tarjeta, transferencia y pago completo del alquiler. Le interesa que el sistema gestione la cobranza.
 - *Pregunta espontánea:* "¿El dueño de la propiedad tiene contacto con el cliente?"
 - *Respuesta:* No, todo se maneja por fuera.
 - *Pregunta espontánea:* "Hablemos un poco más sobre la parte contable, que creemos que es la más importante. La cuenta a donde se dirigen los pagos, ¿es única a nombre de la empresa?"
 - *Respuesta:* Sí, está registrada como entidad.
9. *Pregunta inicial:* "¿El sistema estaría diseñado solo para los clientes o también para usted y su equipo?"

- *Respuesta:* Para todos: María y su equipo para gestionarlo, y los usuarios para buscar propiedades por localidad, habitaciones y disponibilidad. Debe tener una capa para clientes y una administrativa.
- *Pregunta espontánea:* "¿Te gustaría diferentes sistemas de acceso? ¿Ya sea desde la vista del empleado o gerente cosas distintas?"
 - *Respuesta:* Quiere que cualquier empleado de cualquier sucursal pueda ver todo.
- *Pregunta de seguimiento:* "¿Qué tan importante es para usted poder controlar todo desde el sistema?"

10. *Pregunta inicial:* "¿Hay alguna funcionalidad específica que le gustaría que fuera particularmente intuitiva o sencilla?"

- *Respuesta:* Que sea intuitivo para usuarios y empleados, desde buscar la propiedad hasta realizar el pago.
- *Pregunta de seguimiento:* "¿Hay algo que hayas visto en otros negocios que te inspire para esto?"
 - *Respuesta:* Le atraen sitios como Booking o Airbnb por su buena implementación de búsqueda de propiedades.

11. *Pregunta inicial:* "¿Cuál será el nombre del proyecto?"

- *Respuesta:* Alquiler Express.
- *Pregunta espontánea:* "¿Qué moneda utiliza para los alquileres?"
 - *Respuesta:* Pesos argentinos.
- *Pregunta de seguimiento:* "¿Podría llegarse a utilizar otra moneda?"
 - *Respuesta:* Por ahora no, quizás en el futuro.

Pregunta espontánea: "¿Sientes que a día de hoy exista algún problema en el negocio que el nuevo sistema podría solucionar?"

- *Respuesta:* Encontrar propiedades específicas. Un sistema con filtros podría resolverlo.

Pregunta espontánea: "Mencionaste Airbnb en un momento de la entrevista, ¿qué información relevante de la propiedad podríamos resaltar para ayudar a los clientes a elegir mejor los alquileres?"

- *Respuesta:* Datos como los ya mencionados y facilitar la elección de períodos de alquiler.

Pregunta espontánea: "¿Cuáles son las características o información que se deben ver al presentar una propiedad?"

- *Respuesta:* Localidad, zona, cantidad de habitaciones y baños, cochera, capacidad de personas/autos.

Pregunta espontánea: "¿Cuáles son los datos que se guardan sobre los empleados y clientes?"

- *Respuesta:* Nombre y apellido, DNI, fecha de nacimiento, correo y vocación.

Pregunta espontánea: "Nos interesa saber más sobre la política de cancelación, días mínimos y precio por día. ¿Cómo funciona? ¿Hay algún tipo de recargo?"

- *Respuesta:* Todo es presencial, calculan y devuelven ellos en el medio que el cliente prefiera. Hay tres políticas: cancelación sin costo un día antes, con 20% de reembolso o sin reembolso.

Pregunta espontánea: "¿Te gustaría que el cliente acceda a la página mediante navegación o por una aplicación?"

- *Respuesta:* Web o app, lo que les parezca mejor.

Pregunta espontánea: "¿Desea poder ver los datos a nivel visual de las ventas?"

- *Respuesta:* Sí, pero deja el diseño a su criterio.

3. Cierre

"Estimada María, le agradecemos sinceramente por toda la información que nos ha proporcionado hoy. Hemos obtenido una visión mucho más clara sobre el funcionamiento de su negocio y sus expectativas respecto a esta actualización tecnológica. Analizaremos lo que nos ha compartido y, si le parece bien, nos gustaría coordinar una próxima reunión para continuar avanzando. ¿Hay algo más que desee agregar antes de concluir?"

- *Respuesta:* Sugiere incluir resúmenes, resultados, estadísticas, seguimiento de ventas, clientes nuevos entre fechas, alquileres realizados y un resumen de ingresos semanales.