



UnEat

Entrevista

1. Guión

Buenos días/tardes. Estamos realizando un proyecto para una asignatura que consiste en desarrollar una aplicación para la cafetería de la universidad, a través de la cual los clientes puedan realizar pedidos y vosotros los empleados podáis prepararlos según la hora a la que hayan sido solicitados. El objetivo es mejorar la satisfacción de todas las personas relacionadas con la cafetería, facilitaros el trabajo a los empleados y optimizar la organización del tiempo en el reparto de tareas.

- ¿Tendrías unos minutos para contestar unas preguntas?
- ¿Cómo te llamas?
- ¿Cuánto tiempo llevas trabajando aquí?
- ¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo?
- ¿Y lo que menos?
- ¿Cómo es tu jornada laboral? ¿Qué tareas sueles hacer y en qué orden las realizas?
- ¿Cuál es la tarea en la que empleas más tiempo?
- ¿Qué procesos de tu trabajo crees que podrían automatizarse?
- ¿Cómo te desenvuelves en los períodos de máxima afluencia?
- ¿Qué te transmiten los clientes en estos períodos?
- ¿Cómo sabes el orden de la gente que está esperando?
- ¿Cómo os organizáis entre todo el personal para llevar a cabo las comandas?
- ¿Notas que el cliente está satisfecho con la dinámica de la cafetería?
- ¿Hay algo que se hace en la empresa que no es relevante para la misma?
- ¿Agilizaría el servicio si se sabe de antemano lo que el cliente quiere?
- Una vez listo el pedido, ¿cómo localizas al cliente para entregárselo y cuánto tiempo te requiere esto?
- El menú, aparte de estar en la barra, ¿lo puedo encontrar en otro sitio para consultarlo?



UnEat

- Cuando procedes a escribir el pedido en el ordenador táctil, ¿te desenvuelves bien con este tipo de tecnologías?
- ¿Cuántos terminales de cobro hay por barra? En caso de que sea uno, ¿Si éste está ocupado, debes esperar a que esté libre o hay alguna otra alternativa?

Eso es todo. Muchas gracias por tus respuestas, seguro que nos ayudarán a conseguir una aplicación que te facilite el trabajo y mejore tu satisfacción con el mismo. Que tengas un buen día.

2. Empleados identificados

<i>Tipo</i>	<i>Función</i>
Cocinero 1	Prepara la comida en la cocina y realiza también tareas de limpieza de la misma.
Cocinero 2	Prepara la comida en la cocina y además atiende a los alumnos en la zona de autoservicio realizando los cobros.
Cocinero 3	Prepara la comida en la cocina y además atiende a los profesores y personal de administración en la zona de autoservicio realizando los cobros.
Camarero	Toma nota de los pedidos desde la barra y hace llegar las comandas a la cocina.

3. Análisis de respuestas

Hemos decidido entrevistar a los empleados de la cafetería aprovechando que conforma un grupo reducido (menos de 20 personas). De esta manera, hemos conseguido un trato más personal, lo que nos ha permitido conocer de forma más cercana su día a día y sus necesidades.

La entrevista es de tipo estructurada y se ha seguido el guión presentado al inicio. A continuación, exponemos las conclusiones extraídas de las respuestas que nos ha proporcionado el personal de la cafetería.

Preguntas iniciales sencillas

¿Tendrías unos minutos para contestar unas preguntas?, ¿Cómo te llamas?, ¿Cuánto tiempo llevas trabajando aquí?, ¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo?, ¿Y lo que menos?



UnEat

Analizando las respuestas obtenidas, puede decirse que el ambiente de trabajo es agradable y que entre todos los empleados forman una familia. La mayoría de trabajadores llevan alrededor de 10 años dando servicio a la cafetería de la universidad. El punto negativo que disgusta a la mayoría de su trabajo son los picos de intensa carga de tareas en las horas centrales del día, es decir, durante el servicio de comida. En estos momentos algunos llegan a sentir agobio y les gustaría poder evitarlo.

Preguntas centrales específicas

¿Cómo es tu jornada laboral? ¿Qué tareas sueles hacer y en qué orden las realizas?, ¿Cuál es la tarea en la que empleas más tiempo?, ¿Qué procesos de tu trabajo crees que podrían automatizarse?

Las respuestas a estas preguntas dependen del tipo de trabajador.

Los camareros se encargan de tomar nota de los pedidos de los clientes, hacerlo llegar a la cocina y entregar el plato al cliente una vez se haya preparado. Dedicar mucho tiempo a apuntar comandas y en ocasiones les resulta lioso identificar la que corresponde a cada cliente, por lo que creen que este proceso es el que más necesidad tendrían de automatizar.

Los cocineros reciben las notas de los camareros y preparan los pedidos. Suelen colocarlas en un tablón intentando mantener el orden de solicitud y agrupando las que son iguales, pero esta tarea no les resulta fácil. Preferirían que esto se hiciera automáticamente para que ellos pudieran centrarse únicamente en cocinar.

Los cocineros que atienden en el autoservicio dividen su jornada en dos partes principales. Por la mañana cocinan la comida que se servirá como menú del día. Cuando se abre el autoservicio, se trasladan al cajero de este para hacer los cobros. Tienen que comprobar qué modalidad de menú ha escogido el cliente para calcular el precio final. Por último, recogen el dinero en efectivo o tarjeta. No suelen encontrar dificultades en esta tarea, aunque a veces cometen errores.

Una vez listo el pedido, ¿cómo localizas al cliente para entregárselo y cuánto tiempo te requiere esto?, ¿Cómo sabes el orden de la gente que está esperando?

Esta pregunta está dirigida a los camareros. Ellos están acostumbrados a acordarse de las caras y relacionarlas con lo que han pedido, aunque es cierto que en ocasiones les es necesario decir en voz alta varias veces el nombre del plato hasta que un cliente lo reclama. Además, no siempre les es fácil comprobar que lo entregan a la persona que le corresponde.

Cuando procedes a escribir el pedido en el ordenador táctil, ¿te desenvuelves bien con este tipo de tecnologías?



UnEat

Cuando el terminal funciona correctamente, se desenvuelven bien porque realizan siempre el mismo proceso, pero cuando se ejecuta un comportamiento desconocido necesitan llamar a un técnico. En ocasiones, son los estudiantes los que les ayudan.

¿Agilizaría el servicio si se sabe de antemano lo que el cliente quiere?

Todos están de acuerdo en que una mayor antelación les ayudaría a mejorar su organización y distribución del tiempo.

Preguntas finales sencillas

El menú, aparte de estar en la barra, ¿lo puedo encontrar en otro sitio para consultarlo?

El menú puede localizarse en la barra y además en un folio impreso en la puerta de entrada.

¿Qué te transmiten los clientes en estos períodos?, ¿Notas que el cliente está satisfecho con la dinámica de la cafetería?

Respecto al trato con el cliente, la mayoría de empleados consideran que es adecuado y les encuentran satisfechos. Reconocen también que reciben quejas y observan malas caras cuando algún cliente lleva mucho tiempo esperando. Por otro lado, algunos empleados nos dicen que mantienen amistades con algunos clientes habituales.