

MINUTA ENTREVISTA

<i>Elicitación de requisitos.</i>	
Acta N° 001	
Fecha: 25/11/2025	
Lugar: Virtual	
Hora de: 17H20	

Asistentes:

Nombre	Puesto	Firmas
Ricardo Lainez	Entrevistador	
David Lainez	Entrevistado	
Kerlly Chiriboga	Asistente	

Objetivo de la Entrevista:

Conocer el modelo de negocio del restaurante “Bocatto Valley”, enfocado en la gestión de pedidos, mediante la realización de una entrevista al dueño del negocio, con el fin de identificar los procesos, recursos y estrategias que intervienen en la toma, confirmación, preparación y entrega de pedidos.

Resultados de la entrevista:

ORD.	Pregunta	Respuesta
1	¿Cuál es su rol dentro del restaurante?	El cliente respondió que es el propietario del restaurante. Sin embargo, nos aclaró que su rol es polifuncional, porque se encarga de “todo un poco” dependiendo de lo que se necesite en el momento.
2	¿Cuáles son sus responsabilidades principales?	Su responsabilidad principal es la administración del restaurante, pero también:

		<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda en cocina si falta personal • Atiende la caja si falta el cajero • Apoya en cualquier área para sacar el trabajo adelante
3	¿Qué experiencia tiene utilizando herramientas tecnológicas?	<p>Él mismo nos indicó que su experiencia es media-baja. No se considera experto, pero tampoco está perdido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha aprendido Excel para manejar cuentas e inventarios • Aprende sobre la marcha según las necesidades del negocio
4	¿Cuántas personas trabajan en el restaurante?	Nos supo indicar que 5 personas, incluyéndolo a él.
5	¿Cuál es el rol que cumple cada uno?	<p>Según lo que explicó:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 personas en cocina (antes era uno, pero por alta demanda ahora son dos). • 1 mesera, que atiende mesas y administra los pedidos. • 1 persona encargada de la caja (realiza los cobros). • 1 persona encargada de atender el teléfono por la alta cantidad de pedidos. • Él, como propietario, que rota entre todas las áreas según lo que necesiten.
6	¿Cómo se realiza la toma de pedidos?	<p>El cliente menciona que la toma de pedidos se hace mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un mesero que va mesa por mesa registrando las órdenes. • Para pedidos a domicilio existe una encargada de esa área, que se encarga

		de registrar los datos para esos pedidos.
7	¿Cuáles son los datos que se requiere para registrar un pedido?	En el caso de pedidos en el local, nos indicó que se pide el número de mesa, el plato principal, la bebida, si se desea una entrada o no y si tiene algún tipo de restricción en los alimentos, por ejemplo, preparaciones sin gluten, bajo en lácteos. Como tal datos de la persona no se manejan al momento de realizar un pedido, en los pedidos a domicilio se añade la dirección y el nombre del cliente nada más.
8	¿Cómo confirman al cliente que su pedido fue recibido?	Se trabajan con una especie de recibo, escrito a mano que permite indicar el estado del pedido a la cocina y el cliente está atento a esa parte.
9	¿Cuánto tiempo tardan en preparar un pedido promedio?	El tiempo promedio sería de 12 a 15 minutos según la afluencia de clientes.
10	¿Tienen algún límite de tiempo para entregar los pedidos?	En el caso de pedidos dentro del local el tiempo puede variar de 12 a 15 minutos si es baja la afluencia de gente y si esta aumenta puede variar entre 15 a 20 minutos. En el caso de entregas a domicilio el tiempo máximo con el que suelen trabajar es 30 minutos.
11	¿Tienen algún límite de productos por pedido?	No, ninguno. El cliente puede pedir la cantidad que desea sin ningún tipo de restricción.
12	¿Cuál es el problema que tienen en la generación de pedidos?	El factor de tiempo sería el problema principal, a que cuando hay demasiada afluencia de personas, los pedidos tienden a sufrir algún tipo de retraso, hasta llegar a algún tipo de confusión con los pedidos en el local y los a domicilio.
13	¿Cuáles son los horarios de atención?	Por la gran afluencia de clientes estamos atendiendo de lunes a viernes en el horario de 09H00 a 19H00
14	¿Cuáles son los horarios donde existe mayor concurrencia de clientes?	Serían los días miércoles y viernes en horas de la tarde, existe gran concurrencia de clientes tanto para

		pedidos dentro del local como a domicilio.
15	¿Cuáles serían los colores de su presencia para su aplicación?	El cliente nos menciona que le gustarían colores vistosos y que vayan acorde al tipo de productos que ellos ofertan, algunos de ellos serían café, naranja, tal vez negro.
16	¿Existe algún tipo de formato en la que se visualicen los pedidos?	Nos supo mencionar que en forma de lista le parece la mejor opción, pero cree que sería más vistoso y dinámico en forma de tarjetas, que contengan algún tipo de imagen y ayuden a sus clientes a visualizar de mejor manera los productos ofertados.
17	¿Le gustaría que el sistema pueda copiar un pedido anterior para agilizar el proceso?	Desde el punto de vista de él sería una buena forma de ahorrar tiempo y recursos el poder contar con esta opción.
18	¿Cómo le gustaría que el aplicativo le indique que el pedido ya está listo?	Estaría interesado en un tipo de notificación precisa, concreta y más que todo que cumpla con su objetivo, nos supo mencionar que estaría interesado en alguna notificación parecida a la que usan las redes sociales Facebook, Instagram.

Aspectos importantes abordados en la entrevista

Durante la entrevista con el propietario del restaurante “Bocatto Valley” identificamos varios puntos clave sobre su funcionamiento y la forma en que actualmente gestionan los pedidos. Observamos que el negocio trabaja con un equipo reducido y que el propietario cumple un rol polifuncional, apoyando en diferentes áreas según sea necesario. Además, mencionó que su experiencia tecnológica es media-baja, lo que evidencia la necesidad de implementar un sistema sencillo e intuitivo.

En la parte operativa, conocimos que la toma de pedidos dentro del local la realiza un mesero de manera presencial, mientras que los pedidos a domicilio son gestionados por una persona encargada de recibir llamadas y registrar la información. Al trabajar con procesos completamente manuales, se generan retrasos y confusiones, sobre todo en horas de alta demanda, lo que el entrevistado considera el principal problema a resolver.

También se determinó que el tiempo promedio de preparación de un pedido es de 12 a 15 minutos, y que las entregas a domicilio manejan un máximo de 30 minutos. Aunque no existe un límite de productos por pedido, sí se recopilan datos básicos como mesa, platos seleccionados, bebidas y posibles restricciones alimentarias. Para los pedidos externos se añade el nombre y la dirección del cliente.

Finalmente, el propietario indicó algunas preferencias para la aplicación, como el uso de colores llamativos (café, naranja o negro), la visualización de productos en tarjetas, la opción de copiar pedidos anteriores y el uso de notificaciones claras similares a las de redes sociales. Estos puntos podrán servirnos como base para las futuras fases del proceso de levantamiento de requisitos.