

Guion para la entrevista

1. ¿Cuál es su nombre y que tipo de negocio administra?

Mi nombre es Abel C. Z. y tengo un servicar desde hace poco más de tres años con una plantilla de 5 empleados.

2. ¿Cuál es el enfoque principal del negocio?

Pues principalmente la venta de cerveza, esa es la imagen del negocio, pero vendemos una gran variedad de productos, prácticamente todo lo que encuentras en tiendas de conveniencia de autoservicio, productos para el hogar de uso diario y todo eso.

3. ¿Qué tipo de uso hace el negocio en cuanto a la tecnología?

En cuanto a tecnología pues podría ser la seguridad, ya que usamos un sistema de cámaras conectadas a wifi. También podría ser la comunicación con algunos proveedores ya que me envían facturas y ofertas por medio del correo electrónico, pero de ahí en fuera no es mucho.

4. A grandes rasgos, ¿Como lleva a cabo la administración y organización del negocio?

En cuanto a punto de venta todo es manual, apuntamos las ventas y a veces los gastos, de igual forma lo administrativo, ya sabes, organizar las facturas y documentos en carpetas, separarlas por proveedores y fechas para después buscar algunos precios o para otras cuestiones de contabilidad. En cuanto a la organización pues lo que es surtido de igual forma, toda la existencia la revisamos en físico cada que nos habla algún proveedor o cuando sabemos que tendremos ventas altas por temporadas, pues nos preparamos desde antes.

5. ¿Actualmente cuales considera que son los mayores problemas administrativos y de organización que enfrenta el negocio?

Pues llevar un registro de las ventas es un gran problema, a veces tenemos mucho movimiento de gente y no podemos apuntar todo, también la organización de las facturas o buscar algunos documentos es todo un problema, casi siempre se encarga una sola persona de ese proceso, pero a veces es necesario que lo haga alguien más y pues no siempre usan el mismo proceso para organizar todo. También la falta de inventario, nos pasa con frecuencia que no advertimos sobre la poca existencia de algún producto y se nos termina, entonces tenemos que pedirle al proveedor que nos venga a surtir y pues a veces tardan para venir. Pero el mayor problema creo es sacar el balance de las cuentas a fin de mes, eso es lo más problemático debido a que nuestro registro de ventas y gastos no es para nada preciso.

6. ¿Hacen uso de algún tipo de Software para tener un respaldo de sus registros? Como puede ser Excel, Word, etc.

La verdad al principio llevaba un registro en Excel donde apuntaba al final del día la venta total y en otra tabla apuntaba los gastos, pero después de un tiempo vi que aún así no me cuadraban las cuentas a fin de mes por lo mismo que el registro durante el día no es preciso.

7. ¿Ha tenido alguna vez perdidas considerables debido a la falta un sistema de gestión en su organización o administración?

Creo la más grande fue un surtido de cerveza grande que hicimos en diciembre del año pasado, nos faltó una cantidad grande de cerveza, pero no nos percatamos hasta casi después de una semana cuando vimos que se estaba acabando, entonces empezamos a buscar mas o menos cuanto habíamos vendido, pero no pudimos saber si el proveedor nos dejó de menos o si alguien vendió y no se cobró o si fue algún robo. Creo que ya no sabremos.

8. ¿Alguna vez ha escuchado sobre los Sistemas de Gestión empresarial o ERP?

Pues no sabía como se llamaba pero ya que me lo explicas, pues sí, un amigo tiene un tienda el doble de grande que esto y es completamente de abarrotes, tiene una grandísima variedad de productos, así que le pregunté como le hacía y me dijo que usaba un programa en sus puntos de venta, ya sabes parecido al de las tiendas grandes, como soriana o esas, pero me comentó que su software era mucho más austero pero que le ayuda enormemente para ver sus ventas y controlar mucho mejor su inventario.

9. ¿Consideraría en algún futuro hacer uso de un Software de éste tipo? ¿Por qué?

Claro, creo que no solo controlaría mas mi inventario, también puede ser que incluso aumenten mis ventas por el hecho de tener un mejor control de lo que tengo en puntos de venta. A parte, hace poco abrí otro negocio igual a este con la ayuda de mi hermano, así que definitivamente sería de gran ayuda para tener control sobre un negocio en el cual no estoy presente todo el tiempo.

10. ¿Cuáles considera que serían los problemas al implementar un Software de éste tipo en su negocio?

Pues como todo, el adaptarse a algo nuevo. No tengo muchos empleados, pero creo que lo ideal sería que todos aprendieran a usar este sistema y esto puede requerir una gran inversión de tiempo al principio. Esto también puede llegar a molestar a los clientes, ya que este negocio se caracteriza porque los clientes vienen en su carro, los atendemos sin que se bajen y se van, buscan un servicio rápido. Tal vez ese sería el mayor problema, pero puede haber otros, como los costos que pueda tener el programa y su mantenimiento, ya que no soy ningún experto en computación y todo eso. Pero si te soy sincero no se como sea el funcionamiento de estos programas o que tanto tiempo requiera aprender a usarlos correctamente.

11. En general ¿Qué impacto cree que pueda tener este tipo de software para las pymes en el país?

Pues el impacto sería muy grande, aquí en México existen muchos negocios de este tipo, servicers, tiendas de abarrotes, depósitos, papelerías y tienditas de la esquina que tal vez como no son muy grandes no se interesan mucho en implementar un sistema de éste tipo, pero por lo menos yo creo que esta mala administración es la principal causa por la cual muchos negocios no sobreviven.

12. ¿Qué recomendaciones haría a la hora de diseñar un sistema de gestión empresarial enfocado a pymes?

Pues principalmente que sea intuitivo, fácil de usar, aquí en México aún estamos un poco atrasados en cuanto al uso de la tecnología, no todos pueden disponer de tiempo para aprender a usar un sistema de este tipo, además, para ser sincero muchos aun le tienen miedo a la tecnología, no les gusta batallar, tal vez reconozcan que tienen problemas con sus negocios, pero aun así son muy escépticos en cuanto invertir un poco más para llevar una correcta administración. La otra es que sea económico, muchas pymes tienen muchos problemas económicos para funcionar, entonces invertir en un software no es una de sus principales preocupaciones.