**Grabación de reunión 1**

 **Transcrito por** [**TurboScribe.ai**](https://turboscribe.ai/es/?ref=docx_export_upsell)**.** [**Actualizar a Ilimitado**](https://turboscribe.ai/es/subscribed?ref=docx_export_upsell) **para eliminar este mensaje.**

**Entrevistador:** Nosotros estamos en la materia de proyectos de investigación. Lo que la maestra requiere en ese proyecto es, con pequeñas microempresas o pequeñas empresas, hacer una investigación donde nosotros vamos a través de la entrevista a ver si tienen algún problema, ya sea que no están siendo las ventas lo que ustedes esperaban, o si las promociones y cosas que ustedes están haciendo para generar ventas no hay. Y a través de esta investigación, qué podríamos hacer para que ustedes puedan corregir ese error, entonces, vamos a empezar con la entrevista. Y ya conforme avanza el tiempo, le vamos a dar igual información de como van. Vamos a tener que venir algunos días para ver cómo es el movimiento con los clientes. Igual tendríamos que hablar con los clientes para ver qué tantas perspectivas están teniendo de la problemática que encontramos aquí.

**Entrevistador:** Mi nombre es Ana Laura López Dela Cruz. Somos alumnos de la licenciatura de Mercadotecnia. ¿Puede decir su nombre, por favor?

**Entrevistado:** Buenas tardes, mi nombre es Gildi Mondragón Lázaro.

**Entrevistador:** Respecto a la empresa, ¿cuándo se fundó la empresa? ¿Cuándo puso la florería?

**Entrevistado:** En el año de 2012. Estamos hasta la fecha todos los días abiertos.

**Entrevistador:** ¿Cómo surgió la idea de tener la florería?

**Entrevistado:** Primero empecé con los regalos de los peluches y después mi esposo ya sabía de flores y ya juntamos esas cosas, flores y regalos de peluches, chocolates y luces.

**Entrevistador:** ¿Ustedes están registrados ante el SAT?

**Entrevistado:** Sí, sí. Todo, el impuesto, el contador.

**Entrevistador:** ¿Más adelante nos podría mostrar cuál es su RFC?

**Entrevistado:** Sí.

**Entrevistador:** ¿Cuál considera que ha sido el mayor logro que ha tenido desde que fundó la florería?

**Entrevistado:** Pues es un beneficio económico de mi sustento familiar.

Pues aquí hemos mantenido a mis hijos, a su escuela, a su educación. Es mi fuente de ingresos totalmente, no tenemos otro empleado sino este al que nos dedicamos.

**Entrevistador:** ¿Y actualmente con cuántos empleados cuentan?

**Entrevistado:** Dos empleados fijos y uno temporal que viene por las temporadas.

**Entrevistador:** ¿Por fechas?

**Entrevistado:** Si, por fechas.

**Entrevistador:** ¿El horario laboral cómo es?

**Entrevistado:** Entran en la mañana y salen en la tarde.

**Entrevistador:** ¿Y en las fechas especiales salen más tarde?

**Entrevistado:** Sí, el horario es más corrido, pero se les paga un poco más igual el día.

**Entrevistador:** ¿Al momento de que está contratando personal, de qué habilidades toman en cuenta para contratar a la persona?

**Entrevistado:** Pues se les hace la entrevista, documentos básicos, INE, solicitud. Se les pregunta si han tenido experiencia allá en alguna otra florería y si no pues empiezan de lo básico.

**Entrevistador:** ¿Los capacitan ustedes mismos?

**Entrevistado:** Ajá, empleo general y van aprendiendo a hacer ramos, arreglos.

**Entrevistador:** ¿Usted confía que gracias a su personal ha llevado un éxito a la florería?

**Entrevistado:** Sí, la verdad sí. Es la base como el joven muchacho que es el arreglista, los que hacen los diseños florales son los que tienen el talento.

Nosotros nada más somos en la administración, en hacer notas, cuentas, pero los creadores de los arreglos son ellos.

**Entrevistador:** ¿Usted considera que entre su equipo de trabajo hay un buen ambiente laboral? ¿Que constantemente haya problemas?

**Entrevistado:** Si, dentro del respeto se les dice que todos nos tenemos que respetar. Si hay alguna muchacha, ahorita hubo una el 14 de febrero, una señorita, se les dice que la tienen que respetar, no le pueden faltar al respeto, no decir palabras obscenas delante de ella, porque era una señorita. Ya entre ellos, hombres, pues ya sí se juegan fuerte, pero ya que sean puros hombres, ya sí relajean fuerte. Y sí, se les da esa junta de reunión. No es muy seguido, una o dos veces en el año, pero si se hacen las reuniones.

**Entrevistador:** ¿Entonces no hay problemas frecuentemente?

**Entrevistado:** No, gracias a Dios no, todos trabajamos y va cordialmente el ambiente. Convivencias sanas, todo dentro del ambiente laboral.

**Entrevistador:** ¿De acuerdo a las personas, como qué rango de edad son las personas que le consumen?

**Entrevistado:** Todo, los jóvenes, las personas mayores de las iglesias.

Y de todas las edades, que ahorita ve cómo está la delincuencia y todo eso, las coronas, arreglos para muertos, para altares, de todo, desde 15 años, vinieron ahora para el San Valentín, niños con sus mamás, con su papá, que iban a regalar su primer arreglo. Ahí les digo todas las personas adultas que usan para los altares, las iglesias.

**Entrevistador:** ¿Esas personas son más hombres o son más mujeres?

**Entrevistado:** Señoras, para los altares, señoras.

**Entrevistador:** ¿Y entre estas personas que vienen, más o menos, el nivel de escolaridad que tiene son, por ejemplo, doctores, licenciados, ingenieros, o vienen de todo?

**Entrevistado:** Estudiantes, que vienen con su uniforme, te digo, estudiantes, señoras, pues, amas de casa, supongo. De iglesias que tienen la consigna de comprar las flores cada semana.

**Entrevistador:** ¿Y ustedes, como empresa, tienen una misión y una visión como empresa o no cuentan con ella?

**Entrevistado:** No, la verdad no, pero están los puntos a regular.

**Entrevistador:** ¿Tiene objetivos a largo plazo, como que quiera expandir la empresa?

**Entrevistado:** La verdad es que sí, este negocio sí es muy absorbente. Ya lo intentamos una vez y no me dio abasto.

Y mejor lo cerré y me quedé nada más con esta, habíamos abierto otra sucursal, pero la mayoría de la gente me busca a mí para que le dé precio. Y pues, no puedo estar en los dos lugares y ya mejor la cerré y me quedé en esta, que es la matriz. Ya no tenemos más sucursales.

**Entrevistador:** ¿Cuál es el arreglo floral que más solicitan los clientes?

**Entrevistado:** Los jóvenes los ramos de rosas, la docena de rosas y las iglesias los arreglos, las ofrendas, la jardinera y los arreglos de piso.

**Entrevistador:** ¿Son los productos que más se venden?

**Entrevistado:** Sí.

**Entrevistador:** ¿Ofrecen servicios personalizados?

**Entrevistado:** Sí.

**Entrevistador:** ¿Para eventos y bodas?

**Entrevistado:** Sí, hay un catálogo, ya se le envía por WhatsApp y ahí sí, ya se elabora al momento, no sé, cinco alberas, un girasol y cinco rosas.

Ya se le dice al cliente para qué día, qué hora. Lo tengo en dos horas, en tres horas. Dependiendo de lo difícil que sea el ramo, la flor, que la tengamos todo a la mano. Hay flores que sí son con dos días de anticipación. No sé, los tulipanes, las orquídeas.

**Entrevistador:** ¿Por qué son con anticipación?

**Entrevistado:** Porque sí, no siempre hay, son más delicadas, nada más por puro pedido. Lo que siempre hay es girasol, rosa y gerbera.

**Entrevistador:** ¿Son los que siempre va a haber aquí en la tienda?

**Entrevistado:** Sí, siempre tenemos, ya lo que es Tulipán no, tiene que pedirlo tres días antes.

**Entrevistador:** Este, por ejemplo… las flores, ¿qué tiempo de vida tienen?

**Entrevistado:** Cinco a seis días frescas, ya el siete ya están a punto de fallecerse.

**Entrevistador:** ¿Pero de aquí en la tienda siempre salen las flores?

**Entrevistado:** Ajá, sí. Un día, dos días aquí de venderlas y cinco o seis días de que les dura el cliente.

**Entrevistador:** ¿Al momento de que ustedes compran las flores, los hacen porque son las que están en temporadas o ya tienen flores seleccionadas que siempre van a haber?

**Entrevistado:** Te digo, todo el año hay girasol, rosas y gerberas. Y son los que se consigan en diferentes combinaciones, aparte las lilies, las flores tropicales y el muchacho va armando arreglos con lo que haya y después flores de temporada.

**Entrevistador:** ¿Considera que los precios que tiene actualmente son buenos para la zona en la que está?

**Entrevistado:** Pues es que cada florería maneja su rango de precios. Según yo, estoy dentro de lo justo, dentro de lo... adecuado, lo normal.

¿Qué debería de ser? No estamos muy elevados. Porque, bueno, otra florería y otra florería vienen de la esquina. Es una falla, están carísimos o por acá en el parque, pues tienen flores igual de que están muy baratos. Porque acá ya no pagan renta los del parque. Y pues estamos en el medio nosotros, ni muy caros ni muy abajo.

Porque pagamos renta, luz, empleado, contador, impuesto, todo.

**Entrevistador:** ¿Los precios de las flores aumentan o siempre se tratan de mantener en ese precio?

**Entrevistado:** Sí, aumentan en temporadas de 10 de mayo.

**Entrevistador:** Las fechas especiales.

**Entrevistado:** Sí, San Valentín, Día de Muertos.

**Entrevistador:** ¿Pero generalmente en el año tratan de mantenerse el mismo precio?

**Entrevistado:** Si.

**Entrevistador:** Okey si le quieren comprar ¿Puede haber descuentos por volumen de compra o ya sea que sean muy grandes? Como para los eventos y todo eso, ¿sí se les darían descuentos?

**Entrevistado:** Si se les da algún descuento, pero como te digo de por sí tenemos buen precio todo el año.

**Entrevistador:** ¿No es necesario?

**Entrevistado:** No, no es necesario. Pero si se les va a llevar 5 arreglos, le bajan unos 20 pesos, 30 pesos. Ok.

**Entrevistador:** ¿Conforme al pago el cliente tiene diversas formas de pago? ¿Puede pagar en efectivo?

**Entrevistado:** Si, transferencia, efectivo, tarjeta, Paypal, porque igual compran del extranjero, Paypal y con la terminal de Mercado Pago tiene link, para enviar link de Mercado Pago.

**Entrevistador:** ¿Han investigado los precios de las demás florerías o nada más?

**Entrevistado:** Casi no, nada más el cliente viene y nos cuentan que allá está más caro y que para acá está más barato el parquecito, es lo que nos cuentan, pero sinceramente no voy a ir a preguntar. Cada quien es libre de poner sus precios.

**Entrevistador:** ¿Cuenta con una página web de internet?

**Entrevistado:** No, web no, solo Facebook, en ese sentido no estoy muy actualizada. Nada más tengo un perfil de floristería Paulina en Facebook y en Instagram.

**Entrevistador:** ¿Cuenta con servicios a domicilios?

**Entrevistado:** Si

**Entrevistador:** ¿Cómo hace para los servicios a domicilios?

**Entrevistado:** Se le cotiza al cliente la dirección y tenemos repartidores dependiendo del arreglo. Si es un ramo, con motomandados, Didi, y si es un arreglo en carro con taxis para que no se le vayan a maltratar.

**Entrevistador:** ¿No cuentan con una distribuidora propia?

**Entrevistado:** También igual tenemos un vehículo, pero nos ayudamos porque a veces nos caen cinco de arreglos en un solo día. Y te repito, yo tengo que estar aquí tomando más pedidos con el teléfono. Pero sí, tenemos repartidores en moto y en carro, en taxis y eso lo absorbe el cliente, el costo del envío. Varía de 80, 100, 120 si es al Country, 150 si es a Pomoca.

**Entrevistador:** ¿Hasta dónde realizan envío? ¿Solo en el estado o en otros municipios?

**Entrevistado:** No, aquí nada más en Villahermosa.

A municipio hemos ido, pero igual que lo programe, se programe dos o tres días para que se haga el espacio. Igual se le cotiza, hemos ido a Huemanguillo, a Ciudad Pemex, a Comalcalco, ya se le cobra, no sé, el envío, 400, 500. Y si el cliente lo paga, pues se le envía.

**Entrevistador:** ¿Cuánto tiempo demora en realizarse el envío, estimadamente?, ¿Le dice al cliente media hora, 20 minutos?

**Entrevistado:** No, dos horas en adelante, sí. Porque el arreglo se hace al momento, en ramos personalizados, por ejemplo, ese que trajo el muchacho. Ya se le toma la foto, se le envía al cliente. Ya nos dice que sí está bien, ya se llama al repartidor. El repartidor llega y ya sale. Mínimo de una a dos horas express, pues. Ya el cliente lo programa, no, pues lo quiere para las siete en un restaurante, por ejemplo, City Center pues ya a las siete esta programado con el repartidor, lo quiere a las siete en tal restaurante. Pero si, o al menos que el cliente venga y escoja de ahí de los que están afuera hechos, exhibidos, ya se llama al repartidor, pero igual una hora en lo que el repartidor venga, lo recoja y lo entregue. No podemos arriesgarnos a ir a las prisas, pues.

**Entrevistador:** ¿De cuenta con un solo proveedor o tiene varios proveedores para la hora de ordenar las flores?

**Entrevistado:** Sí, hay varios. Unos traen las rosas, otros traen los girasoles, otro trae los follajes, otro manda los papeles de México.

Sí, son varios porque son varias cosas los insumos, las canastas, los papeles, las flores.

**Entrevistador:** ¿En cuanto a los arreglos como los peluches, igual es por proveedores o ustedes van directamente a comprarlos?

**Entrevistado:** Nosotros íbamos a la Ciudad de México a comprarlos. Este año ya no viajamos y sino pedimos en línea online por internet porque las carreteras estaban muy feas, los accidentes, y llegó todo bien, pues.

**Entrevistador:** ¿Pero mayormente todos los arreglos los van a buscar ustedes?

**Entrevistado:** Ajá, nos íbamos a surtir a México.

**Entrevistador:** ¿Utiliza alguna estrategia para promocionar la tienda o solamente por los clientes?

**Entrevistado:** No estoy bien actualizada y te digo tengo clientes que me recomienda con otro cliente, con otro cliente, y yo compro aquí, trajo una clienta. Y, por ejemplo, tenemos una clienta que desde que eran novios, de ahí que se casó, le hicimos de la boda. De ahí que nació el bebé, el bautizo. De ahí que el cumpleaños de un año, de dos años.

O de ahí también que se murió un familiar, venimos por una corona. Y, pues, en WhatsApp mi hija me hace publicaciones y la sube al facebook y ya me empiezan a preguntar. Pero así yo no sé mucho de publicidad.

**Entrevistador:** La mayoría de sus clientes, entonces, ya son fieles a ustedes, ya son años que están. **Entrevistado:** Llevamos, ¿qué? De 2012 al 2025, 12 años, creo. Este año vamos a cumplir 13, entramos en octubre del 2012.

**Entrevistador:** No se acuerda del día exactamente.

**Entrevistado:** Antes de San Judas, un 20 de octubre. Porque en diciembre murió Jenny Rivera. Estábamos aquí en la venta cuando se supo que murió Jenny Rivera.

**Entrevistador:** ¿Y ofrece promociones especiales o tiene promociones todo el año?

**Entrevistado:** No manejo, te digo promociones porque, te digo, los precios están competitivos y... Y el cliente absorbe el envío, no manejamos promociones.

**Entrevistador:** ¿Cree que su florería tiene un diferenciador ante las demás florerías que las hace que sea la preferida de los clientes?

**Entrevistado:** No creo, no. No, la verdad no. Tratamos de atenderlos bien y, por ejemplo, si a alguna flor que no le guste le digo que la cambio. Pero no, no. No sé cuál podría ser el diferenciador.

**Entrevistador:** ¿Tiene alguna herramienta para gestionar todas las ventas, el inventario, los pedidos y todo el manual?

**Entrevistado:** Nada más se anota en libreta de ventas. Este… ¿que se acabó?, se acabaron las maripositas, se acabaron los papeles. Y, no, pero ahí fuera hay otra aplicación o algo.

**Entrevistador:** Nada de computadora ni nada de eso.

**Entrevistado:** El celular, nada más WhatsApp, es mi método de trabajo.

**Entrevistador:** ¿Qué problema considera que tiene la florería? Problemas de... Pues quizás más surtido, más equipos, pues, mobiliario, no sé. Pero como está el local chiquito pues ya no le puedo meter más mobiliario. No sé, alguna, alguna sala de exhibición, pero no tengo espacio.

**Entrevistador:** Este de, ¿ha surgido problemas a la hora de que ustedes entregan las flores?

**Entrevistado:** Accidentes, sí. Apenas al muchacho el 14, iba a entregar un globo de helio y se le explotó. Pero son accidentes, ya lo había recibido el cliente, creo. Y se le explotó y ya el cliente no se puso... grosero

**Entrevistador:** ¿No hubo una forma de que ustedes lo solucionaran? Por ejemplo, ¿de devolvamos su dinero o le damos un...?

**Entrevistado:** No, el cliente lo recibió y se le explotó en su mano. Y no le dijo nada y pues ahí quedó.

Y una falla que tuve de un chocolate que le envié, ahí sí se le reembolsó el dinero. Porque sí le había cobrado un chocolate extra y no lo mandé. Ya no, no importa, es nada más el reembolso del chocolate y ya se le reembolsó.

**Entrevistador:** Ok, y entonces, ¿a la hora de que están haciendo los arreglos aquí, que tengan alguna falla y no se le pueda mandar al cliente, lo arreglan en el instante o hablan con el cliente y le dicen que no pueden...?

**Entrevistado:** Ajá, que otra solución se le da, se le puede dar al día siguiente. Nos ha pasado que no está la persona que le envían. Vamos a regresar más tarde. Ya se le da otra segunda oportunidad. Ya si no está, pues ya el cliente tiene que venirlo a buscar aquí. Nos ha pasado que dos, tres veces íbamos y no estaba la persona.

**Entrevistador:** Ok. Entonces, bueno, esa sería toda la entrevista que tenemos por ahora.

Luego de dar por finalizada la entrevista le agradecimos a la dueña de la florería por su tiempo y le pedimos permiso para tomar unas fotos y videos del local como evidencia y posteriormente fuimos a ver los locales de los competidores.

 **Transcrito por** [**TurboScribe.ai**](https://turboscribe.ai/es/?ref=docx_export_upsell)**.** [**Actualizar a Ilimitado**](https://turboscribe.ai/es/subscribed?ref=docx_export_upsell) **para eliminar este mensaje.**