

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial
Del 3 de abril de 1981



LA VERDAD
NOS HARÁ LIBRES

**UNIVERSIDAD
IBEROAMERICANA**

CIUDAD DE MÉXICO ®

**“DISEÑO DE UN MODELO DEL ÍNDICE MEXICANO DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN
EN LA RELACIÓN NEGOCIO A NEGOCIO EN LA CADENA DE
VALOR DE YOMOLA’TEL: EL CASO DE BATS’IL MAYA”**

TESIS

Que para obtener el grado de

MAESTRO EN INGENIERÍA DE CALIDAD

P r e s e n t a

ALEJANDRO CASTRO RUVALCABA

Directora: Dra. María Odette Lobato Calleros

Lectores: Dra. Dominique Brun Battistini

Mtro. Eduardo Arias Báez

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres y a mi hermana, porque gracias a su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida he podido superar obstáculos, cumplir objetivos e irme formando como la persona que hoy en día soy; gracias a su dedicación, entrega y gran ejemplo me es posible concluir mis estudios de posgrado.

Este logro no es mío sino nuestro.

Agradecimientos

Este trabajo de tesis es un esfuerzo en el cual participaron distintas personas de distintas maneras, es por esto que deseo agradecerles.

En primer lugar, a mi directora de Tesis, Dra. Odette Lobato Calleros por haber confiado en mí y por compartirme su experiencia, conocimiento y amistad. Le agradezco por su apoyo durante estos años y su dirección durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

En segundo, a los alumnos de servicio social Laurent Vedrenne Gutiérrez, Luis Ángel Díaz Caneja Vega, y José Luis Bush Iguiniz por su apoyo durante el diagnóstico y las entrevistas a profundidad; y también a la M.I. Karla Fabila Rodríguez por su capacitación en el manejo de la herramienta MAXQDA.

Un agradecimiento especial a Bats'il Maya por su cooperación durante el desarrollo de la investigación y su hospitalidad durante la visita.

Por último, a la Universidad Iberoamericana Ciudad de México por apoyarme con una beca para realizar mis estudios y al EQUIDE (Instituto de Investigación para el Desarrollo con Equidad) por financiar este trabajo de investigación.

Índice

Introducción.....	1
a) Justificación.....	3
b) Planteamiento del problema.....	4
c) Objetivos.....	5
d) Alcances y trascendencia.....	6
Capítulo 1. Elaboración del café (del grano a la taza).....	7
a. Introducción.....	7
b. Variedad de granos.....	8
c. Proceso de transformación del café.....	11
d. Proceso de tostado.....	13
e. Molienda.....	15
f. Máquinas cafeteras.....	19
Capítulo 2. Relación entre negocios y Modelos de Evaluación de Satisfacción del Usuario.....	26
a. Introducción.....	26
b. Relación entre negocios.....	26
c. Satisfacción del Usuario y Modelos de Evaluación.....	31
Capítulo 3. Desarrollo de la propuesta.....	41
a. Introducción.....	41
b. Información preliminar sobre Bats'il Maya.....	41
c. Metodología.....	45
d. Diagnóstico.....	45
e. Desarrollo del estudio cualitativo.....	62
Capítulo 4. Resultados.....	80
a. Introducción.....	80
b. Modelo de evaluación de la satisfacción de los clientes de Bats'il Maya. ...	80
c. Evaluación del modelo de evaluación de la satisfacción de los clientes de Bats'il Maya.....	82
Capítulo 5: Propuestas de mejora.....	88

Conclusiones y perspectivas de investigación a futuro	92
Bibliografía	96
Anexos	100
Anexo 1: Transcripción de las entrevistas a profundidad.....	100
a) Entrevista a profundidad Escuela 1	100
b) Entrevista a profundidad Escuela 2	105
c) Entrevista a profundidad Hotel	111
d) Entrevista a profundidad Personal y comercializadora 2	118
e) Entrevista a profundidad Restaurante	125
f) Entrevista a profundidad Social 1	131
g) Entrevista a profundidad Universidad 1	137
h) Entrevista a profundidad Universidad 2	145
Anexo 2: Código completo MAXQDA.....	152

Índice de figuras

Figura 1. Zarandeo en Bats'il Maya.....	10
Figura 2. Diagrama del proceso de transformación del café.....	12
Figura 3. Tostadoras Bats'il Maya.....	15
Figura 4: Molino de cuchilla metálica.....	16
Figura 5: Molino de muelas.....	17
Figura 6. Molinos Bats'il Maya.....	19
Figura 7. Cafetera de filtro o goteo.....	20
Figura 8. Prensa francesa.....	21
Figura 9. Percoladora y sus elementos.....	22
Figura 10. Cafetera Italiana.....	23
Figura 11. Máquina Expreso.....	24
Figura 12 Variables de éxito comunes y específicas en diferentes tipos de relación entre negocios.....	28
Figura 13. Modelo estructural de la calidad de la relación como predictor de la lealtad del cliente.....	29
Figura 14. Modelo para evaluar la satisfacción de los clientes en una relación entre negocios.....	30
Figura 15. Marco conceptual de la calidad del servicio.....	32
Figura 16. Mapa del análisis importancia-desempeño.....	33
Figura 17. Modelo ACSI.....	37
Figura 18. Modelo de organizaciones no lucrativas y servicios gubernamentales del ACSI.....	39
Figura 19. Empresas sociales y solidarias pertenecientes a Yomol A'tel.....	42
Figura 20. Integración de las empresas sociales y solidarias enfocadas al café en Yomol A'tel.....	43
Figura 21. Presentación artesanal del café Bats'il Maya.....	44
Figura 22. Presentación comercial del café Bats'il Maya.....	44
Figura 23. Presentación a granel del café Bats'il Maya.....	44
Figura 24. Actividades realizadas en Chilón.....	46
Figura 25. Visita a la comunidad Paraíso Chicotanil.....	47
Figura 26. Proceso de Bats'il Maya para la elaboración del producto terminado....	52
Figura 27. Plano de la distribución de espacios en la torrefactora Bats'il Maya....	53
Figura 28: Gráfico comparativo de frecuencias de los códigos principales.....	78
Figura 29: Modelo de evaluación de la satisfacción de los clientes de Bats'il Maya.....	81
Figura 30 : Modelo evaluación positiva.....	84
Figura 31 : Modelo evaluación negativa.....	86
Figura 31. Formato general de recepción de quejas y sugerencias.....	90
Figura 33. Empaque después del rediseño.....	93

Figura 34. Nuevo empaque mezcla americana.....	93
Figura 35. Nuevo empaque mezcla gourmet.....	94

Índice de tablas

Tabla 1. Grado de molienda para el café	19
Tabla 2. Áreas y actividades a mejorar identificadas en el diagnóstico.....	60
Tabla 3: Directorio de negocios activos.....	68
Tabla 4. Sub-códigos y frecuencia	76
Tabla 5. Variables latentes y su descripción	82

Introducción

Con base en la Metodología del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU), se han evaluado programas sociales (Lobato et al. 2006a, 2006b, 2011 y en proceso), empresas privadas (Lobato et al., 2013), redes de investigación (Lobato et al. 2013 y 2015), programas de estudio de posgrado, y de empresas sociales de servicios (vg.: barra de café Capeltic) (Lobato et al., 2015).

Cuando se realizó la evaluación de la parte final de la cadena de valor de la empresa social y solidaria Yomol A'tel, las barras de café denominadas Capeltic, se detectó la oportunidad de realizar una evaluación de satisfacción de su torrefactora de café orgánico, Bats'il Maya, que inició actividades en 1993 en Chilón, Chiapas.

Bats'il Maya es una alternativa productiva para reducir la marginación en la que viven las comunidades indígenas tseltales y como una medida para enfrentar el abuso que sufren los productores en el mercado del café. Bats'il Maya cuenta con dieciocho personas que trabajan directamente en sus instalaciones, logrando una producción mensual aproximada de siete u ocho toneladas de producto terminado. El producto terminado es personalizado ya que se busca satisfacer las especificaciones de cada una de las empresas compradoras.

El enfoque de esta investigación es distinto a las evaluaciones hechas anteriormente por el IMSU, ya que se centra en la relación entre negocios la cual

se comporta de distinta manera a la clásica relación entre negocio y consumidor final. Para que este tipo de relaciones prosperen es muy importante el crear un vínculo entre las partes involucradas, en diversas investigaciones se menciona que en este vínculo debe fomentarse la confianza y lealtad. Por lo que, varias empresas están cambiando su forma de involucrarse, Bats'il Maya entre ellas, que busca la colaboración de empresas en un proyecto productivo con impacto económico y social en comunidades tseltales con alto grado de marginación.

El café de Bats'il Maya es un producto que es cuidado durante cada uno sus procesos de la producción. Además de ser un producto de primera calidad, el café Bats'il Maya es parte de un proyecto de desarrollo social y sustentable, en la búsqueda de un mejor futuro para los pueblos tseltales (CEDIAC, 2014).

Esta tesis busca contribuir a mejorar la situación por la cual pasa Bats'il Maya, que se caracteriza por un alto número de quejas por parte de sus clientes debido a la falta de ajuste del producto y servicio respecto a sus necesidades y expectativas.

Hay que aclarar que Bats'il Maya tiene dos tipos de clientes, las empresas que tienen un negocio enfocado al café como sería Capeltic - barra de café- y las organizaciones que consumen café en grandes cantidades (v.g.: escuelas, oficinas, restaurantes). Debido a que ya se estudió Capeltic, esta investigación se limitó a estudiar a las organizaciones que consumen café tostado a granel y que no tienen negocios dedicados a la venta exclusiva de café.

Como antecedente de este proyecto, el equipo de trabajo del IMSU trabajó en el desarrollo de un modelo de consumidor responsable, que no sólo incluye valores económicos en las decisiones de compra, sino también valores sociales y valores ambientales. Un avance al respecto es el modelo del IMSU-Capeltic Santa Fe (Lobato, Fabila, Carrera, & Carrera, 2015) y el modelo IMSU-Capeltics y competencia (Lobato & Castro, En proceso).

a) Justificación

La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es negativo, el cliente experimentará un estado emocional de insatisfacción. En este caso, al no lograr un desempeño satisfactorio la empresa tendrá que asumir costos relacionados con volver a prestar el servicio, compensar al cliente, neutralizar comentarios negativos y levantar la moral del personal (Gosso, 2008).

Las devoluciones y quejas presentadas por los negocios, que son clientes de Bats'il Maya, requieren ser solucionadas a nivel de causa raíz a la brevedad para poder preservar la relación. La solución debe ser eficaz, por lo cual es necesario un estudio sistemático y objetivo de la opinión de dichos negocios, para aportar, a los responsables de los procesos de Bats'il Maya, información

sobre el cumplimiento, las áreas de oportunidad, y sobre las necesidades y expectativas de los clientes.

De no hacerse un estudio como el que se está abordando, la problemática generada por la situación descrita no solamente podría prolongarse, si no que se corre el riesgo de que se generen nuevos problemas y se reduzca el número de negocios cliente de Bats'il Maya.

b) Planteamiento del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los negocios que consumen el café tostado a granel que produce la torrefactora Bats'il Maya y no se dedican a la venta exclusiva de café?

El estudio de la relación de una torrefactora de café con otros negocios es un reto interesante, debido a que Bats'il Maya es una empresa de economía social y solidaria que articula el ritmo de los indígenas tseltales con el ritmo global del mercado. Bats'il Maya pertenece a un grupo de empresas de economía social y solidaria en donde los integrantes no se visualizan como empresas sino como escuelas, que buscan generar en todos sus colaboradores (productores de café, trabajadores en planta y consumidores) capacidades enfocadas a la sustentabilidad (económica, medioambiental, social y cultural), y un mayor nivel de conciencia y organización (Yomol A'tel, 2016).

El café tostado a granel de Bats'il Maya no está cumpliendo con las expectativas y necesidades de los negocios con los que tiene relación. Dicha situación está generando a la torrefactora Bats'il Maya: quejas, devoluciones y disminuciones en las ventas.

Los resultados de este estudio aportarán a los directivos de Bats'il Maya mayor conocimiento respecto a los factores que impactan en la satisfacción y el nivel de satisfacción de las organizaciones que consumen café tostado a granel y no tienen negocios dedicados a la venta exclusiva de café. Con el objetivo de que puedan tomar decisiones y acciones de mejora en la dirección correcta.

c) Objetivos

Objetivo General:

Obtener un modelo de consumidor responsable IMSU para evaluar la relación de Bats'il Maya con las organizaciones que consumen su café tostado a granel y no tienen negocios dedicados a la venta exclusiva de café.

Objetivos Específicos:

- Medir el nivel de satisfacción de los negocios-clientes de café a granel de Bats'il Maya.
- Identificar las áreas de oportunidad para mejorar las relaciones de Bats'il Maya con sus clientes que no se dedican a la venta exclusiva de café.

d) Alcances y trascendencia

El proyecto tiene como alcance los negocios que consumen el café a granel de Bats'il Maya y que no se dedican a la venta exclusiva de café y estudia el proceso desde que ingresa una orden hasta el uso del café por el cliente. El cultivo del café no se analizó.

Con base a los resultados se informara a los procesos involucrados. Los contenidos y alcances que se encuentran en el documento están limitados por los objetivos, el tiempo disponible, por las personas que colaboran en la investigación, además de la información accesible y los recursos necesarios para financiar el proyecto.

Capítulo 1. Elaboración del café (del grano a la taza)

a. Introducción

Debido a que el producto que va a cada empresa compradora se diseña y se produce de manera personalizada, para poder entender los requerimientos de estos negocios y lo que Bats'il Maya entrega se necesitó conocer sobre las especies de granos de café en el mundo, así como los procesos de transformación a los cuales son sometidos los granos de café para la elaboración de la bebida.

En este capítulo se detallan las condiciones, características y propiedades de las distintas especies de café que se cultivan en el mundo, con un enfoque en México, especialmente en la región de Chiapas que es de donde proviene el café que Bats'il Maya utiliza.

También se estudió el proceso de transformación del café y la descripción de dos procesos claves que se identificaron, tostado y molido del café. Estos procesos deben ser considerados con una alta importancia debido al impacto que tienen sobre el producto terminado.

Por último, se enlistan las máquinas cafeteras que comúnmente se utilizan para la elaboración de la bebida de café junto a sus características e instrucciones.

b. Variedad de granos

Identificar el tipo de café con el que se está trabajando es indispensable para obtener las máximas cualidades del café, ya que cada tipo tiene un tratamiento específico. Alrededor del mundo se pueden identificar dos especies de café que son las más extendidas: el Café Arábico y el Café Canéfora.

El Café Arábico es considerado el grano de más alta calidad y por eso es el más caro. Representa el 70% de la producción mundial. Se le conoce como café de altura, ya que se cultiva principalmente en zonas húmedas y altas ubicadas a 600 y 1,200m metros sobre el nivel del mar (Forum del Café, 2000). Su producción en América va desde México y América Central hasta Brasil, aunque también se cultiva en algunos países de Asia y África en los que el clima es tropical templado (Garcia, 2010).

Con respecto al café Arábico, el Fórum del Café (2000) establece que: “algunas características de este tipo de grano es el bajo contenido de cafeína (0.3%-1.2%), también que es muy aromático, de color claro, y tiene un cuerpo leve”. Además, se clasifica en: lavado y no lavado. El primero se caracteriza como “grandes granos de forma elíptica, coloración verde-azulada y olor a verde” y el segundo como “granos ovalados, coloración verde-amarillenta y olor a hierba verde”.

El Café Canéfora (Robusto) representa cerca del 30% de la producción mundial. Se utiliza mayormente para la elaboración del café instantáneo ya que es considerado un grano menos sabroso y aromático. Se cultivan principalmente en zonas bajas y secas en países como África, India, Indonesia, Madagascar y Filipinas. En América, solo en Brasil en climas calientes y húmedos. Este tipo de grano puede soportar los climas y las condiciones más rigurosas (Garcia, 2010). Se caracteriza por “un mayor contenido de cafeína (2%-4%),... un grano redondo, color marrón-amarillento y olor a paja seca,... sabor fuerte con un punto amargo que se pega al paladar” (Forum del Café, 2000).

Brasil es el único país que es capaz de producir las dos especies de café debido a las condiciones geográficas del país, es por esto que se encuentra en la primera posición en la producción de café en el mundo (Garcia, 2010).

El café que utiliza Bats'il Maya está disponible gracias al trabajo de los pequeños productores Tseltales de la región de Chilón y Sitalá en el Estado de Chiapas, México. El café se le denomina de altura por el área donde es cosechado, por el arduo trabajo de estos productores y por la gran variedad de cafés arábicas que se manejan en este ecosistema. (Bats'il Maya, 2016).

Los granos de café también se clasifican con base a su tamaño durante el zarandeo, el cual consiste en utilizar una superficie con perforaciones similar a

un colador para separar los granos de café, dependiendo de las dimensiones de las perforaciones se establece el número de zaranda (Figura 1).

La clasificación existente en Bats'il Maya es:

- El grano pequeño con un número de zaranda de 14, 15 y 16.
- Grano mediano con un número de zaranda de 17.
- Grano de mediano a grande con un número de zaranda 18.
- Grano grande o superior con un número de zaranda de 18, 19 y 20 (Bats'il Maya, 2016).

Bats'il Maya clasifica los granos de café dependiendo de la preparación a la cual serán sometidos, los grupos son el café de preparación americana y europea. Para la preparación americana utilizan granos de café tamaño mediano (zaranda 16, 17 y 18) y para la preparación europea utilizan granos de café de tamaño grande o superior (zaranda 17, 18, 19 y 20) (Bats'il Maya, 2016).



Figura 1. Zarandeo en Bats'il Maya.

c. Proceso de transformación del café

El café es consumido por el ser humano alrededor del mundo principalmente en bebida, esta bebida es elaborada mediante la infusión del grano de café tostado y molido o utilizando café soluble. El grano de café es sometido a un procesamiento para que podamos utilizarlo para la elaboración de las bebidas.

En la Figura 2 se puede observar el diagrama del proceso de transformación de café iniciando con los métodos de recolección del café (selectiva y el agitar la planta y recoger todos los frutos), después viene el secado, limpieza, despulpado y clasificación.

Por último, el café se mantiene en el país o es exportado y las actividades que se desarrollan son el tostado y la molienda antes de llegar al consumidor final, en esas dos actividades del proceso se profundizará más adelante.

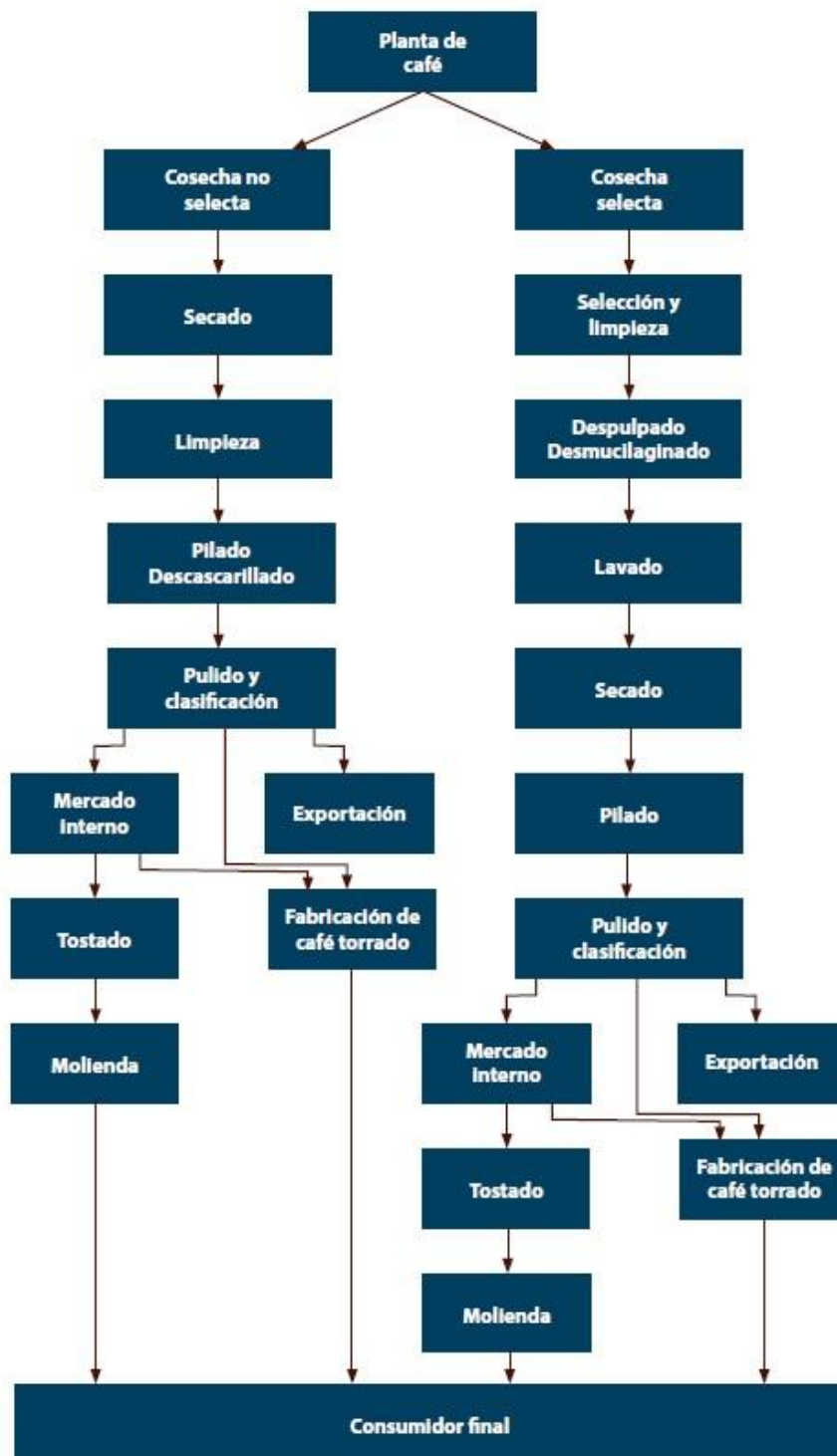


Figura 2. Diagrama del proceso de transformación del café (Escobar, Arestegui, Moreno, & Sanchez, 2013).

d. Proceso de tostado

“El tueste del café es una fase vital dentro de su cadena de elaboración. Hay quien sostiene, y no le falta razón, que un buen tueste influye más en la calidad de una taza de café que la bondad de la mezcla escogida” (Solá, 2012).

Como menciona Solá para obtener una buena taza de café se necesita un buen proceso de tostado. El tostado del café es afectado principalmente por la temperatura y el tiempo, estos dos factores no son constantes, ya que cambian dependiendo del grado de tueste que se está buscando. La temperatura varía a lo largo del proceso y los tiempos son inversamente proporcionales a la temperatura.

Los granos de café verde durante el proceso de tostado con base en alta temperatura y tiempo, se transforman respecto a: pérdida de peso (entre 15-20%), incremento del volumen del grano (entre 100-130%), color marrón oscuro (este último dependiendo del nivel de tueste), cambios en su composición química (vg.: azúcares, grasas, proteínas) (Solá, 2012).

Al hablar sobre las máquinas que se utilizan para tostar los granos de café, nos encontramos con dos grandes divisiones en base a la capacidad de la tostadora, las tostadoras por cargas y las continuas.

“Las tostadoras por cargas son utilizadas por tostadores que se consideran pequeños o medios, donde la capacidad de tueste de estos sistemas va desde los 5 a los 600 kilogramos” (Solá, 2012).

Las tostadoras por cargas utilizan distintos sistemas para tostar el café, entre ellos tenemos el sistema tambor que utiliza aire caliente a una temperatura cercana a los 200°C. Durante el proceso que tarda entre doce y dieciocho minutos, se obtiene un tostado uniforme dentro y fuera del grano, esto debido “al reparto uniforme del aire caliente en toda la masa del café que está girando dentro del bombo” (Solá, 2012). Otro sistema es el turbo, en donde “la aportación de calor se realiza únicamente por convección” (Solá, 2012). El proceso tarda entre cinco y seis minutos y la temperatura del aire es de aproximadamente 550°C.

Las tostadoras continuas son utilizadas para “producciones rápidas, elevadas y continuas de un mismo producto” (Solá, 2012). Estas tostadoras utilizan una gran cantidad de aire que se encuentra a temperaturas muy elevadas.

La torrefactora Bats’il Maya utiliza los tostadores por cargas con sistema de tambor (Figura 3) produciendo distintos tuestes en su café debido a las mezclas específicas que solicitan las empresas compradoras. Los tuestes que manejan son: claro, medio, vienés, oscuro e italiano. Dependiendo del tipo de tueste, varían las características de la bebida, tales como cuerpo, acidez, sabor

del grano, sensación de seco en el paladar, intensidad del sabor, etc. (Bats'il Maya, 2016).



Figura 3. Tostadoras Bats'il Maya (Rea, 2013).

e. Molienda.

Para transformar los granos de café a polvo se utilizan los molinos, el objetivo de esta actividad es incrementar el área de contacto entre el café y el agua, ya que con esto se logra obtener todas las propiedades del café.

El proceso de molido, aunque en muchas ocasiones pasa desapercibido, los expertos lo identifican como clave porque “puedes contar con un excelente café, tostado de manera magistral, conservarlo fresco hasta el último minuto, pero si lo muelas inadecuadamente puedes estropear tu bebida” (Café la nacional, 2012).

La gama de molinos que se encuentran a la venta es extensa, tenemos desde molinos industriales a molinos para el hogar, también molinos eléctricos y molinos manuales. Para clasificar los molinos nos basaremos en el método que

utilizan las máquinas para moler los granos de café, tenemos dos grupos: los de cuchillas y los de muelas.

Los molinos de cuchillas se caracterizan por: ser económicos, presentar un alto nivel de disponibilidad debido a la presencia de varias marcas en el mercado. Su funcionamiento es sencillo, su única cuchilla de metal que gira a determinadas revoluciones por minuto se encarga de convertir los granos de café en polvo. En la Figura 4 se puede observar este tipo de molino.



Figura 4: Molino de cuchilla metálica (Joe's Brew Club, 2015).

Los molinos de muelas: están compuestos por una muela fija y otra giratoria, su funcionamiento consiste en que la muela central gira mientras que la muela exterior se queda fija, provocando un choque entre los granos de café y las muelas. En la Figura 5 se ven las muelas del molino.



Figura 5: Molino de muelas (Weissman, 2015).

La diferencia entre estos dos tipos de molinos va más allá del precio y del funcionamiento interno. Es claro que ambos cumplen con su función, pero el detalle se encuentra en las condiciones que se generan para moler el café.

Por un lado, tenemos el molino de cuchillas que se asemeja mucho a una licuadora, es un recipiente que en la parte inferior cuenta con unas cuchillas que giran y van moliendo los granos de café. “Este proceso es tardado provocando que las cuchillas se calienten, el que se presente calor durante la molienda precipita la evaporación y degradación de las sustancias del café” (Infusionistas, 2010)”. Aparte de la degradación de las propiedades encargadas del aroma y el sabor del café se identifica una inconsistencia en el molido obteniendo pedazos de café de distinto tamaño. Para controlar la finura de la molienda en este tipo de máquinas se realiza por tiempo de trituración lo que con lleva al problema del calentamiento de las cuchillas.

La molienda con molinos de muelas es un proceso menos ruidoso, ya que la muela gira a menor velocidad evitando calentar los granos de café para que mantengan sus propiedades. El molido es constante e uniforme, la mayoría de estas máquinas tiene distintas configuraciones para seleccionar el tamaño de molido deseado.

Hoy en día es normal comprar café molido ya que ayuda al consumidor a ahorrarse el realizar tan delicada operación, a la cual se le da muy poca importancia dentro de la cadena de elaboración de un buen café. Para cada máquina y para cada uso existe un grado de molienda.

El grado de molienda es indicativo de la distribución del tamaño de partícula que presenta el producto. En la Tabla 1 se presenta los distintos grados de molienda y el tamaño que debe tener la partícula según la norma mexicana NMX-F-013-SCFI-2010.

Grado de Molienda	Tamaño de partícula (mm)	Nota
Muy fino	Menor a 0.43	El tamaño de partícula corresponde a café tostado y molido que pasa la malla No. 40 US Estándar.
Fino	Mayor o igual a 0.43 y menor a 0.72	El tamaño de partícula corresponde a café tostado y molido que pasa la malla No. 25 US Estándar y queda retenido en malla No. 40.
Medio	Mayor o igual a 0.72 y menor a 1.70	El tamaño de partícula corresponde a café tostado y molido que pasa la malla No. 12 US Estándar y queda retenido en malla No. 25.

Grueso	Mayor o igual a 1.70	El tamaño de partícula corresponde a café tostado y molido que queda retenido en malla No. 40 US Estándar.
--------	----------------------	--

Tabla 1. Grado de molienda para el café (Economía, 2010).

Bats'il Maya cuenta con dos molinos de muelas con capacidad de moler tres kilogramos de café por minuto y con la opción de seleccionar nueve niveles de molido (Figura 6), el molido se realiza al gusto del negocio o de acuerdo al tipo de cafetera en el cual se planea utilizar. Los molidos que propone Bats'il Maya son:

- “Molido medio: Para cafeteras con filtro mecánico.
- Molido fino: Para cafeteras con filtro de trapo o de papel.
- Molido extrafino: Para cafés de olla” (Bats'il Maya, 2016).



Figura 6. Molinos Bats'il Maya

f. Máquinas cafeteras.

En el proceso de producción de café se identifica como una actividad clave la preparación de la bebida, existen distintas máquinas para elaborar las bebidas de café algunas más complejas que otras por lo que la manera de preparar la

bebida cambia. A continuación, mencionaremos las máquinas cafeteras que se utilizan con mayor frecuencia acompañadas con descripción de su funcionamiento.

La cafetera de filtro o de goteo (Figura 7) es la máquina que comúnmente encontramos en los hogares y oficinas. Su funcionamiento puede ser manual o automático y consiste en hacer caer gotas de agua caliente a través del café previamente molido. El café se coloca sobre un filtro metálico o de papel y debe tener un grado de molienda medio.



Figura 7. Cafetera de filtro o goteo (Freepik, 2016).

La prensa francesa (Figura 8) es una máquina práctica y sencilla que nos permite preparar una rica bebida de café. Para su funcionamiento no es necesaria la corriente eléctrica lo cual facilita su uso. Los pasos necesarios para utilizarla son los siguientes:

- Poner en la prensa una cucharada de 10 gramos de café molido grueso por cada taza de 6 onzas de café que se desee preparar.

- En forma separada, calentar agua hasta que inicie a hervir, enfriarla por 15 segundos y vaciarla en la prensa.
- Dejar reposar el agua con el café un minuto, después agitar con una cuchara.
- Cerrar la prensa con su tapa, colocándola con el pistón levantado.
- Después de 4 minutos, con suavidad y constancia utilizar el pistón para ejercer una presión sobre el café para llevarlo hacia el fondo.
- Vaciar completamente la prensa, para evitar que las futuras bebidas de café que ahí se preparen, se amarguen (José, Café la Nacional, 2010).



Figura 8. Prensa francesa (Freepik, 2016).

La percoladora (Figura 9) es otra máquina utilizada para la elaboración de la bebida de café usualmente encontrada en las oficinas debido a la capacidad que tiene para preparar varias tazas de café (42 tazas aproximadamente).

Los pasos para preparar la bebida en esta máquina son los siguientes:

- Verificar que el equipo se encuentre limpio.
- Llenar de agua el contenedor hasta el nivel deseado.

- Colocar el café molido en la canastilla, para esta máquina el molido del café debe ser ligeramente más grueso que en la cafetera de filtro debido a que el proceso de percolación es distinto.
- Insertar la canastilla en el tubo de ascensión del agua.
- Colocar el tubo y la canastilla en el contenedor, tapar la percoladora.
- Conectar a la corriente eléctrica y dejar que se prepare la infusión, el tiempo estimado de preparación es de 25 a 30 minutos (José, Café la Nacional, 2011).

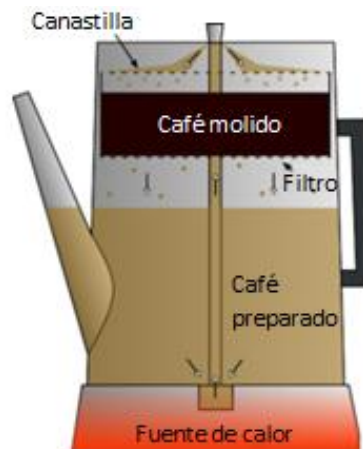


Figura 9. Percoladora y sus elementos (Abraham, 2010).

Otra máquina que se utiliza para la preparación del café es la cafetera italiana (Figura 10). Esta máquina nos proporciona una bebida similar a la que se obtiene al utilizar una máquina expreso sin la necesidad de contar con un equipo costoso y dependiente de la electricidad. El preparar la bebida de café en esta máquina es sencillo, la cafetera está compuesta por dos conos

invertidos y un filtro en el centro. Los pasos para la preparación son los siguientes:

- El café previamente molido a un grado fino se coloca en el filtro.
- En el cono inferior se coloca el agua.
- Posteriormente la cafetera se pone en contacto directo con el fuego (Café la nacional, 2012).

Al ser sometido el cono inferior al calor se genera vapor y presión que provoca el desplazamiento del agua hacia el cono superior pasando a través del café colocado en el filtro.



Figura 10. Cafetera Italiana (Freepik, 2016).

Por último, tenemos la máquina de expreso, el sistema que utiliza permite el paso de cierta cantidad de agua a través del café con grado de molienda fino y anteriormente comprimido. Este tipo de máquina se puede clasificar en dos grupos de acuerdo a la forma en la que se proporciona la presión al agua. Sistema semiautomático donde el operador debe manejar manualmente el control que da inicio y terminación al flujo de agua y el sistema automático que

cuenta con un sistema electrónico de control que dispensa la cantidad de agua requerida (Colombia, 2010).

Las condiciones recomendadas para la preparación de un buen café expreso son:

- “Utilizar entre 7 y 7.5 gramos de café molido fino.
- La temperatura del agua debe estar entre los 88 y 92 grados centígrados.
- La presión con la que el agua fluye a través del café debe de ser entre 9 y 10 bar.” (Colombia, 2010).



Figura 11. Máquina Expreso (Freepik 2, 2016).

Bats'il Maya cuenta con un laboratorio de cata de café en donde se evalúa el café que se produjo, las características que se evalúan son:

- Fragancia: A partir del grano tostado y molido.
- Aroma: Oliendo la bebida de café.
- Gusto: Al probar la bebida de café.

- Retronasal: La estimulación que se da en la boca a partir de los vapores producidos al momento de sorber la bebida de café.
- Postgusto: Después de escupir la porción sorbida e ingerida en una pequeña parte.
- Cuerpo: Densidad y textura de la bebida.

Aparte de la valoración de las características mencionadas, en este laboratorio se realizan pruebas de preparación. Donde se utilizan distintas máquinas para la elaboración de la bebida de café, en busca de que su producto mantenga todas sus cualidades independientemente de la máquina cafetera que utilicen los negocios para preparar la bebida.

Capítulo 2. Relación entre negocios y Modelos de Evaluación de Satisfacción del Usuario.

a. Introducción.

En este capítulo se presentarán diferentes estudios e información referente a las condiciones que se deben presentar para lograr que las relaciones entre negocios se generen y prosperen. También se presentarán diferentes herramientas para medir la satisfacción de los usuarios y modelos que se han desarrollado para la evaluación de la satisfacción.

El objetivo de este capítulo es dar a conocer el enfoque del estudio, lo que otros investigadores han realizado respecto a los temas comentados anteriormente y la descripción del Índice Mexicano de la Satisfacción del Usuario.

b. Relación entre negocios.

La relación negocio a negocio es un tema estudiado a nivel mundial. Muchas empresas hoy en día tienden a crear una relación de apoyo con sus grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, inversionistas, etc.), en busca de construir y mantener un vínculo a largo plazo que beneficie a ambas partes.

La relación entre negocios es el proceso por el cual dos o más empresas pasan cuando buscan formar un lazo fuerte y duradero basado en prácticas

que beneficien a los involucrados en temas de sociedad, economía y servicio (Bagdoniene & Zilione, 2009). Bag

Se presentan dos tipos principales de relaciones entre negocios: “las relaciones basadas en un portafolio de productos de servicios, con frecuencia se encuentran en las operaciones de mayor volumen y las relaciones personales creadas entre un cliente individual y un empleado, particularmente frecuente en las organizaciones profesionales de bajo volumen” (Johnston & Clark, 2008).

En otras palabras, el éxito de una relación entre negocios se encuentra, cuando las partes interesadas son capaces de incrementar sus servicios y agregar más valor a lo que hacen al concentrar todos sus recursos en las actividades claves de la empresa y dejar las otras actividades a los expertos en ese tema.

Para que una relación sea exitosa se deben de tener ciertas características que permitan a la relación florecer y permanecer, ya que las relaciones son dinámicas y van cambiando con el paso del tiempo. Entre las características más comunes tenemos la confianza, compromiso, lealtad, satisfacción y conexión social. La Figura 12 muestra las características para que las relaciones exitosas entre empresas se establezcan.

Vendedor-comprador	Proveedor-distribuidor	Fabricante-distribuidor	Proveedor-consumidor
Variables comunes de éxito Confianza, compromiso, lealtad, satisfacción, compromiso social			
<u>Variables específicas de éxito:</u> Calidad producto/servicio Flexibilidad Participación Distancia/desequilibrio de poder Adaptación Atención Cercanía Nivel de comparación de alternativas Cooperación Intercambio de información Negociación Inversiones no recuperables Compartir el riesgo Trabajo en conjunto Acuerdos legales Resolución de conflictos Emociones Experiencia Objetivos mutuos Sinceridad Intercambio de productos Compartir tecnología Uniones estructuradas	<u>Variables específicas de éxito:</u> Flexibilidad Participación Distancia/desequilibrio de poder Adaptación Cercanía Cooperación Negociación	<u>Variables específicas de éxito:</u> Calidad producto/servicio Flexibilidad Distancia/desequilibrio de poder Problemas financieros Nivel de comparación de alternativas Inversiones no recuperables Compartir el riesgo Trabajo en conjunto Recursos compartidos	<u>Variables específicas de éxito:</u> Calidad producto/servicio Participación Problemas financieros Atención Intercambio de información Acuerdos legales Capacidad

Figura 12 Variables de éxito comunes y específicas en diferentes tipos de relación entre negocios (Bagdoniene & Zilione, 2009).

Rauyrueen, Miller y Barret proponen que la confianza, compromiso, satisfacción y la calidad del servicio son dimensiones que permiten evaluar la calidad de las relaciones entre negocios. También mencionan que la calidad de la relación puede explicar razonablemente la lealtad de los clientes (Rauyrueen, Miller, & Barret, 2007).

El modelo estructural propuesto por Rauyrueen, Miller y Barret sobre la calidad de la relación como predictor de la lealtad del cliente se presenta en la Figura 13. Las hipótesis establecidas afirman que existe una relación positiva entre la calidad de la relación y la lealtad del cliente.

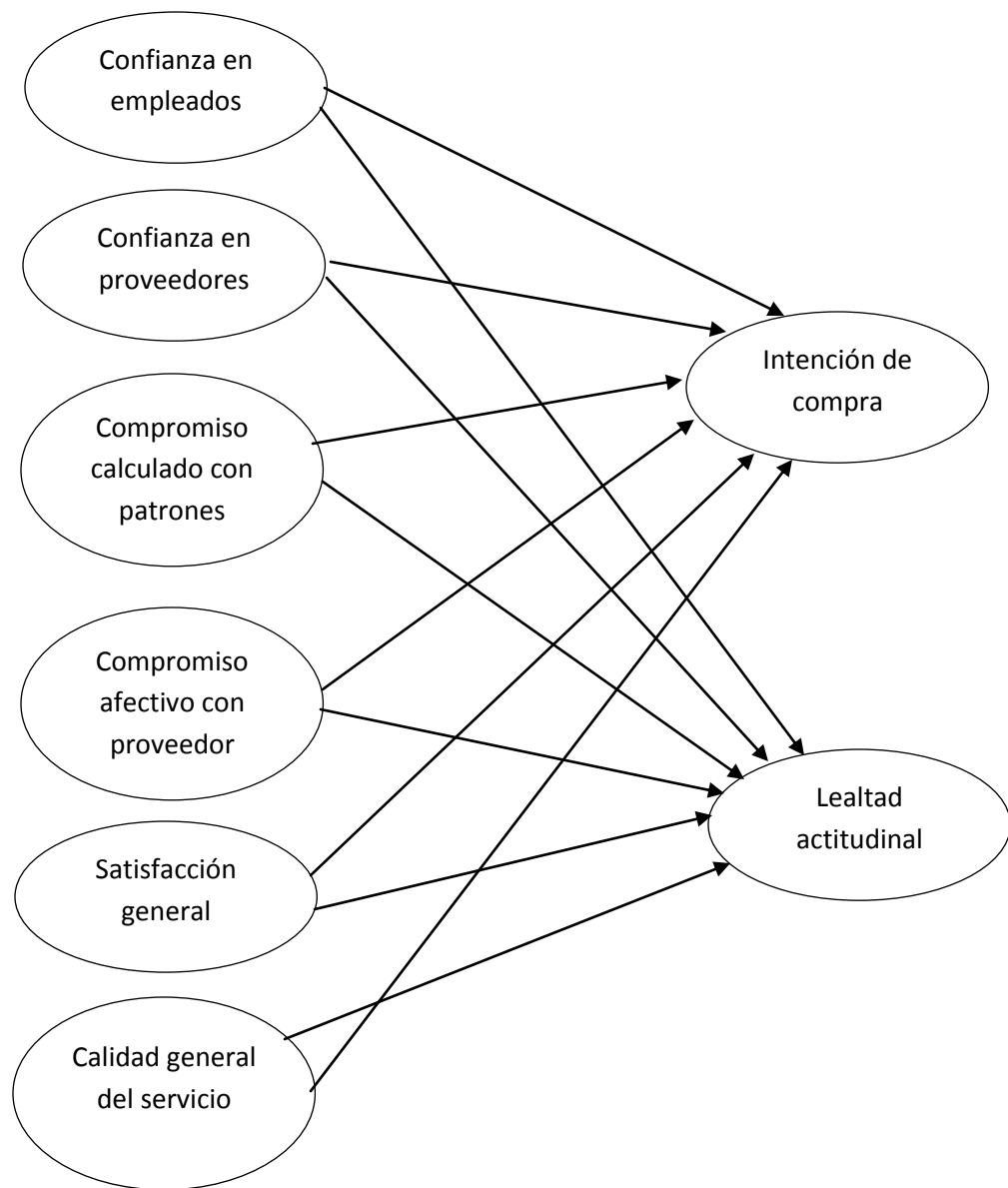


Figura 13. Modelo estructural de la calidad de la relación como predictor de la lealtad del cliente. (Rauyren, Miller, & Barret, 2007).

El modelo se puso a prueba con pequeñas y medianas empresas en Australia y los resultados que obtuvieron son que las intenciones de compra son influenciadas por dos factores importantes de la calidad de la relación: satisfacción general y calidad general del servicio. La lealtad actitudinal es

influenciada por tres factores de la calidad de la relación: confianza en el proveedor, compromiso afectivo con el proveedor y calidad general del servicio (Rauyren, Miller, & Barret, 2007).

Otro modelo empíricamente comprobado para evaluar la satisfacción de los clientes en una relación entre negocios es el desarrollado por Golicic, Broyles y Woodruff (Figura 14).

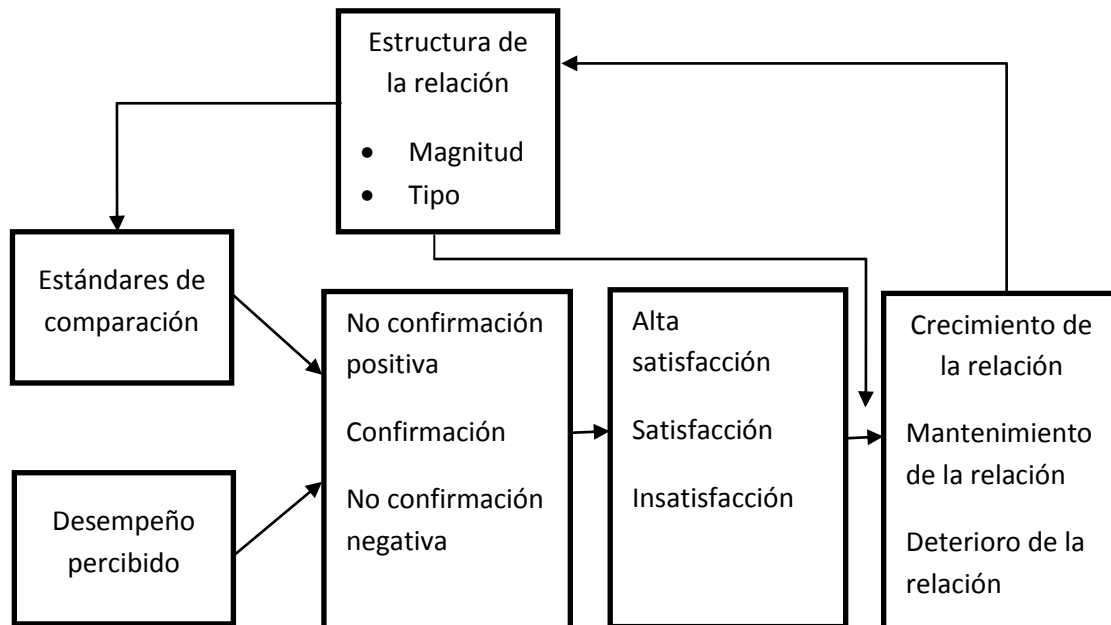


Figura 14. Modelo para evaluar la satisfacción de los clientes en una relación entre negocios (Golicic, Broyles, & Woodruff, 2003).

Este modelo señala los constructos generales involucrados en el proceso de satisfacción en una relación entre negocios que son: comparación, estándares, desempeño percibido, confirmación, satisfacción y mantenimiento de la relación. El objetivo es entender y explicar que elementos influyen en el

proceso de disconformidad dentro de una relación entre negocios, con el alcance de predecir qué relaciones crecerán, cuales se mantendrán y cuales fracasaran (Golicic, Broyles, & Woodruff, 2003).

c. Satisfacción del Usuario y Modelos de Evaluación

Spiros Gounaris (2005) desarrolla un método para medir la calidad del servicio entre negocios, este método es conocido como el modelo INDSERV. El modelo INDSERV establece que la calidad del servicio está compuesta por cuatro elementos.

El primer elemento es la calidad potencial, esta calidad representa un elemento importante de la calidad percibida, debido a que corresponde a los atributos que las organizaciones necesitan evaluar y considerar antes de solicitar el servicio. El segundo elemento es la calidad del proceso duro, esta calidad explica las preocupaciones del cliente respecto al proceso por el cual el servicio es entregado y evalúa la conveniencia del proceso para dar soluciones a tiempo y de acuerdo a las necesidades del cliente. El tercer elemento es la calidad del proceso suave, esta calidad interpreta la evaluación del cliente acerca de la interacción inicial con el personal que provee el servicio. Por último la calidad de salida, esta calidad explica las preocupaciones del cliente respecto al servicio recibido, al igual que el impacto que produce el servicio al cliente (Gounaris, 2005).

El siguiente diagrama (Figura 15) muestra el marco conceptual de la calidad del servicio al aplicar el modelo INDSERV.

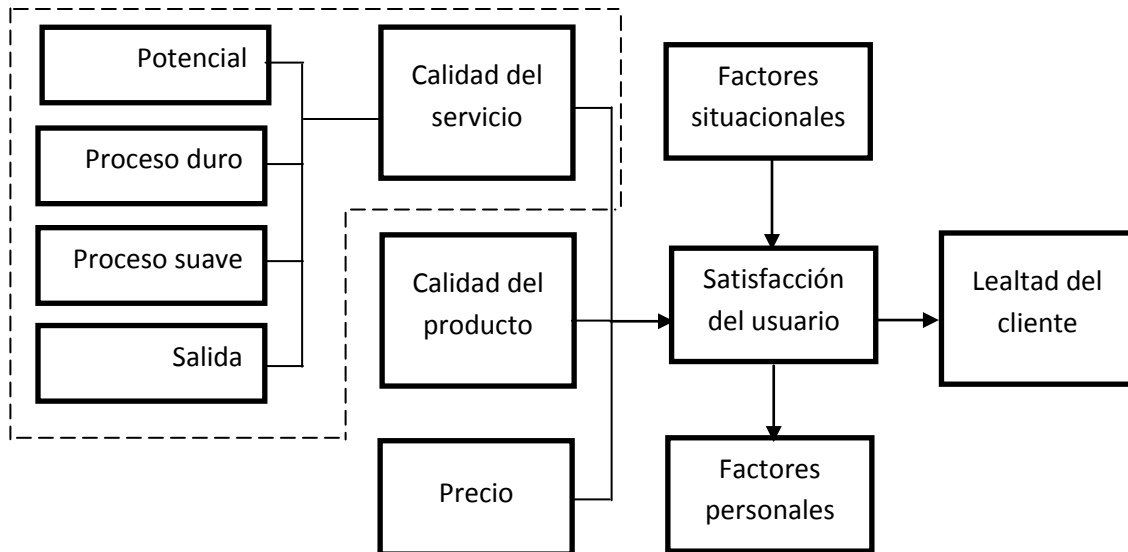


Figura 15. Marco conceptual de la calidad del servicio (Gounaris, 2005).

Como se mencionó anteriormente la calidad del servicio está compuesta por cuatro elementos, pero el modelo no termina ahí. Observamos que la calidad del servicio, calidad del producto y precio son elementos importantes que impactan en la satisfacción del cliente. El modelo también considera el impacto que tienen los factores personales y circunstanciales a la satisfacción del cliente. Por último, observamos como la satisfacción total obtenida del cliente se refleja a través de la lealtad del cliente.

Otra herramienta utilizada para medir la satisfacción es la que desarrollaron Martilla y James (1977) llamada análisis de importancia-desempeño (IPA por

sus siglas en inglés). En la siguiente imagen (Figura 16) se muestra el mapa de la herramienta IPA que más adelante se describirá.



Figura 16. Mapa del análisis importancia-desempeño (Martilla & James, 1977).

Encontramos que existen dos ejes, una con el nombre de importancia y el otro desempeño, también podemos observar que se encuentran divisiones en el mapa dependiendo del nivel al que se encuentran estos dos ejes (alto o bajo). Nos referiremos a cada división como cuadrante, en donde el cuadrante I es el que se ubica en la parte superior derecha siguiendo el conteo en contra de las manecillas del reloj.

El cuadrante I se encuentra en donde se presenta alta importancia y alto desempeño, a este cuadrante se le conoce como “Mantén el buen trabajo” ya que se le está prestando la atención adecuada y el trabajo realizado es el correcto. El cuadrante II se encuentra en donde la importancia es alta y el

desempeño es bajo, a este cuadrante se le conoce como “Concentrarse aquí” debido a que el trabajo realizado no es el correcto y se debe mejorar. En el cuadrante III se presenta baja importancia y bajo desempeño, a este cuadrante se le conoce como “Baja Prioridad” y por último el cuadrante IV en donde la importancia es baja y el desempeño alto, a este cuadrante se le conoce como “Posible exageración” haciendo referencia al sobre trabajo en una actividad que no tiene mucha importancia (Martilla & James, 1977).

Gregory J. Lee utiliza las dos herramientas descritas anteriormente para observar la calidad del servicio. Utiliza la información recolectada a través del modelo INDSERV y la representa en el IPA, de esta manera ubica los atributos en el mapa y analiza cuáles son los que necesitan mejorar (Lee, 2010).

En Indonesia la empresa PT Indokemika Jayatama dedicada a la distribución de productos químicos, realizó una investigación donde buscaban medir la calidad de sus servicios. Para realizar dicha medición utilizaron el modelo SERVQUAL, debido a que el enfoque del estudio es la relación entre negocios, adaptaron el SERVQUAL utilizando como método de medición alternativo al llamado INDSERV (Subianto & Hamsal, 2013).

El modelo SERVQUAL postula que hay una serie de dimensiones o criterios distintos que subyacen a los juicios de los consumidores sobre la calidad de un servicio. Estas dimensiones son:

- Elementos tangibles, que se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.
- Fiabilidad, es la habilidad de prestar el servicio de forma precisa.
- Capacidad de respuesta, es el deseo de la organización de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.
- Seguridad, es el conocimiento del servicio prestado y cortesía del empleado, junto a su habilidad para transmitir confianza al cliente
- Empatía, la organización se pone en el lugar del cliente prestando una atención individualizada a cada uno (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007).

Estas dimensiones no se pueden observar directamente, para evaluar las dimensiones se crean una serie de preguntas en donde las respuestas se expresan en una escala tipo Likert de siete puntos, que varía desde fuerte desacuerdo (un punto) hasta total o fuerte acuerdo (siete puntos). Son dos cuestionarios de 22 preguntas, en donde el primer cuestionario mide las expectativas de los clientes sobre el servicio de una organización y el segundo las percepciones de los clientes sobre los servicios (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007).

PT Indokemika Jayatama acompaña a este método de medición con el análisis de importancia y desempeño (IPA), el cual les ayudo a identificar qué aspectos sobre la calidad de su servicio necesitaban mejoras. La investigación muestra

que Indokemika debe enfocarse en ver cuáles son los intereses de sus clientes (Subianto & Hamsal, 2013).

Otra herramienta para evaluar la satisfacción de los usuarios es el American Customer Satisfaction Index (ACSI). El ACSI es el indicador nacional de las evaluaciones de los usuarios respecto a la calidad de los bienes y servicios disponibles en los Estados Unidos Americanos. Este índice tiene sus inicios en 1994 y es la única medida uniforme entre industria y gobierno que evalúa la satisfacción del usuario. El ACSI produce índices de satisfacción para siete sectores económicos, treinta y nueve industrias, doscientas compañías del sector privado, diversos servicios gubernamentales (Angelova & Zekiri, 2011).

El índice de satisfacción del usuario es el promedio de tres preguntas que miden la satisfacción general, satisfacción comparada con las expectativas y satisfacción comparada con la organización ideal. Estas preguntas son evaluadas en una escala del 1 al 10, las respuestas obtenidas son convertidas a una escala del 0 al 100 para la elaboración de informes (Angelova & Zekiri, 2011).

El modelo desarrollado por el ACSI es un modelo de causa y efecto, del lado izquierdo cuenta con variables que impactan en la satisfacción (Expectativas, calidad percibida y valor percibido del usuario), en el centro se encuentra la satisfacción (ACSI) y del lado derecho los efectos de la satisfacción (Quejas y

lealtad del usuario). Las variables que se presentan en el siguiente diagrama (Figura 17) son componentes multivariados medidos por determinadas preguntas. Estas preguntas dan valor a las evaluaciones de los usuarios respecto a los componentes de cada índice. La metodología del modelo y la encuesta cuantifica la intensidad del efecto que tienen las variables del lado izquierdo sobre el índice al que apuntan las flechas. También explica el impacto de la satisfacción en las quejas y la lealtad. Los directivos de la empresa al observar este modelo pueden conocer cuáles son los conductores de la satisfacción de sus clientes (Angelova & Zekiri, 2011).

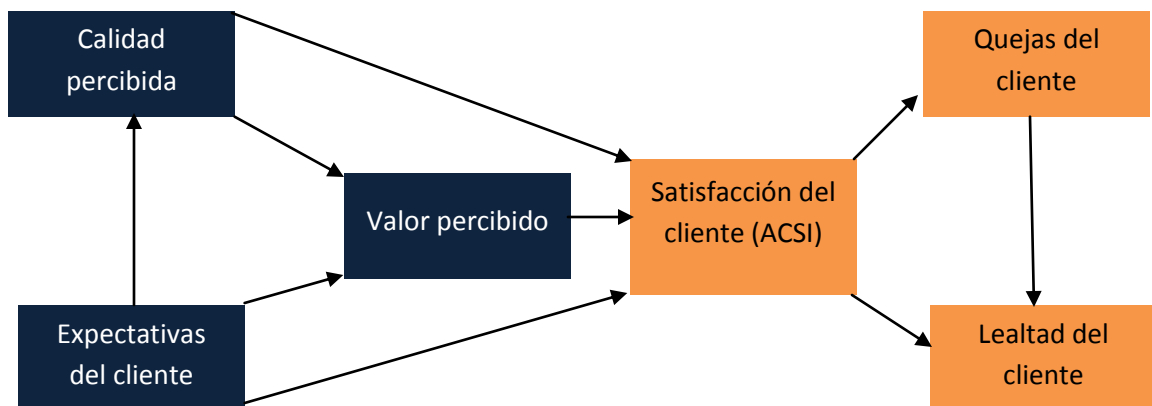


Figura 17. Modelo ACSI (The ACSI, 2016).

El Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU) es un indicador basado en un modelo de evaluación el cual permite conocer la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de los productos y servicios privados y gubernamentales, así como la confianza asociada a los mismos (Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario, 2016).

Los modelos desarrollados por el IMSU adaptan las variables genéricas del ACSI y agregan variables específicas del producto o servicio que se va a evaluar mediante estudios cualitativos. Estas variables permiten conocer qué parte del servicio o producto impacta más en la percepción de calidad del usuario (Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario, 2016).

El modelo presenta como entrada a los principales impulsores de la satisfacción que son: La calidad percibida, que es la calificación que dan los usuarios con base en su experiencia sobre los atributos del producto o las actividades del proceso de la prestación del servicio. Las expectativas del usuario, que es el nivel de calidad que se esperaba antes de la experiencia o conocimiento del producto o servicio. Y valor percibido, que es la comparación entre la calidad del producto o servicio y el precio que paga el cliente (Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario, 2016).

El IMSU es un indicador basado en un modelo de evaluación que permite conocer la percepción del usuario sobre la calidad de productos y servicios tanto privados como gubernamentales, así como la confianza asociada a los mismos. Los modelos que desarrolla el equipo de trabajo del IMSU, retoman y adaptan las variables genéricas del ACSI y agregan las variables específicas del servicio o producto a evaluar. Estas últimas variables permiten conocer qué parte de dicho servicio o producto impacta más en la percepción de calidad del

usuario. El desarrollo de las variables específicas y la adopción de las variables genéricas el equipo de trabajo IMSU lo realiza mediante estudios cualitativos (Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario, 2016).

En la Figura 18 se observa un modelo del ACSI para organizaciones no lucrativas y servicios gubernamentales. El modelo es una estructura de relaciones de causa y efecto donde los círculos son componentes formados por indicadores que se miden a través de varias preguntas y las flechas representan relaciones. Los impactos de dichas relaciones se evalúan cuantitativamente y se colocan en cada flecha.



Figura 18. Modelo de organizaciones no lucrativas y servicios gubernamentales del ACSI (Centro Nacional de Investigación en Calidad de la Facultad de Administración de la Universidad de Michigan, 2014).

El IMSU desarrolla una metodología para medir la satisfacción del usuario la cual comprende las siguientes etapas:

- Reconocimiento del estado del arte sobre indicadores nacionales que evalúan la satisfacción de los usuarios, mediante modelos de ecuaciones estructurales.
- Desarrollo de un estudio cualitativo.
- Diseño del modelo de evaluación para medir la satisfacción y plantear hipótesis sobre sus causas y efectos.
- Diseño del instrumento de medición.
- Aplicación de una prueba piloto.
- Diseño de la muestra nacional.
- Recolección de datos.
- Estimación del modelo de ecuaciones estructurales.
- Comparación entre estudio de caso (Lobato, Serrato, Rivera, Gómez, & Brun, 2016).

Capítulo 3. Desarrollo de la propuesta

a. Introducción.

A lo largo de este capítulo se describen las actividades que se realizaron para llegar a la propuesta de trabajo para la evaluación de la satisfacción de los negocios con los que Bats'il Maya tiene relación.

En un inicio se recopila información referente a la torrefactora Bats'il Maya, después se presenta la metodología que se utiliza durante esta investigación. Presentando el desarrollo y resultados obtenidos durante el diagnóstico inicial realizado en las instalaciones de Bats'il Maya.

Por último, se presenta el desarrollo de un modelo de evaluación con base en un estudio cualitativo que consiste en la creación de la guía para las entrevistas a profundidad, la selección de los negocios entrevistados y el análisis de las entrevistas.

b. Información preliminar sobre Bats'il Maya

Bats'il Maya pertenece a un grupo de empresas sociales y solidarias formadas por familias indígenas tseltales de Chiapas y colaboradores llamado Yomol A'tel, que significa en español "juntos trabajamos, juntos caminamos, juntos soñamos". Es una forma de entender el trabajo desde la cosmovisión comunitaria (Yomol A'tel, 2016).

El papel que desempeña Yomol A'tel es de una integradora que acompaña el desarrollo de cada una de las empresas sociales y solidarias, en la Figura 19 se pueden observar las otras empresas.

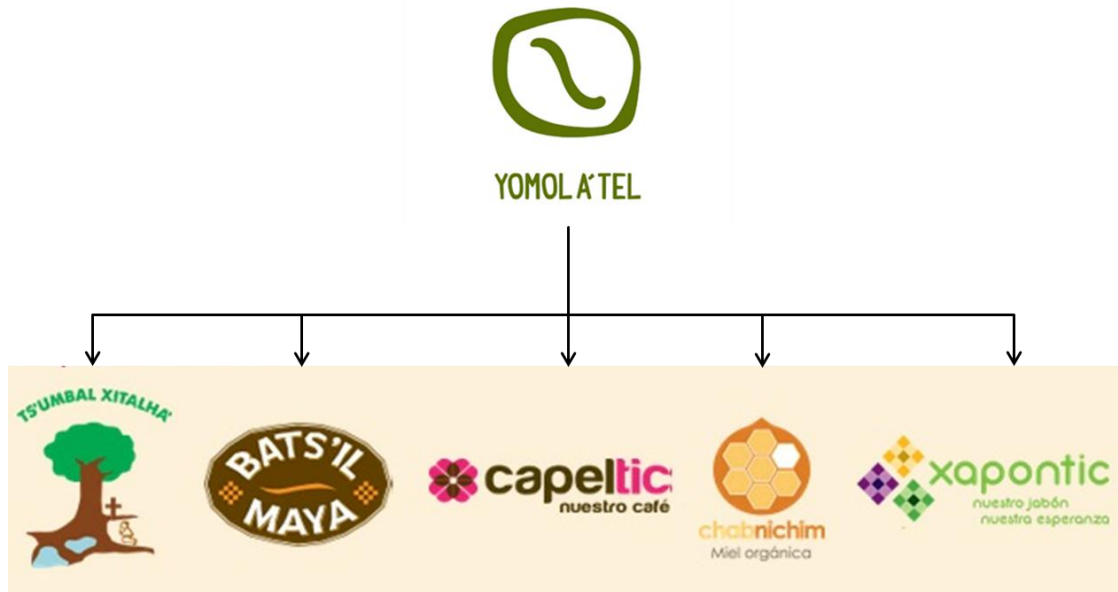


Figura 19. Empresas sociales y solidarias pertenecientes a Yomol A'tel
(Valdez, 2015).

Bats'il Maya forma parte de la cadena de valor de Yomol A'tel en donde su función es transformar la materia prima en producto terminado y comercializarlo a nivel nacional e internacional. La relación entre las empresas sociales y solidarias es la siguiente (Figura 20):

1. El productor de café entrega sus sacos a la cooperativa Ts'umbal Xitalha'.
2. La cooperativa acuerda precios por el grano con la torrefactora Bats'il Maya.

3. Bats'il Maya clasifica, tuesta, muele y empaca el café.
4. La barra de café Capeltic ofrece el café en taza directamente al consumidor (Capeltic, 2016).

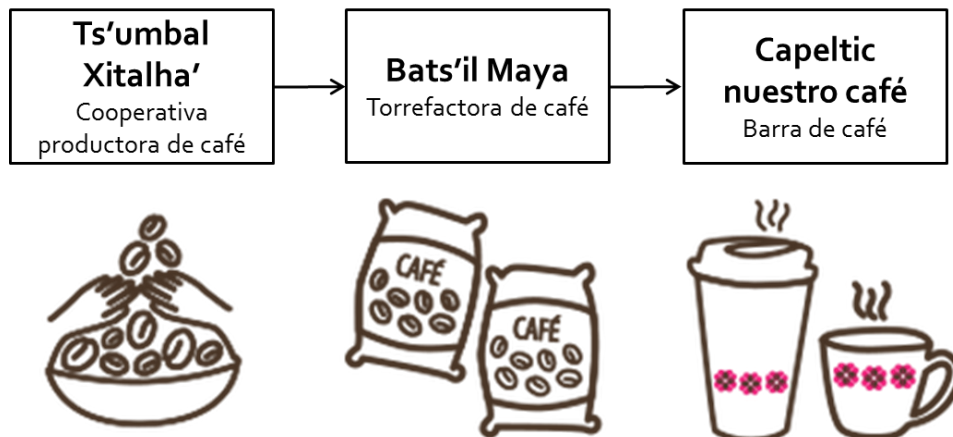


Figura 20. Integración de las empresas sociales y solidarias enfocadas al café en Yomol A'tel (Capeltic, 2016).

Cierta información referente a las actividades que realiza la torrefactora de café Bats'il Maya ya se comentaron en el capítulo anterior, lo que faltó mencionar fue el proceso de empaquetado del producto.

Bats'il Maya utiliza bolsas trilaminadas para el empaquetado del café, ya sea molido o en grano. Esta actividad es hecha manualmente acompañada de una báscula que permite verificar que el contenido dentro de la bolsa sea el correcto.

El producto puede ser empaquetado en tres presentaciones y con distintas capacidades de contenido dependiendo de las especificaciones de los negocios. Las presentaciones son las siguientes:

- Presentación artesanal (Figura 21): 1 kg, 1/2 kg, 1/4 kg y 1/8 kg.



Figura 21. Presentación artesanal del café Bats'il Maya (González, 2014).

- Presentación comercial (Figura 22): 1 kg, 1/2 kg y 1/4 kg



Figura 22. Presentación comercial del café Bats'il Maya (Yomol A'tel, 2016).

- Presentación a granel (Figura 23): 5 kg, 2 kg y 1 kg.



Figura 23. Presentación a granel del café Bats'il Maya. (CEDIAC, 2016)

“En todas las presentaciones se utiliza una bolsa trilaminada con válvula de frescura, lo que garantiza una duración del producto en envase hasta de 8 meses, sin que pierda sus características con que fue envasado” (Bats'il Maya, 2016).

c. Metodología.

Debido a que el IMSU no tiene una metodología específica para medir la satisfacción de los clientes en una relación entre negocios, se utilizó la siguiente metodología para el desarrollo de la investigación:

- Diseño del programa para realizar el diagnóstico.
- Aplicación del diagnóstico.
- Análisis de la información recolectada durante el diagnóstico.
- Diseño de un estudio cualitativo.
- Aplicación del estudio cualitativo.
- Análisis de la información recolectada durante el estudio cualitativo.
- Diseño del modelo de evaluación.
- Redacción de tesis.

d. Diagnóstico.

El diagnóstico consistió en visitar la torrefactora Bats'il Maya y realizar entrevistas a su personal. Para esto fue necesario realizar un viaje a Chilón, Chiapas a las instalaciones de Bats'il Maya. El objetivo fue recolectar la

información para elaborar el diagnóstico de la relación que tiene Bats'il Maya con los negocios que consumen café tostado a granel, conocer el funcionamiento de la torrefactora y aclarar dudas sobre la cooperativa.

El viaje se realizó en septiembre del 2014 y tuvo una duración de seis días (6 de septiembre al 11 de septiembre). Las distancias y el no poder viajar de noche por cuestiones de seguridad orilló a tardar dos días en llegar a Chilón y dos días en regresar a la Ciudad de México, por lo que el tiempo en Chilón fue reducido y fue necesario un trabajo duro para alcanzar los objetivos planteados.

La estancia se divide principalmente en dos días, el primero en donde se realiza la visita a la torrefactora Bats'il Maya y el segundo en donde se visita la comunidad Paraíso Chicotanil. En la Figura 24 se enlistan las actividades que se realizaron en esos dos días.

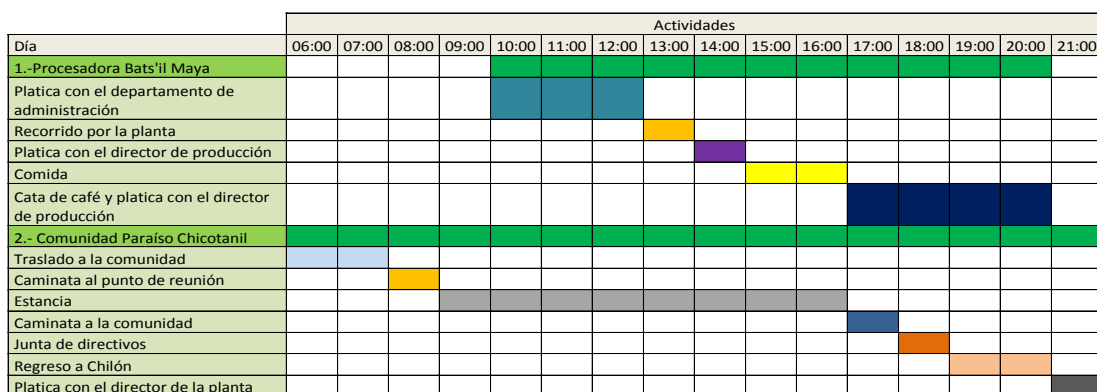


Figura 24. Actividades realizadas en Chilón.

En el primer día se realizó la visita a la torrefactora Bats'il Maya se platicó con diferentes miembros de la torrefactora, entre ellos se encuentran el director de Bats'il Maya, el gerente de planta, la gerente administrativa, el responsable de ventas y el catador. En estas pláticas se buscó encontrar respuestas a un cuestionario diagnóstico que se elaboró previo a la visita, más adelante se especificaran los temas y las preguntas que aborda el cuestionario.

En el segundo día se realizó una visita a la comunidad Paraíso Chicotánil (Figura 25), en donde la actividad principal era convivir con los habitantes de la comunidad y acompañarlos en la ceremonia de comunicación con la madre tierra, a la cual se le pidió que mejoraran las condiciones para tener una buena cosecha. Durante esta actividad se contó con la presencia de Oscar Rodríguez Rivera, SJ. El cual habló sobre las distintas comunidades, la labor de los jesuitas en esa zona, los elementos que están afectando las cosechas, entre otras cosas.



Figura 25. Visita a la comunidad Paraíso Chicotánil.

Los temas que se abordaron en el cuestionario que se elaboró como guía para realizar el diagnóstico de la torrefactora Bats'il Maya son los siguientes:

- Infraestructura.
- Capacidad de producción.
- Proceso de tostado, molienda y empaquetado.
- Pruebas de sabor.
- Gama de productos y sus precios.
- Proceso de atención a quejas y devoluciones.
- Información existente de los clientes.
- Métodos y tiempos de entrega.

A continuación, se presenta el listado de preguntas que se utilizaron como guía durante el diagnóstico:

1. ¿Cuáles son las características del molino que utilizan en su proceso de producción (Capacidad, tipo, etc.)?
2. ¿Cuáles son las características de la tostadora que utilizan en su proceso de producción (Capacidad, tipo, etc.)?
3. ¿Cuentan con otras máquinas para la producción del café?
4. ¿Cuánta gente trabaja en Bats'il Maya y como se encuentra distribuida?
5. ¿Cuál es su producción (diaria, semanal o mensual)?
6. ¿Cuáles son los diferentes tuestes que manejan?
7. ¿Cuáles son las características/especificaciones con las que determinan el tipo de tueste?

8. ¿Cuál es el método con el que verifican que el producto cumple con las especificaciones planteadas?
9. ¿Cuáles son los diferentes grados de molienda que manejan?
10. ¿Cuáles son las características/especificaciones con las que determinan el grado de molienda?
11. ¿Cuál es el método con el que verifican que el producto cumple con las especificaciones planteadas?
12. ¿Qué materiales se utilizan para el empaçado del café?
13. ¿Qué método se utiliza para el empaçado del café?
14. ¿Se cuenta con una etiqueta en el empaque donde se especifique las características del producto y su preparación?
15. ¿Se ha comprobado el comportamiento del empaque en el almacén del cliente?
16. ¿Se realizan pruebas de su producto en distintas cafeteras (filtro, expreso, francesa, italiana)?
17. ¿Estas pruebas se han realizado en las instalaciones del cliente?
18. ¿Se realiza alguna prueba en la que se indiquen ciertos parámetros que afectan el sabor de la taza de café?
19. Describir los procesos que se realizan desde el contacto con el cliente hasta el uso del café por el cliente.
20. ¿Qué proceso se realiza al momento de presentarse una queja por parte del cliente?

21. ¿Qué proceso se realiza al momento de presentarse una devolución por parte del cliente?
22. ¿Qué información se tiene de los clientes en la base de datos?
23. ¿Cuentan con una clasificación de sus clientes?
24. ¿Conocen a que se dedica el cliente?
25. ¿Cuáles son los medios con los que se comunican con sus clientes?
26. ¿Se cuenta con un historial de los pedidos realizados por cliente y las especificaciones de dicho pedido?
27. ¿Qué uso le da al café el cliente?
28. ¿Qué máquina utiliza para preparar el café?
29. ¿Se destina un apartado para las quejas en la base de datos donde se especifique la cantidad de quejas y las razones por cliente?
30. ¿Se destina un apartado para las devoluciones en la base de datos donde se especifique la cantidad de devoluciones y las razones por cliente?
31. ¿Se destina un apartado para las recomendaciones en la base de datos?
32. ¿Se cuentan identificadas las diferentes gamas de productos que se producen?
33. ¿Qué porcentaje de la producción mensual se destina a cada tipo de cliente?
34. ¿Cuál es el precio de cada tipo de producto?
35. ¿Cuál es el tiempo promedio de entrega de los pedidos nacionales e internacionales?
36. Existe una sanción en la entrega extemporánea de pedidos.

37. ¿Qué método de transporte se utiliza para enviar los pedidos?

38. ¿Cuáles son los distintos puntos de venta del producto a granel?

Las conversaciones establecidas con el personal de Bats'il Maya fueron grabadas para no perder información al tratar de escribir sus comentarios mientras platicábamos. Estas grabaciones fueron escuchadas y transcritas para identificar las respuestas a las preguntas hechas durante el diagnóstico, a continuación, se muestran la información que se recolectó durante la visita a la torrefactora Bats'il Maya.

El personal de Bats'il Maya describe el proceso por el que pasa el café desde su llegada a la torrefactora hasta el empaquetado, el proceso es el siguiente (Figura 26):

- Almacén: El café pergamino se almacena en sacos de 60 kilogramos en una bodega, tratando de evitar la humedad y la contaminación de olor.
- Separación: El café es sometido a vibración y en conjunto con la gravedad los granos son separados según su calidad.
- Tostado: Los granos de café pasan a los tostadores, dependiendo del tiempo se pueden obtener 5 tipos de tostado: Claro, medio, vienes, oscuro e italiano. Para la clasificación del café se realiza una inspección visual.
- Enfriamiento: el café tostado permanece en reposo mientras se enfría.
- Molido: el café frío pasa a los molinos que tienen una capacidad de 3kg por minuto y cuenta con 9 niveles de molido dependiendo de las necesidades del cliente.

- Empaquetado: El café, ya sea molido o en grano, se envasa en bolsas laminadas con válvula de frescura que permite conservar la inocuidad del producto y sus características (sabor y aroma). Existen tres tipos de presentaciones: artesanal, comercial y granel.

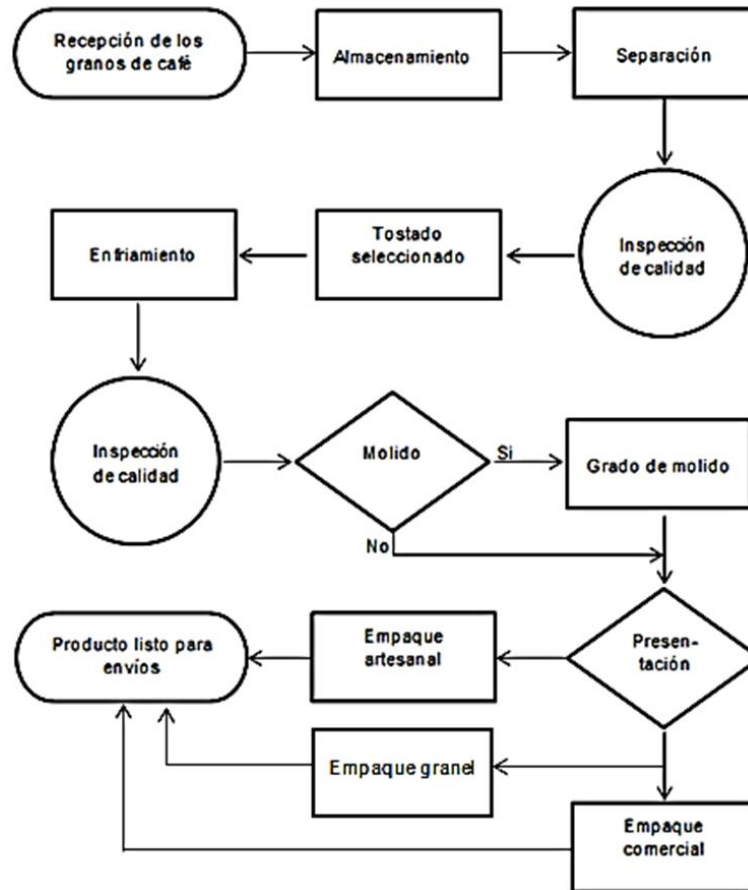


Figura 26. Proceso de Bats'il Maya para la elaboración del producto terminado (Fuente: elaboración propia).

Cada actividad del proceso se desarrolla en una sección de la torrefactora Bats'il Maya, en la Figura 27 se observa el plano de las instalaciones y la distribución de los espacios.

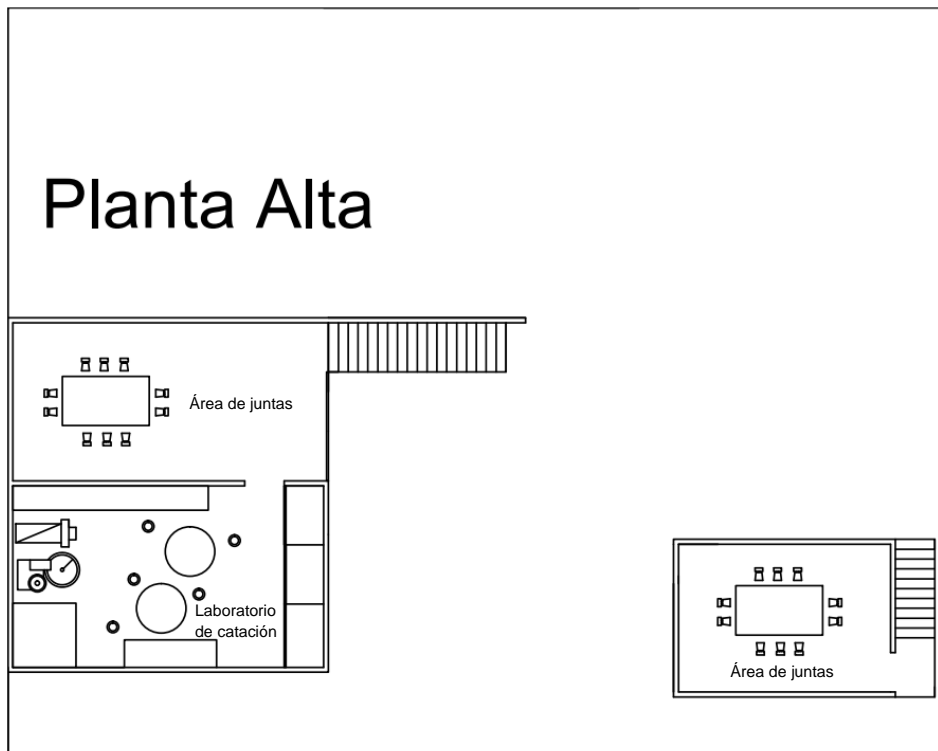
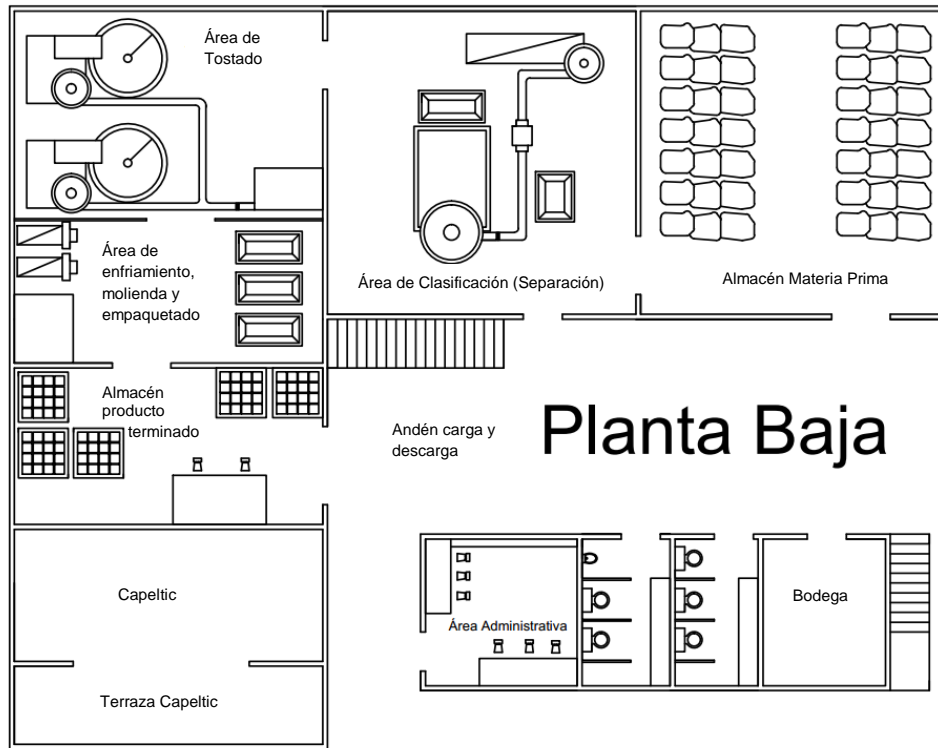


Figura 27. Plano de la distribución de espacios en la torrefactora Bats'il Maya

(Castro, Vedrenne, Diaz, & Bush, 2014).

El personal de Bats'il Maya menciona durante el diagnostico los siguientes puntos:

- Bats'il Maya cuenta con la escuela de café, en esta escuela se capacita a los miembros de la comunidad en aspectos relacionados a la elaboración del producto terminado con el objetivo de que sean independientes y que el personal de Bats'il Maya sirva solamente como apoyo.
- Bats'il Maya trata de mantener un precio justo por el café que los productores de la cooperativa entregan. A partir del 2013 se inició a pagar a los productores por la calidad del café que entregaban. La cantidad que se le paga a un productor de café que entrega producto de primera calidad (gourmet) es mayor a la que se entrega a un productor con café que entrega producto de segunda y tercera calidad (desmanche).
- El precio que paga Bats'il Maya no se ve influenciado por el precio que tiene el producto en la Bolsa de Valores. Bats'il Maya busca beneficiar a los productores de café que pertenecen a la cooperativa, ya que el coyotaje es muy volátil y abusivo.
- Es importante recalcar que al inicio Bats'il Maya pagaba a todos los productores de café por igual, es decir el productor entregaba el café en pergamino y se le pagaba por el volumen entregado.
- El encargado de ventas (Martin) es responsable del contacto con el cliente desde que se realizan los pedidos.
- Cuando un cliente nuevo solicita información son muy específicos en la mezcla que quieren, por lo que es necesario comunicarlos con el catador

(Don José) para que les elabore una mezcla con base a sus especificaciones. El catador elabora las mezclas y les asigna un número, él es el único que lleva el registro de dichas mezclas.

- Existe un formato para realizar pedidos, pero hay negocios que no lo utilizan debido a que ellos tienen un formato interno de compras. En el formato deben venir los datos de facturación, si estos no se encuentran es necesario comunicarse de nuevo con el negocio. Existen negocios que manejan distintas direcciones de facturación por lo que siempre se debe confirmar la información.
- El pedido llega vía electrónica y se notifica al comprador de la recepción de la solicitud de pedido, después se captura el pedido en un programa que contiene toda la información de los clientes.
- Se cuenta con nota de pedido, formato de envío y formato de facturación. Esta información pasea por la planta junto con las especificaciones del pedido que son puestas a mano.
- Bats'il Maya tiene ciento ochenta clientes registrados en su base de datos, de esos clientes entre noventa y cien se encuentran activos (compran mensualmente).
- El café de Bats'il Maya se distribuye desde los Capeltics (Distrito Federal, Puebla y Guadalajara) y Chilón, Chiapas. Este producto no se vende en centros comerciales o supermercados. Lo que se busca no es solo vender café, sino vender el proyecto.

- La paquetería que utiliza Bats'il Maya para distribuir su producto es FedEx. El día jueves se envía los pedidos porque ese día es cuando pasa el transporte de la paquetería. Este transporte lleva la mercancía a Ocosingo donde se coloca en camiones de pasajeros para ser transportada a Tuxtla Gutiérrez. Durante este trayecto podríamos considerar al producto como “perdido” ya que no se tiene información sobre el producto. Cuando el producto llega a Tuxtla Gutiérrez es cuando se tiene información sobre él envió.
- Bats'il Maya maneja un tiempo de entrega de pedidos de aproximadamente diez días hábiles, este tiempo puede variar ya que depende de la paquetería y el día en el que el cliente realiza su pedido.
- Algunos clientes no anticipan sus compras y solicitan el producto de un día para otro, Bats'il Maya no es capaz de cumplir con la solicitud por los tiempos que la paquetería establece. Esta situación genera descontento en los clientes.
- Han existido errores por parte de la paquetería, las situaciones que se han presentado son la entrega incompleta de pedidos, pedidos que ha llegado abiertos y pedidos que no llegan a su destino.
- Bats'il Maya cuenta con dos clientes que anticipan sus pedidos. El primero es Capeltic, con el que se tienen envíos programados. El segundo es Zensho, que manda un camión de UPS a recoger su mercancía a la torrefactora Bats'il Maya.

- No se han presentado muchas devoluciones de pedidos, lo que se presenta son varias quejas. Las quejas que son realizadas vía correo electrónico y por llamada telefónica. Para atender y dar seguimiento a las quejas se cuenta con un libro en donde se debe apuntar la queja. El problema radica en que la información del libro no se utiliza por lo que la queja establecida pasa desapercibida.
- En el mercado del café, generalmente por cada 150 toneladas de café pergamino, se obtienen 95 toneladas de producto terminado. El productor recibe por un kilo de café pergamino alrededor de 30 pesos, lo equivalente al costo de una taza de café en una cafetería. Un kilo de producto terminado se vende aproximadamente en 180 pesos y rinde para 100 tazas. Si se transforma un kilo de producto terminado a tazas de café, el ingreso sería cerca de 3000 pesos.
- Bats'il Maya cuenta con dieciocho personas trabajando dentro de las instalaciones: siete personas en planta, cuatro auxiliares de producción, dos personas en los tostadores, dos personas en beneficio seco, dos personas en intendencia y un coordinador de la producción.
- El grado de molido se realiza con base al gusto del cliente o de acuerdo al uso que le darán los negocios.
- El café es empacado en bolsas trilaminadas proporcionadas por Lamitec, y el método de empacado es manual, se utiliza una báscula para verificar que el contenido dentro de la bolsa sea el correcto.

- La base de datos de los clientes es un archivo de Excel en donde se tiene información del cliente referente a pedidos, dirección, nombre, correo electrónico, teléfono, RFC.
- No se cuenta con una clasificación de los clientes, no se sabe el uso que le da el cliente al café ni que máquina utiliza para prepararlo.
- Bats'il Maya clasifica en tres grupos el producto terminado que solicitan los negocios: americano, gourmet y premium. Cerca del 70% de la producción anual corresponde a café americano, 25% es café gourmet y 5% es café premium.
- Bats'il Maya produce mensualmente entre 7 y 8 toneladas de producto terminado, esta producción se divide de la siguiente manera: 80% se destina a Zensho, entre el 7-8% se destina a las barras de café Capeltic y el 12-13% se destina a la venta en general.
- La producción de Bats'il Maya en el año 2013 fue de 23 toneladas, se estima que la producción anual en el 2014 será de 96 toneladas. Esto significa que la producción se va a cuadruplicar, en lo que va del año se han generado problemas operativos por el incremento de la demanda.
- Bats'il Maya comercializa su producto terminado de la siguiente manera: 70% café en grano y 30% café molido.

Al terminar la transcripción de las conversaciones se detectaron puntos clave dentro de la torrefactora Bats'il Maya, a continuación se mencionan los puntos clave:

- La escuela de café que busca involucrar en toda la cadena de valor a la comunidad productora de café perteneciente a la cooperativa.
- Usualmente existen alrededor de 11 intermediarios (coyotes) entre el cafetal y la venta en taza.
- La falta de estandarización en los formatos de pedido provoca trabajo extra.
- Si los negocios realizan pedidos mayores a 20 kilogramos al mes se les crea la mezcla que soliciten. El número de mezclas no es fijo y va incrementando.
- Envíos de pedidos a través de paquetería.
- Cuando los negocios realizan su pago Bats'il Maya no puede relacionar dicho pago con el negocio. Lo que se hace es hacer un análisis comparativo entre los montos depositados y las notas de venta para quitar al negocio de la lista de deudores y poder seguir vendiéndoles.
- Gran parte de los negocios no anticipan sus pedidos.
- No existe un sistema de retroalimentación, se desconoce la satisfacción del cliente.

Después del análisis de las entrevistas y de procesar toda la información recolectada se identifican cuatro áreas de oportunidad, las áreas son: administración, logística, producción y sitio web. En cada área existen actividades en las que se puede mejorar, en la Tabla 2 se muestra la lista de actividades por área es la siguiente.

Administración	Logística	Producción	Sitio web
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formatos de pedidos. ▪ Notas de venta. ▪ Facturas. ▪ Libro de quejas. ▪ Base de datos de los clientes. ▪ Evaluación de la satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempos de entrega. ▪ Pedidos incompletos. ▪ Pedidos incorrectos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de mezclas. ▪ Hojas de proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especificaciones de los productos. ▪ Actualización de información.

Tabla 2. Áreas y actividades a mejorar identificadas en el diagnóstico (Fuente: elaboración propia).

Las actividades fueron clasificadas con base en los siguientes criterios:

- Ignoradas: Aquí entran las actividades en donde se desconoce de la problemática o se tiene conocimiento de la problemática, pero no existe un plan de acción correctiva.
- Consideradas: Aquí entran las actividades en donde se conoce la problemática y se está llevando una acción correctiva.
- Atendidas: Aquí entran las actividades en donde la problemática ya ha sido resuelta y existen planes de mejorarla continuamente.

Las actividades clasificadas como ignoradas son:

- Libro de quejas: Se cuenta con un libro para anotar las quejas establecidas por los negocios, pero no se registran o no se les da seguimiento.

- La evaluación de los clientes: No existe un proceso para la evaluación de la satisfacción de los clientes, no hay retroalimentación por parte de los negocios sobre el servicio que están recibiendo.
- Tiempos de entrega: Los negocios deben esperar aproximadamente quince días para recibir el pedido, no se cuenta con la opción de envíos exprés.
- Pedidos incompletos e incorrectos: La logística en Chilón es complicada lo que genera problemas en los traslados y entregas de los pedidos.
- Hojas de procesos: Cuando se genera un pedido, la información que se recibe planta corresponde a la factura y la nota de venta. No existe un formato en el cual se especifiquen los diferentes procesos a los cuales se someterá el café para cumplir con las especificaciones solicitadas.

Después tenemos a las actividades clasificadas como consideradas que son:

- Notas de venta y facturas: Los formatos no son utilizados por los negocios lo cual promueve la duplicidad de información o la información incorrecta.
- Base de datos de los clientes: La base de datos de clientes con la que se trabaja es inconsistente, no se tiene toda la información requerida, carece de organización y no está actualizada.
- Formato de pedidos: El formato de pedidos en la página web es ambiguo y carece de precisión.
- Cantidad de mezclas: Se manejan cerca de 25 mezclas distintas en la página web debido a que se ofrecen mezclas al gusto. Esta información genera confusión a nuevos consumidores y genera descontrol en planta.

Por ultimo las actividades clasificadas como atendidas que son:

- Especificación de productos: La información referente a las presentaciones que se manejan, la cantidad de producto en los empaques y los tipos de tuestes que manejan han sido especificadas en la página web.

e. Desarrollo del estudio cualitativo.

Una vez terminado el diagnostico se inició con el proceso para realizar el estudio cualitativo, la primera actividad consistió en elaborar una guía para las entrevistas a profundidad. Esta guía se elaboró con base en la información que se obtuvo con el diagnóstico, el estado del arte sobre el tema y está conformada por un listado de 43 preguntas que a continuación se muestra:

1. ¿Qué conoce del proyecto cafetalero de Bats'il Maya y de la cooperativa Yomol A'tel?
 - i. ¿Cómo conoció el proyecto de Bats'il Maya?
 - ii. ¿Alguna vez ha visitado la planta cafetalera en Chilón, CHIS? Si así fue, ¿Qué opinión tiene de la planta? Si no la ha visitado, ¿le gustaría visitarla?
 - iii. ¿Cuál es su opinión respecto al proyecto de economía social y solidaria que se está llevando a cabo a través de Yomol A'tel?
 - iv. ¿Qué tanto influye en su decisión de compra del café Bats'il Maya que sea producido por un proyecto social?
2. ¿En este año, con qué frecuencia ha solicitado pedidos de café Bats'il Maya?

- i. ¿Cuántos kilogramos usualmente solicita por pedido?
3. ¿Además del café Bats'il Maya consume otro tipo de café? Si así es, ¿Qué otra marca de café consume?
 - i. ¿Del total de café que consume, que proporción le corresponde al café Bats'il Maya?
4. ¿Cuáles son las características del café que son más importantes para su selección?
5. ¿Qué características del café Bats'il Maya hacen que lo prefiera sobre otras marcas de café?
6. ¿Sabe que el café Bats'il Maya es orgánico?
 - i. ¿Lo comercializan como café orgánico?
7. ¿Cuáles son los diferentes tipos de café que ofrece Bats'il Maya?
8. ¿Cuál es el tipo de café Bats'il Maya que es de su preferencia?
9. ¿Compra el café en grano o molido?, si compra de los dos tipos,
 - i. ¿En qué proporción cada uno?
10. ¿Le informan de manera oportuna el precio actual de los diferentes tipos de café Bats'il Maya?
 - i. ¿Cómo le informan al respecto?
11. ¿Qué le parece el precio del tipo de café Bats'il Maya que usted consume?
12. ¿Qué pasos sigue para realizar sus pedidos de café Bats'il Maya?
13. ¿Cuánto tiempo pasa entre que solicita su pedido y recibe la confirmación de su pedido?
14. ¿Usted es informado sobre el tiempo de entrega del producto solicitado?

15. Generalmente, ¿Cuánto tiempo pasa entre que solicita su pedido y le llega su producto?
16. ¿Usted se entera cuando su producto inicia el tránsito hacia usted?
17. ¿Se le notifica sobre algún código de rastreo de su pedido en tránsito?
18. ¿Qué tanto se cumple el tiempo de entrega promedio?
19. ¿Qué opina del tiempo que tarda su pedido en llegarle?
20. ¿Ha tenido algún inconveniente en la recepción de su pedido, como puede ser: Tiempo de entrega, producto maltratado, producto diferente al solicitado, pedido incompleto u otra?
21. ¿Le gustaría recibir el producto antes (reduciendo el tiempo de entrega) aunque sea necesario pagar extra por el flete?
22. ¿Cuándo usted realiza su pedido solicita factura?
 - i. ¿Cuánto tiempo tarda o en qué momento recibe la factura?
 - ii. ¿La recibe con la información correcta o ha tenido que solicitar cambios?
23. ¿Qué equipo utiliza para preparar el café Bats'il Maya? Si se cuenta con diferentes equipos.
 - i. Encuentra alguna diferencia cualitativa al preparar el café en diferentes equipos.
 - ii. ¿En qué equipo le gusta más y por qué?
24. ¿Cree que el tipo de café que Bats'il Maya le envía es el adecuado para preparar la bebida en su equipo?
25. ¿La empresa le ha sugerido como preparar el café de Bats'il Maya?

- i. Lineamientos de la Bolsa
 - ii. ¿Ha encontrado alguna diferencia notable entre la forma de prepararlo sugerida por Bats'il Maya a la forma en que usted la prepara?
26. ¿Cómo almacena usted el café Bats'il Maya?
27. ¿Considera que la forma de empaque del café Bats'il Maya le permite almacenarlo fácilmente?
28. ¿Considera que el empaque conserva adecuadamente las propiedades del café durante su transporte y almacenamiento?
29. En promedio, ¿Cuánto tiempo almacena usted el café Bats'il Maya?
30. ¿Qué tanto el café Bats'il Maya conserva sus propiedades durante el tiempo promedio que usted lo almacena?
31. ¿Cuántas tazas en promedio usted obtiene de 1 kilogramo de café?
32. En términos generales ¿Cree que el producto Bats'il Maya requiera de mayores cantidades de café para llegar a la intensidad deseada?
(Explicación de las cucharadas)
33. ¿Qué le gusta del producto?
34. ¿Qué no le gusta del producto?
35. ¿En qué tipo de preparación cree que el café Bats'il Maya sabe mejor?
(americano, expreso, capuchino)
36. ¿Qué aspectos, cambiaría del producto?
37. ¿Alguna vez ha encontrado defectos en el café Bats'il Maya, pero no lo ha rechazado?, en caso afirmativo. ¿Cuáles han sido los tipos de defectos?

38. ¿Alguna vez ha rechazado el café Bats'il Maya? En caso afirmativo.
- i. ¿Cuáles han sido las causas?
 - ii. ¿Ha sido fácil realizar el procedimiento correspondiente con la empresa?
 - iii. ¿Bats'il Maya ha respondido de manera oportuna y adecuada a su rechazo?
39. ¿Alguna vez ha puesto una queja por algún incumplimiento?
- i. ¿Bats'il Maya le dio una respuesta adecuada a su queja?
 - ii. ¿Bats'il Maya ha respondido de manera oportuna y adecuada a sus quejas?
40. En términos generales ¿Qué opina del servicio que le brinda el personal de Bats'il Maya?
41. ¿Qué cree que se pueda mejorar del servicio de Bats'il Maya?
42. ¿Qué tan probable es que usted siga consumiendo el café Bats'il Maya?
43. ¿Recomienda el café Bats'il Maya?
- i. ¿Por qué?

Al terminar de elaborar la guía, se seleccionaron las empresas que serían entrevistadas. Para esto, el personal de la torrefactora Bats'il Maya proporcionó un listado con la información de los negocios que han realizado pedidos en el periodo de enero a septiembre del 2014. En la Tabla 3 se encuentra la información Bats'il Maya nos hizo llegar.

No.	Giro del negocio	Estado	Kg	Pedido
1	Universidad 1	Jalisco	1470	8
2	Personal y comercializadora 1	Distrito Federal	1416	9
3	Heladería	Jalisco	540	6
4	Restaurante	Jalisco	300	4
5	Universidad 2	Distrito Federal	290	4
6	Empresa 1	Michoacán	285	1
7	Hotel	Guanajuato	249	7
8	Personal y comercializadora 2	Chiapas	191	2
9	Empresa 2	Coahuila	187	1
10	Personal y comercializadora 3	Jalisco	167	2
11	Empresa 3	Chiapas	166	5
12	Social 1	Puebla	100	1
13	Personal y comercializadora 4	México	96	4
14	Personal y comercializadora 5	Michoacán	82	4
15	Personal y comercializadora 6	Michoacán	81	3
16	Personal y comercializadora 7	Distrito Federal	60	3
17	Escuela 1	Distrito Federal	54	2
18	Empresa 4	Jalisco	46	4
19	Escuela 2	Distrito Federal	45	2
20	Empresa 5	Coahuila	42	2
21	Taller 1	Distrito Federal	42	2
22	Empresa 6	Distrito Federal	40	2
23	Estudio 1	Distrito Federal	40	2
24	Personal y comercializadora 8	Distrito Federal	33	3
25	Inmobiliaria 1	Distrito Federal	33	3
26	Social 2	Puebla	32	1
27	Personal y comercializadora 9	Distrito Federal	32	1
28	Inmobiliaria 2	Distrito Federal	31	1
29	Empresa 7	Michoacán	25	1
30	Cafetería 1	Puebla	22	1
31	Social 3	Distrito Federal	21	1
32	Cultural 1	Distrito Federal	17	1

33	Personal 1	Nuevo León	16	1
34	Personal 2	Jalisco	16	1
35	Cultural 2	Distrito Federal	13	2
36	Consultores 1	Guanajuato	11	2
37	Personal 3	Jalisco	11	1
38	Financiero 1	Distrito Federal	11	1

Tabla 3: Directorio de negocios activos.

Se observa que en el periodo descrito la cantidad de negocios activos es de 38 y no de 90 o 100 como se informó durante el diagnóstico. También algunos datos importantes dentro de la tabla son: la cantidad de kilogramos que ha solicitado cada cliente, el número de pedidos que ha realizado y en que parte del país se localiza.

Después de revisar la tabla se decide que ocho negocios serán entrevistados. Para que los negocios fueran candidatos a la entrevista debían de cumplir con los siguientes criterios que se establecieron:

- Tener por lo menos un año comprando el café de Bats'il Maya.
- Haber realizado pedidos durante el año 2014.
- Ubicación del consumidor.

El listado se redujo ya que no todos los negocios cumplían con los requisitos. Otro punto que acortó la lista de negocios candidatos a la entrevista fue la información de contacto, al momento de querer comunicarnos con el negocio para informar sobre la investigación que se estaba realizando nos encontramos con que algunos datos no estaban actualizados (correo electrónico, teléfono o

nombre del contacto). Por lo tanto, el comunicarse con los negocios para acordar una fecha de entrevista se complicó.

Frente a la dificultad descrita se buscaron otras opciones para poder hablar con el personal de ciertos negocios, en algunos casos se buscó información en la web y en otros se visitó el negocio. Al final, los negocios seleccionados para realizar las entrevistas a profundidad fueron los siguientes:

Escuela 1:

- Es una institución que fomenta la cultura y educación localizada en la Ciudad de México, Distrito Federal.
- El café que compra esta institución es molido y su consumo va dirigido a personal de la institución.
- En el periodo se han realizado dos pedidos equivalentes a 54 kilogramos en total.

Escuela 2:

- Es una institución educativa localizada en la Ciudad de México, Distrito Federal.
- El café que compra esta institución es molido y su consumo va dirigido a personal de la institución.
- En el periodo se han realizado dos pedidos equivalentes a 45 kilogramos en total.

Hotel:

- El hotel se localiza en la ciudad de Guanajuato, Guanajuato.
- El café que compra el hotel es molido y en grano, se utiliza para la venta en taza en el restaurante del hotel.
- Se encuentra en la posición número siete con la compra de 249 kilogramos en siete pedidos.

Personal y comercializadora 2:

- El señor se localiza en San Cristóbal de las Casas, Chiapas.
- El café que compra el señor es para consumo personal y para comercialización con 300 familias japonesas que viven en México.
- Se encuentra en la posición número ocho con la compra de 191 kilogramos en dos pedidos.

Restaurante:

- Es un restaurante localizado en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.
- El café que compra el restaurante es molido y en granos, se utiliza para la venta en taza en sus dos establecimientos.

Se encuentra en la posición número cuatro con la compra de 300 kilogramos en cuatro pedidos.

Social 1:

- Es una institución de carácter social localizada en Tehuacán, Puebla.
- El café que compra esta institución es molido y es consumido regularmente por el personal. También es utilizado para su comercialización en la tienda ubicada dentro de las instalaciones.
- En el periodo se ha realizado un pedido de 100 kilogramos.

Universidad 1:

- Es una institución educativa localizada en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.
- El café que compra esta institución es molido y en grano, donde el consumo va dirigido para el personal de oficinas.
- La Universidad 1 encabeza el listado de consumidores en el periodo de enero a septiembre del 2014 con 1470 kilogramos comprados en ocho pedidos.

Universidad 2

- Es una institución educativa localizada en la Ciudad de México, Distrito Federal.
- El café que compra esta institución es molido y el consumo va dirigido para el personal de las oficinas.
- La Universidad 2 se encuentra en la quinta posición en el listado con 290 kilogramos comprados en 4 pedidos.

Los negocios que se seleccionaron para las entrevistas a profundidad son de distintas partes del país, utilizan el producto de Bats'il Maya de distinta madera y el enfoque de los negocios es distinto en algunos casos. Esto enriquece al estudio ya que se logran tener distintos puntos de vista que permiten tener mayor conocimiento sobre lo que está sucediendo entre Bats'il Maya y los negocios con los que tiene relaciones.

Después de identificar a los negocios que se iban a entrevistar se propone una fecha para realizar la entrevista, en algunos casos las entrevistas se hicieron vía telefónica y en otros cara a cara en las instalaciones del negocio. Cada entrevista duro aproximadamente una hora donde el objetivo era obtener la mayor cantidad de información posible, las conversaciones establecidas durante las entrevistas fueron grabadas con el consentimiento previo de los entrevistados.

Para el análisis de las entrevistas las grabaciones de las conversaciones fueron transcritas y se utilizó una herramienta especializada en el análisis cualitativo de datos (MAXQDA). Una de las principales funciones del software es la codificación de texto, que consiste en asignar códigos determinados a segmentos de texto. Usualmente se emplea una palabra como unidad mínima de codificación y se puede utilizar cualquier cantidad de códigos para el análisis de un texto.

Existen distintas formas de codificar, para este análisis se utilizó una codificación que consisten en seleccionar un pasaje del texto y añadir un código existente, los códigos establecidos están relacionados con los temas generales que se abordaron en la guía de la entrevista a profundidad. Se opta por esta opción mantener orden y uniformidad en el análisis de las ocho entrevistas.

A continuación, se presenta los códigos principales que se crearon para el análisis de las entrevistas:

- Recomendación y lealtad
- Quejas
- Valor del producto
- Forma de preparación
- Producto Café Bats'il Maya y Competencia
- Llegada y almacenamiento del producto
- Solicitud, confirmación y pago del pedido
- Base de datos de clientes
- Venta

En el anexo 2 se puede observar el código completo que se creó para codificar las entrevistas y realizar el análisis cualitativo. Cabe mencionar que cada código principal tiene sub-códigos, en la Tabla 4 se presentan los sub-códigos

junto con la frecuencia en que son mencionados durante las ocho entrevistas a profundidad.

Código principal	Sub-códigos	Frecuencia	Total
Recomendación y lealtad	Lealtad	13	21
	Recomendar	8	
Quejas	Precio	2	11
	Producto abierto	2	
	Producto incompleto	2	
	Retraso en tiempo de entrega	5	
Valor del producto	Calidad vs Precio	3	13
	Precio vs Calidad	10	
Forma de preparación	Ajuste del producto de acuerdo a la cafetera utilizada	12	73
	Bebidas preparadas con el café	23	
	Compra de cafeteras especiales	26	
	Instrucciones de Bats'il Maya	4	
	Rendimiento	7	
	Visita de Don José para enseñar cómo se debe preparar el café	1	
Producto Café Bats'il Maya y competencia	Aroma	10	132
	Diseño e imagen de empaque	4	
	Forma del empaque	9	
	Grano	14	
	Orgánico	22	
	Sabor	23	
	Textura y consistencia	9	
	Tipo de mezcla	16	
	Tipo de molido	21	
	Tipo de tostado	1	
	Ventana de Frescura	3	

Llegada y almacenamiento del producto	Ante emergencia de falta de producto obtención en Capeltic	4	80
	Condiciones de llegada del producto	1	
	Conservación de propiedades durante el almacenamiento	23	
	Cotejar el pedido vs lo recibido	3	
	Facilidad de almacenamiento	7	
	Tiempo de llegada del producto	42	
Solicitud, confirmación y pago del pedido	Amabilidad en el servicio completo	17	112
	Confirmación pedido, envió de factura, envió de la guía	32	
	Establecimiento del pedido	22	
	Facilidad de pago	6	
	Información Precio	10	
	Información diferentes presentaciones	1	
	Información sobre el proyecto social	0	
	Información tiempo de entrega	21	
Tiempo de pago	3		
Base de datos de clientes	Clasificación de tipo de clientes	0	50
	Historial de compra por cliente	20	
	Información para contactar al personal clave	17	
	Información para envió del producto	0	
	Información para facturación	6	

	Inventario de tipo de cafetera de los clientes	1	
	Personal clave de contacto	6	
	Tipo de usos del café	0	
Venta	Ofrecimiento del producto de café	16	34
	Presentación del proyecto social a nivel dirección	12	
	Relación entre directivos	6	

Tabla 4. Sub-códigos y frecuencia (Fuente: elaboración propia).

En la Tabla 4 se observan los temas que los negocios mencionaron durante las entrevistas a profundidad, hay que señalar que es un conteo de aspectos tanto positivos como negativos relacionados con el tema descrito por los sub-códigos. La información permite identificar que temas tienen mayor importancia o mayor peso para los negocios.

En el código recomendación y lealtad el sub-código que más se menciona es el de recomendación. En el código quejas el sub-código que más se menciona es el retraso en tiempos de entrega. El código valor del producto hace referencia a la opinión que tienen los negocios respecto al precio del producto considerando la calidad del producto que se recibe y sobre la calidad del producto considerando el precio que está pagando, el sub-código que más se menciona es precio vs calidad.

Después en el código forma de preparación se mencionan temas como los tipos de cafeteras, bebidas que se preparan con el producto, rendimiento e instrucciones para preparar la bebida, el sub-código más mencionado fue la compra de cafeteras especiales. En el código producto café Bats'il Maya y competencia se mencionaron características del producto como aroma, sabor, textura, mezcla, molido y tostado también se mencionaron aspectos del empaque diseño, imagen y forma. El sub-código más mencionado fue el sabor del producto.

En el código llegada y almacenamiento del producto los negocios mencionaron la facilidad y la conservación de las propiedades y que frente a emergencias se compra café a Capeltic. El sub-código más mencionado es el tiempo que tarda en llegar el café Bats'il Maya. En el código solicitud, confirmación y pago del pedido se identifican temas como tiempos de entrega, precio y presentaciones. Los sub-códigos más mencionados son confirmación del pedido, envió de factura y envió de la guía.

Por último, en el código base de datos de cliente los sub-códigos más mencionados son historial de compra y la información para contactar, y en el código venta el sub-código más mencionado es el ofrecimiento del producto de café.

En la Figura 28 se muestra un comparativo entre las frecuencias totales de los códigos principales.

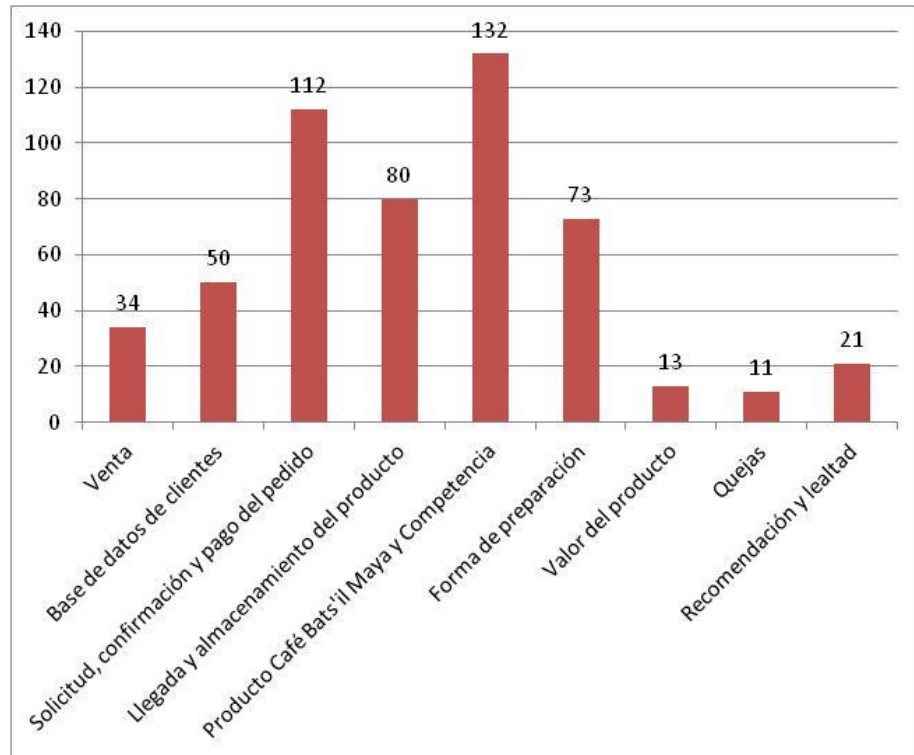


Figura 28: Gráfico comparativo de frecuencias de los códigos principales

(Fuente: elaboración propia).

Con la información de la Figura 28 clasificamos los códigos principales en tres grupos:

- Los códigos que casi no se mencionan.
 - Quejas.
 - Valor del producto.
- Los códigos que se mencionan poco:
 - Recomendación y lealtad.

- Ventas.
- Base de datos de clientes.
- Los códigos que se mencionan mucho:
 - Forma de preparación.
 - Llegada y almacenamiento del producto.
 - Solicitud, confirmación y pago de pedido.
 - Producto Café Bats'il Maya y Competencia.

En este caso podríamos decir que los temas con mayor importancia para los negocios con base en las entrevistas a profundidad son solicitud, confirmación y pago de pedido y producto café Bat'sil Maya y competencia que están por encima de las cien menciones.

En el siguiente capítulo se hablará sobre lo que expresan los negocios respecto al servicio que Bats'il Maya está proporcionando ya que solo se ha mencionado el número de repeticiones de cada tema.

Capítulo 4. Resultados.

a. Introducción.

En este último capítulo se presentan los resultados finales del estudio cualitativo y el modelo que se diseñó de la evaluación de la satisfacción de los clientes de Bats'il Maya. Otro aspecto que se presenta en este capítulo es la descripción de las variables latentes involucradas en el modelo, junto con los aspectos positivos y negativos que fueron mencionados por los negocios entrevistados durante el estudio cualitativo.

Finalmente se menciona la razón por la que la investigación concluyó con la evaluación cualitativa del modelo y no incluyó una evaluación cuantitativa.

b. Modelo de evaluación de la satisfacción de los clientes de Bats'il Maya.

Con la información obtenida en el análisis cualitativo se creó un modelo de evaluación de la satisfacción de los clientes de Bats'il Maya (Figura 29). Para el modelo se considera la mayoría de los aspectos que los clientes mencionaron durante las entrevistas a profundidad. Aparte, se identifican similitudes entre el modelo desarrollado y lo que Bagdoniene y Zilione (2009), Rauyruen, Miller y Barret (2007) y Gounaris (2005) proponen para que una relación entre negocios sea exitosa; como lo es la lealtad, calidad del producto/servicio, satisfacción y precio.

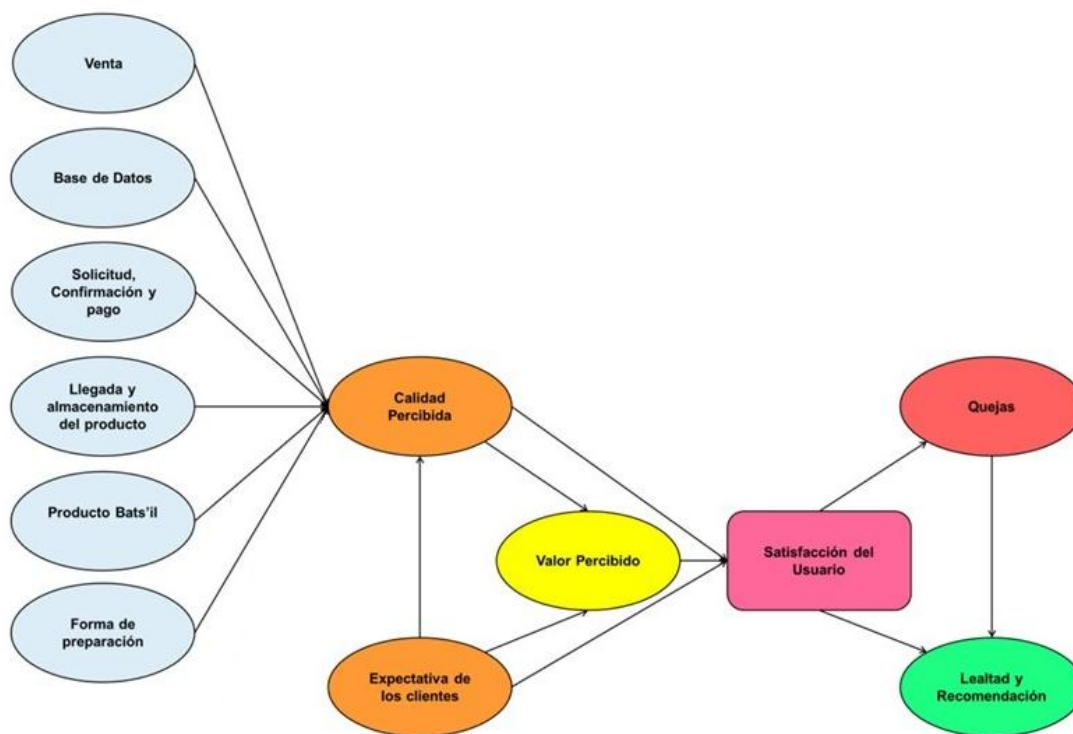


Figura 29: Modelo de evaluación de la satisfacción de los clientes de Bats'il Maya.

En la Tabla 5 se definen las variables latentes que forman parte del modelo de satisfacción desarrollado.

Variable Latente	Descripción
Venta	Relación que existe entre los directivos de Bats'il Maya y los directivos de las empresas que consumen su producto. También a la presentación del proyecto social que hay detrás de Bat'sil Maya a los directivos de las empresas. Temas como el comercio justo, equidad, sustentabilidad y el producto orgánico.
Base de datos de clientes	Información que se posee Bats'il Maya sobre el cliente. Desde número telefónico para contacto hasta el uso que se le da al producto.
Solicitud, confirmación y pago del pedido	Información que se conocen las empresas sobre el proyecto social, presentaciones del producto, precios, tiempo de entrega y tiempo de pago. También a la amabilidad en el servicio desde la solicitud

	hasta la entrega, sobre si se les confirma la recepción del pedido y se les proporciona información para dar seguimiento al pedido.
Llegada y almacenamiento de producto	Tiempo de llegada del pedido, a las condiciones en las que llego el pedido y si el pedido está completo. También sobre las propiedades del producto al almacenarlo y si es sencillo almacenarlo.
Producto Bats'il Maya	Esta variable contempla la forma, diseño e imagen del empaque, también la ventana de frescura. Otras cosas que considera es el sabor, aroma, tipo de tostado, tipo de mezcla y tipo de molido del café. No hay que olvidar el origen orgánico del producto.
Forma de preparación	Instrucciones que Bats'il Maya da para la preparación del café, a la adquisición de cafeteras especiales, al rendimiento del producto y si el producto que se vende es el adecuado para la cafetera del cliente.
Valor del producto	Percepción del cliente entre la calidad del producto que recibe y el precio que paga por el producto.

Tabla 5. Variables latentes y su descripción (Fuente: elaboración propia).

c. Evaluación del modelo de evaluación de la satisfacción de los clientes de Bats'il Maya.

Con la información que se recolectó, se evaluó a las variables latentes del modelo en forma positiva y negativa.

En la variable de venta los entrevistados expresaron que la presentación del proyecto social y del producto a nivel de directivos es lo que origina la relación entre los negocios, pero consideran importante que esta información también sea presentada a otros niveles de la organización para tener mayor conocimiento sobre el proyecto social.

En la variable base de datos la información que se tiene para enviar los pedidos es la correcta, pero es necesario realizar ajustes en la información de contacto con el negocio ya que no se encuentra actualizada y se dificulta la comunicación con el personal clave. En la variable solicitud, confirmación y pago, los entrevistados consideran que el procedimiento es adecuado, pero se debe prestar atención al método de cobro y a los tiempos que se establecen para realizar el pago.

En la variable llegada y almacenamiento del producto lo entrevistados resaltan la capacidad del producto de conservar sus propiedades por un largo periodo de tiempo, pero presentan molestias en relación al tiempo que tarda el producto en llegar y también a que Bats'il Maya no es capaz de atender un pedido de emergencia. Esto genera que los negocios se pongan en contacto con el Capeltic de su ciudad para adquirir el producto o en el peor de los casos que compren café a la competencia.

Respecto a producto Bats'il Maya y competencia los entrevistados expresan gusto por el aroma de la bebida de café y mencionan que la certificación del producto como orgánico lo posiciona sobre la competencia., también expresan que el sabor de la bebida debe de mejorar y también la presentación del empaque.

Los entrevistados expresan sobre la variable forma de preparación, que el producto tiene un buen rendimiento y que en algunos casos el tipo de café no corresponde a la máquina utilizada para la preparación de la bebida y el

procedimiento no es el correcto por lo que solicitan que Bats'il Maya proporcione instrucciones para la preparación adecuada de la bebida.

Referente al valor del producto los entrevistados comentan que consideran que el café que compran es un producto de excelente calidad pero que los precios del producto no son proporcionales respecto a la cantidad de café entre las distintas presentaciones que ofrecen. Y por último se presentan quejas respecto a la existencia de problemas como entrega de pedidos incompletos, abiertos o extraviados.

En la Figura 30 y 31 se pueden observar los modelos con las evaluaciones de las variables latentes de forma positiva y negativa correspondientemente.

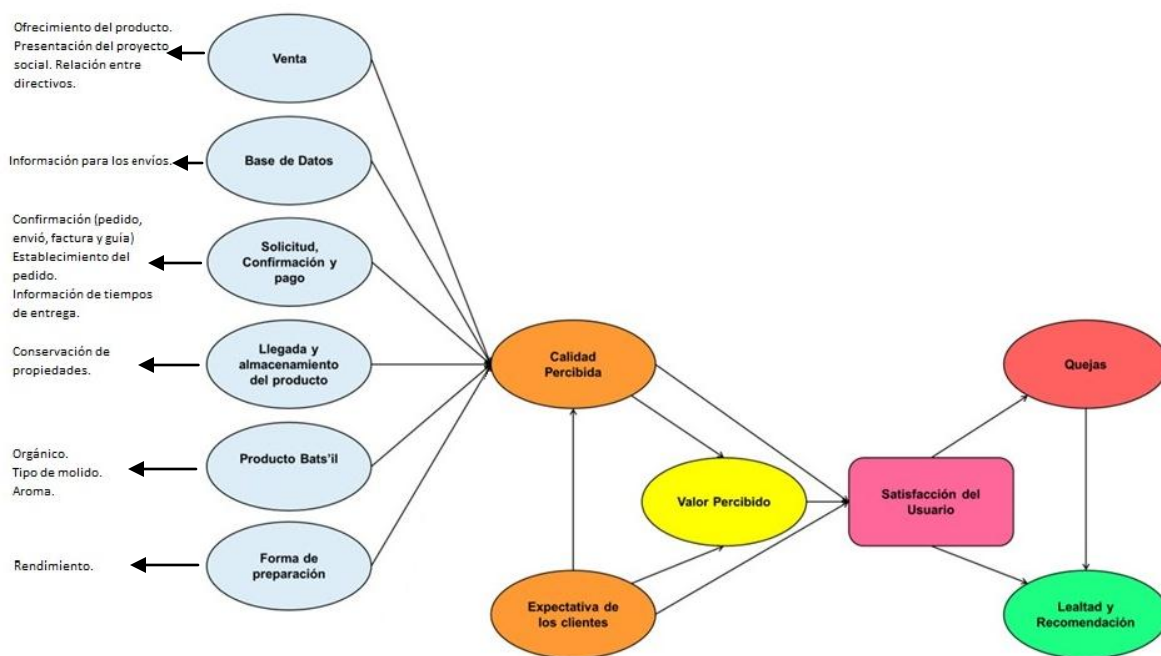


Figura 30 : Modelo evaluación positiva. (Fuente: elaboración propia).

Durante el estudio empírico, se identificó que los puntos de evaluación positiva inician en la Venta, donde las relaciones personales a nivel de dirección general han sido claves para el convencimiento a los posibles clientes sobre el proyecto social de producción de café y el valor agregado a la calidad del producto, como lo señalan Johnston y Clark (2008). En este mismo sentido los procesos operativos actuales que cuidan las relaciones con los clientes durante la Solicitud, Confirmación y Pago, han fortalecido su lealtad, así como su satisfacción, como lo señalan Rauyren, Miller y Barret (2007).

Por último, las fortalezas de la calidad se encuentran principalmente en el producto: orgánico con buen sabor y aroma, estas dos últimas propiedades se conservan por 6 meses gracias a la válvula de frescura del empaque. Esto junto al alto rendimiento del café contribuyen a la lealtad de los clientes.

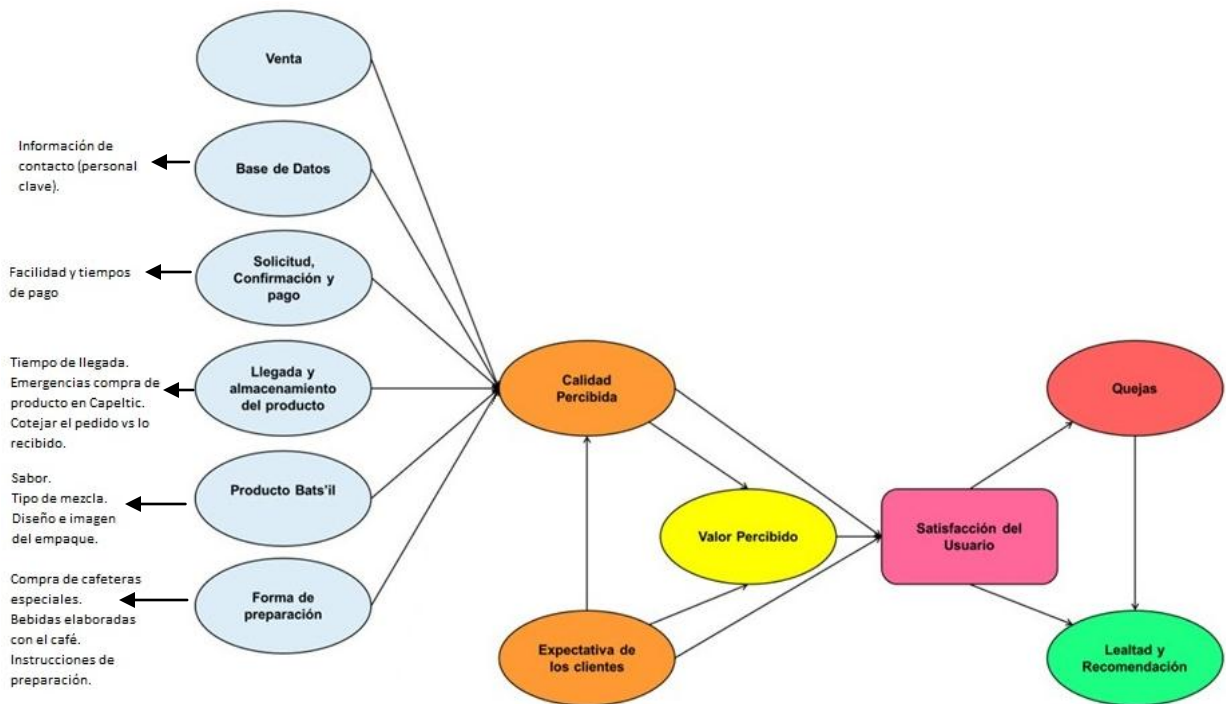


Figura 31 : Modelo evaluación negativa. (Fuente: elaboración propia).

En el proceso de venta, se observa que no se informa sobre el proyecto social al personal de departamentos operativos, sobre trascendencia social de la adquisición del café de Bats'ii Maya.

El procedimiento interno de enlace entre pedido y pago no es adecuado, lo que exige comunicaciones extras con integrantes de los departamentos de compras de las empresas clientes. Por otro lado, la base de datos de los clientes no está actualizada.

Debido a que las mezclas se han establecido sólo por los clientes, no se asegura que tengan buen desempeño con el tipo de cafetera del cliente y además dificulta

la producción y entrega a tiempo del producto. Por otro lado, no se cuenta con un instructivo de preparación de la bebida de acuerdo a la mezcla y la cafetera. Por ello, algunos clientes han optado por comprar un tipo de cafeteras costosas.

Respecto al sistema de distribución actual, no se permite dar el servicio de entrega de emergencia, que es necesario en algunos casos para los clientes.

Esta investigación se realizó con base en técnicas cualitativas y no cuantitativas, debido al pequeño número de negocios activos. En un inicio se nos informó que la cantidad de negocios activos rondaba alrededor de los 90 y 100, pero al momento de recibir la base de datos con la información correspondiente a estos negocios nos encontramos con que en realidad son 38. Para poder continuar con una evaluación cuantitativa se requiere un mayor número de negocios activos para que los resultados estadísticos sean confiables, La evaluación cuantitativa del modelo requiere de al menos 200 negocios activos; no obstante, con base en la evaluación realizada si fue posible realizar el diagnóstico, obtener conclusiones y recomendaciones.

Capítulo 5: Propuestas de mejora

Aunque el estudio no pudo ser llevado hasta la evaluación cuantitativa de la satisfacción de los negocios con los que Bats'il Maya tiene relación. Los resultados que se obtienen por medio del análisis cualitativo dan un preámbulo sobre la percepción y experiencia que los negocios tienen; también nos permitió identificar áreas de oportunidad que a continuación se describirán.

Se detecta que Bats'il Maya no tiene una relación con una persona/cliente sino con todo un conjunto de individuos que pertenecen a un negocio. El producto que vende pasa por el encargado de compras, el encargado de almacén, la persona encargada de preparar la bebida de café y la persona que ingiere la bebida. Bats'il Maya debe tener esto muy presente, ya que debe satisfacer las necesidades de todos estos individuos para poder mantener una buena relación con los negocios.

El que Bats'il Maya no tenga una base de datos actualizada de sus clientes impide tener un contacto continuo en donde se dé seguimiento a las relaciones que se van estableciendo. Todos los entrevistados se expresaron muy bien del servicio que reciben por parte del responsable de ventas, que se encarga de la recepción de los pedidos, cobros, facturas, contacto con el cliente, entre otras cosas. Las responsabilidades que maneja esta persona son demasiadas lo que provoca que detalles se descuiden. Se debe involucrar a un mayor número de personal para poder dar seguimiento a estas actividades y evitar quedar mal con los negocios.

Los tiempos de entrega son muy largos y no se pueden atender emergencias de los negocios, los clientes en ciertas ocasiones acuden a los Capeltics para surtirse de café mientras su pedido es entregado. Capeltic empieza a funcionar como un centro de distribución en la ciudad de Guadalajara, Bats'il Maya debe prestar atención a esta actividad y considerar si es conveniente utilizar los Capeltics como centros de distribución, crear un centro de distribución o si se deben implementar diferentes tipos de envíos (Regular, Rápido o Exprés).

Bats'il Maya debe proporcionar información a los negocios sobre la paquetería que se utiliza para el envío de pedidos y los días en que los pedidos son recolectados en la torrefactora, esto con el objetivo de que los negocios programen sus compras para que el tiempo de entrega no se extienda. Se propone la elaboración y envío de panfletos informativos junto a cada pedido y que la información aparezca en su sitio web.

No existe una retroalimentación correcta por parte de los negocios, si se llegan a presentar inconformidades no se les dan seguimiento. Es importante que Bats'il Maya preste atención a lo que los negocios solicitan y busque soluciones a los problemas existentes, ya que la lealtad es una característica muy importante y la están perdiendo en algunos de sus clientes y se está dando entrada a la competencia.

Se recomienda a Bats'il Maya crear un espacio dentro de su página web en donde se reciban quejas y sugerencias. Bats'il Maya debe agradecer, notificar, analizar y responder a los comentarios recibidos si es que quiere mantener los vínculos que ha establecido. En la Figura 31 se observa la propuesta del formato destinado a las quejas y sugerencias.

BATS'IL MAYA

FORMATO GENERAL DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

QUEJA SUGERENCIA

Nombre:	
Número Telefónico:	
Correo Electrónico:	
Fecha:	
Descripción de los Hechos:	
Folio:	
Áreas Involucradas:	
Responsable de Seguimiento:	
Firma del Responsable:	
Propuesta de Mejora (Si aplica):	

Figura 32. Formato general de recepción de quejas y sugerencias (Castro, Vedrenne, Diaz, & Bush, 2014).

En la parte inferior de la figura se encuentra la información que Bats'il Maya debe llenar para asegurar que se le dará seguimiento al comentario registrado y evitar que pasen desapercibidos por no llevar un registro.

El producto que envía Bats'il Maya a los negocios por lo general va en la presentación a granel en donde no hay explicación sobre cómo preparar la bebida ni del proyecto social. Para evitar que la bebida se prepare de manera incorrecta se propone la elaboración y distribución de instructivos de preparación de bebida según la máquina que utiliza cada negocio, también se podrían dar catas o pequeñas capacitaciones a ciertos empleados de los negocios con los que tiene relaciones para mantener un contacto más estrecho y crear relaciones duraderas.

En sus inicios Bats'il Maya en su búsqueda de atraer y mantener clientes complacía a los negocios con mezclas personalizadas, esta actividad era buena, pero con el desarrollo y el crecimiento de la demanda se está generando descontrol en la torrefactora. El número de mezclas especiales es de 25 y únicamente el catador las conoce, ante este inconveniente se propuso recortar el número de mezclas con base en las similitudes que se encontraran dentro de las mezclas.

Conclusiones y perspectivas de investigación a futuro

Con base en el modelo de evaluación desarrollado para conocer la relación entre Bats'il Maya y sus empresas clientes que no se dedican a la venta exclusiva de café se identificaron los siguientes aspectos relevantes.

El número excesivo de mezclas elaboradas sólo desde la perspectiva de los clientes, cuya experiencia es sobre hotelería, restaurantes, instituciones educativas, entre otras, pero que no en la elaboración de bebidas de café; llevaba a los clientes a la compra de cafeteras costosas y de insatisfacción respecto a la mezcla de café obtenidas, y a Bats'il Maya le repercutía en dificultades de producción y de entrega tardía de productos.

Bats'il Maya confirmó que la recomendación anterior era acertada y que estaban trabajando en el tema, los cambios que se realizaron consistieron en la desaparición de las mezclas especiales y manejar solo dos, americana y gourmet. Junto con este cambio se rediseño el empaque y se cambió el nombre de Bats'il Maya a Capeltic, ya que la barra de café es más conocida e identificada entre los consumidores que la torrefactora. En la Figura 33 se muestran los cambios mencionados en el empaque.



Figura 33. Empaque después del rediseño.

En cada empaque se encuentran recomendaciones para la preparación de la bebida de café (Relación gramos de café por mililitros de agua), información sobre las características que se esperan de la bebida con cada mezcla (aroma, sabor, acidez y cuerpo) e información sobre el proyecto social con datos para realizar contacto. En la Figura 34 se presenta el resto del empaque de la mezcla americana y en la Figura 35 el resto del empaque de la mezcla gourmet.



Figura 34. Nuevo empaque mezcla americana.



Figura 35. Nuevo empaque mezcla gourmet.

Se espera que con el diseño de las nuevas mezclas y el rediseño del empaque se asegure un incremento en la satisfacción del sabor, aroma y rendimiento. Sin olvidar que las mezclas están elaboradas con café 100% orgánico.

Respecto a la recomendación de utilizar a Capeltic como centro de distribución, crear un centro de distribución o implementar un servicio exprés para satisfacer la necesidad de cubrir pedidos de emergencia; fue retomada la recomendación por Bats'il Maya, y actualmente se está realizando un estudio para la localización del mismo. Con esto la distribución se verá beneficiada junto con la actualización de la base de datos.

No hay que olvidar que las relaciones personales a nivel de dirección general es un impulsor para que las relaciones a negocios se establezcan. Bats'il Maya está

llevando acabo muy bien esta actividad y deberá prestar atención a las necesidades de sus empresas clientes para mantener las relaciones. Además, le conviene ampliarla la difusión del proyecto social dentro de los departamentos de operativos de las empresas cliente para generar lealtad.

Todas las empresas que se entrevistaron respondieron de manera positiva a las preguntas: ¿Qué tan probable es que usted siga consumiendo el café Bats'il Maya? y ¿Recomienda el café de Bats'il Maya?; estas respuestas reflejan que a pesar de tener áreas de mejora en el servicio y en el producto, las empresas tienen un alto nivel de satisfacción y un alto nivel de lealtad porque el producto les gusta, es de origen mexicano, orgánico y apoya al desarrollo de los indígenas Tseltales.

Po último, fue posible desarrollar un modelo para la evaluación de la satisfacción de las empresas clientes de Bat'sil Maya; este modelo podrá ponerse a prueba en futuras investigaciones, ya sea con Bats'il Maya si se incrementa el número de empresas cliente o con otras empresas del ramo. Aparte, también fue posible obtener un nivel de satisfacción de las empresas clientes y se elaboraron propuestas de mejora que en algunos casos ya se implementaron o se están trabajando en ellas.

Bibliografía

- Forum del Café*. (Mayo de 2000). Recuperado el 3 de Julio de 2014, de Forum del Café:
http://www.forumdelcafe.com/pdf/F_01-Clasificacion_cafes.pdf
- Café la nacional*. (24 de Enero de 2012). Recuperado el 3 de Junio de 2014, de Café la nacional:
<http://www.cafelanacional.com/2012/01/tipos-de-molido-segun-el-metodo-de-preparacion/>
- CEDIAC*. (2014). Recuperado el 1 de Julio de 2014, de <http://www.cediac.org/cafegourmet.html>
- Joe's Brew Club*. (17 de Enero de 2015). Recuperado el 2016, de
<http://www.joesbrewclub.com/guide-use-ceramic-coffee-mill/>
- Bats'il Maya*. (2016). Obtenido de <http://www.batsilmaya.org/comunidad.html>
- CEDIAC*. (2016). Obtenido de <http://www.cediac.org/cafegourmet.html>
- Freepik 2*. (2016). Recuperado el 2016, de http://www.freepik.com/free-vector/colorful-coffee-elements_798470.htm>Designed by Freepik
- Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario*. (2016). Recuperado el 2014, de Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario: <http://www.imsu.mx/>
- The ACSI*. (2016). Recuperado el 2014, de The ACSI: www.theacsi.org
- Yomol A'tel*. (2016). Obtenido de
http://www.dis.uia.mx/grupos/2013p/dint2_a/paola_perez/proyecto_final/#.Vwvzu5zhDcs
- Abraham. (10 de Octubre de 2010). *Disfrutando café*. Obtenido de
<http://disfrutandocafe.blogspot.mx/2010/10/formas-de-elaboracion-del-cafe-001.html>
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). *Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model)*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences.
- Bagdoniene, L., & Zilione, R. (2009). Business to Business Relationships: The Variables in the Context of Success. En *SOCIAL SCIENCES / SOCIALINIAI MOKSLAI* (págs. 16-25).
- Capeltic. (2016). *Capeltic*. Obtenido de <http://www.capeltic.org/>
- Castro, A., Vedrenne, L., Diaz, L., & Bush, J. (2014). Reporte sobre la visita a Chilón, Chiapas. *Universidad Iberoamericana Ciudad de México*.

- Centro Nacional de Investigación en Calidad de la Facultad de Administración de la Universidad de Michigan. (2014).
- Colombia, F. N. (2010). *Café de Colombia*. Obtenido de http://www.cafedecolombia.com/particulares/es/el_cafe_de_colombia/preparaciones/preparando_un_buen_espresso/
- Economía, S. d. (2010). *Normas Mexicanas*. Recuperado el 22 de Julio de 2013, de NMX-F-013-SCFI-2010: <http://www.economia-nmx.gob.mx/normasmx/index.nmx>
- Escobar, R., Arestegui, M., Moreno, A., & Sanchez, L. (Agosto de 2013). *Energypedia*. Obtenido de https://energypedia.info/images/d/d1/Maquinaria_para_Caf%C3%A9.pdf
- Freepik. (2016). *Flaticon*. Recuperado el 2016, de http://www.freepik.com/free-vector/variety-of-coffee-icons_789899.htm>Designed by Freepik
- García, V. (2010). *Cuidado, café cargado*. Ciudad de México: Otras Inquisiciones.
- Golicic, S. L., Broyles, S. A., & Woodruff, R. B. (2003). Conceptual Look at the Influence of Relationship Structure on the Disconfirmation Process in a Business-to-Business Context. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 16, 119-131.
- González, E. (2014). *Red Apostólica Ignaciana*. Obtenido de http://palmea.net/rai/index.php?option=com_content&task=view&id=1
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. D.F.: Panorama.
- Gounaris, S. (2005). *Measuring service quality in b2b services: an evaluation of the SERVQUAL scale vis-à-vis* (Vol. 19). *Journal of Services Marketing*.
- Infusionistas. (19 de Septiembre de 2010). *Infusionistas*. Recuperado el 2016, de <http://infusionistas.com/moliendo-cafe/>
- Johnston, R., & Clark, G. (2008). *Service operations management, Improving service delivery*. Pearson.
- José. (2010). *Café la Nacional*. Obtenido de <http://www.cafelanacional.com/2010/12/guia-para-preparar-cafe-con-la-prensa-francesa/>
- José. (17 de Agosto de 2011). *Café la Nacional*. Obtenido de <http://www.cafelanacional.com/2011/08/como-preparar-cafe-en-percoladora-para-oficinas/>
- Lee, G. J. (2010). *Measuring business-to-business customer service: A structural re-examination of the INDSERV scale*. (Vol. 5). *African Journal of Business Management*.

- Lobato, O., & Castro, A. (En proceso). The development of a model that compares conventional and social and solidarity companies from the viewpoint of responsible consumers.
- Lobato, O., Fabila, K., Carrera, P., & Carrera, R. (2015). *Development and testing of an assessment model of responsible consumers that supports the development of social and solidarity enterprises: the case of Capeltic*.
- Lobato, O., Rivera, H., & Serrato, H. (2006a). *Versión final del reporte de la aplicación de la metodología para la obtención del Índice de Satisfacción del Beneficiario del Programa de Abasto Rural: Diconsa*. Mexico, DF: Universidad Iberoamericana.
- Lobato, O., Rivera, H., & Serrato, H. (2006b). *Versión final del reporte de la aplicación de la metodología para la obtención del Índice de Satisfacción del Beneficiario del Programa de Desarrollo Local*. Mexico, DF: Universidad Iberoamericana.
- Lobato, O., Rivera, H., Serrato, H., & Gómez, M. E. (2012). *Reporte de la evaluación de Skandia con base en el Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario 2011*. Mexico, DF: Universidad Iberoamericana.
- Lobato, O., Rivera, H., Serrato, H., Gómez, M. E., & Brun, D. (2013). *Reporte de la evaluación de Sushi-Itto con base en el Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario 2013*. Mexico, DF: Universidad Iberoamericana.
- Lobato, O., Rivera, H., Serrato, H., Gómez, M. E., & Brun, D. (En proceso). *El desarrollo de una metodología para evaluar la satisfacción de los usuarios de programas sociales en Mexico. El Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario*. Mexico, DF: Universidad Iberoamericana-Ciudad de México.
- Lobato, O., Rivera, H., Serrato, H., Gómez, M. E., & León, C. (2011). *Reporte de la Metodología para el Establecimiento del Índice Mexicano de Satisfacción de los Usuarios de Programas Sociales de Sedesol*. Mexico, DF: Universidad Iberoamericana.
- Lobato, O., Serrato, H., Rivera, H., Gómez, M., & Brun, D. (2016). *El desarrollo de una metodología para evaluar la satisfacción de los usuarios de programas sociales en México. El Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario*.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis* (Vol. 41). The journal of Marketing.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta.
- Rauyren, P., Miller, K. E., & Barret, N. J. (Enero de 2007). Relationship Quality as a Predictor of B2B Customer loyalty. *Journal of Business Research*, 60, 21-21.

- Rea, D. (1 de Diciembre de 2013). *Magis*. Obtenido de <http://www.magis.iteso.mx/content/capeltic-nuestro-cafe>
- Solá, A. (Enero de 2012). *Forum del Café*. Recuperado el 1 de Julio de 2014, de Forum del Café: http://www.forumdelcafe.com/pdf/F_07-Tostado_y_Molido.pdf
- Subianto, E. I., & Hamsal, M. (2013). Service Quality Assessment in Pt. Indokemika Jayaatama using INDSERV scale and Importance-Performance Analysis. *The Indonesian Journal of Business Administration*, 543-553.
- Valdez, P. (3 de Mayo de 2015). *Wordpress*. Obtenido de <https://pauvaldezsynd.wordpress.com/2015/05/03/la-apuesta-por-el-desarrollo>
- Weissman, C. G. (14 de Diciembre de 2015). *The Sweethome*. Recuperado el 2016, de <http://thesweethome.com/reviews/the-best-coffee-grinder/>

Anexos

Anexo 1: Transcripción de las entrevistas a profundidad.

a) Entrevista a profundidad Escuela 1

Entrevistador: Luis Ángel Díaz-Caneja

Método: Telefónica

1. ¿Qué conoce del proyecto cafetalero de Bats'il Maya y de la cooperativa Yomol A'tel?

No mucho, te comento que tengo poquito de haber ingresado aquí y no tengo conocimiento del proyecto

i. ¿Cómo conoció el proyecto de Bats'il Maya?

La gente que colabora aquí que son sacerdotes Jesuitas que están en contacto con el proyecto

ii. ¿Alguna vez ha visitado la planta cafetalera en Chilón, CHIS? Si así fue, ¿Qué opinión tiene de la planta? Si no la ha visitado, ¿le gustaría visitarla?

No he ido pero me gustaría visitarla

iii. ¿Cuál es su opinión respecto al proyecto de economía social y solidaria que se está llevando a cabo a través de Yomol A'tel?

No tengo mucho conocimiento

iv. ¿Qué tanto influye en su decisión de compra del café Bats'il Maya que sea producido por un proyecto social?

Mucho

2. ¿En este año, con qué frecuencia ha solicitado pedidos de café Bats'il Maya?

Cada 3 meses

i. ¿Cuántos kilogramos usualmente solicita por pedido?

30 kilos

3. ¿Además del café Bats'il Maya consume otro tipo de café? Si así es, ¿Qué otra marca de café consume?

Ninguna

- i. ¿Del total de café que consume, que proporción le corresponde al café Bats'il Maya?
100%
4. ¿Cuáles son las características del café que son más importantes para su selección?
El sabor
5. ¿Qué características del café Bats'il Maya hacen que lo prefiera sobre otras marcas de café?
El sabor, la consistencia y el aroma que es algo muy atractivo para el olfato y paladar
6. ¿Sabe que el café Bats'il Maya es orgánico?
Si
 - i. ¿Lo comercializan como café orgánico?
A las personas que nos visitan les hemos comentado que es orgánico
 - ii. ¿Qué representa para usted que el producto sea orgánico?
7. ¿Cuáles son los diferentes tipos de café que ofrece Bats'il Maya?
Americano, Molido y tipo gourmet en tipo y en grano pero no recuerdo los otros
8. ¿Cuál es el tipo de café Bats'il Maya que es de su preferencia?
El gourmet
9. ¿Compra el café en grano o molido?, si compra de los dos tipos,
Molido
 - i. ¿En qué proporción cada uno?
100% molido
10. ¿Le informan de manera oportuna el precio actual de los diferentes tipos de café Bats'il Maya?
Si
 - i. ¿Cómo le informan al respecto?
A través de correo electrónico

11. ¿Qué le parece el precio del tipo de café Bats'il Maya que usted consume?
Bien a precio razonable
12. ¿Qué pasos sigue para realizar sus pedidos de café Bats'il Maya?
A través de correo electrónico con un formato que nos envían
13. ¿Cuánto tiempo pasa entre que solicita su pedido y recibe la confirmación de su pedido?
10 minutos cuando mucho
14. ¿Usted es informado sobre el tiempo de entrega del producto solicitado?
Si
15. Generalmente, ¿Cuánto tiempo pasa entre que solicita su pedido y le llega su producto?
De dos a tres días en el mismo día me avisan que fue echo el pedido y al día siguiente me avisan que ya salió el pedido con su número de guía
16. ¿Usted se entera cuando su producto inicia el tránsito hacia usted?
Si en seguida
17. ¿Se le notifica sobre algún código de rastreo de su pedido en tránsito?
Si
18. ¿Qué tanto se cumple el tiempo de entrega promedio?
Casi siempre
19. ¿Qué opina del tiempo que tarda su pedido en llegarle?
Bien, buen tiempo
20. ¿Ha tenido algún inconveniente en la recepción de su pedido, como puede ser: Tiempo de entrega, producto maltratado, producto diferente al solicitado, pedido incompleto u otra?
No, ninguno al contrario he tenido excelente servicio una ocasión fue error mío que pedí en grano pero en seguida me lo cambiaron, tienen excelente servicio

21. ¿Le gustaría recibir el producto antes (reduciendo el tiempo de entrega) aunque sea necesario pagar extra por el flete?
No, está perfecto
22. ¿Cuándo usted realiza su pedido solicita factura?
Si
- i. ¿Cuánto tiempo tarda o en qué momento recibe la factura?
Al día siguiente que realizo el pedido
- ii. ¿La recibe con la información correcta o ha tenido que solicitar cambios?
Información correcta
23. ¿Qué equipo utiliza para preparar el café Bats'il Maya? Si se cuenta con diferentes equipos.
Cafetera normalita
- i. Encuentra alguna diferencia cualitativa al preparar el café en diferentes equipos.
No
- ii. ¿En qué equipo le gusta más y por qué?
Cafetera industrial que es la de más de 10 litros en temporada alta
24. ¿Cree que el tipo de café que Bats'il Maya le envía es el adecuado para preparar la bebida en su equipo?
Si
25. ¿La empresa le ha sugerido como preparar el café de Bats'il Maya?
No
- i. Lineamientos de la Bolsa
- ii. ¿Ha encontrado alguna diferencia notable entre la forma de prepararlo sugerida por Bats'il Maya a la forma en que usted la prepara?
26. ¿Cómo almacena usted el café Bats'il Maya?
Gaveta en donde se coloca la despensa echa de mosaicos en las oficinas de Veracruz en el refrigerador

27. ¿Considera que la forma de empaque del café Bats'il Maya le permite almacenarlo fácilmente?
Si
28. ¿Considera que el empaque conserva adecuadamente las propiedades del café durante su transporte y almacenamiento?
Si
29. En promedio, ¿Cuánto tiempo almacena usted el café Bats'il Maya?
Dos meses o un mes y cachito
30. ¿Qué tanto el café Bats'il Maya conserva sus propiedades durante el tiempo promedio que usted lo almacena?
Todas
31. ¿Cuántas tazas en promedio usted obtiene de 1 kilogramo de café?
32. Un aproximado de 4 a 5 jarras al día pero como 100 tasas
33. En términos generales ¿Cree que el producto Bats'il Maya requiera de mayores cantidades de café para llegar a la intensidad deseada?
(Explicación de las cucharadas)
Es correcto pero en caso de que alguien lo quiera más cargado se le pone un poquito más pero para la jarra le ponemos 5 mediditas
34. ¿Qué le gusta del producto?
El aroma, el sabor, la consistencia
35. ¿Qué no le gusta del producto?
Nada todo está perfecto
36. ¿En qué tipo de preparación cree que el café Bats'il Maya sabe mejor? (Americano, expreso, capuchino)
Solo hemos probado café americano y gourmet en versión americano
37. ¿Qué aspectos, cambiaría del producto?
Ninguno
38. ¿Alguna vez ha encontrado defectos en el café Bats'il Maya, pero no lo ha rechazado? , en caso afirmativo. ¿Cuáles han sido los tipos de

defectos?

No ningún defecto

39. ¿Alguna vez ha rechazado el café Bats'il Maya? En caso afirmativo.

No

i. ¿Cuáles han sido las causas?

ii. ¿Ha sido fácil realizar el procedimiento correspondiente con la empresa?

iii. ¿Bats'il Maya ha respondido de manera oportuna y adecuada a su rechazo?

40. ¿Alguna vez ha puesto una queja por algún incumplimiento?

No ninguna

i. ¿Bats'il Maya le dio una respuesta adecuada a su queja?

ii. ¿Bats'il Maya ha respondido de manera oportuna y adecuada a sus quejas?

41. En términos generales ¿Qué opina del servicio que le brinda el personal de Bats'il Maya?

Excelente

42. ¿Qué cree que se pueda mejorar del servicio de Bats'il Maya?

43. ¿Qué tan probable es que usted siga consumiendo el café Bats'il Maya?

Toda la probabilidad

44. ¿Recomienda el café Bats'il Maya?

Así es

i. ¿Por qué?

Por su sabor, porque es orgánico,

b) Entrevista a profundidad Escuela 2

Entrevistador: José Luis Bush Iguiniz

Método: Telefónica

1. ¿Qué conoce del proyecto cafetalero de Bats'il Maya y de la cooperativa Yomol A'tel?

Nada

i. ¿Cómo conoció el proyecto de Bats'il Maya?

A través de mi jefe él fue el que me indico donde comprar el café.

ii. ¿Alguna vez ha visitado la planta cafetalera en Chilón, CHIS? Si así fue, ¿Qué opinión tiene de la planta? Si no la ha visitado, ¿le gustaría visitarla?

No hemos tenido la oportunidad de ir, pero si nos gustaría conocerla

iii. ¿Cuál es su opinión respecto al proyecto de economía social y solidaria que se está llevando a cabo a través de Yomol A'tel?

Pues es un buen apoyo.

iv. ¿Qué tanto influye en su decisión de compra del café Bats'il Maya que sea producido por un proyecto social?

Pues si yo creo que por eso se empezó la compra y por eso viene a indicación de que se comprara con ellos.

2. ¿En este año, con qué frecuencia ha solicitado pedidos de café Bats'il Maya?

Se hacen casi por lo regular, compramos dos o 3 veces al año para todo el año.

i. ¿Cuántos kilogramos usualmente solicita por pedido?

25 kilos.

3. ¿Además del café Bats'il Maya consume otro tipo de café? Si así es, ¿Qué otra marca de café consume?

No.

i. ¿Del total de café que consume, que proporción le corresponde al café Bats'il Maya?

4. ¿Cuáles son las características del café que son más importantes para su selección?

Pues que a todos les gusta y que viene en buena envoltura y se ve que es bueno.

5. ¿Qué características del café Bats'il Maya hacen que lo prefiera sobre

otras marcas de café?

6. ¿Sabe que el café Bats'il Maya es orgánico?

Sí.

i. ¿Lo comercializan como café orgánico?

ii. ¿Qué representa para usted que el producto sea orgánico?

No, es beneficio para todos pero no influye en nuestra decisión de compra.

7. ¿Cuáles son los diferentes tipos de café que ofrece Bats'il Maya?

Si, nos envían todo un catálogo.

8. ¿Cuál es el tipo de café Bats'il Maya que es de su preferencia?

No me acuerdo bien cuál es el que se pide, porque ya viene en el formato.

9. ¿Compra el café en grano o molido?, si compra de los dos tipos,

Molido

i. ¿En qué proporción cada uno?

10. ¿Le informan de manera oportuna el precio actual de los diferentes tipos de café Bats'il Maya?

Si, ellos nos indican los precios cada que hacemos un pedido.

i. ¿Cómo le informan al respecto?

Por correo electrónico.

11. ¿Qué le parece el precio del tipo de café Bats'il Maya que usted consume?

Pues está bien, está dentro del costo promedio.

12. ¿Qué pasos sigue para realizar sus pedidos de café Bats'il Maya?

Todo lo hacemos vía correo electrónico.

13. ¿Cuánto tiempo pasa entre que solicita su pedido y recibe la confirmación de su pedido?

Muy rápido, es casi inmediato.

14. ¿Usted es informado sobre el tiempo de entrega del producto solicitado?

Sí, siempre me informan.

15. Generalmente, ¿Cuánto tiempo pasa entre que solicita su pedido y le llega su producto?

Pues menos de una semana, casi se tardan en lo que lo hacen y lo mandan menos de una semana.

16. ¿Usted se entera cuando su producto inicia el tránsito hacia usted?

Si nos mandan aviso, porque nos mandan el número de guía.

17. ¿Se le notifica sobre algún código de rastreo de su pedido en tránsito?

Si

18. ¿Qué tanto se cumple el tiempo de entrega promedio?

Sí, siempre es todo muy bien con la entrega.

19. ¿Qué opina del tiempo que tarda su pedido en llegarle?

Pues le digo que casi en una semana llega, me parece bien porque siempre lo pedimos con tiempo.

20. ¿Ha tenido algún inconveniente en la recepción de su pedido, como puede ser: Tiempo de entrega, producto maltratado, producto diferente al solicitado, pedido incompleto u otra?

No, no todo ha estado bien, solo un día que nosotros no especificamos bien que fuera molido, y nos lo mandaron en grano.

21. ¿Le gustaría recibir el producto antes (reduciendo el tiempo de entrega) aunque sea necesario pagar extra por el flete?

No, está bien así porque lo programamos.

22. ¿Cuándo usted realiza su pedido solicita factura?

Si, se tiene que hacen con factura.

- i. ¿Cuánto tiempo tarda o en qué momento recibe la factura?

La mandan electrónica inmediata, casi como de un día para otro.

- ii. ¿La recibe con la información correcta o ha tenido que solicitar cambios?

No, siempre es correcta.

23. ¿Qué equipo utiliza para preparar el café Bats'il Maya? Si se cuenta con diferentes equipos.
En las percoladoras grandes.
- Encuentra alguna diferencia cualitativa al preparar el café en diferentes equipos.
 - ¿En qué equipo le gusta más y por qué?
24. ¿Cree que el tipo de café que Bats'il Maya le envía es el adecuado para preparar la bebida en su equipo?
Si, el café molido que siempre solicitamos.
25. ¿La empresa le ha sugerido como preparar el café de Bats'il Maya?
No.
- Lineamientos de la Bolsa
 - ¿Ha encontrado alguna diferencia notable entre la forma de prepararlo sugerida por Bats'il Maya a la forma en que usted la prepara?
26. ¿Cómo almacena usted el café Bats'il Maya?
En las despensas de la escuela.
27. ¿Considera que la forma de empaque del café Bats'il Maya le permite almacenarlo fácilmente?
Sí.
28. ¿Considera que el empaque conserva adecuadamente las propiedades del café durante su transporte y almacenamiento?
Sí, siempre huele muy rico.
29. En promedio, ¿Cuánto tiempo almacena usted el café Bats'il Maya?
Pues depende de cómo sea el consumo, 2 o 3 meses.
30. ¿Qué tanto el café Bats'il Maya conserva sus propiedades durante el tiempo promedio que usted lo almacena?
Pues yo creo que todo.
31. ¿Cuántas tazas en promedio usted obtiene de 1 kilogramo de café?
No sé.
32. En términos generales ¿Cree que el producto Bats'il Maya requiera

de mayores cantidades de café para llegar a la intensidad deseada?
(Explicación de las cucharadas)

Pues a veces si le tenemos que poner más.

33. ¿Qué le gusta del producto?

Pues que nos ha salido bueno, a todos les gusta y que es de buena calidad.

34. ¿Qué no le gusta del producto?

No, todo nos gusta, no hay nada que objetar.

35. ¿En qué tipo de preparación cree que el café Bats'il Maya sabe mejor? (Americano, expreso, capuchino)

No, no sabría decirle aquí no tenemos esas máquinas.

36. ¿Qué aspectos, cambiaría del producto?

No, ninguno.

37. ¿Alguna vez ha encontrado defectos en el café Bats'il Maya, pero no lo ha rechazado?, en caso afirmativo. ¿Cuáles han sido los tipos de defectos?

No.

38. ¿Alguna vez ha rechazado el café Bats'il Maya? En caso afirmativo.

No.

i. ¿Cuáles han sido las causas?

ii. ¿Ha sido fácil realizar el procedimiento correspondiente con la empresa?

iii. ¿Bats'il Maya ha respondido de manera oportuna y adecuada a su rechazo?

39. ¿Alguna vez ha puesto una queja por algún incumplimiento?

No.

i. ¿Bats'il Maya le dio una respuesta adecuada a su queja?

ii. ¿Bats'il Maya ha respondido de manera oportuna y adecuada a sus quejas?

40. En términos generales ¿Qué opina del servicio que le brinda el

personal de Bats'il Maya?

Muy bueno.

41. ¿Qué cree que se pueda mejorar del servicio de Bats'il Maya?

Pues nada, siempre nos han atendido muy bien.

42. ¿Qué tan probable es que usted siga consumiendo el café Bats'il Maya?

Pues a mí mientras mi jefe me siga diciendo que lo compre, lo seguiremos consumiendo.

43. ¿Recomienda el café Bats'il Maya?

Si, se los eh recomendado a las amas de los alumnos.

i. ¿Por qué?

Porque pues lo que los toman dicen que está muy bueno.

c) Entrevista a profundidad Hotel

Entrevistador: Laurent Vedrenne Gutiérrez

Método: Cara a cara

Laurent: ¿Qué conoce del proyecto cafetalero de Bats'il Maya y de la cooperativa Yomol A'tel?

Entrevistado 1: Realmente solo sé que el café es de Chiapas, pero la verdad desconozco sobre el proyecto.

Laurent: Contextualizando un poco, me gustaría comentarles que el proyecto cafetalero de Bats'il Maya contribuye al beneficio económico y social de las comunidades marginadas productoras de café en Chiapas. Por lo tanto se considera que el café de Bats'il Maya engloba todas las etapas del proceso, y busca directamente el beneficio de la gente más desfavorecida.

Entrevistado 2: ¿Cómo ayudan a la gente?

Laurent: Básicamente se les paga un precio justo y estable por su producción de café así como apoyarles con inversiones tanto para el desarrollo de la comunidad como para facilitarles la producción.

Entrevistado 1 2: Ahora veo... No lo sabíamos pero es muy bueno.

Realmente me gusta que al comprar un producto ayudemos a la gente, no sabía que al comprar este café lo hacíamos. Probablemente mi jefe lo sepa y por eso exige que lo compremos.

Laurent: ¿Han visitado alguna vez la planta cafetalera?

Entrevistado 1: No pero me gustaría mucho. He ido a Chiapas y el café me gusta mucho, suena muy interesante y sería bueno poder ver como lo producen.

Laurent: ¿Cuál es su opinión con respecto al proyecto de económica social y solidaria que se está llevando a cabo por parte de Yomol A'tel?

Laurent: ¿En este año, con qué frecuencia ha solicitado pedidos de café Bats'il Maya?

Entrevistado 1: Por lo general y casi siempre pedimos 60-70 kg cada tres semanas. Aquí el café se consume mucho y fluye, por eso es que pedimos constantemente.

Laurent: ¿Además del café de Bats'il en el hotel se consume algún otro?

Entrevistado 1: Si usamos otro café pero para cosas muy específicas y no compramos casi nada. Nuestro jefe es muy minucioso y siempre quiere que compremos el café de Bats'il Maya y el detecta si el café es de otra marca y no le gusta. Podríamos decir que siempre compramos este café.

Laurent: ¿Cuáles son las características del café que son más importantes para su selección?

Entrevistado 1: Pues realmente nuestro sentimiento es que el café es muy bueno y también los huéspedes opinan lo mismo. EL aroma del café es muy agradable y el sabor también.

Barista: Es muy buen café, gusta mucho aunque aquí hay que saber cómo prepararlo porque a la gente le gusta a cargado o casi sin nada... como agua de calceñín.

Laurent: ¿Sabían que el café de Bats'il Maya es Orgánico?

Entrevistado 2: No... ehmmm ... no teníamos conocimiento pero eso es muy bueno... es un valor extra... Me gusta eso!

Laurent: ¿Representa para usted que el producto sea orgánico?

Entrevistado 2: Pues antes es bueno porque todos los productos ahora tienen que ser orgánicos ya que eso da calidad.

Entrevistado 1: Es muy bueno que el café sea orgánico. No lo sabíamos pero eso le da mejor presencia y mayor valor al producto.

Laurent: ¿Conoce los diferentes tipos de café que ofrece Bats'il Maya?

Entrevistado 1: Si, pero no consumimos más que el molido regular y el gourmet, el que viene en la bolsita de tela, que es el que se pone en las habitaciones.

Laurent: ¿Solo compran café molido?

Entrevistado 1: Si solamente molido.

Laurent: ¿Le informan de manera oportuna el precio del café que consume?

Entrevistado 1: Ehmm... Si tengo conocimiento del precio, lo sé desde hace mucho.

Laurent: ¿Qué le parece el precio del café?

Entrevistado 1: Me parece muy justo, más ahora teniendo conocimiento de lo que engloba el proyecto.

Entrevistado 2: Aparte el café es de calidad y gusta.

Laurent: ¿Qué pasos sigue para realizar sus pedidos?

Entrevistado 1: Primero le hablo a Martin, le digo la cantidad y posteriormente hago el depósito. Él siempre me confirma el pago y me envía un código de rastreo. Por lo general, el café me llega antes que el código de rastreo.

Laurent: Acaba de contestarme varias de las preguntas siguientes... La siguiente sería ésta: ¿Cuánto tiempo tarda en llegarle su pedido?

Entrevistado 1: Por lo general hago el pedido el sábado y no me llega sino hasta el lunes de la semana entrante. No el lunes inmediato sino el lunes 8 días después... no sé si me explico.

Laurent: ¿Aproximadamente 10 días hábiles?

Entrevistado 1: Si exacto!

Laurent: ¿Qué tanto se cumple el tiempo de entrega promedio?

Entrevistado 1: Siempre como te comentaba se cumplen los 10 días hábiles. Nunca ha llegado tarde un envío.

Entrevistado 2: Aunque una vez no llego una caja!

Entrevistado 1: Si es cierto...

Laurent: ¿Cómo se resolvió el problema de la caja?

Entrevistado 1: Pues le hable a Martin, le reporte que no se había recibido una caja y automáticamente me mandaron una orden de rastreo para una caja que vendría en camino. La verdad se solucionó muy fácil y rápida.

Laurent: ¿Les gustaría poder hacer pedidos por internet?

Entrevistado 2: La verdad si, a mí me gusta pagar el agua, gas, y todo por internet. ¿Por qué no también el café? Así lo pido más rápido y todo es mejor.

Laurent: ¿Qué opina del tiempo de entrega, es decir del tiempo que tarda en llegarle el envío a usted? Ya hemos detectado que este un punto....

Entrevistado 2: FRAGIL!

Laurent: Si exacto.

Entrevistado 1: Como planificamos el consumo, pues me parece bueno.

Entrevistado 2: A mí no me parece bueno el tiempo de envío, creo que 10 días es mucho tiempo. Más cuando se necesita el café de urgencia, sería bueno que ese tiempo sea menor.

Laurent: Se está tratando de buscar e implementar una manera de reducir el tiempo de entrega.

Entrevistado 2: Pues es importante que vean quiénes son sus clientes en Guanajuato, León, Irapuato y distribuyan por aquí.

Laurent: Hay varias alternativas sin embargo, les quisiera preguntar ¿si les gustaría recibir el producto antes aunque sea necesario pagar un extra por el flete?

Entrevistado 2: Si y no... Quiero recibir los productos antes, pero el cliente NUNCA debe de pagar extra por el envío. Bueno al menos yo no quiero

pagar extra por el envío. Creo que se deberían de organizar y en lugar de pagar \$90 por bolsa pagar \$95 o algo así... \$5 no es mucho. Y así ustedes pueden pagar un envío más rápido o justificar la inversión de una camioneta o algo así.

Laurent: Claro... Qué bueno que expone estos puntos y nos lo dice. Nosotros haremos pasar esta información.

Entrevistado 2: Claro... Gracias!

Laurent: ¿Ha tenido algún inconveniente en la recepción de su pedido, como puede ser: Tiempo de entrega, producto maltratado, producto diferente al solicitado, pedido incompleto u otra?

Entrevistado 2: Solo que no llego una caja. Nada más eso.

Laurent: Ahora me gustaría preguntarles lo siguiente ¿Cuándo realizan el pedido solicitan factura?

Entrevistado 1: Si a nombre del hotel

Laurent: ¿Y han tenido problemas con la información, es decir la reciben incorrecta o algo por el estilo?

Entrevistado 1: No... Nunca.

Laurent: ¿Qué equipo utiliza para preparar el café Bats'il Maya, es decir qué cafetera usa?

Entrevistado 1: Tenemos una cafetera tipo restaurante, donde se pueden preparar todos los tipos. Me parece que le llaman multi-funcional o multi algo!

Laurent: ¿Encuentra alguna diferencia al preparar el café en diferentes equipos?

Entrevistado 1: Al preparar el café en un solo tipo de cafetera, no podría decirte. La verdad es que no hemos comparado.

Barista: Si hay una diferencia en sabor pero tiene que ver con que se convine el café, leche, crema y así.

Laurent: ¿Cree que el café que compra de Bats'il Maya es el adecuado para su cafetera?

Barista: Si por supuesto, es buen café y la cafetera no muestra ningún

Laurent: ¿La empresa le ha sugerido como preparar el café?

Barista: Si, el que venía impreso en la bolsa. Ahí me baso y la verdad es que sale muy bien. No deja grumos al final de la taza. La gente que más o menos sabe de café dice que eso es malo, y al utilizar lo que pusieron en la bolsa las cosas salen bien. A veces ajusto un poco, pero por lo general salen las cosas bien.

Laurent: ¿Cómo almacena el café de Bats'il Maya?

Entrevistado 2: Lo guardamos en la bodega para que los muchachos no lo vean y lo agarren con tanta facilidad. La verdad no se queda mucho tiempo adentro porque cada 3 semanas ya no hay y tenemos que pedir. Ese es el trabajo de Karla, ver si todavía hay y si no, pedirlo.

Laurent: ¿Considera que el empaque conserva adecuadamente las propiedades del café durante su transporte y almacenamiento?

Entrevistado 2: Si, no tenemos problema con eso. Me gusta la cosa esta...

(Válvula) ¿Qué es?

Laurent: Es una válvula de alivio, ya que el café después de ser empacado suelta gases y aromas los cuales deben de salir para evitar que se rompa la bolsa.

Entrevistado 2: Es muy bueno el empaque. Alo mejor le falta colores más vivos, no se una foto de la selva o algo así. Si yo voy pasando por el Súper y veo esta bolsa, no me dice nada, me gustaría que llamara más la atención.

Laurent: ¿Qué tanto el café Bats'il Maya conserva sus propiedades durante el tiempo promedio que usted lo almacena?

Entrevistado 1: La verdad sale tan rápido que no te podríamos decir.

Laurent: ¿Cree que el producto Bats'il Maya requiera de mayores cantidades de café para llegar a la intensidad deseada? (Explicación de las cucharadas)?

Barista: Si la verdad creo que no hay problema con el sabor, siguiendo lo

que dice la bolsa. Le pongo una cucharada a una taza de agua y listo, queda perfecto. Es más te traigo uno para que veas cómo le hacemos.

Laurent: ¿Qué le gusta del producto?

Entrevistado 1: Creo que el todo me gusta jaja... la verdad el servicio es muy bueno, y ahorita que ya se sobre el modelo económico de la empresa, me gusta aún MÁS!

Laurent: ¿Qué no le gusta del producto?

Entrevistado 1: No hay algo concreto que no me guste, aparte a los jefes les gusta mucho este café y se dan cuenta si toman otro, la verdad a mí también me gusta entonces no tengo comentarios malos ni nada.

Laurent: ¿En qué tipo de preparación (capuchino, expreso, americano) cree que el café sabe mejor?

Barista: Pues lo que más se consume es americano después expreso y por ultimo capuchino, y pues el cliente muchas veces dice si lo quiere cargado o de agua de calcetín jaja... creo que en cualquiera sabe bien.

Laurent: ¿Qué cambiaría del producto?

Entrevistado 1: Fuera de lo que ya se dijo ... creo que nada.

Laurent: ¿Alguna vez ha encontrado defectos en el café de Bats'il Maya?

Srta. Karla Jasso Navarro: No

Barista: No nunca.

Laurent: ¿Alguna vez ha rechazado el café?

Entrevistado 1: No nunca y esperamos nunca hacerlo

Laurent: En promedio ¿Qué opina del servicio que le brinda Bats'il Maya?

Entrevistado 1: Es excelente la verdad no hay ninguna queja al respecto. No mejoraría nada.

Laurent: ¿Qué probable es que usted siga consumiendo café de Bats'il Maya?

Entrevistado 1: Muy probable, al jefe le gusta mucho.

Laurent: ¿Recomendaría el café de Bats'il Maya?

Entrevistado 1: Claro! Más conociendo el proyecto.

d) Entrevista a profundidad Personal y comercializadora 2

Entrevistador: Laurent Vedrenne Gutiérrez

Método: Cara a cara

Laurent: ¿Usted conoce el proyecto cafetalero de Bats'il Maya?

Entrevistado: Así es...

Laurent: ¿Cómo lo conoció?

Entrevistado: No sé si ustedes tengan conocimiento, pero Bats'il maya integró un proyecto de agencia de cooperación internacional con Japón. Este proyecto... fue organizado por un profesor (Yimishi Yamamoto), duró tres años para mejorar el negocio de comercio justo, en cuanto a capacitación y todo. Conozco al profesor desde hace 10 años y el último año me invito para participar porque yo vivo en San Cristóbal de las Casas. Así es como me entré

Laurent: ¿Alguna vez ha visitado la planta cafetalera?

Entrevistado: Varias veces

Laurent: ¿Qué opinión tiene respecto a la planta cafetalera?

Entrevistado: Planta...Yo hice gestión de introducir inversión de 2.4 millones de pesos para construcción de dos plantas de beneficio húmedo e introducir proceso de beneficio seco y tostador, por eso he entrado a la planta. Está muy bien.

Laurent: ¿Cuál es su opinión con respecto al proyecto de económica social y solidaria que se está llevando a cabo por parte de Yomol A'tel?

Entrevistado: ¿Es opinión verdad?

Laurent: Si

Entrevistado: Bats'il maya tiene un buen producto, por eso lo estoy vendiendo, sobre todo miel y algunos productos, y aparte café verdad.... Tiene buena calidad y también.... Y me gusta mucho el diseño y todo.

Laurent: ¿Y qué opina que sea un producto que beneficie a la gente

desfavorecida de Chiapas?

Entrevistado: Si tengo una opinión muy dura para ustedes. Proceso es muy lento... Para aprendizaje de chavos, se toman tiempo y luego hay muchos voluntarios y a cada rato cambian. Como el punto de vista de comerciante, tengo coraje. Pero tengo buena comunicación con Ing. Alberto y Maestro José así como con todo el equipo de allá.

Laurent: ¿Qué tanto influye en su decisión de compra que el producto sea beneficiario a la gente pobre de Chiapas?

Entrevistado: Yo tengo idea de que mejor apoyo es comprar producto de ellos y nada de sensibilización. Pero para eso se necesitan buenos productos de calidad. Yo tengo como 300 señoras que buscan estos productos.

Laurent: ¿En este año con qué frecuencia ha solicitado café?

Entrevistado: Es que soy pequeño porque mis clientes son 300, pero parece que soy comprador mayoritario de miel. Casi 80% de la miel, es pequeño hay que ampliar más.

Laurent: ¿Sabe más o menos en promedio cuantos kilogramos pide?

Entrevistado: Cuando hay eventos de venta, 100 kilos, pero julio compre 400 bolsas.... Si más o menos 100 kilos, bolsa artesanal.

Laurent: ¿Además del café Bats'Il Maya consume otro café?

Entrevistado: El que está tomando es el café "Tsetmach" es de Jaltenango, y no sé si había oído, Mayabinic. Son tres integrantes de productores de café de la universidad de Jika. No sé si sepa. El primero fue Mayabinic el segundo fue Bats'Il Maya y al final fue Tsetmach

Laurent: ¿Del total del café que consume que porción corresponde al café de Bats'il Maya?

Entrevistado: Ahorita casi 70-80% porque ha atacado Doya, problema de Doya. Mayabinic se cayó. Bats'Il Maya tiene otra estrategia, además yo confío mucho en maestro José.

Laurent: ¿Cuáles son las características del café que son más importantes

para usted seleccionarlo?

Entrevistado: Ehmmm.... Confianza de productores, por eso confió mucho en Maestro José, él no me defrauda. Porque otros cuando sale mal no le dicen a ver si sale. Entonces recibí crítica de clientes que no saben nada de café y para mí eso es vergüenza.

Laurent: ¿Qué características del café Bats'il Maya hace que lo prefiera con respecto a los otros?

Entrevistado: Imagen. De todo, bolsas y también lo que ustedes manifiestan lo que ustedes están haciendo.

Laurent: ¿Cuál es el tipo de café de Bats'il Maya de su preferencia?

Entrevistado: Gourmet... Pido también lo que exportan para Estados Unidos.

Laurent: ¿Usted compra el café en grano o molido?

Entrevistado: No no no, para estos eventos, molido pero para mí consumo es en grano. Yo tengo molido y todo.

Laurent: ¿Le informan de manera oportuna el precio del café de Bats'il maya?

Entrevistado: Si si, pero ya critique con el muchacho de comercialización...

Héctor que con política de precio no estoy de acuerdo.... Ya manifesté!

Laurent: ¿Qué le parece el precio del café de Bats'il Maya que consume?

Entrevistado: Razonable... Únicamente manejo de precio entre 250-500gr ABSURDO. Me explico, 250gr sin bolsa a \$70 y 500gr \$95. Como comerciante me distrae mucho y me incomoda. Es por eso que me empecé a quejar.

Laurent: ¿Qué pasos sigue para realizar sus pedidos de café a Bats'il Maya?

Entrevistado: Ojala tengan punto de venta aquí en México. Pero eso es difícil porque yo soy muy estricto en la caducidad. Aquí en México se tiene un año de caducidad. Pero para gente que sabe mucho de café dicen que una semana entonces no puedo hacer comercialización por eso compro

directamente de tostadora, porque aquí quien sabe cuánto tiempo lleve.

Laurent: ¿Usted como realiza su pedido?

Entrevistado: Por teléfono... ya me fían.

Laurent: ¿Hace un depósito bancario?

Entrevistado: Si pero primero pido y cuando hay venta pago directamente en el banco.

Laurent: ¿Usted es informado sobre el tiempo de entrega del producto?

Entrevistado: Si... Hoy falló pero eso es otra cosa, FedEx se quedó. Pero en ese sentido muy bien.

Laurent: ¿Cuánto tiempo pasa en que solicita el pedido y recibe la confirmación del pedido?

Entrevistado: Inmediatamente. Ósea obviamente hay que preparar, normalmente siempre pido sin tiempo encima y no hay problema. Tal vez es trato especial por ser gestor de inversión.

Laurent: ¿Cuánto tiempo tarda en que le llegue su pedido?

Entrevistado: Cuando estoy muy agitado 3 o 4 días pero tal vez es trato especial para mí.

Laurent: ¿Usted se entera cuando su pedido sale de la planta de Bats'il Maya?

Entrevistado: Yo pido el número de guía y le doy seguimiento.

Laurent: ¿Cumplen con los tiempos de entrega que le ofrecen?

Entrevistado: Si... Por eso, no sé si sea para mi especial y para otros clientes tengan estándar. Depositar primero y así. Para mi es "préstame" y ya.

Laurent: ¿Qué opina del tiempo que le tarda su pedido en llegar?

Entrevistado: Excelente. Además FedEx tiene buen precio.

Laurent: ¿Alguna vez ha tenido un inconveniente con la recepción del pedido como puede ser: Tiempo de entrega, producto maltratado, producto diferente al solicitado, pedido incompleto u otra?

Entrevistado: Envase de miel. Estoy experimentando nuevo y tengo que

hablar mucho con Iván. El envase es importante por eso les digo. En Japón al empaque le invierten mucho dinero

Laurent: ¿Le gustaría recibir el producto antes aunque tenga que pagar extra por el flete?

Entrevistado: Eso depende del cliente. Yo me trato de adaptar al envío gratis.

Laurent: ¿Usted solicita factura?

Entrevistado: No. Ahorita estoy en la nueva modalidad de Pequeño Contribuyente. Mis clientes no piden factura.

Laurent: ¿Usted para su uso personal qué equipo usa para preparar el café de Bats'il Maya?

Entrevistado: Ahorita estoy fascinado con el Sifón Japonés.

Laurent: ¿Encuentra alguna diferencia en el sabor al preparar el café en diferentes equipos?

Entrevistado: Si... cada equipo tiene su cualidad. El sifón Japonés limpia y... y prensa francesa es más pesado y denso.

Laurent: ¿En qué equipo le gusta más?

Entrevistado: En el sifón Japonés

Laurent: ¿Y por qué le gusta más?

Entrevistado: Porque me interesó. Me interesa porque soy técnico de extracción de minas. Tecnología y el proceso es igual solamente cambia el material.

Laurent: ¿Cree que el tipo de café de Bats'il Maya es el más adecuado para preparar el café en el Sifón japonés?

Entrevistado: Todavía no voy para allá. Apenas 3 años he estado metido en el café y se necesitan 10 años para conocer bien. Por eso digo que no soy experto en café sino técnico de extracción.

Laurent: ¿Alguna vez se le ha sugerido como preparar el café en su equipo?

Entrevistado: No solito, me interesa.

Laurent: ¿Cómo almacena el café de Bats'il Maya?

Entrevistado: Yo nada más vendo. Trato de vender a más tardar un mes, yo detecto a veces máximo 40 días y el café ya es diferente.

Laurent: ¿Considera que la forma del empaque del café Bats'il Maya le permite almacenarlo fácilmente?

Entrevistado: No he comparado pero tiene buen tamaño. Si le preguntan a ZenSho es otra cosa.

Laurent: ¿Considera que el empaque adecuadamente las propiedades del café durante su transporte y almacenamiento?

Entrevistado: Si... siempre y cuando no maltraten.

Laurent: En promedio ¿Cuánto tiempo almacena el café de Bats'il Maya?

Entrevistado: Trato de sacarlo rápido. A más tardar de 30 a 40 días

Laurent: ¿Usted ha percibido alguna diferencia en el sabor y propiedades del café después de que lo almacena?

Entrevistado: Por eso digo... después de 2 meses es muy diferente. No solo ustedes cualquier café.

Laurent: Esta es una pregunta para evaluar el rendimiento del café ¿Cuántas tazas obtiene por kilogramo del café?

Entrevistado: Ehhhh... Voy a hablar como media hora por eso. Japón maneja 1gr de café por 10mL. Es estándar. Aquí en México es de "calcetín dicen", y manejan de 1gr a 20-25 mL.

Laurent: En términos generales ¿Cree usted que para preparar el café de Bats'il Maya usted tiene que agregarle más cucharadas a la taza para llegar al sabor deseado?

Entrevistado: Eso es otra cosa. Café de mala calidad hay que diluirlo y echarle crema. No aguanta la densidad ni lo cargado. Por eso México toma café muy diluido.

Laurent: Entonces usted diría que el café de Bats'il Maya lo tendría que diluir o lo podría tomar cargado.

Entrevistado: Normal... Ósea 1 gramo a 10 es muy cargado para ustedes y

para mí. Pero 1 gramos a 15 no hay problema. Eso no es mala calidad sino la costumbre.

Laurent: ¿Qué le gusta del producto?

Entrevistado: Atrás esta maestro José y diseño e imagen. La confianza con el Maestro José.

Laurent: ¿Qué no le gusta del producto?

Entrevistado: Tengo todavía que estudiar mucho, no soy catador, pero en otro punto: el precio.

Laurent: ¿En qué preparación le gusta más el café de Bats'il Maya? (Capuchino, Expreso, etc.).

Entrevistado: Esa pregunta es difícil porque el capuchino y expreso vienen de la misma máquina, y yo normalmente uso "handgrip" o sifón. No puedo comparar. Normalmente compro café para cafetera. Pero cuando visito Chilón Maestro José me enseña.

Laurent: ¿Qué aspectos aparte del precio cambiaría del producto?

Entrevistado: Ehmmm... Quizás, variedad de bolsas. Porque Chilón manejan todo y parece que es lo mismo, a veces tueste medio o tueste obscuro o mezcla hace falta. Eso ya es otro mundo, Bats'il maya no está para esto. Es para el café de especialidad.

Laurent: Alguna vez ha encontrado defectos en el café.

Entrevistado: No ni he tenido quejas.

Laurent: ¿Qué opina del servicio que le brinda el personal de Bats'il Maya?

Entrevistado: Para mí todo magnifico, aunque a veces las personas que van de voluntarios NO, desaparecen. Están un tiempo y no los vuelves a ver, se queda el proyecto votado. Eso entiendo es un proceso de formación.

Laurent: ¿Cuál es su opinión de que el café sea orgánico?

Entrevistado: Se enoja la gente pero no se distingue café orgánico e inorgánico, es más bien como percepción. Es imagen y negocio entonces cuando la gente como yo, que no somos expertos, esa imagen influye mucho.

Laurent: ¿Recomienda a Bats'il Maya?

Entrevistado: Si yo lo vendo.

e) Entrevista a profundidad Restaurante

Entrevistador: Alejandro Castro Ruvalcaba

Método: Cara a cara

1. ¿Qué conoce del proyecto cafetalero de Bats'il Maya y de la cooperativa Yomol A'tel?

Solo sé que está lejos, no conozco mucho de la historia.

2. ¿En este año, con qué frecuencia ha solicitado pedidos de café Bats'il Maya?

Al principio de este año, digo yo tengo poco tiempo trabajando aquí. Pero a principio de año este se empezaron a hacer pedidos pero después hubo un adeudo por parte de nosotros como empresa. Entonces se suspendió la compra directamente a Bats'il Maya. Se estuvo comprando más bien aquí en la Universidad 1, que es donde también compran Bats'il Maya y lo estuvimos comprando aparte. En el tiempo que llevo yo, he hecho dos pedidos únicamente que son con cada 20 días más o menos. Hago el pedido llega pasa como una semana y vuelvo a hacer otro pedido.

- i. ¿Cuántos kilogramos usualmente solicita por pedido?

Ahorita te digo cuanto, normalmente estoy pidiendo. Hago la compra de las dos sucursales, la de aquí de Lázaro Cárdenas y la de Avenida Patria y pido 30 para una y 30 para otra. 30 kilos para aquí y 30 kilos para allá, uno es en grano y en el otro molido.

3. ¿Además del café Bats'il Maya consume otro tipo de café?

Si

- i. ¿Qué otra marca de café consume?

Martinique

- ii. ¿Del total de café que consume, que proporción le corresponde al café Bats'il Maya?

Utilizamos el Martinique para el café descafeinado.

4. ¿Cuáles son las características del café que son más importantes para su selección?

La textura, el sabor, el color.

5. ¿Qué características del café Bats'il Maya hacen que lo prefiera sobre otras marcas de café?

La textura, que no es tan amargo.

6. ¿Sabe que el café Bats'il Maya es orgánico?

Si

- i. ¿Lo comercializan como café orgánico?

Si, se lo presentamos a los clientes como orgánico.

7. ¿Cuáles son los diferentes tipos de café que ofrece Bats'il Maya?

Nada más trabajamos el que es en grano el americano.

8. ¿Cuál es el tipo de café Bats'il Maya que es de su preferencia?

Americano

9. ¿Compra el café en grano o molido?

Compro en grano y molido

- i. ¿En qué proporción cada uno?

30 molidos y 30 en grano, es que allá no tienen para molerlo por lo que se pide molido y aquí se pide en grano.

10. ¿Le informan de manera oportuna el precio actual de los diferentes tipos de café Bats'il Maya?

- i. ¿Cómo le informan al respecto?

Si, Vía correo electrónico.

11. ¿Qué le parece el precio del tipo de café Bats'il Maya que usted consume?

Creo que esta bien el precio, directamente el dueño es el que lo autoriza y realmente es competitivo a lo que nosotros necesitamos.

12. ¿Qué pasos sigue para realizar sus pedidos de café Bats'il Maya?

El área de almacén y cámara que son los que administran el producto, pasan un pedido a gerencia, gerencia me lo pasa a mí, a mí me lo autoriza

el dueño para poder hacer la transferencia. Yo hago un pedido por medio de unos formatos que me mandaron directamente de bats'il el señor el que nos atiende es Martin, entonces yo le mando a él por pedido con los formatos y ya me manda él la fecha de entrega aproximada, las fichas para pago, hago el pago y maso menos como en quince días a más tardar me está llegando el café.

13. ¿Cuánto tiempo pasa entre que solicita su pedido y recibe la confirmación de su pedido?

Es casi de inmediato, el mismo día o el siguiente. Depende de la hora.

14. ¿Usted es informado sobre el tiempo de entrega del producto solicitado?

Martin me manda la fecha de entrega aproximada.

15. Generalmente, ¿Cuánto tiempo pasa entre que solicita su pedido y le llega su producto?

Aproximadamente en 15 días llega el café.

16. ¿Usted se entera cuando su producto inicia el tránsito hacia usted?

Sí, me envían un correo con el número de guía para que yo sepa si lo quiero seguir, para saber más o menos cuando va a llegar. Entonces me mandan el número de guía y yo ya sé que viene en camino.

17. ¿Se le notifica sobre algún código de rastreo de su pedido en tránsito?

Se me manda un número de guía.

18. ¿Qué tanto se cumple el tiempo de entrega promedio?

Muy bien si se ha cumplido.

19. ¿Qué opina del tiempo que tarda su pedido en llegarle?

La verdad por ahí nos informaron de que realmente los pedidos, lo que ellos hacen los sacan los días jueves, entonces depende del día. Obviamente va a tardar más en esta ocasión que por ejemplo hice el pedido el día lunes, yo sé que hasta el día de ayer va a empezar, yo sé que esos días son culpa mía de retraso. Yo sé que los jueves sale y prácticamente si es un día antes del jueves si es una semana, lo considero bien para la lejanía.

20. ¿Ha tenido algún inconveniente en la recepción de su pedido, como puede ser: Tiempo de entrega, producto maltratado, producto diferente al solicitado, pedido incompleto u otra?

No, no me han informado nada de que viniera equivocado.

21. ¿Le gustaría recibir el producto antes (reduciendo el tiempo de entrega) aunque sea necesario pagar extra por el flete?

Pues sí, que se reduzca un poco el tiempo de entrega. Pues quizá tendría que ser en casos especiales/específicos que si urja. Pagar un poco y que se cuente con ese servicio.

22. ¿Cuándo usted realiza su pedido solicita factura?

Si solicito factura.

i. ¿Cuánto tiempo tarda o en qué momento recibe la factura?

La factura esta intermedia entre lo que hago el pedido y en lo que me llega, yo digo que a mitad.

ii. ¿La recibe con la información correcta o ha tenido que solicitar cambios?

Si llega con la información correcta, no he tenido que solicitar cambio.

23. ¿Qué equipo utiliza para preparar el café Bats'il Maya? Si se cuenta con diferentes equipos.

Pues una maquina italiana. Una máquina de expreso italiana. Utilizamos lo que viene siendo una máquina de café americano drill.

i. Encuentra alguna diferencia cualitativa al preparar el café en diferentes equipos.

De hecho tenemos tres presentaciones, un café americano normal, un café americano de máquina y un café que es de la casa, viene siendo tipo expreso pero largo.

ii. ¿En qué equipo le gusta más y porque?

La gente lo prefiere en la maquina capuchinera para el expreso,

24. ¿Cree que el tipo de café que Bats'il Maya le envía es el adecuado para preparar la bebida en su equipo?

No tengo dificultad para prepararlo, nosotros tenemos molino.

25. ¿La empresa le ha sugerido como preparar el café de Bats'il Maya?

Nosotros lo preparamos al gusto.

- i. ¿Ha encontrado alguna diferencia notable entre la forma de prepararlo sugerida por Bats'il Maya a la forma en que usted la prepara?

26. ¿Cómo almacena usted el café Bats'il Maya?

Se encargan mis compañeros de almacén yo recibo el producto y ellos lo almacenan.

27. ¿Considera que la forma de empaque del café Bats'il Maya le permite almacenarlo fácilmente?

Sí, no hay problema.

28. ¿Considera que el empaque conserva adecuadamente las propiedades del café durante su transporte y almacenamiento?

Si

29. En promedio, ¿Cuánto tiempo almacena usted el café Bats'il Maya?

Cada veinte días solicito producto, nos cubrimos un poco para saber que cuando se va a acabar ya va a llegar el nuevo producto.

30. ¿Qué tanto el café Bats'il Maya conserva sus propiedades durante el tiempo promedio que usted lo almacena?

Si las conserva.

31. ¿Cuántas tazas en promedio usted obtiene de 1 kilogramo de café?

Pues depende si lo hacemos en una máquina de drill es más ligero, si lo trabajamos en una máquina de expreso seria. Ahora si 20 segundos entre 18 y 20 gramos por taza divídelo en un kilo serian 50 tazas.

32. En términos generales ¿Cree que el producto Bats'il Maya requiera de mayores cantidades de café para llegar a la intensidad deseada?
(Explicación de las cucharadas)

No de intensidad está bien, es algo que se puede consumir y no te va a causar gastritis.

33. ¿Qué le gusta del producto?

Su textura y su sabor.

34. ¿Qué no le gusta del producto?

No tenemos indiferencia hasta el momento.

35. ¿En qué tipo de preparación cree que el café Bats'il Maya sabe mejor?

(Americano, expreso, capuchino)

Un expreso largo.

36. ¿Qué aspectos, cambiaría del producto?

Pues está bien a lo que uno no es muy conocedor pero a la gente le ha gustado, sería en que los granos vengan de color más parejo.

37. ¿Alguna vez ha encontrado defectos en el café Bats'il Maya, pero no lo ha rechazado? , en caso afirmativo.

En el tiempo que llevo yo no.

i. ¿Cuáles han sido los tipos de defectos?

A veces que te venden un grano, que si un grano viene quebrado es café de otro de menos categoría. No más eso y que uno viene más colorido que otro, dentro de la misma bolsa los granos tienen distinto color poco no mucho. Poca diferencia.

38. ¿Alguna vez ha rechazado el café Bats'il Maya?

No

39. ¿Alguna vez ha puesto una queja por algún incumplimiento?

No

40. En términos generales ¿Qué opina del servicio que le brinda el personal de Bats'il Maya?

La verdad está muy bien, en el tiempo que llevo no he tenido ningún problema, nos manejamos mucho por correo y tenemos comunicación constante y bien.

41. ¿Qué cree que se pueda mejorar del servicio de Bats'il Maya?

Quizá reducir el tiempo de entrega, pero sé que es por la lejanía por donde está pero realmente creo que si está bien. En lo que a compras acontece verdad, ya mis compañeros sabrán si les quieren recomendar algo respecto al producto.

42. ¿Qué tan probable es que usted siga consumiendo el café Bats'il Maya?

Si es muy probable.

43. ¿Recomienda el café Bats'il Maya?

Si

i. ¿Por qué?

Si lo he probado si es bueno, y como compras es un buen producto para estarlo manejando. Es algo orgánico y mexicano.

f) Entrevista a profundidad Social 1

Entrevistador: José Luis Bush Iguiniz

Método: Telefónica

1. ¿Qué conoce del proyecto cafetalero de Bats'il Maya y de la cooperativa Yomol A'tel?

Nos guiamos en la página de internet y en los certificados y las dudas que tengamos los contactamos

i. ¿Cómo conoció el proyecto de Bats'il Maya?

Una compañera anterior a este puesto por medio de internet

ii. ¿Alguna vez ha visitado la planta cafetalera en Chilón, CHIS? Si así fue, ¿Qué opinión tiene de la planta? Si no la ha visitado, ¿le gustaría visitarla?

No hemos tenido la oportunidad de visitar la planta solo los conocemos por internet y si sería bueno conocerla

iii. ¿Cuál es su opinión respecto al proyecto de economía social y solidaria que se está llevando a cabo a través de Yomol A'tel?

No tengo mucho conocimiento

iv. ¿Qué tanto influye en su decisión de compra del café Bats'il Maya que

sea producido por un proyecto social?

Primero que sea orgánico, que este certificado y que nos den calidad del tipo de café

2. ¿En este año, con qué frecuencia ha solicitado pedidos de café Bats'il Maya?

Cada 6 o 7 meses

- i. ¿Cuántos kilogramos usualmente solicita por pedido?

100 kilos

3. ¿Además del café Bats'il Maya consume otro tipo de café? Si así es, ¿Qué otra marca de café consume?

Sí, tenemos otro tipo de café, nos dedicamos a cotizar y el que tenga mejor precio y calidad se le compra una cantidad a batsil y café la giralda que se elabora en Puebla para servicios a personal

- i. ¿Del total de café que consume, que proporción le corresponde al café Bats'il Maya?

80%

4. ¿Cuáles son las características del café que son más importantes para su selección?

Café tostado, que sea orgánico y que sea apto para el tipo de cafeteras de la cooperativa

5. ¿Qué características del café Bats'il Maya hacen que lo prefiera sobre otras marcas de café?

Que es fino, que el tostado es fino y le da buen sabor al café

6. ¿Sabe que el café Bats'il Maya es orgánico?

Si

- i. ¿Lo comercializan como café orgánico?

Si

- ii. ¿Qué representa para usted que el producto sea orgánico?

Es la base de la organización trabajar con productos orgánicos que no sean transgénicos

7. ¿Cuáles son los diferentes tipos de café que ofrece Bats'il Maya?
Si, los conocemos pero solo compramos café tostado fino
8. ¿Cuál es el tipo de café Bats'il Maya que es de su preferencia?
Café tostado fino molido fino
9. ¿Compra el café en grano o molido?, si compra de los dos tipos,
Molido no nos conviene en grano porque nuestras cafeteras solo funcionan con molido
- i. ¿En qué proporción cada uno?
100% molido
10. ¿Le informan de manera oportuna el precio actual de los diferentes tipos de café Bats'il Maya?
Si todos nos basamos por medio de cotizaciones, nosotros antes de concretar una compra con precio de hace 6 meses nosotros revisamos que los precios no hayan incrementado
- i. ¿Cómo le informan al respecto?
A través de correo electrónico o si nos urgen por vía teléfono
11. ¿Qué le parece el precio del tipo de café Bats'il Maya que usted consume?
El precio del café es muy accesible
12. ¿Qué pasos sigue para realizar sus pedidos de café Bats'il Maya?
Lo contactamos por correo, vía internet la marca, hacemos la cotización por correo vía nuestro contacto, nos envía correo de confirmación con cotización y se pasa la solicitud de cheque, solicitud, autorización y compra
13. ¿Cuánto tiempo pasa entre que solicita su pedido y recibe la confirmación de su pedido?
Puede ser de 1 a 2 días máximo 3 por firmas y autorización
14. ¿Usted es informado sobre el tiempo de entrega del producto solicitado?
Si

15. Generalmente, ¿Cuánto tiempo pasa entre que solicita su pedido y le llega su producto?
Ahí puede variar cuando tenemos un viaje de Tehuacán a la ciudad de México podemos traerlo más rápido y puede tardar de México a Puebla de 15 a 20 días pero por nuestra ruta porque Bats'il ha sido muy puntual con las entregas
16. ¿Usted se entera cuando su producto inicia el tránsito hacia usted?
Nos dan una ruta o una guía que nosotros revisamos vía internet y aquí se deja el aviso para que se pueda recibir
17. ¿Se le notifica sobre algún código de rastreo de su pedido en tránsito?
Si lo mandan por paquetería nos dan un código y se revisa por internet
18. ¿Qué tanto se cumple el tiempo de entrega promedio?
Casi al 80%
19. ¿Qué opina del tiempo que tarda su pedido en llegarle?
Es bueno
20. ¿Ha tenido algún inconveniente en la recepción de su pedido, como puede ser: Tiempo de entrega, producto maltratado, producto diferente al solicitado, pedido incompleto u otra?
A veces nos llega incompleto, de manera rápida contactamos al proveedor, le hacemos la observación y a la semana o 3 días llega el pedido completo pero yo estando aquí en esta área me ha pasado una sola ocasión
21. ¿Le gustaría recibir el producto antes (reduciendo el tiempo de entrega) aunque sea necesario pagar extra por el flete?
No, está bien así los tiempos de entrega que manejamos
22. ¿Cuándo usted realiza su pedido solicita factura?
Sí, yo compruebo gastos y a mí me pide contabilidad la comprobación de los gastos

- i. ¿Cuánto tiempo tarda o en qué momento recibe la factura?
Si la compra salió el día de hoy me la mandan mañana
 - ii. ¿La recibe con la información correcta o ha tenido que solicitar cambios?
No hasta ahorita ha sido bien
23. ¿Qué equipo utiliza para preparar el café Bats'il Maya? Si se cuenta con diferentes equipos.
Manejamos 2 tipos de cafetera, en el museo del agua tenemos una cafetera exprés, capuchino, americano, etc., y el tipo de grano es muy recomendable y en la oficina son cafeteras comunes
- i. Encuentra alguna diferencia cualitativa al preparar el café en diferentes equipos.
 - ii. ¿En qué equipo le gusta más y por qué?
Me gusta más hervido en hoyita y lo hago yo en casa tiene un olor diferente y un sabor muy rico
24. ¿Cree que el tipo de café que Bats'il Maya le envía es el adecuado para preparar la bebida en su equipo?
Si
25. ¿La empresa le ha sugerido como preparar el café de Bats'il Maya?
Sí, me ha dado observaciones cuando visite su página
- i. Lineamientos de la Bolsa
 - ii. ¿Ha encontrado alguna diferencia notable entre la forma de prepararlo sugerida por Bats'il Maya a la forma en que usted la prepara?
26. ¿Cómo almacena usted el café Bats'il Maya?
En cajas para que guarde el olor
27. ¿Considera que la forma de empaque del café Bats'il Maya le permite almacenarlo fácilmente?
Si porque cuando nos llega y sale de la caja el olor es muy exquisito
28. ¿Considera que el empaque conserva adecuadamente las

propiedades del café durante su transporte y almacenamiento?

Si

29. En promedio, ¿Cuánto tiempo almacena usted el café Bats'il Maya?

Alrededor de 4 a 5 meses aproa

30. ¿Qué tanto el café Bats'il Maya conserva sus propiedades durante el tiempo promedio que usted lo almacena?

Si lo conserva bien

31. ¿Cuántas tazas en promedio usted obtiene de 1 kilogramo de café?

32. Por un kilo salen aproximadamente 160 tasas dependiendo de la cafetera

33. En términos generales ¿Cree que el producto Bats'il Maya requiera de mayores cantidades de café para llegar a la intensidad deseada?

(Explicación de las cucharadas)

No así como esta está muy bien

34. ¿Qué le gusta del producto?

El empaque tiene un orificio que sale el olor y más que nada el empaque y que viene completo y pasado y la consistencia que tiene

35. ¿Qué no le gusta del producto?

No tengo observación

36. ¿En qué tipo de preparación cree que el café Bats'il Maya sabe mejor? (Americano, expreso, capuchino)

Capuchino

37. ¿Qué aspectos, cambiaría del producto?

Nada, está muy bien como lo adquirimos

38. ¿Alguna vez ha encontrado defectos en el café Bats'il Maya, pero no lo ha rechazado? , en caso afirmativo. ¿Cuáles han sido los tipos de defectos?

No ninguno

39. ¿Alguna vez ha rechazado el café Bats'il Maya? En caso afirmativo.

No

- i. ¿Cuáles han sido las causas?
- ii. ¿Ha sido fácil realizar el procedimiento correspondiente con la empresa?
- iii. ¿Bats'il Maya ha respondido de manera oportuna y adecuada a su rechazo?

40. ¿Alguna vez ha puesto una queja por algún incumplimiento?

No ninguna

- i. ¿Bats'il Maya le dio una respuesta adecuada a su queja?
- ii. ¿Bats'il Maya ha respondido de manera oportuna y adecuada a sus quejas?

41. En términos generales ¿Qué opina del servicio que le brinda el personal de Bats'il Maya?

Está muy bien y rápido

42. ¿Qué cree que se pueda mejorar del servicio de Bats'il Maya?

Que pusieran una sucursal más cerca porque como estamos en Tehuacán se pide con el proveedor

43. ¿Qué tan probable es que usted siga consumiendo el café Bats'il Maya?

Pues ahorita lo estamos consumiendo y no he recibido por parte de la dirección la cancelación del pedido

44. ¿Recomienda el café Bats'il Maya?

Si

- i. ¿Por qué?

Porque es rico, la consistencia y el olor

g) Entrevista a profundidad Universidad 1

Entrevistador: Alejandro Castro Ruvalcaba

Método: Cara a cara

1. ¿Qué conoce del proyecto cafetalero de Bats'il Maya y de la cooperativa Yomol A'tel?

Hasta ahorita no, más o menos que recién ingresaron como proveedores nos dieron una pequeña información en hojas escrito, pero muy a fondo no. El personal de aquí de nosotros sabe que es un apoyo para los indígenas, progresar más en sus trabajos y que abunde más.

i. ¿Cómo conoció el proyecto de Bats'il Maya?

ii. ¿Alguna vez ha visitado la planta cafetalera en Chilón, CHIS? Si así fue, ¿Qué opinión tiene de la planta? Si no la ha visitado, ¿le gustaría visitarla? No la he visitado pero a mi si me gustaría conocer. Quien estuvo involucrado y en contacto con ellos fue el jefe de compras Arturo Reyes. Pero de ahí en adelante algo nos empezó a platicar cuando iba a haber el cambio porque posteriormente manejábamos casi casi el mismo tipo de café pero con otro proveedor, pero el contacto con las personas de allá fue Arturo Reyes, incluso hace poquito vinieron y este no los presentaron, vieron cómo se estaba trabajando, como se manejaba el producto y si se estaba consumiendo correctamente e incluso vinieron aquí y tuvieron visitas a ciertos departamentos donde más nos piden café, por ejemplo a diplomados (educación continua). Cada quince días nos están pidiendo entre 15 y 20 kilos de café. Y los stocks se han incrementado por que han metido varias máquinas para molido del café, si está habiendo mucha demanda.

iii. ¿Cuál es su opinión respecto al proyecto de economía social y solidaria que se está llevando a cabo a través de Yomol A'tel?

iv. ¿Qué tanto influye en su decisión de compra del café Bats'il Maya que sea producido por un proyecto social?

2. ¿En este año, con qué frecuencia ha solicitado pedidos de café Bats'il Maya?

Constantemente muy seguido por ejemplo ahorita se me han juntado dos pedidos en un mes.

i. ¿Cuántos kilogramos usualmente solicita por pedido?

Mis pedidos son de aproximadamente 120-130 kilos molido 80-100 de grano. En este último pedido que hice lo doblete como ya vamos a cerrar presupuesto para este mes de noviembre para ver si me alcanza a salir este año. Hice un pedido de 230 kilos de molido y 120-130 de grano.

3. ¿Además del café Bats'il Maya consume otro tipo de café? Si así es, ¿Qué otra marca de café consume?

Si por ejemplo el descafeinado, el decaf y el taster choice decaf.

i. ¿Del total de café que consume, que proporción le corresponde al café Bats'il Maya?

Yo pienso que con ellos tenemos un 90%

4. ¿Cuáles son las características del café que son más importantes para su selección?

No pues de preferencia este que viene empaquetado, aparte del café que nosotros consumimos hay varios como unas 5 y 6 personas que le gusta este café y yo hago una venta personal a particulares. Hace poquito les pedí una cantidad de 10 kilos y conforme me lo van solicitando se los vendo al costo que es \$155 de mucha preferencia ese café.

5. ¿Qué características del café Bats'il Maya hacen que lo prefiera sobre otras marcas de café?

Yo pienso que por pruebas que han hecho ellos o por mismas cafeterías que lo venden yo pienso que ha sido el gusto. El sabor y todo.

6. ¿Sabe que el café Bats'il Maya es orgánico?

Si

i. ¿Lo comercializan como café orgánico?

Si, se lo presentamos a los clientes como orgánico.

ii. ¿Qué representa para usted que el producto sea orgánico?

Yo pienso que es importante primeramente porque estas echándole a tu cuerpo un producto natural y yo pienso que por las formas de tostado y todo eso que nos platican, pues más que nada se ve reflejado en el

sabor. Las mismas personas lo solicitan por el hecho de ser orgánico, por ejemplo yo tengo una persona que viene de contabilidad que dice que su esposo se desespera cuando se le termina el café y no quiere consumir del instantáneo decafé y luego se viene por su kilito de café y se lo vendemos.

7. ¿Cuáles son los diferentes tipos de café que ofrece Bats'il Maya?

Ahorita no recuerdo sé que son varios por información que recién la vi pero ahorita no sé.

8. ¿Cuál es el tipo de café Bats'il Maya que es de su preferencia?

Gourmet, el mismo a ventas personales y para aquí.

9. ¿Compra el café en grano o molido?, si compra de los dos tipos,

i. ¿En qué proporción cada uno?

Compro en grano y molido, yo pienso que un 70% en molido y 30% en grano. Desde hace 4 meses incremento la demanda de café en grano ahorita casi casi ando nivelando los pedidos. Yo pienso que si sigue así llegara un momento en el que se manejara 50% molido y 50% grano.

10. ¿Le informan de manera oportuna el precio actual de los diferentes tipos de café Bats'il Maya?

i. ¿Cómo le informan al respecto?

Si anticipadamente nos mandan una circular, y es lo que les pedimos que con tiempo nos manden la información cuando vaya a existir un aumento. Para también contemplar los presupuestos de cada quien.

11. ¿Qué le parece el precio del tipo de café Bats'il Maya que usted consume?

Yo lo considero bueno a comparación de otras propuestas que nos han hecho, y como lo he visto en el mercado yo veo un costo razonable.

12. ¿Qué pasos sigue para realizar sus pedidos de café Bats'il Maya?

Los pasos para seguir, yo checo mis stock le tanteo para llegar a un 50% y en ese momento hago mis pedidos porque el tiempo de entrega y las tardanzas en paqueterías. Y normalmente como lo entregan en 8 días máximo 10 días, mi stock varía. Hoy puedo tener un 50% en mi stock y de

repente por ejemplo ahorita ya me quede sin café. Y ahorita me acaban de confirmar que ya lo enviaron. Siempre son oportunas las entregas los tiempos considerados. Yo le escribo vía electrónica a Martin, trato de hacer mis pedidos entre miércoles y jueves que es cuando se programan sus pedidos. Y lo mandan a la siguiente semana entre jueves viernes hacen los envíos.

13. ¿Cuánto tiempo pasa entre que solicita su pedido y recibe la confirmación de su pedido?

Me lo contesta a veces el mismo día. Por ejemplo en esta ocasión yo le mande un correo hace dos días y no me lo habían contestado hasta que ahorita abrí mis correos me llego la confirmación y el número de guía de que ya me lo habían enviado. Parece ser que tuvieron un problema en cuestión de este pedido. En cuestión de vialidades.

14. ¿Usted es informado sobre el tiempo de entrega del producto solicitado?

No me dicen pero recién que vinieron ellos nos dieron los tiempos de entrega entre 8 y 10 días que fue para mí muy difícil acostúmbreme. Porque anterior mente con el otro proveedor, yo lo pedía hoy y al día de mañana ya lo tenía y ahora por las distancias tarda más, pero si te vas acostumbrando a todo.

15. Generalmente, ¿Cuánto tiempo pasa entre que solicita su pedido y le llega su producto?

Yo pongo 10 días aproximadamente

16. ¿Usted se entera cuando su producto inicia el tránsito hacia usted?

Si porque en cuanto lo envían nos notifican, hoy nos notificaron que ya se hizo el envío y ya nos están pidiendo para hacer la transferencia.

17. ¿Se le notifica sobre algún código de rastreo de su pedido en tránsito?

Si, el mismo día que me notifican.

18. ¿Qué tanto se cumple el tiempo de entrega promedio?

Yo pienso que son 2 o 3 días para que llegue en paquetería.

19. ¿Qué opina del tiempo que tarda su pedido en llegarle?

Pues a mí me gustaría que fuera menos tiempo.

20. ¿Ha tenido algún inconveniente en la recepción de su pedido, como puede ser: Tiempo de entrega, producto maltratado, producto diferente al solicitado, pedido incompleto u otra?

Incompleto no ha llegado, maltratado en dos tres ocasiones abiertas las cajas, es decir los paquetes como que con muy poca facilidad se abren y el de grano es el que constantemente viene abierto. No sé si sea por la transportación, y creo q es por eso que avientan las cajas. Yo aquí tengo que cerrarlas con cinta canela.

21. ¿Le gustaría recibir el producto antes (reduciendo el tiempo de entrega) aunque sea necesario pagar extra por el flete?

Pues sería cuestión de platicarlo con el jefe pero pues prácticamente por parte de ellos como vendedores, si yo le pido un servicio más rápido ellos deberían de atendernos.

22. ¿Cuándo usted realiza su pedido solicita factura?

i. ¿Cuánto tiempo tarda o en qué momento recibe la factura?

ii. ¿La recibe con la información correcta o ha tenido que solicitar cambios?
A la hora que ya tienen el pedido ellos me mandan la factura. Cuando me mandan el número de rastreo ya viene la factura, hasta ahorita siempre ha sido correcta la información.

23. ¿Qué equipo utiliza para preparar el café Bats'il Maya? Si se cuenta con diferentes equipos.

i. Encuentra alguna diferencia cualitativa al preparar el café en diferentes equipos.

ii. ¿En qué equipo le gusta más y porque?

Es un equipo jura f50, los tenemos por toda la universidad tenemos alrededor de 13 que son cafeteras para entre 180-250 tazas no todas las instancias tienen ese tipo de cafetera. Se prepara de todo es una cafetera especial, café obscuro, capuchino, expreso. Esas cafeteras también hacen chocolate y también para hacer té. Tenemos unas máquinas muy

buenas para preparar el café.

24. ¿Cree que el tipo de café que Bats'il Maya le envía es el adecuado para preparar la bebida en su equipo?

Tenemos unas máquinas muy buenas para preparar el café.

25. ¿La empresa le ha sugerido como preparar el café de Bats'il Maya?

i. Lineamientos de la Bolsa.

Bolsa laminada las personas de batsil vinieron para ver cómo se estaba consumiendo y preparando el producto.

ii. ¿Ha encontrado alguna diferencia notable entre la forma de prepararlo sugerida por Bats'il Maya a la forma en que usted la prepara?

26. ¿Cómo almacena usted el café Bats'il Maya?

Lo almacenamos en dos lockers uno para molido y otro para grano.

27. ¿Considera que la forma de empaque del café Bats'il Maya le permite almacenarlo fácilmente?

Si

28. ¿Considera que el empaque conserva adecuadamente las propiedades del café durante su transporte y almacenamiento?

Si

29. En promedio, ¿Cuánto tiempo almacena usted el café Bats'il Maya?

Aproximadamente lo que más tiempo pasa es un mes.

30. ¿Qué tanto el café Bats'il Maya conserva sus propiedades durante el tiempo promedio que usted lo almacena?

Todavía sigue con el mismo sabor tonalidad.

31. ¿Cuántas tazas en promedio usted obtiene de 1 kilogramo de café?

No se

32. En términos generales ¿Cree que el producto Bats'il Maya requiera de mayores cantidades de café para llegar a la intensidad deseada?

(Explicación de las cucharadas)

La cafetera hace el proceso, se puede ajustar.

33. ¿Qué le gusta del producto?

El aroma y sabor.

34. ¿Qué no le gusta del producto?

No hay quejas.

35. ¿En qué tipo de preparación cree que el café Bats'il Maya sabe mejor?

(Americano, expreso, capuchino)

Americano, capuchino, cremosito. Hace un mes cambiamos de cafetera, creo que si checamos el consumo de este mes aumento porque personas que no tomaban café ahora consumen, desde el aroma cuando lo está moliendo.

36. ¿Qué aspectos, cambiaria del producto?

Trae buena presentación y me gusta que trae la ventanita para ver lo de la frescura.

37. ¿Alguna vez ha encontrado defectos en el café Bats'il Maya, pero no lo ha rechazado? , en caso afirmativo. ¿Cuáles han sido los tipos de defectos?

Caja abierta, pero no lo regrese. Lo empaco y es a lo que primero se le da salida.

38. ¿Alguna vez ha rechazado el café Bats'il Maya? En caso afirmativo.

No

i. ¿Cuáles han sido las causas?

ii. ¿Ha sido fácil realizar el procedimiento correspondiente con la empresa?

iii. ¿Bats'il Maya ha respondido de manera oportuna y adecuada a su rechazo?

39. ¿Alguna vez ha puesto una queja por algún incumplimiento?

No

i. ¿Bats'il Maya le dio una respuesta adecuada a su queja?

ii. ¿Bats'il Maya ha respondido de manera oportuna y adecuada a sus quejas?

40. En términos generales ¿Qué opina del servicio que le brinda el personal de Bats'il Maya?

Bueno, por el contacto que tiene uno con ellos y cualquier tipo de

información nos tiene al corriente.

41. ¿Qué cree que se pueda mejorar del servicio de Bats'il Maya?

Pues yo quisiera que se mejora en cuestión de tiempo. Pero yo pienso que cuando yo hago mis pedidos ellos lo mandan a planta para procesarlo no es que tienen un cierto stock. Yo con otros proveedores yo siempre les pedía que me tuvieran cierto stock para cuando surgieran emergencias. Lo he platicado con ellos, abatimos con varias preguntas cuando vinieron. Hasta ahorita no hubo ninguna respuesta en cuestión de las distancias, no es que tengan una sucursal en Guadalajara. Lo que he hecho cuando tengo algún apuro o emergencia yo voy aquí con la cafetería de arquitectura a ver si me prestan y ya cuando me llega les repongo. Y te digo aquí nos damos la mano, la cafetería de arquitectura y entre nosotros. Con esa me refiero a capeltic.

42. ¿Qué tan probable es que usted siga consumiendo el café Bats'il Maya?

Yo pienso que va para tiempo en cuestión de gusto o sugerencias de las mismas personas, porque cuando hay algún problema de que está fallando algún café, la gente se empieza a quejar. Con el proveedor anterior se llegó a tener problemas con el quemado, molido y los filtros. Con este no han existido problemas.

43. ¿Recomienda el café Bats'il Maya?

Si

i. ¿Por qué?

Por su preferencia en cuestión de nuestros clientes.

h) Entrevista a profundidad Universidad 2

Entrevistador: Odette Lobato

Método: Cara a cara

Odette: con que anticipación hacen los pedidos?

M: con dos semanas o dos de anticipo

O: y es suficiente?

M: si

O: cuanto compras al mes?

M: 50 kilos al mes

O: y esos 50 kilos al mes dependen del consumo de todos los departamentos no?

M: si así es, bajo el consumo porque estábamos comprando 100 kilos, bajo porque ahora la universidad está consumiendo mucho el café Garat

O: ya es lo que eh visto, que cambiaron del café Bats'il al café Garat

M: si en si tenemos los dos de línea porque antes teníamos como 4 de stock en el almacén y nada más dejamos el bats'il y el garat nada mas

O: y como que porcentaje compran de garat?

M: de garat son 100 kilos

O: entonces están consumiendo más garat que bats'il

M: si así es

O: y te han dicho porque?

M: creo que por el sabor, según dicen, yo le soy sincero, yo no tomo café, entonces es lo que dicen.

O: y el precio del garat y del bats'il

M: es más caro el garat

O: como que precio más caro?

M: 25% más caro.

O: y aun así lo consumen más

M: son modas, nosotros que tenemos rato aquí, yo ya tengo 11 años y son modas, al rato se revierte.

O: porque antes todo mundo consumía puro bats'il

M: si

O: casi en un 100%

M: si

O: hace más o menos cuanto era un 100%?

M: hace unos 5 años

O: ok hace unos 5 años era puro bats'il y se ha ido reduciendo

M: si se ha ido reduciendo
O: y ahora solo es un 33%
M: si
O: has idos a Chiapas
M: no
O: conoces el proyecto que ellos tiene, el proyecto social?
M: bueno lo eh visto así en fotos, que nos ha mandado Martín que es el que nos atiende ahí, pero si sabemos del compromiso social de los jesuitas
O: y de alguna manera por eso empezaron a comprar bats'il
M: si
O: entonces cuantos años tienen pidiendo este café?
M: como 8 años
O: tú sabes que es orgánico el café bats'il
M: si
O: y lo sabes la gente de los departamentos
M: lo más seguro es que no
O: si lo más seguro es que ni sepan verdad, y muchos departamentos ni siquiera saben que es bats'il verdad
M: no, no tienen ni idea que es, los departamentos no saben
O: de cuantos kilos lo compran
M: compramos de kilo
O: siempre de kilo?
M: siempre
O: y los 50 kilos los compran de golpe
M: si todo en un pedido
O: y como lo pagan
M: a crédito de 7 días
O: y como les depositas el dinero
M: vía transferencia
O: y todo lo compras molido

M: si

O: y todo es un solo tipo de café?

M: si solamente uno

O: y han cambiado el precio en estos años

M: hace como un año se modificó, lo aumentaron

O: como estableces tus pedidos con bats'il, cuales son los pasos que llevas?

M: hacemos una orden de compra aquí y aparte hacemos un pedido externos que nos pide bats'il a donde viene la cantidad y la característica del café y la presentación, como ya ve que hay una presentación más lujosa.

O: si como tejida

M: si entonces le ponemos que presentación queremos, mandamos nuestro pedido, y anexo va la orden de bats'il con las características

O: se lo mandas a Martín vía correo?

M: si y ya ellos nos confirman de recibido y a ahí nos contestan que día lo embarcan y que día nos dan número de guía de Ado

O: y el Ado llega aquí hasta la universidad 2

M: si

O: entonces no se lo compras aquí a capeltic

M: no

O: es más barato, te dan mejor precio?

M: que cree que nunca hemos preguntado, como el trato fue directo, primero nos lo vendieron a nosotros y ya luego llego capeltic

O: ellos te mandan la guía de Ado

M: si

O: entonces tú te enteras cuando ya lo embarcan

M: exactamente ellos nos avisan la fecha de embarque y con que guía y ahí nosotros si nos urge mucho que aquí luego los consumos son con picos, o sea de repente nos sacan los 50 kilos una sola área

O: si puede ser por un evento no?

M: por un evento, entonces si lo estamos monitoreando con la guía por donde viene y todo

O: ahí vas monitoreando como viene el café

O: entonces siempre llega completo

M: siempre

O: siempre llega completo y bien empacado, nunca se han quejado los deptos. o algo

M: no el almacén general nunca nos ha reportado que haya faltado

O: en una urgencia estarían dispuestos a pagar un flete para que llegue más rápido

M: si, si

O: y la factura cuando te la mandan

M: con la guía

O: está dentro del paquete que te mandan o te lo mandan electrónicamente?

M: electrónicamente

O: cuando te mandan el no de guía, te mandan la factura y tú la tienes que pagar después

M: ahí ya cuando llega el producto la metemos a revisión en el almacén general

O: es que primero debe de llegar el producto, alguien lo tiene que verificar

M: si el almacén general, incluso lo entregan directamente ahí, yo cuando recibo la factura se la mando a ellos para avisarle que ya viene el café con no de guía la factura y a que no de compra pertenece, para que él ya la pueda dar de baja y darle recepción al producto

O: ahora aquí hay muchos tipos de cafeteras, desde muy chiquitas hasta muy sofisticadas

M: si de todos tipos tenemos

O: y eso ha de influir en el sabor del café

M: yo pienso que si

O: pero la gente no te ha dicho nada, nada más que no les gusta

M: si nada mas eso, luego a veces hasta pienso que es más bien psicológica, porque la otra bolsa esta bonita y la de nosotros, la de bats'il es plateada

O: ándale la bolsa puede ser el causante, porque la de garat es azul con dorado

M: si exacto

O: como se almacena el café. No pierde propiedades no se hace viejo?

M: no nada

O: como lo almacenan

M: en anaqueles, así normal

O: en anaquel y no hay problema de que se caiga o se rompa

M: no nada tienen mucho cuidado, lo que si es que consumen mucho café en la universidad, no hay problema de que se nos quede ahí o algo

O: como cuánto tiempo crees que queda almacenado el café

M: máximo un mes, mes y medio

O: no te han platicado los departamentos de rendimiento, además de sabor o la única decisión es el sabor?

M: bueno es lo que me han comentado en el almacén, es que tiene más contacto con almacén, con el señor Alberto flores, él es más bien quien recibe todos los comentarios de los usuarios directamente.

O: nunca han rechazado un café bats'il

M: no

O: nunca han puesto una queja

M: no tampoco

O: que tan probable será que la universidad siga consumiendo bats'il?

M: pues o digo que si 100%

O: tu recomiendas el café bats'il con alguien mas

M: si yo con mi familia se los eh recomendado, porque sé que es de misión

jesuita y es un apoyo social

O: y lo compra tu familia?

M: si

O: donde lo compran

M: yo se los eh llevado de aquí de capeltic

O: bueno pues creo que en tu caso no hay problema ustedes pagan transferencias, llega la guía, llega la factura cuando entra el café, envían el pago no tienen problemas de empaque, ni de envió

M: no le digo que todo ha sido muy bien siempre

O: no te gustaría algo que modificaran

M: pues la envoltura, pero igual y nos costaría más, y es algo que nosotros estamos evitando, sabemos que es un buen café y que es jesuita

O: aquí todo lo jesuita, todo lo que viene de misiones tiene prioridad verdad?

M: si así es

O: porque además la universidad 2 los apoya también

M: exacto

O: aquí también hay una relación de apoyo económico y financiero, o sea tú has de ser un cliente muy consentido no?

M: que cree que si (risas) si porque hoy mandamos la orden de compra y al medio día ya nos están avisando cuando viene y todo

O: Tan rápido?!

M: si o sea que yo digo que si somos consentidos

O: y además nada más consumimos un tipo de café, no está tan complicado

M: si no, está tranquilo.

Anexo 2: Código completo MAXQDA.

- Recomendación y lealtad
 - Lealtad
 - Mexicano
 - Productores
 - Producto en general
 - Recomendar
- Quejas
 - Precio
 - Producto abierto
 - Defectos
 - Retraso en tiempo de entrega
 - Stock
 - Sucursal
 - Producto incompleto
- Valor del producto
 - Calidad vs Precio
 - Calidad
 - Precio vs Calidad
 - Garat
 - Giralda
 - Precio
- Forma de preparación
 - Bebidas preparadas con el café
 - Olla
 - Americano
 - Expreso
 - Capuchino
 - Ajuste del producto de acuerdo a la cafetería utilizada
 - Producto adecuado
 - Rendimiento
 - Compra de cafeteras especiales
 - Maquinas
 - Visita de Don José para enseñar cómo se debe preparar el café
 - Visita
 - Instrucciones de Bats'il Maya
 - Si
 - No

- Producto Café Bats'il Maya y Competencia
 - Grano
 - Ventada de frescura
 - Tipo de Molido
 - Tipo de Mezcla
 - Descafeinado
 - Cosas específicas
 - Tipos de café
 - Gourmet
 - Regular
 - Americano
 - Textura y consistencia
 - Textura
 - Color
 - Tipo de tostado
 - Aroma
 - Sabor
 - Intensidad
 - Sabor
 - Orgánico
 - Orgánico
 - Salud
 - Forma del empaque
 - Empaque
 - Diseño e imagen de empaque
 - Presentación
- Llegada y almacenamiento del producto
 - Conservación de propiedades durante el almacenamiento
 - Tiempo
 - Caducidad
 - Conserva propiedades
 - Facilidad de almacenamiento
 - Condiciones de llegada del producto
 - Maltratado
 - Cotejar el pedido vs lo recibido
 - Incompleto

- Tiempo de llegada del producto
 - Tiempo de entrega
 - Gratis
 - Llegar
 - Cumplido
 - Urgencia
 - Reducir
 - Bueno
 - Envió
- Ante emergencia de falta de producto obtención en Capeltic
 - Compras externas
- Solicitud, confirmación y pago del pedido
 - Facilidad de pago
 - Pagos internet
 - Fichas de pago
 - Transferencias
 - Banco
 - Tiempo de pago
 - Adeudo
 - Confirmación pedido, envío de facture, envío de la guía
 - Guía
 - Factura
 - Mismo día
 - Siempre
 - Sin facture
 - Electrónica
 - Establecimiento del pedido
 - Hacer pedidos
 - Formatos
 - Información tiempo de entrega
 - Envíos Jueves
 - Bien
 - Lejanía
 - Tardanzas
 - Fecha de entrega
 - Información precio

- Bueno
 - Competitivo
 - Razonable
 - Desacuerdo
 - Accesible
- Información diferentes presentaciones
 - Bolsa de tela
- Amabilidad en el servicio complete
 - Confianza
 - Servicio
- Información sobre el proyecto social
- Base de datos de clientes
 - Historial de compra por cliente
 - disminución
 - incremento
 - kilos
 - Inventario de tipo de cafetería de los clientes
 - Distintas cafeteras
 - Información para contactar al personal clave
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Personal clave de contacto
 - contacto
 - Información para envío del producto
 - Información para facturación
 - Correcta
 - Tipo de usos del café
 - Clasificación de tipo de clientes
- Venta
 - Ofrecimiento del producto
 - Poca información
 - Tipos de productos
 - Presentación del proyecto social a nivel dirección
 - Apoyo Indígenas
 - Visita a la planta
 - Relación entre directivos
 - Decisión de compra