

05

**BIDO: Actividad
domiciliaria,
desplazamientos y
manejo de cargas**

<https://doi.org/10.53972/RAD.etrads.2021.2.32>

Mariana Velásquez

Introducción

Como consecuencia de la pandemia, la actividad de los domiciliarios y las compras por internet aumentaron drásticamente en el territorio nacional. En el año 2020, el 45% de servicios de comida fueron a domicilio (Portafolio, 2021). En adición a ello, la pandemia ha producido una sensación de inseguridad generalizada en los espacios públicos, lo que ha conducido a la gente a sentirse más seguros en sus casas. Conductas y percepciones que podrían continuar después de la pandemia. En consecuencia, se podría decir que es el inicio de la era de los domicilios y compras por internet.

La presente investigación se vio motivada por tal situación. Para iniciar el trabajo, el equipo de diseño decidió hacer observación participante en una tienda de barrio cualquiera. El objetivo fue analizar el proceso que implica para la tienda hacer

el domicilio. Dicho de otro modo, se buscó identificar el procedimiento y el trabajo que supone hacer un domicilio.

Mariana
Velásquez

Descripción del proyecto

Así, para lograr el objetivo estuvimos en distintas tiendas jornadas enteras. Yo llegaba en la mañana, poco antes de que el encargado abriera la tienda, a eso de las ocho de la mañana. En la primera ocasión, el tendero llega en su moto, se quita el casco, se baja de la moto y me saluda con un leve movimiento de cejas y de cabeza y me dice: “¿Usted es el muchacho que viene a hacer el trabajo de la universidad, cierto?” Sí, señor, le contesto. Él quita los candados y abre la tienda. Luego, me explica cómo funciona el tema de la caja registradora y lo primero que debe hacer cada mañana que abre la tienda. El inicio de la mañana es lento, por lo que el señor se dedica a hacer inventario y hacer los pedidos a las empresas de alimentos para abastecer la tienda. En ocasiones llega gente a tomar tinto o fumarse un cigarrillo. Sin embargo, “el boleo más bravo”, como dijo uno de los tenderos, es hacia el mediodía; porque las señoras llaman a pedir con urgencia los ingredientes que olvidaron comprar para el almuerzo, además es el momento de descanso y la gente en general aprovecha para hacer los pedidos. Estos suelen ser sumamente variados, desde el fumador que pide las cajetillas de cigarrillos, hasta el ama de casa que pide los condimentos, la cebolla y el tomate para el almuerzo. El joven domiciliario viene y va con pedidos de hasta dos kilómetros a la redonda. Después de las dos de la tarde, la intensidad de los domicilios baja y el teléfono deja de sonar con tanta frecuencia. Es hacia las cinco de la tarde que vuelve a haber un mayor flujo de clientes y el teléfono vuelve a sonar constantemente.

BIDO: Actividad
domiciliaria,
desplazamientos y
manejo de cargas

Debo decir, desde mi ignorancia, que jamás imaginé que la administración y manejo de una tienda fuese tan aparatosa. Tener que lidiar con los clientes, los domicilios, la mercancía, etc. me pareció sumamente abrumador. Los clientes no siempre son amables y, en ocasiones, pueden intentar enredar al tendero para salirse con la suya y no pagar la mercancía consumida. Recuerdo que en una ocasión un señor intentó pagar con un billete falso. Él aseguraba que era un billete genuino y que el tendero lo estaba tratando de estafar. Sea como fuere, la mejor manera de describir el trabajo en la tienda es como una labor de extremos, puesto que hay momentos de mucha actividad y otros de mucha pasividad, de quedarse sentado en la silla frente a la caja registradora facturando los productos de los clientes. No obstante, el problema central que identifiqué es lo insuficiente que resulta ser el trabajo del domiciliario. Dicho de otro modo, la cantidad de trabajo en las franjas de mayor flujo de pedidos, resultan imposibles de cubrir por el muchacho en su bicicleta o en su moto. Asimismo, su salario resulta ser de los más bajos, muchas veces el reconocimiento de su trabajo depende de la propina voluntaria de los clientes; quienes, en ocasiones, se molestan por la demora de sus pedidos.

Sin embargo, el problema de la demora de los pedidos no recae en el desempeño de los domiciliarios, sino en la poca logística que tienen los tenderos a la hora de planificar las entregas y la falta de domiciliarios. De ahí surge la propuesta de este proyecto titulada: Bido. Bido es un nuevo sistema de domicilios centrada en los pequeños y medianos negocios, particularmente las tiendas de barrio. Este propone una mejor manera para que los tenderos no tengan que preocuparse por la logística de la entrega de los domicilios ni de los domiciliarios.

Conclusión

A modo de reflexión personal sobre el proyecto aquí realizado, creo que para el diseño es de suma importancia valerse de metodologías cualitativas de la investigación social como la etnografía y la observación participante para caracterizar e identificar de la manera más rigurosa una problemática y su contexto. En este caso, gracias a la

observación participante pude dimensionar el trabajo que supone la administración y manejo de una tienda, así como sus dinámicas. Todos estos son elementos centrales para el diseñador a la hora de proponer una solución a la problemática, ya que, sin la delimitación clara de la problemática, no hay una solución adecuada para la misma.

Mariana
Velásquez

203

BIDO: Actividad
domiciliaria,
desplazamientos y
manejo de cargas

