

**LA INTUICIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS DE
LA DIRECCIÓN**

**ANEXO 2. TRANSCRIPCIÓN DE LA REUNIÓN OBJETO DE
OBSERVACIÓN**

JAIME VÉLEZ CORTÉS

CARLOS ALEJANDRO PUERTO GUZMÁN

TESIS DE MAESTRÍA

MAGÍSTER EN DIRECCIÓN Y GERENCIA DE EMPRESAS

**UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
BOGOTÁ D.C.; ABRIL DE 2012**

CONVENCIONES TRANSCRIPCIONES

- 1) Persona 1- 2- 3- 4-
 - 2) Cada 10 minutos se coloca el minuto en el que va la grabación: 1-10-20-30-40-50-1:00- 1:10- 1:20- 1:30...
 - 3) Arial 11
 - 4) Interlineado sencillo
 - 5) (...) Silencio prolongado
 - 6) (1:03) Se coloca minuto exacto de la palabra que no se comprende
 - 7) En negrita preguntas o afirmaciones del entrevistador
 - 8) () Expresiones de la persona: (llanto) (Risas)
 - 9) El nombre de la Sociedad se ha cambiado a XYZ y el nombre comercial se ha cambiado a Abcd.
-

Transcripción de Junta Directiva XYZ 2: 27:11

P1: Persona 1 (Mujer)	P4: Persona 4 (Mujer)
P2: Persona 2 (Mujer)	P5: Persona 5 (Mujer)
P3: Persona 3 (Hombre)	P6: Persona 6 (Mujer)
	P7: Persona 7 (Hombre)

(0:00:00)-(0:01:31)

P3: Bueno, yo no voy, yo voy arrancando, perdón don Hernando que, eh...Los señores, los señores son, Carlos Puerto.

P1, P2: Hola como está.

P3: Carlos es Ingeniero eléctrico, es especialista en gerencia de proyectos, y en este momento ellos están adelantando una maestría en dirección y gerenciamiento de empresas en la universidad del Rosario, y Jaime Vélez, es economista, tiene una maestría en el Externado en Administración de empresas, y también está adelantando una maestría en dirección y en gerenciamiento de empresas. Eh, ellos me contactaron con el propósito de que ellos están haciendo una investigación, eh, de campo, con respecto a la intuición en la toma de decisiones gerenciales, y estaban buscando compañías en donde pudieran tomar un ejemplo práctico de cómo es una reunión cualquiera. Eh, nosotros pues efectuamos esta reunión, yo les explicaba a ellos, efectuamos la reunión, eh, cada quince días. Para nosotros el tema de calidad es un tema

demasiado importante. La idea es, nosotros hacemos nuestra reunión, ellos son un par de sillas, como ellos lo decían, yo lo único que quiero hacer es presentar a Jaime y a Carlos, rápidamente a las personas, bueno, ustedes me conocen, yo soy el gerente de Textiles XYZ. Aquí está Carolina, Carolina Maya, ella es Ingeniero Industrial, de la universidad Javeriana, hizo una especialización en mercadeo del CESA, ella maneja, eh, todo el tema de ventas, entre el canal tradicional, exportaciones puntualmente, y, tiene a su cargo también la cuenta Éxito, que ese es el postre del asunto. Maneja algunas cadenas pequeñas, que nosotros no las miramos como canal tradicional sino, sino, es un híbrido que no son tan establecidas como el Only o los Tres Elefantes, pero son clientes que para nosotros son muy importantes. La niña siguiente es Diana Noguera, Dianita es administradora y con una especialización en mercadeo en la Sabana, también, ella maneja, ella maneja, eh, las ventas de todas las cadenas, o sea, ella es la que pelea con Carrefour, con Olímpica, con Falabella, con Tania, para nosotros. Después está Sandra, Sandra es Ingeniero, eh, Industrial, Sandrita Maneja todo el tema de Calidad, de la compañía, por eso ella lidera la reunión, por eso pues ella es la que, aquí ya tomamos todo el tema de notas...Eh, Diana Ruiz, Dianita es administradora de empresas del Externado, eh, está recién desempacada, y ella tiene a su cargo el tema de mercadeo, lo que es comunicaciones hacia, hacia, lo que es publicidad de marca, y tiene a su cargo también todo el tema de exportaciones, con un auge fuertísimo. Y Mabel, eh, que Mabel es ingeniero, eh, y está haciendo una especialización en gerencia estratégica en la Sabana también, eh, y Mabel tiene a su cargo todo el tema de producción, a esta reunión le falta, normalmente que asiste el presidente de la compañía, que es Jorge Ángel, porque realmente la presencia de, es decir, el involucramiento de todos es alto, y el esquema de reuniones es tanto que hoy lo vamos a hacer. Si ustedes tienen alguna pregunta la anotan y la tomamos al final. Nosotros tenemos una rutina de trabajo, la rutina de trabajo es que trabajamos sobre una agenda de continuidad, y nosotros hacemos de cuenta que ellos no existen, y vamos a desempeñar nuestra reunión normalmente. ¿Listo? Muchas Gracias. Bueno, nos fuimos...

P1: Algo de contralorías de las medias, lo miramos hace quince días, eh, espérate que esta...

P3: Quieres explicar rápidamente el acta solo como para que no, que ellos no se pierdan

P1: Ah bueno, sí, que pena. Eh, lo que hacemos en este momento es revisar unos documento donde anotamos, eh, cuál es la situación que está pasando, qué está sucediendo, con qué producto, y todas las opciones que vamos a usar, a tomar al respecto. Se pone fecha y se pone las acciones que se van realizando hasta que se logre, o solucionar o igual, hacerle un seguimiento. Se lleva desde donde nace la inquietud, hasta todo lo que se hace, bien sea en el área de producción o el área comercial, depende de la situación, hasta que esto se comuniqué al área correspondiente, digamos, al que tenga que ver. Y de ahí se hace, se hace seguimiento unos meses más adelante, hasta que no volvamos a escuchar la misma inquietud. Cuando el tema ya esté

solucionado, lo pasamos a otra parte donde dice, "Tareas concluidas 2010", y lo dejamos latente por si vuelve a surgir el mismo problema con el proceso. Eso es más o menos...

Estamos revisando en todas las medias, todas las referencias los largos de los pantalones, eh, al final les habíamos informado cuáles eran las modificaciones que se habían hecho y se hizo este informe para que las niñas de ventas conocieran todo lo que se le había hecho a las diferentes referencias.

P2: ¿Puedo decir algo?...eh, yo le comenté a Ricardo, también le comenté a, a Sandra y también le comenté a Diana. Ese informe no es el más apropiado para el departamento de ventas, es, es muy técnico, a ellas hay que hablarles en un lenguaje más...

P1: Pero tú lo modificaste, ¿no?

P2: No. Lo dejó tal cual, entonces, yo le dije a Ricardo, yo lo puedo arreglar, o sea, yo lo puedo poner como la referencias, pero pues pienso que no es la..., pues que no es el caso, hay que hacérselos como una forma de circular, algo que ellas puedan cargar, que sean más fácil de...

P1: Que sea funcional.

P5: Sí. Es que esto, esto es para nosotros, pero... y además lo entendemos porque lo venimos trabajando todo el tiempo nosotros, pero para ellas no, no es.

P4: Pero qué le dije a Ricardo y a Mabel, y era que, o sea, yo como no ent...para mí está clarísimo, incluso si es para que ellas lo entiendan, no entiendo a qué se refieren, o sea, en qué términos lo quieren plantear, lo que yo le había dicho a Mabel, pues yo sugiero que entonces sean ustedes las que lo pongan en el contexto en el que ustedes creen que, como área comercial lo entienden. Porque, para mí está claro y yo lo vuelvo a hacer, yo vuelvo y lo escribo de esa manera.

P1: Bueno, nosotras lo hacemos.

P2: No, pero yo tengo una pregunta para que no quede como, "si no nos lo solucionan pues nosotras lo solucionamos".

P6: El problema es que, el tecnicismo en la explicación, o la presentación de la consolidación.

P4: La presentación como tal, y la información como tal, o sea, ellas no necesitan saber que se realizan las armas de tornado, se estandarizan las hormas...sino como decirles, en la referencia cero uno, todo lo que está de la cero uno, como decirles, mire: inicialmente lo más importante es que se modifiquen los largos, el pantalón, entonces que la talla S va a salir cinco centímetros menos, que la talla M va a salir tres centímetros menos, y que la talla L está igual, y que adicionalmente todas las hormas en este momento, en textiles XYZ son exactamente iguales, por eso no vamos a tener problemas

de orden. Para mí, eso es lo que dice el primer pedazo, ¿Cierto? Lo otro. Eh, que la, la parte del, de la puntera, creo, ¿que la parte del tobillo como que se ajustó más?

P1: Se apretó el tejido en la parte del pie para que...

P4: Para mí este se apretó, adicionalmente se apretó, el tejido en la parte del tobillo para que no suelte, para que no se vea suelta después de horas de uso. Eso es. Cero dos, cero dos...

P1: Pero eso es lo que dice ahí. Se aprieta el tejido en la puntera para evitar que luego de horas de uso, la media se vea muy suelta.

P4: Bueno.

P3: Yo no sé, es decir, para mí el punto es, más que sentarse en una orilla o en la otra es comunicarnos los términos en que...

Minuto (0:10:00)

...en que nos vamos a dar la información, lo re-entienda. Aunque, nosotros tenemos que complementar esto con la, con la revisita a la planta que dijimos. Que la revisita a la planta podría ser, de que yo para ese momento le entregue a cada niña, una hoja con esto, y les diga: -A todas las medias les ajustamos este largo, les apretamos el tobillo, les hicimos esto-. Para que quede, y que ellas tengan como re-claro, que los productos que además salen codificados a partir de X fecha, que lo pueden identificar por el código de barras, pueden estar tranquilas de que ese producto está saliendo bajo esa especificación. Sería como la parte que lo, que quisiera como mediarlo, para que no fuera... porque realmente sí, sí es más entendible o menos entendible, yo lo que diría es, hagamos las cosas para que la gente las re-entienda. Pero, entonces, podemos, entonces, hagamos lo siguiente; dejemos si quieren en el acta, y en la presentación nos lo explicamos y que cada uno lo anote como quiera.

P2: No, yo la voy a arreglar Ricardo, esa acta es una, una hartera de leer, mira, nosotros que la tenemos que leer a las niñas de ventas, es, es demasiado, como...yo primero como que la leo y después les explico a ellas, ¿si me entiendes?, por qué, lamentablemente las niñas de, de ventas, además que es importante también dárseles a las niñas de...mercaderistas...porque es que ellas son las que se enfrentan al cliente día a día, entonces, todo esto no...además, o sea lo otro es 02,02, pero no hay nada...

P6: Pero yo digo otra cosa y es que, lo que dice, si el lenguaje no es el más adecuado, o sea, yo no tengo problema, lo arreglamos. Sin embargo la información que está si me parece que la deben tener todas como está, porque mira, por ejemplo ahí dice, hay una duda y una inquietud y es de que la 01 se está viendo muy larga, y que la ven muy larga y que la gente la ve muy larga, y eso es lo que estamos explicando ahí. Se revisó, pero debido a que este, eh, a que es nylon, en reposo se ve más grande la forma el pie que la...sí es lo que dice ahí.

P3: ¿Y qué pasa si ustedes dos se sientan y hacen una sola acta?

P2: No. Yo propongo algo. Yo propongo que este tecnicismo se entien...se entiende, las niñas lo van a poder manejar, si dicen la horma, yo sé que hay una parte de las niñas de ventas que entiende perfectamente, pero hay otra parte de niñas de ventas que no tienen ni idea, no tienen ni idea de nada.

P3: Sobre todo una mercaderista es chun!!

P2: Entonces, creo que ellas van a entender, qué es la horma, y qué es estandarización y que es bla bla bla, eso que dice ahí...Cuando vengan y miren de qué se tratan en la realidad, pero también estoy de acuerdo con que les simplifiquemos la vida. Lo que yo propongo es que fijemos ya una fecha de capacitación.

P3: ¿Cuándo podemos? O sea, nosotros habíamos hablado de hacer una reunión de reentrenamiento en los temas de control de ca...

P2: ¿Cuántas son?

P3: No, es que yo creo que hay que traerlas...

P2: Por eso, ¿Cuántas son?

P1: ¿A quiénes?

P3: Yo traería ventas y mercaderistas, y arranquemos por Bogotá, y después en otra reunión traemos las del resto del país.

P2: Exacto.

P1: Ventas y mercaderistas.

P2: Bogotá.

P1: O sea, las más serían como 28 personas.

P3: Y tú.

P2: Las más son como...unos veinte.

P4: Un ejercicio bueno, es que se lo muestres por ejemplo ahorita a Ana María, que es la más nueva, si ella entiende, o lo que no te entienda...pero ella te va a decir, qué es una horma, ah entonces, bueno es entendible.

P3: Tal vez, porque la coge en blanco, o sea, porque la cogen cruda, una persona que llega tiene la cabeza...

P4: Y no va a sesgar ni nada, eso sería bueno.

P6: Hagamos tres grupos de 16, porque es que me parece que, entre más gente menos entendible.

P4: Sí claro.

P3: ¿Por qué no me mandas?, ¿con quién arrancamos?, ¿Tú cuantas niñas tienes?

P5: Si quieres por mí, arranca después

P3: ¿Al final?

P5: Sí. Arranca con...es que Diana es la que tiene mayor número de mercaderistas en los Carrefoures.

P3: ¿Cuándo las podemos citar?

P1: Pero en grupos de 16

P4: Pues ya, ustedes me dicen. Yo necesito que sea entre lunes y martes, preferiblemente, pero ustedes me dicen cuándo

P3: Podemos programarlo para el lunes ¿Sandra? Y la ponemos el lunes a las...

P2: Pero estamos en cierre de ventas.

P6: Por eso. El lunes, lunes cinco de septiembre, pongámosle. No este lunes que viene no.

P4: Cinco de septiembre es perfecto.

P6: Cinco de septiembre. ¿De qué horas a qué horas?

P2: Una hora,

P4: ¿Cuánto se demora?

P2: Una hora.

P3: Recorrido planta.

P2: De siete a ocho.

P1: Póngamele una hora.

P3: Dianita, ¿Siete y media a ocho y media ¿no es embolatado? o ¿muy apretado para ellas? ¿O de ocho a nueve?

P1: Para mí entre más tarde mejor, porque ellas salen de aquí al punto de venta y, me cogen la tarde.

P3: ¿Para ti entre más temprano mejor?

P1: Entre más tarde mejor.

P4: Porque es que el almacén lo abren a las nueve, o a las diez.

P2: Dinos tú la hora.

P4: A las nueve de la mañana.

P2: De nueve a diez.

P3: Listo.

P4: ¿Pero a las nueve no llegan muy tarde al punto de venta?

P5: Igual ellas van a tomar esa hora como hora trabajada, o sea, ellas ¿si me entiendes?

P4: Salen a las siete.

P5: En cambio les cojo la tarde que es lo que a mí me interesa.

P2: De nueve a diez el lunes cinco.

P4: Y el otro grupo, son dos grupos.

P1: Yo tengo reunión de impulso la tercera semana.

P2: ¿La tercera semana es el 19 o el...?

P3: ¿Quieres poner el almanaque otra vez Sandra?

P1: Sí, qué pena. Es que...Septiembre...cinco, uno, dos...

P2: ¿19?

P4: No, el doce.

P2: Entonces cinco y doce, ahí está perfecto.

P4: Cinco y doce. Pero entonces, mi reunión es de nueve a doce, entonces esa si sería a las ocho.

P2: Espérate. Entonces, septiembre cinco de nueve a diez, y septiembre doce de ocho a cinco, ocho a nueve. ¿Y tú?

P3: Carolina el 19.

P5: Para mí el 19, sí.

P3: 19 de septiembre, un lunes a las...

P1: A mí me lo puedes poner de...

P2: ¿De nueve a diez?

P3: De ocho a nueve.

P1: No, déjame de nueve a diez, también.

P3: Listo.

P1: Capacitación, listo.

P3: Ahora, ¿Cuál es el propósito?, es volver a darles otra vez, paseo planta, explicarles todos los procesos, decirles qué cosa, qué cambios se han presentado, entregarles el documento, y para que ellas estén tranquilas en los puntos de venta, mencionando cosas de calidad, para que si cualquier duda se le presenta a la consumidora, la puedan responder como con un poquito más de solvencia

P2: Ustedes están interesadas en que hagamos énfasis en algo en particular o...

P1: ¿Cuándo es la reunión tuya?, -yo tengo una el cinco y la otra el doce.

P5: La otra el doce, porque a mí me toca meter tuyas, mías, en el doce.

P3: ¿Tú tienes algún tema?

P2: Algo como que ustedes digan, queremos que les hagan énfasis en tal cosa...

P4: Yo creo que sobre todo, sí, eso, y sobre todo hacerle énfasis en las modificaciones de las últimas referencias que hemos tenido problema. Por ejemplo, la compresión, por ejemplo, la nylon, o sea, como las referencias que han sido como muy marcadas en temas de calidad en los puntos de venta.

P3: ¿Sabes yo qué enfatizaría Mabel?

P2: Algo que ellas necesiten como argumento para la venta. No sé, como que, ella que vaya tranquila en el tema de calidad por ejemplo, nosotros...

P3: Ven te digo, ven te digo, ven te digo. Para mí es súper clave que ellas entiendan que las materias primas son uno A, a nivel mundial. Para mí es importante que ellas entiendan que los procesos de ambientación de la fibra son parte clave para el desempeño de la fibra. Para mí es clave que entiendan que el proceso de calidad arranca desde la construcción del tubo. Para mí es clave que entiendan que la formulación siempre es la misma, pero pueden haber desempeños variantes de lote a lote en la fibra, que a veces implica un ajuste, y como que ellos vean todos los ciclos de... todos los procesos... porque es que hay calidad en cada etapa, sí, y para decir, al final de la jornada nosotros sacamos un producto que puede tener un siete por ciento promedio, o seis por ciento, o cinco por ciento promedio, dependiendo el producto, de segunda, que le damos este tratamiento, y,

cómo se maneja el código de barras para identificar el lote. Y cuando nosotros decimos, a partir de estos lotes el producto está así, no hay ningún inconveniente. Sin embargo, también tienen que entender, que el producto igual reposa en la bodega, podemos tener, 45 días de stock, o sea, que una modificación a hoy, se va a ver en la calle dentro de dos meses, ¿sí me explico?, mientras terminamos de rotar el inventario, serían como los puntos, ¿no sé si ustedes quieren algo más? No. Entonces, seguimos.

P6: Igual pues es bueno que...estén ahí los cambios.

P5: Entonces lo que yo digo es, hagámosle, no les entreguemos nada todavía, todavía el producto no se va a ver en el mercado, lo que estamos haciendo, lo que tenemos en stock y en bodega, hagámosle el paseo y después hacemos las modificación del acta, no hay problema.

P3: ¿Quién la hace?

P1: Yo no tengo problema, si quieres yo la hago, la primera.

P3: Hagámosla, hagámosla y miramos en qué términos lo va a hacer Carolina. Que igual lo que nosotros queremos es que, tanto vendedoras como mercaderistas, carguen el papel con su material, que se lo sepan de memoria. -La señora me está diciendo que es que la media várice-. -Mi señora, cambió el nombre, mire la media es la misma, mire, la licra es así, por favor esté tranquila-. -¿Qué es largo?-. -Sí, la alargamos a partir...esta media no, pero la que viene sí, por decir algo-. No sé. Listo, entonces, lo hace Carolina.

P6: Esta era una de las inquietudes, el largo de los pantalones, entonces, bueno ahí paró el tema, ya se modificaron, ya se explicó en la reunión anterior cuáles fueron las modificaciones realizadas, el paso a seguir es comunicárselo a las personas de ventas.

P3: Listo.

P6: ¿Lo quito, lo dejo?

P4: No, yo lo dejaría hasta cuando no esté todo

Minuto (0:20:00)

...como socializado.

P3: Si, dejémoslo hasta que lo...sí.

P6: 05 Nylon, eh, el ajuste que se le hizo a esta media fue ajustar el tejido en la puntera para que la media no se soltara, después de horas de uso, es, ya está funcionando, eh, ahí lo que dice es que también se hizo en la media 01, y lo mismo, faltaba solo informar.

P2: ¿No sé si ustedes tengan preguntas?

P3: No.

P6: 01 Nylon es lo que acabo de decir.

P5: Yo esto si lo pasaría.

P3: ¿Cuál la...?

P5: Las dos, la puntera.

P3: O sea, las sacamos ya del...del acta...

P6: 17 várice. Eh, esta inició con la inquietud de que se rompía fácilmente el parche, lo que hicimos fue revisar el largo de la pierna circular, se alargó cinco centímetros desde la producción de mayo, eh se entregaron muestras, se revisó, con las usuarias que se ha revisado ha funcionado bien el tema, yo le he entregado a las personas de, quejas y reclamos, a todas les ha ido bien también, desde junio se está marcando la media con una barra, que yo se las mostré, porque el hilo ya lo dejamos de manejar.

P3: ¿En el inventario nuevo?

P2: Sí. Eh, tengo un tema, de la compresión del Only, eh, creo que hubo un tema de unas compradoras del Only, este, Ingrid vino a pedirte unas pruebas para llevárselas allá, tú le dijiste que no, que tú no les entregabas muestras sin que no tuviera los datos de ella, entonces, pues ahí nos quedamos.

P5: Ingrid vino el lunes, creo que fue, el lunes, entonces Ingrid pasó y me dijo, pues, que había fallas, eh niñas allá que tenían inquietudes sobre la media várice, que le diera...

P3: ¿Clientes del Only?

P2: Las...

P3: ¿Compradoras del Only?

P2: Dos personas que trabajan en el Only que usan la de compresión, que...

P1: ¿Se le quejaron de la compresión?

P6: Sí. Entonces, que le diera yo muchas medias, y ella iba y se la llevaba a ver cómo le funcionaba. Lo que yo le dije a Ingrid, y no por no darle las medias, es que...

P4: Que tú no las regalabas.

P6: No me parece el conducto porque ya se estableció un procedimiento, y lo que dijimos fue, traemos los nombres de la señora, el teléfono, la talla, yo las llamo personalmente y hablo con ellas, a ver qué; se le está rompiendo, se le está escurriendo, qué es lo que no le está funcionando y le mando la media. Sí.

P3: Pero a mí me parece que es más procedente lo que dice Sandra.

P2: ¿Señor?

P3: O sea, yo creo que sí es importante documentar la queja puntual, regalarle a la persona cosas es lo de menos, o sea....

P6: No es por no regalarla, sí, yo no lo dije en ese sentido.

P3: No, no, no, no es la muestra como tal, pero, yo sí quiero documentar, si yo soy usuaria, qué es lo que me está doliendo, me aprieta el pantalón...

P6: No es solo devolverle la media a ver si esta sí le funciona, sino, saber qué talla era, qué le pasó, no le quedó...fue lo que yo le dije a Ingrid.

P3: ¿Ingrid nos puede conseguir información?

P4: Sí, vamos a ver. No, lo que pasa es que, el tema fue que, ella se fue como: -Ay, es que me dijo que es aquí, yo no estoy para regalar medias-. Entonces, Ingrid se fue como indignada. Y la otra es que bueno, el Only, es el Only, es un cliente, que además de todo, yo lo que le había dicho a Ingrid es, pídale las medias, va y se las lleva, y le toma los datos a las personas para que ella la llame.

P5: ¿Cuál era el objetivo de Ingrid al final?

P4: Lo que pasa es que las niñas del Only se están quejando que las medias...

P1: Las niñas de las...no las usuarias...

P2: Las que son como las compradoras en el Only. Lo que pasa es que una persona, que vende la media, que está contenta con la media, te la vende, si no, no te la vende, te la deja aparte, y le ofrece a todo el mundo, menos la Abcd...Entonces, ellas le dijeron a Ingrid, que la media de compresión como que estaba muy suelta, como que no le subía, entonces le dije: -Ingrid, díglele a Sandra que le dé unas muestras, usted se las lleva, toma los datos para que Sandra haga el seguimiento-. Entonces, Ingrid subió y le dijo: -No, que ella me dijo que no regalaba medias, que le trajera los datos, y yo pues deje así.

P3: Bueno, yo creo que para tener un detalle con las compradoras es lo de menos, es más, nosotros los tenemos a menudo con otras cosas, con todas. Yo lo que pensaría es, sí, no sé..., de pronto como hablar con Ingrid para que...se tocó un poquito Ingrid, Ingrid la vendedora del Only, que de pronto, no sé...

P6: Pero lo que yo le dije a Ingrid fue: -¿Pero dime qué tallas y quiénes son? y regálame los datos. Entonces ella me dijo: -No, pero los datos no van a haber, ni va a haber el teléfono ni nada, sino solo es para darle las medias-. Por eso yo le dije, quedamos en que así no, que no vamos a conocer cuál es la inquietud de la señora, ¿cómo saber qué tallas te doy y a quiénes se las vamos a dar?

P3: Consigamos el nombre de la señora, mandamos las medias y mandamos otras cosas.

P4: Déjalo así, déjalo así... Mira, yo digo, llévale el detalle y le decimos, mira, porque no me dejan, yo le decía a Ingrid: -Llévale las medias y cuando se las entregues dile que por favor te regale los datos y se los pasamos a Sandra-.

P1: Yo propongo una cosa Ricardo, para tratar también, uno, de limarle el dolor a Ingrid, que me parece súper harto, una persona interna.

P3: No, no, no, y que Ingrid.

P2: Si, no, no tiene sentido.

P4: Nosotros tenemos una encuesta que hicimos, que se elaboró juiciosamente que es como un tema de satisfacción de pronto, que a nosotros nos ha funcionado, que quedamos antes de explotación que revisarla.

P2: Porque no le mandamos, ¿Cuántas niñas son? 15, 10, 20, no tengo ni idea.

P3: Cuánto necesita y yo le doy a Ingrid; dale una docena de medias...

P2: Pero, pero espérate, porque entonces también el tema que Sandra está pidiendo me parece súper importante, entonces por qué no, mandamos la media con encuesta, y que la condición sea, le entrego la media, le entrego la encuesta y me la devuelve contestada.

P3: Claro hay que documentarlo. Sí, y que me la responda.

P1: Para poder yo saber realmente cómo estoy retroalimentando.

P3: Hagámoslo así. O sea, te voy a entregar una docena de medias várice, anotémoslo así.

P4: Yo te digo en qué tallas, y

P5: De pronto lo que pasó fue que Ingrid lo malentendió...

P3: Lo que pasa es que Ingrid sí es muy sensible, a mí me ha tocado ochenta veces ir a decirle, venga Ingrid, venga, cálmese.

P6: Lo que pasa es que yo también la entiendo, es una nena que se mueve Ricardo, desde las seis de la mañana hasta las diez de la noche en los barrios más extremos de Bogotá y trata de, de limar todo, y ellos tiene la camiseta totalmente del lado de XYZ, ¿si me entiendes?, entonces...

P3: Total, o sea, yo a Ingrid la consiento también.

P6: Exacto, no, y yo al Only lo consiento, es que el Only ahorita, hasta lo que llevamos en la fecha, llevamos más de 500 millones vendidos al Only.

P2: No. Yo estoy de acuerdo con eso Carolina, pero también estoy de acuerdo que los procedimientos se establecen para cumplirlos, entonces, creo que Sandra no le estaba

pidiendo algo extraordinario, pero creo que las dos se pararon en situaciones en que ninguna de las dos medió la cosa.

P1: Con la encuesta. Le entregan las medias y la encuesta.

P3: Sí, qué pena...

P2: ¿Qué tallas son?

(...)

P4: Yo te las revi...yo te las, yo le digo a Ingrid que nos consiga la información.

P3: Creo que Carolina pase el dato.

(...)

P1: Referencia 21, traslúcida, se define describir el empaque para evitar poner un sticker que dañe la presentación del producto.

P6: ¿Lo van a destruir?

P5: Sí, porque hay mucho, qué, ¿por qué?

P4: Y no me lo van a dar.

P3: No, se guardó un pedacito pero es que, lo que había inicialmente, lo que hay en la realidad es más de lo que había inicialmente.

P1: Hay 70.000 carátulas. Ellas se las gasta, las mandamos a exportación, si no, las pierde.

P3: ¿Cuánto crees tú que vendes?

P2: Es que mira, independientemente del tiempo que se tarde, pues es menos, menor desperdicio que botarlas.

P4: Lo que dijimos en la reunión pasada, es que, no vamos a tener problemas en Ecuador con esta gente.

P1: No.

P3: No, no, pero, a mí me importaría un pito, serían, 5.800 docenas, ¿en cuánto tiempo las vendes?, ¿un año?

P1: No Ricardo, no importa, así las saque en tres años, pero no las rompemos.

P5: Aparte es un aporte al planeta.

P2: ¿Un aporte qué?

P5: Al planeta.

P2: Pero, es un aporte de XYZ. (Risas)

P5: También.

P6: Bueno, espero que no me vayan a decir, ahora, ay no, se va a demorar un mes más porque hay que re-empacar, y no sé qué cosa, ¿no cierto?.

P3: Tienes que sacar a un ritmo de, casi 600 docenas mes, para poder evacuar todo eso.

P2: No, Ricardo.

P3: 600 docenas de invisible no las hay, entonces nos vamos a demorar.

P1: Sí, nos vamos a demorar.

P3: Listo.

P4: Se las vendo.

P2: Usted venda, usted venda y yo me encargo de sacar...

P1: El problema es que no hay producto, no hay invisible...(Risas)

P3: En este momento, lo van a ver más ustedes...

Minuto (0:30:00)

P3: Espere que lleguen las máquinas.

P1: Bueno, yo tengo una queja de la invisible ayer. Ayer estuve en San Victorino, hay una cliente muy buena de nosotros que se llama inversiones subo, son muy buenos, ellos tienen cerca de seis, siete almacenes.

P3: ¿Inversiones qué?

P1: Subo. Ellos, Luz Marina Guevara, son dos razones sociales y mueven mucho, mucho, mucha media en el centro. Y me estaba comentando mi (0:30:26)...Llegaron, yo tengo una cliente del norte que vienen y me compran mucha media invisible, resulta que Tall no tenía, entonces nosotros le dijimos: -Vea, llévese este se Abcd, que es invisible también, no sé qué, ta, ta, ta-. Todavía por invisible, no de translúcida. La señora se la llevó, al otro día fue y le dijo: -No, sabe qué, se la vengo a devolver, esta media tiene el tejido muy abierto, se ve como descarrilada, no se ve como compacta, como bonita, como la de Tall, se ve menos fina que lo que tiene Tall, así que yo se la devuelvo y cuando llegue la de Tall, me avisa-.

P4: ¿Y nos la dio?, ¿no la devolvió la media puntual?

P1: No, ella la tiene allá, no, ella la está vendiendo pues a otros clientes, pero...

P3: Pero, Caro, nosotros habíamos hecho, si recuerdan, hicimos un testeo a ciegas aquí, en esta misma mesa, en donde colocamos las tres medias y dijimos cual es cual.

P2: Si, Ricardo pero mira, no sé, o sea...

P3: Lo que tú crees es que puntualmente, entonces, me gustaría mirar la muestra de la señora, y si no la mandan, para revisar...

P5: Por, desde unidades diferentes, desde unidades diferentes. Hagámosle un muestreo.

P3: Yo estoy de acuerdo contigo, es decir, la media de Tall se vende cable, si yo tengo una media que me está dando una apariencia de tejido desfavorable, tengo que mirarlo, también me gustaría revisar el tema, porque en las pruebas que hicimos acá a ciegas, la cosa estaba bien.

P1: Sí Ricardo, yo no sé si es conveniente comprarle otra media invisible a Tall, porque la que nosotros tenemos acá ya está muy manipulada, entonces...para revisarla. Yo les estoy diciendo lo que me informó el cliente, ¿si me entiendes? Revisemos, pero no sé, o sea, eso es lo que me informó, eso es lo que me informó el cliente.

P3: Ok. Entonces hagamos una cosa, eh...

P6: Ya mandé a subir de diez, mirémosla de una vez, para saber...

P1: O sea, esa es la percepción que tuvo el cliente consumidor, que fue a comprar, la media le pareció que no, ella la llevó, y cuando la llevó ya después dijo: -No, esto no es lo que yo estoy buscando-. Y fue y lo devolvió, ¿sí me entiendes?

P3: Bueno, sigamos mientras llega la nena.

P5: Bueno, espérate anoto.

P2: ¿Qué cliente es?

P1: Luz Marina Guevara, o inversiones Subo. Yo no sé, yo creo que tú te acuerdas de ella, ella es la gordita que está en un...ella está dentro de nuestra parte...

P3: ¿De qué?

P5: Aja, eso, y solamente ha sido ella, ¿alguien más ha hecho comentario del tema, en el otro canal?

P4: No, a mí no, a mí me ha ido demasiado bien. Cuando me la despachan también...

P1: A mí también me ha ido bien, pero pues, les dejo la inquietud, eso no...

P3: Es decir, con mayor razón se produce un tronco, un volando, que tenemos que echarle el ojo. Ok.

P5: Incluso hoy, eh, una persona de la planta, que un familiar de ella es (0:33:23)...Pero de Tall, en Tres Elefantes, tú crees, me comentó que la media nuestra se está vendiendo mucho más que la otra, incluso ella, pues a veces, no, no hay (0:33:34)...pero muestra la nuestra porque, ella trabajó acá, entonces como que igual le tiene su fidelidad a Abcd. Entonces, no lo voy a hacer más porque estoy haciéndote la, propaganda a ustedes.

P3: Ok.

P1: Referencia 05 zapatilla. Para ayudar a que la consumidora entendiera cómo ponerse el producto, habíamos desarrollado un...

P3: ¿Qué parte es?

P6: Que no gustó.

P1: Entonces, desde ese día dijimos: -Se imprimirá la información en el alma, momentáneamente, pero se modificará el empaque para en la carátula poner esta información-. La ventaja es que la carátula se acaba de acabar.

P3: Pero entonces, nos tocaría hacer una modificación como...

P2: Ya, ya. Así que vamos a hacer reimpresión de carátula con la instrucción para...con la claridad, no sé cómo va a quedar... Carolina.

P3: Eh, dándole un instructivo...con base en lo que hablamos la vez pasada, estaba, por ahí tenían una carátula de zapatilla, era quitar una de las, eh, todo lo que...

P1: Pero no sé cómo lo están dejando.

P3: No, nos toca mirar un par.

P4: No, yo estoy traba...hasta ahora Fredy me mandó, hasta ahora mandando al formato que venimos.

P3: ok.

P5: Ah bueno, acuérdate igual de cambiarle de una vez la información.

P4: Ah sí, sí, sí. Sí, todo de una vez. Hasta ahora me le está poniendo el formato del otro, yo ya le dije que me mandara los tres

P6: ¿De cuál otro? Perdóname.

P1: De la del diseño

P4: De la prisma y la de dos líneas.

P2: O sea que le van a meter; sí le van a meter esa grapa arriba, esa grapa arriba con ese, con ese cosito, ay! se me olvidó.

P3: Pestaña.

P2: La grapa a lado y lado.

P5: Ajá

P2: Dianita, me preparas esto....esa es la patilla, no se manejaba con doble grapa arriba, se manejaba con una sola grapa, y nos dimos cuenta ayer, que le metieron grapa y le metieron, ay es que se me olvidó..., lomo. Mira, aquí era, no se ve, era una sola grapa (0:35:50)...

P3: No de la misma fase.

P2: Y empata acá. Acá le hicieron grapa acá, grapa acá, lomo, y entonces queda la pestaña acá, o sea, todas se van a llevar a esto. ¿Si me entienden?

P4: No, no te entiendo.

P1: Mira, lomo este cosito.

P2: Mira la diferencia, mira que esta no tiene lomo y tiene una sola grapa arriba, y la pestaña está aquí abajo, entonces, que la amarilla no.

P5: No te entiendo qué es lo que me dices.

P2: Mira aquí no hay grapa, acá si hay grapa.

P1: Esto, esto,

P6: El lomito.

P2: El lomito. Aparte abajo, fíjate que esto sí empata acá, acá en el lomo, por haberle hecho el lomo y grapa, empata acá...

P1: Ah bueno, bueno, venga les digo.

P2: ¿A qué nos vamos a ir, corregir?

P1: No eso hay que definirlo, es que Fredy siempre me pide el favor, cuando son cosas tan nuevas, me hizo el favor de que por favor lo pasemos, el troquel, para saber cómo queda para no tener inconvenientes.

P6: Entonces...

P1: Si no está acá, a mí me toca decirle a Fredy que quedó descuadrado por el tema del lomo que le hizo.

P3: Pero realmente si debiera quedar igual, ¿no?

P1: No, va a quedar igual, pero por ejemplo acá esto es un error, ¿si me entiendes? Acá yo tengo que decirle a Fredy: -Óyeme Fredy, con la parte del lomo nos hace falta la parte del lomo abajo-.

P3: O sea, lo que le dio de lomo le quedó faltando abajo. Alárgala.

P5: Exactamente, eso le tengo que decir, pero yo no sabía.

P2: Sí, le vamos a hacer el lomo. Sí, le vamos a hacer el lomo.

P3: Sí, el lomo es importante, yo creo que el lomo le da más fuerza.

P1: Sí, es lindo.

P6: Sí, se ve bien.

P3: Se ve más bonito.

P2: Además de pronto como la media es más gruesa, sí hace falta que...

P3: Sí, sí, de repente, sí claro.

P4: ¿No le van a poner "Fabricado en Colombia"?

P3: Ahí dice.

P4: No, acá no.

P2: Sí, mira, abajo, abajo.

P4: Ah, ok. Yo no había probado, a mí no me han pasado estos para aprobación de caja.

P3: No, eso llegó ayer.

P4: Ah bueno.

P1: Toca decirle a Fredy que le ajuste eso. Por eso él dice siempre que hagamos prueba de troquel, porque como son nuevas.

P5: Es él ya la que la trae.

P4: ¿Y esto qué es?

P1: Ni idea.

P6: ¿Esta?.

P3: Ok. ¿En dónde vas?

P5: Me parece muy simple. No me están pidiendo mi concepto, pero igual, me parece muy simple la carátula, pues, yo tengo muchos productos que están muy, muy, últimamente le hacemos mucho, como más.

P6: A mí, mi opinión es toda la contraria, me parece que es tan básico, que me parece que se ve, solo tú...

P3: ¿Cómo así, que te parece qué?

P6: Sobria. Hay algo mal acá también.

P3: Lo que pasa es que...

P1: Ah sí, el código de barras va acá.

P2: No es que estaba acordándome dónde iban las cosas.

P3: Lo que pasa es que, lo que pasa es que, tú también tiene poquito espacio para moverte.

P1: Y este va acá.

P3: Osea, (0:38:47)...Yo no me estoy...

P1: Sí, ahí va el código.

P2: ¿Por qué?

P1: Porque es que no pudimos ubicarlo más, de otra manera, entonces se queda...

P5: ¿No queda chistoso?, ¿no queda como atravesado?

P1: No, yo la miré, él me mando una con el código de barras.

P4: Pero es que, sino das mucho espacio las niñas se equivocan.

P1: Es que no hay por dónde...

P2: Hay que decirle a Fredy que las arregle ya.

P3: ¿Qué quieres hacer con la muestra?

P4: Mire, que miremos.

P3: Destapa juntas y las vamos abriendo.

P5: Destapen unas, y dejen ahí.

P3: Pero es que no, yo quiero ir mirando....

P1: Hola Fredy, imagínate que ya me trajeron el troquel de las zapatillas, y hay una cosita. Tú le diste como un lomito donde dice, un par, talla única ¿cierto? Pero entonces, cuando yo le hago el lomito, la parte de atrás no me empata con la parte de adelante...

Minuto (0:40:00)

...en los largos, me está faltando el lomito en la parte de atrás.

P3: Lo que se lleva el lomo te queda faltando atrás.

P1: Sí. ¿Tienes una regla ahí?... ¿Sí me entiendes?

P2: Son cinco milímetros.

P3: Son 4 milímetros, 5 milímetros

P1: Claro, porque entonces me están sobrando, o sea, lo que te suma el lomo, es lo que me está faltando en la parte de atrás.

P4: ¿Por qué está así esto?

P1: Sí listo, ya lo viste. En los dos, en la azulita y en la naranja, y en la amarillita, en la azulita y en la amarillita, ajá, sí. Listo, (0:40:40)...una para mandárselo al diseñador. No esa no, porque es que esa tengo que ponerle una cosa que todavía no te he dicho. Listo vale, ok. Listo vale, ok, listo vale.

P3: ¿Tú tienes una de Tall por ahí?

P5: Ya, a eso iba.

P3: O sea, vamos a devolvernos a revisar la media invisible nuestra, versus la competencia.

P6: ¿Sabes qué pienso? Mira, ¿ves esto?

P4: Queda marcado.

P2: Queda marcado cuanto está en los paquetes.

P5: Cuando la empacan. Ajá.

P2: Mira, es esto.

P4: Y eso no se borra.

P2: Sí, cuando se pone, sí.

P1: ¿Queda ahí?

P2: No. Eso se borra....

P3: ¿Cómo Sandra?

P4: Mira, ah ya tienes todas las negras, mira. Esta marca, esta marca, ¿sí la ves?, Diana dijo: -De pronto es al planchado-. Entonces yo antes de sacarla, estaba así la media y el...

P5: Y se le marca con el...

P1: ¿Ah?

P4: Cuando está así, espera...esto es lo que le está faltando.

P3: Dame un segundito. Ah, ya, ya. Perdón, qué pena.

P4: Esta parte de acá, al hacer presión contra el resto de la media, cuando las empaca, entonces está marcando.

P1: Eso no pasa nada, eso también le pasa a la 07.

P2: Sí, no. Le estoy mostrando a Diana, que ella tenía la duda.

P1: Eso también le pasa a la serafina...Vamos a poner esa en Publimilenio.

P5: ¿Cual? ¿Esta foto? Sí.

P2: Claro.

P6: Excelente.

P3: ¿Traslúcida?

P6: Traslúcidas.

P3: De una.

P4: Pa' que le pegue uno.

P1: Esperas un totazo en el...

P2: Se va a poner histérico. (Risas) Y va a decir, un clein, espectacular.

P4: Que diga, translúcida, mas difícil de...

P3: ¿El que tú me dijiste?, ¿el que me dijiste?

P1: Más que invisible, más invisible no se puede.

P4: (0:42:59)...se los envíe y me dirás. (Risas)

P3: No, va en azul, va en lo azul. El código...¿Dónde va? Va abajo de Abcd.

P1: Ven préstame, sí. Aquí. Ahí va el código.

P5: Pero entonces, subir esta liniecita, ¿no?

P2: Es que se ve muy azul, él me la mandó con el gradiente, si había demasiado azul. Entonces le dije, bajarle...claro que él me la mando Muy allá.

P6: ¿Sabes que creo?, que se ve como...

P1: Como partido.

P2: Como colocado.

P4: Como partido. Como partida, hay que subir la línea.

P1: No, pero ese fue el espacio defi...no, el espacio se definió ahí, porque él me lo mandó con el código de barras.

P5: ¿Y sí le pueden hacer el troquel?

P1: ¿En el qué?

P4: O sea, el cuadrito.

P1: Es que yo tenía el cuadrito, pero...que, dame un segundo.

P4: El cuadrito en blanco.

P1: Porque yo puedo, él puede hacer el cuadrito, él lo tenía, de por sí.

P2: El cuadrito en blanco.

P4: Yo creo que queda mejor.

P1: El cuadrito en blanco.

P4: Que le hagas el cuadrito.

P6: No, no, no. El cuadrito no, ¿saben por qué? Porque entonces ponen a las niñas a sacar el sello en el cuadrito donde es.

P1: Es que las niñas no lo ponen exactamente ahí.

P3: Eso es un bollo. Poner a las niñas, es poner a hacer piruetas, la productividad se nos va al piso.

P1: Lo que pasa es que también el código está en blanco, entonces alcanzas a ver el fondo, pero cuando el código está lleno, o sea, está diligenciado, no lo ves tanto,

P5: ¿Será?

P1: Pues, no sé si tienen un código diligenciado.

P3: Es que yo...no, que ¿tú viste el arte que mando Fredy?.

P1: No, y en el arte está donde pone el código, por eso es que yo sé donde va.

P3: Ahora, lo que pasa es que de repente aquí, no hay que aquí, el espacio es tan cortico que hay que ser muy directo con la imagen. Yo creo que ahí está.

P4: No y yo sé, sino que yo digo es subir esta línea, esta azul, esta línea.

P1: ¿El ancho está bien?

P5: Es que el código quedó como partiendo...

P4: Queda partiendo el degradé.

P3: O sea darle, tú dices, darle más pierna...

P1: No, o no sé, o línea azul, y....

P3: No, no, no, o la raya azul aquí.

P4: Más azul. Pa'que no quede sobre puesto.

P2: Ujum.

P4: Así, mira, blanco, blanco, en todas esa rojo todo...(0:45:00)

P3: Sí, puede ser.

P1: Lo que pasa es que Fredy me decía: -Caro, es tan difícil moverme con esas zapatillas-.

P3: Es que no tiene espacio.

P1: Porque me dijo: -No puedo mover el Abcd, no lo puedo agrandar, no lo puedo disminuir, no puedo poner los nombres-.

P5: ¿Dónde es que están las bolitas que le ponemos a todas las carátulas?

P1: No.

P6: ¿No las va a llevar?

P1: No

P4: Estas bolitas.

P1: No. La carátula esa rosadita va a ir a esa moradita.

P5: ¿Esa se va para acá?

P1: Ajá.

P3: Porque es que ahorita todas las zapatillas quedan iguales, ¿no?

P2: ¿Y el Abcd?, todavía estamos fallando en esto.

P1: ¿En qué?

P2: Los Abcd, hay multicolor.

P1: ¿Cómo así?

P5: O sea, que el Abcd es azul, amarillo, verde, rojo, azul.

P1: Sí.

P4: Hay que hacerlo alinear porque...

P1: No, es muy difícil con las carátulas.

P6: Pero, ¿por qué?, ¿por qué no?,

P1: Porque mira que la amarilla, el Abcd es amarillo, el azul, el Abcd es azul, la verde, la Abcd es...

P6: Pero ¿por qué?, ¿qué es lo que dices tú?

P2: Lo que pasa es que el logo está, se utiliza de muchas formas.

P1: En muchos colores pero es el mismo logo.

P4: Si, pero igual no hay uniformidad de marca.

P1: No, pero sí tenemos.

P2: Tú en mercadeo puedes manejar tu logo en cualquier color.

P1: En el grafismo, tenemos el mismo grafismo, que es el Abcd, no importa el color.

P4: Desde que tú no, desde que tú no muevas la marca, puede manejar cualquier color.

P3: Ese es un tema que...

P1: Yo no puedo manejar todos violeta, todos magenta, porque estamos conservando el grafismo.

P5: Pues de poder se puede, pero hay que definirlo, por qué, por ejemplo en las carátulas todas son con el Abcd blanco.

P1: No.

P4: Todas la de las prendas.

P1: Ah, no, tengo negras

P4: ¿Cuáles?

(risas)

P4: Todas son blancas excepto las de las, eh, camisetas, que son magenta.

P1: Pero no, pero ese no es tanto por eso Diana, sino por la estructura que nosotros manejamos del pedazo abajo.

P4: Ok. Pero es que, blanco, negro y el color del logo, siempre son las que se usan.

P3: Estamos esperando acá que lleguen las de Tall.

P1: No necesariamente, puedes manejar el mismo grafismo. O sea, yo puedo manejar mi Abcd del color que quiera, mientras yo, el grafismo que tengo, permanezca. O sea, si yo ya te cambio la letra y te la pongo parada, ya lo cambié.

P4: Varios, varias personas acá nos han venido a recomendar lo mismo.

P3: Es un tema, es una discusión más larga realmente, que no la vamos a solucionar en esta reunión, que es el color del logo, pero el logo se ha venido manejando también en varios colores, mientras, manteniendo la estructura...

P6: Lo que pasa es que desafortunadamente, este color, que es el color del logo, no se lo podemos poner a....

P1: No, pues no, eso quedaría un verde como...

P3: O lo otro sería que luciríamos a una uniformidad tal en la comunicación, que podría ser un código...o sea, lo que tú tienes que manejar en el contraste.

P5: Lo que sí me parece importante, es que este arte lo hizo, el año pasado alguien...Este es el arte de Abcd

P1: No, así ha estado siempre.

P3: Pero es lo que tú dices, yo creo que, ¿sabes yo qué sugiero?, eh, que es que esa media si ya está traquiada, no sé si sea la medida.

P6: Pero la medimos

P4: Pero nosotras las medimos y la doblamos y la metimos...

P3: ¿Segura?

P1: Sí, sí, sí.

P3: Ok. Saquémosla entonces.

P5: Ni siquiera te la pusieron.

P6: No, simplemente que cayó y ya.

P1: Mabel préstame un código de estos, y el amarillito.

P6: Espérame que venga Yeny, espérame que venga Yeny, que el blanco como que lo...

P3: Espérate que van a alargarle el, los, cinco milímetros de lomo que tiene un poquito.

P2: Tienes el, la cherpa.

P6: No, la cherpa no. Tengo (0:48:32)

P1: Para ver el color.

P2: Ah no, el color.

P3: ¿Esta es Tall

P4: Y está arrugada pero puedes mirar el tejido, que todos estamos mirando.

P5: Le van a bajar toda la grapa, toda las...

P1: ¿El lomito?

P5: El lomo.

P1: Si queremos.

P3: ¿Cuál es cuál? Nosotros...

P4: Ambas son Tall.

P3: Ambas son Tall.

P4: Es que está arrugada, pero lo que queremos ver es la apariencia del tejido.

P3: El tema del tejido, sí.

P1: Esas son Tall, estas son Tall.

P4: ¿Tienes una negra Tall?

P1: Espérate.

P3: Este degradé hasta arriba.

P2: No, es que acá sí va el código, en este acá sí va el.

P3: No, no, no. O sea, aquí, el degrade está cubriendo la marca.

P1: Ujum. Yo las veo igual.

P2: Es que por eso le dije a ella que si tiene las cherpas pa' ver el color.

P6: No, negra no hay

P2: Porque es que aquí no lo veo bien. Aquí no sé.

P3: No, solo lo ha visto Carolina. ¿Tú habías visto esto?

P1: No, lo acabo de ver.

P3: Las cherpas llegaron ¿cuándo?

P6: Ayer.

P3: Pero ¿esto?

P1: Y no tiene la cherpa en color, un color que siempre mandan, ellos siempre mandan, este y la fotografía en color.

P3: Si quieren la miramos para definir ese tema y definir lo de los lomos. Queda esto, listo. Venga miremos, salgamos de lo del tejido.

P4: Yo veo lo mismo que vimos la vez que lo vimos.

P3: Todo es Tall.

P4: No, no te digo cuál es cuál ¿Dime cuál tienes tú?

P1: Que pena, que pena, que pena. ¿Por qué no lo vemos más arriba, sí?. Es que yo entiendo...

Minuto (0:50:00)

...que más abajo se ve bien, pero más arriba es lo que quiero ver, en la parte de acá, sí. Esta es la de Tall, o no sé cuál será.

P6: Este es otro pantalón.

P1: ¿Y dónde está la nuestra? Una nuestra.

P2: Esta es nuestra.

P5: No.

P3: ¿La nuestra es esta?

P4: No pues, es que Ricardo, pa'mi, ponerme a decirle a la señora, cuando no sé exactamente cuál fue lo que hizo, pero yo te estoy dando una queja que vino de la calle, ¿sí me entiendes?, o sea, yo no, no sé, no soy usuaria, no las uso, no tengo ni idea.

P3: Sí claro, claro. Yo lo que pensaría es que, hagamos una cosa, de repente tomar una Tall nueva, comprar una Tall reciente y volver y mirar, pues yo lo veo parecido...

P5: O sea, esas son nuevas, lo que, así estén arrugadas, la inquietud es mirar el (0:50:59)... del tejido.

P3: Que el tejido se vea muy apretadito pues.

P1: Ricardo, mete la mano por favor.

P3: Acá en esto.

P2: Pero no mires el pantalón, mira la media.

P4: Es que el tejido del pantalón es completamente abierto porque, le da elongación a la cola, el pantalón si es así.

P3: Aquí. ¿Esta es la nuestra?

P1: No es la de Tall.

P3: Sigue siendo Tall. Métele la mano a la nuestra. Ahí, ahí, ahí.

P6: Yo tomaría el apunte, como para que quede el precedente, pero yo no le haría nada.

P3: No pues toca, sí, pero mira Caro, yo creo que, mira, mira, la diferencia de tejido acá, abre los dedos, abre estos dos deditos, mira la diferencia de tejido aquí, no yo no veo cuadro.

P1: No hay diferencia. No nada, o sea, yo lo que les digo, yo les estoy trayendo la inquietud de la calle...

P3: Tomemos el apunte, lo metemos en la...

P1: ¿Si me entienden?...o sea, yo no la uso, yo no me la pongo, yo no tengo ni idea si esta es mejor o peor que la otra, no tengo ni idea, yo les estoy trayendo el apunte de la calle, esto es lo que me dijo a mí la calle.

P5: No, a mí realmente me encanta. Yo digo, ya escuchamos el comentario, es válido, si se nos vuelve a presentar organizarlo.

P3: Por eso hay que dejarlo.

P5: Pero es demasiado puntual para meterlo y empezar a darle un tratamiento, Ricardo.

P4: No, pongámoslo como para decir que se anotó

P3: Lo que yo diría es, se mencionó que la media invisible tal, la seguimos mientras....

P2: Porque tengamos un precedente por si alguna vez nos vuelven a decir algo.

P6: Lo que hemos evitado hasta la fecha.

P3: ¿Que sugieren, que lo...?

P5: En el acta se meten, en el acta se meten, perdóname Ricardo, pero en el acta se meten cosas a las que hay que darle tratamiento, ese es el deber ser del acta.

P4: Es decir, no podemos meterle al acta, comentarios. Sí, ya escuchamos y es importante el comentario, podemos escucharlo hoy y empezar a hacer seguimiento a ver si sale algo hacia adelante.

P3: Ok. Estaremos pendientes de eso.

P1: Quedamos atentos a cualquier inquietud.

P3: Seguimos entonces.

P2: Miren niñas, ahí está con el código de barras.

P1: Así fue que yo lo, así fue que él me lo mostró...

P6: Mi sensación personal, es que queda, el código cortado

P5: Voy a decir algo que de pronto puede sonar feo. Como botado puesto en algún lado en la carátula. No me parece que se vea, visualmente no lo encuentro ordenado. Visualmente.

P1: A mí sí me parece que está bien así.

P4: ¿Si le subes el amarillo?

P1: Toca verlo, porque no sé si se veía muy amarilla.

P3: Tengo una pregunta, dame un segundo.

P4: No, pero mira, solo hasta acá, solo hasta acá.

P2: No, no, es una gotica para que quede sobre todo...

P1: No, yo le digo a Fredy que lo suba, lo que pasa es que él la otra vez me bajó el gradiente hasta acá.

P3: No, no, no.

P1: Espera, ¿Puedo terminar de hablar? Gracias.

P3: Dale, dale.

P1: Me termi...la otra vez me bajó el gradiente y le dije: -Huy Fredy, esa vaina se ve muy azul, disminúyeme el gradiente para que no se me vea tan azul la, la zapatilla-. Yo le digo, súbele hasta arriba a ver cómo se ve, o sea, ahí les digo, tengo que mirar a ver cómo se ve cuándo él me lo mande a ver que no se vea tan azul.

P5: Porque sabes también qué puede hacer. Meterle este, mira, este difuminado que tiene, metérselo aquí arriba también.

P3: ¿Desde más arriba?

P5: Entonces, para que se empiece a ver como en degradé, y no te queda tan azul, pero no te corta el azul.

P3: Déjame, déjame. O sea, lo que tú quieres decir es que aquí, ¿también tenga un gradiente hacia arriba?

P5: Claro, como este, para que no se vea partido en total.

P3: Ah ya, y que vaya hasta acá un poquito, si puede ser.

P2: Pues que te mande las dos opciones, con degradé o subirle el azul dos centímetros, un centímetro.

P3: No, esto es como medio centímetro.

P2: El tamaño que sea.

P3: Ahora, lo que yo no quiero es una guía de colocación del código.

P1: Porque yo si te digo, yo si te digo, yo veo, yo si le veo a esa carátula que el Abcd está muy arriba, por ejemplo, si.

P3: ¿Este?

P1: Este Abcd está muy arriba, yo lo pondría un poquito más abajo.

P6: Puedo opinar.

P5: Dónde está la zapatilla, la otra.

P6: No hay posibilidad de bajar el Abcd, a ver, porque es que estoy pensando, la idea de código de barras es que la señora coja acá y lea el código de barras sin necesidad de descolgar la media, cierto, y digamos que la teoría dice, que siempre lo dejamos en la esquina.

P1: No, no hay posibilidad, nosotros primero lo hicimos así.

P6: ¿No hay posibilidad de bajar el Abcd...?

P1: No, porque toca disminuir el dibujo, y queda muy pequeño para que te quepa el código de barras. Es que así lo hizo al principio.

P2: Pero si se deja acá amarillo, y el Abcd blanco.

P3: Y si centra el código de barras, el logo, el logo bajarlo una gótica hasta acá, que ocupe este espacio.

P1: Es una cosa de la carátula de las zapatillas. Podemos bajar un poquito el Abcd. Si, bajemos un poquito el logo, como unos cinco milímetros más o menos.

P3: Lo bajas como cinco milímetros, cosa que el código de barras vaya allá...

P1: Y exactamente donde se te acaba el Abcd, ponle tres milímetros abajo donde se acaba el Abcd, comenzar con el gradiente, con esto.

P2: Esta mira, está un poco sobre los pies.

P3: Pero inverso.

P4: Entonces, ponerlo sobre las piernas...

P3: Lo que pasa es que precisamente lo que no le quería era, como había tan poquita imagen, tocar la pierna.

P2: Ven y una, una sugerencia.

P1: Pero eso no tiene nada Mabel, o sea, para la parte de ventas no tiene absolutamente nada de malo.

P2: Pero para esta ocasión sí.

P3: ¿Para qué?

P1: Pero no porque lo pones acá.

P2: No porque para nosotros, para la operaria es más fácil que ella se guie por la esquina, a que ella tantea aquí abajo y lo coja.

P4: Porque es que ellas cogen así, pónganme cuidado,

P6: Esto viene las carátulas vienen así, si, entonces las niñas no se ponen, no. Las niñas hacen esta operación y abren como un abanico. Y en la esquina tienen los códigos de barras, los pegan en el cuerpo, es más, y empiezan...

P1: Aló?, ay Fredy ahorita te llamo.

P3: No, sí, espérate, porque es que ese, ya es un tema logístico.

P2: Sí.

P1: Ricardo mira, yo no sé qué tan logístico sea el tema de ponerlo acá o ponerlo más abajo.

P3: No, no, lo que ella explica tiene sentido.

P2: Lo estoy diciendo tanto, como les estoy explicando en este momento.

P4: La estás abriendo de la misma manera, mira, si ella dice que lo abre.

P6: Claro aquí está lleno, aquí está lleno el producto, es diferente cogerla aquí estas medias llenas, que coger las carátulas una sobre la otra.

P1: Si ella la coge así, o la coge así, o la coge así, le toca abrirlo, porque de todos modos no le cabe el código.

P3: No, pero me refiero a que puede tener, tiene más trabajo, debe ser más fácil ponerlo en la esquina...

P6: No Carolina, pero es que es diferente ponerlo en la esquina, que calcularlo aquí abajo en un lugar especial, claro, es lógico.

P1: Porque, yo te voy a bajar el este, yo te voy a bajar el, lo que pasa es que mira, si quieres le mando el record de todo lo que se hizo de esa tapita, para que se den cuenta. Cuando Fredy baja el Abcd para meter el código de barras, él me dice: -Caro, me queda muy chiquito el producto-.

P5: Y qué pasa si se pone el Abcd medio pisando las piernas, no los pies que es la media, sino la piernas, así como está....todas las carátulas dicen algo, desde que no sea...

P3: Lo que pasa es que... ¿tú tienes el record abajo?

P1: Sí Ricardo. Eso no fue que, ay listo hagamos esto, o sea, no, esto viene de siete, ocho correos, ¿sí me entiendes?

P3: No, no, no. No yo sé que esto es. Por un lado, y por el otro lado llegar a esta muestra ha sido el megagallo

P1: O sea, él comenzó y me dijo, muy jodido.

P6: La idea no es decir que están improvisando, la idea es decir, que obviamente, uno, la opinión personal cuenta, de que porque no así y asa. Uno, dos, si es un tema en producción, tú no sabes Ricardo, el cambio de la solapita, que es súper simple, súper básico, ponerle gancho, me bajó el 40% de la producción.

P4: ¿En cuál?

P2: La bolsa de la 05.

P3: ¿Este gancho?

P2: Entonces, antes empacábamos 70, ahorita estamos empacando 45, ¿por qué?, porque le ponemos la malla (0:58:45)...que es tanto ponerle el gancho, es muy fácil para uno que no lo está poniendo, pero en producción, no es tan fácil, cuando se trata de producción.

P3: Entonces qué miramos el record...en un minutico.

P1: No Ricardo, lo otro es, o sea, mejor dicho, no sé.

P4: Me dejas ver. Yo hago lo que ustedes me digan, si quieren bajamos y le ponemos el estar abajo.

P5: Yo lo que les estoy sugiriendo desde mi, como cabeza de área le estoy diciendo, piensen en producción. Porque no puede ser que uno haga un cambio, y no se formule o se tenga en cuenta, la óptica desde producción, o sea, se tiene que tener en cuenta.

P1: Pues es que yo no sé que tanto te pueda afectar Mabel, ponerlo en una esquina a ponerlo debajo de un rombo.

P5: Te lo estoy diciendo Carolina, te lo estoy diciendo y te lo estoy graficando aquí.

P1: Es que tú me lo graficas y no lo entiendo. Es que para mí.

P3: Es que lo que ella dice es lo siguiente, la operaria coge los códigos de barras, y la nena coge y es más fácil colocarlo en la esquina.

P1: Ricardo, Ricardo, ¿sabes qué hacen ellas a veces?, porque yo también las he visto, ponen, ponen, ponen, además, dime ¿dónde está esto? en esta esquina, es que es lo único que tú vas a hacer es, ahora le subimos el azul porque entiendo lo del tema de que no se vea el parche aquí, sí?. Eh, cortado, no sé cómo se ve, ahorita que Fredy lo mande lo miramos, pero que tú lo pongas acá, a que lo pongas acá...

Minuto (1:00:00)

...es la misma vaina,

P4: Nena, es una sugerencia. Bueno, no sé.

P3: Dale, dale, dale.

P4: Y si su, si esto queda azul degradé para que no se vea tan azul, y los logos todos quedan en blanco, podría, pues, genera uniformidad.

P3: ¿Así como está en zapatilla dices tú?

P1: Es que el blanco, el blanco nos pierde mucho el tema ahí.

P4: Pero acá... No mira.

P1: En el punto de venta.

P4: No, yo sé, pero de pronto queda chévere. Porque mira que esos logos están en blanco y se ven chéveres...

P2: De una vez les digo, eso tiene que...espérate...

P1: O sea, es que esto no fue que a mí se me ocurrió de un momento a otro, y lo uno fue, en el momento en que lo probamos, que lo vimos, dijimos, está bien, está bien, ¿cierto?, porque si me pongo a preguntarle a veinte personas entonces no hacemos nada.

P3: Sobre todo, es decir, ponernos de acuerdo veinte personas, y toca tomar una decisión.

P6: Mire, yo no quiero, mi idea... voy a dar una sugerencia, yo no voy a intervenir ni para un lado ni p'al otro, pero sí quiero que... ahorita yo subo una niña y que haga el ejercicio, si la niña dice: -A mí me da la misma ponerla aquí en la mitad o la espalda-. No hay problema, y ustedes mirarán (1:01:06)...pero si la niña dice: -No, es mejor en la esquina que en el centro-. Considero que es importante que se tenga en cuenta la sugerencia. Independiente del color que le van a poner.

P3: Listo, ¿Quién viene?

P5: Una niña, ya sube.

P3: Sigamos.

P1: Porque la idea, espérate Ricardo, la idea es, esta la voy a rayar porque esto no sirve. Fredy me baja un poquito de esto que si lo veo muy arriba, sí, lo baja un poquito, lo deja acá, y este degradé lo sube hasta acá. Sí. O sea, todo esto queda acá.

P3: Ya ahí empatada, ah no, ahí está. Ah no, no, no.

P1: ¿Y el código?, ella lo tiene que poner sobre la línea amarilla o azul que esté hacia abajo. Que a mí me parece que se ve bien.

P4: Pero Caro, sin embargo, ópticamente, este código está muy encima de la pierna.

P1: No, sí, o sea.

P4: O yo no sé entonces, si tocará alargarle esto.

P1: No, no, no, se ve terrible. No, a mí no me parece que se vea mal, o sea, realmente se ve bonito, o sea, yo poniéndolo así...

P5: Hasta ahí, porque más allá...

P1: Y eso que lo veo muy largo.

P4: Y pero, ¿y este concepto no? Esto acá abajo. Mira.

P1: ¿Qué? Pero es que las fotos no están tomadas para esa posición, ¿ves?. Las fotos están en esta posición.

P3: Sí, que siga por favor.

P1: Y Fredy me mandó poniéndolo así en principio y no se ve bien, o sea, es que no se ve bien.

P3: Además de que estamos en la carrera, de que saque la caratula rápido.

P6: Helenita, vamos a decidir dónde poner el código de barras para este tipo (1:03:01)...

Mujer: Buenos días.

P1: buenos días.

P5: ¿Si aquí o acá? Queremos que ustedes hagan el ejercicio para saber si afecta el rendimiento o no.

P1: Donde está la amarillita, o acá mira. Sería acá, tendría un línea amarillita, acá este amarillo subiría hasta acá que sería como la guía, ¿sí me entiendes?, o sea, se pondría en este lado, pero el amarillo llega hasta acá. O sea, todo esto, esta línea que tú ves acá, seguiría hasta arriba. Entonces, el código se pondría exactamente.

Mujer: Sobre el borde de la línea amarilla.

P1: Exactamente, ajá.

P3: Porque lo...es para no hacer ningún cuadradito, de que tenga que meterlo en el cuadrado, sino una guía de colocación.

P1: Solamente va el amarillo hasta allá y ahí se pondría.

P5: ¿Qué es más fácil?

P3: ¿Qué es más fácil para ti?

P5: De pronto no, hagamos el ejercicio. ¿Ponerlo acá en la esquina o ponerlo acá, o igual, o qué?

Mujer: Para mí es igual que colocarlos así...

Mujer: Para mí acá...porque me guío por esta parte.

P1: ¿Por qué te guías? Pero ven, Flor, la guía tuya debe ser la línea amarilla, o sea, eso va a ir amarillo.

P3: Por eso florecita, pero para mí, la pregunta es, o sea, ya estamos allá en la sección de producción, y nosotros queremos que nos rinda, ¿Cuál es la idea? ¿Dónde nos rinde más?

Mujer: A mí me rendiría más aquí.

P1: ¿Pero qué tanto Ricardo?

Mujer: Porque nosotras ya estamos acostumbradas, o yo por lo menos estoy acostumbrada a colocar el sticker acá, entonces ya le tengo ya como la práctica.

P5: ¿Y cómo la empacas?

(1:04:26)-(1:04:32)

P1: ¿Pero cómo hacen?

Mujer: Pero digamos que, pero digamos que es casi lo mismo.

Mujer: Sí, porque al tener la línea amarilla es como si tuviera aquí este...

P1: El lomo, exacto, exactamente lo mismo porque ustedes le ponen el sticker es a esto, así.

Mujer: Sí.

P1: ¿Cierto? O sea, ustedes en ningún momento lo han volado.

Mujer: Aquí usted pasaría, mide la marca, lo colocan acá sobre la línea amarilla, como esta queda...

Mujer: Yo la cojo así, de aquí para allá. Porque yo ya tengo la práctica y sé donde va.

P3: Y la línea amarilla te sirve de guía, o te..., o prefieres seguirlo con la esquina.

Mujer: No, sí, la línea puede ser una guía, igual yo siempre marco de aquí para allá, así, toda la carátula.

P1: O sea, ¿tú vas de un lado a otro?

P3: ¿Así como la tienes?

Mujer: Así como la tengo, yo pongo los sellos así, así.

P1: De un lado a otro. Exacto, uhum. ¿Si tú pusieras este así? Espérate, perdóname. Digamos que todas te llegaran aquí así. Todas te llegaran así. Acá una línea amarilla, o sea, en vez del lomo tendrías una línea amarilla. Ponle el sticker que quieras.

Mujer: O sea, digamos que va acá.

P1: Ajá.

Mujer: Lo mismo. Simplemente (1:05:50)...

P3: Hagámoslo así, no vamos mas con los colores, ya no hagamos más opiniones, o si no, no vamos a tener carátula nunca. Si yo sé, yo sé, yo sé. Es más si me la puedes mandar de una vez.

P6: Niñas gracias. Y esto está bueno.

P3: Eso está bueno, eso solo fue para arriba.

P1: Hola Fredy, entonces sí lo que dije, bajemos el titulo un poquito cinco milímetros, el Abcd, y después bajas el amarillo, o sea, el amarillo que te empieza, casi que exactamente debajo del Abcd, ¿sí me entiendes? Como tres números debajo del Abcd. Para que el código me quede sobre amarillo y no sobre blanco. ¿Sí me entendiste? Ajá. La fotografía no, bueno sí, las piernas sí, pero digamos que el gradiente, empiece más arriba para que me dé paso para el código, ¿sí me entiendes?, que el código me quede empezando la línea amarilla.

P3: Exacto, que la línea amarilla sea la guía de colocación del código de barras.

P1: ¿No tienes una regla allá de pronto?

P2: No, un metro.

P3: Está a cinco milímetros.

P1: Sí eso no está al código de barras y quedaba como en la mitad...Pero ¿te acuerdas que tú me habías dibujado antes el código de barras y quedaba como en la mitad?, ¿te acuerdas? Bueno, que no quede en la mitad de blanco y amarillo, sino que quede todo en el amarillo o en el azul, pero el código de barras. Si te acuerdas, es que tú me lo dejaste. El código de barras tiene más o menos dos centímetros de largo por,

P3: Dos y medio.

P1: Cuatro de ancho. Tres de ancho, tres de ancho.

P4: Esa es toda la historia del cambio que ha tenido la referencia desde que cambiamos de nylon, entonces, revisar, revisamos. Hace dos reuniones que estuvimos acá, miramos que definitivamente, aunque el stretch es el mismo, el mismo peldaje, en reposo vemos que definitivamente la fibra, por el comportamiento de este nuevo hilo, sí se ve más largo. Eh, luego revisamos las hormas, habíamos encontrado unas donde estaban más anchas, y hacían que la media se viera aparte de todo más grande, desde junio se revisaron las hormas, se definió cuáles iban a ser, y se empezaron a cambiar. Para julio ya se terminaron de revisar todas las hormas, y se unificó la (1:08:23)...Eh, la vez pasada

dijimos ok, que era para informar, entonces yo creo que la podemos quitar. No sé si han tenido más quejas de la 01.

P5: Sí, porque no ha llegado el producto al mercado.

P1: Sí, porque ¿qué?

P5: No ha llegado el producto al mercado.

P3: O sea, el cambio está todavía en la bodega, lo que se está construyendo.

P6: Una pregunta Carolina, ¿tú sabes si Camilo nos pudo averiguar algo de ovulan?.

P1: No, no creo, no creo que haya hecho la tarea.

P4: ¿Anoto o no?

P3: Estaría pendiente todavía.

P2: No, pero no, si quieres déjame, yo.

P5: 07, corta de pierna. Le alargamos desde mayo cinco centímetros al largo de la pierna, (1:09:16)...Eh, nos fue bien con la retroalimentación, se informó que se estaba poniendo un hilo, luego se estaba poniendo (1:09:20)...

P3: Con la retroalimentación a nivel de muestra no.

P5: Sí señor. Eh, se muestra la venta de la várice para identificar el tallaje nuevo, a julio revisamos stock, seguía saliendo la barra, aún hoy en día sigue saliendo la barra.

P3: Ok.

P5: No sé si han tenido quejas.

P3: No, ¿07 tienes algo?

P5: Independiente de que no haya llegado el producto, ese producto sí es importante, saber si sigue quejándose la señora sobre talla...

P1: A mí sí se me siguen quejando...

P4: ¿Sí?, ¿de la 07?

P1: Ah no, perdóname me equivoqué, es de la 17.

P4: De la 07 no.

P1: No, no.

P4: ¿La quito?

P6: Sí, claro.

Minuto (1:10:00)

P4: 07, eh, estaba la inquietud de que se rompía fácilmente, lo que dijimos fue, esperemos a ver si es un tema de que la pierna está corta y por el tallaje es que se le está rompiendo a la señora, entonces, seguimos esperando a ver. Sí, ahí está funciona. Entonces, sí lo voy a dejar ahí porque sigue ahí latente.

P3: Sí, sí.

P4: Referencia 04, se sentía corta la pierna, le alargamos tres centímetros al largo de la pierna, lo mismo, se revisó pruebas de (1:10:32)...se empezaron a marcar los nuevos lotes, no sé si han tenido más inquietudes. Yo en quejas y reclamos he tenido varias personas de 04, les he enviado este producto que ya (1:10:43)... y les ha ido muy bien.

P3: ¿El nuevo?

P2: Sí.

P4: A todas las que, pues no son muchas, sí, son como tres señoras que tenían el 04 y a todas les fue ya bien.

P3: Y en el último tiempo yo no he recibido correos tampoco de quejas en este, no.

P6: Y por el contrario hemos recibido llamadas de felicitaciones

P3: Unas felicitaciones también, sí, sí, sí. Eso no queda en el acta, pero sí, también he recibido, sí, sí, sí, hubo señoras que me han llamado.

P5: No, y dejan mensajes, y mandan las cajas.

P4: Romance, se percibe de mala calidad. De aquí fue donde nació la inquietud de capacitar a las personas, eh, porque la vez pasada con Ángela y Darío miramos un tema.

P1: Sí, eso ya lo vimos. Ya yo hablé con Ángela.

P4: Lo dejamos ahí.

P5: Yo lo quitaría, yo lo quitaría.

P1: Yo ya hablé con Ángela también.

P2: Reclamos de calidad.

P4: Ah, esto fue, yo, la vez pasada mencioné con preocupación, pues, siempre va a haber alguna cliente inconforme, alguien que se está presentando la inquietud, y no me habían vuelto a llegar, incluso sí, veo que llegan muchas averías, entonces, lo que dije, fue, que por favor revisaran ustedes si las niñas sí están haciendo canal de comunicación o de

pronto, eh, alguien va a mi almacén y me dice: -Mire esta media-. –Ay, yo se la cambio, se la cambiamos-. Y listo queda ahí, y no vamos al fondo de saber si la señora la rompió, o si efectivamente salió mala, que es lo que nos interesa, esas.

P6: Pero igual las niñas tienen la instrucción que cualquier tema de calidad es directamente contigo.

P2: Pero entonces, cada avería que llega, debería traer el dato de una persona.

P1: Una queja loca.

P4: No es así, porque a Araceli le llega la avería, y el cliente, o el nombre de la persona. No sé si sea muy difícil que siempre sea así. No sé.

P2: Eh, pues es que en la reunión de ventas el lunes, eh, por ejemplo, Carolina hizo la aclaración. En Éxito, pues como se los cambian las impulsadoras, no van a servicio al cliente a pedir el dato, ya se les sugirió que por favor lo hagan, porque en Éxito siempre toma los datos, pero pues, las impulsadoras no estaban acercándose a servicio al cliente a pedirlos.

P5: Porque ahí sería muy importante implementar la encuesta que se desarrolló para dejarla, pues no sé en todos los almacenes, la señora que presenta fuerza está ahí, la esta, y se guarda como un sobre o algo así...

P2: Sí sería súper chévere ponerle un servicio al cliente

P5: Porque es que si se anota en un papelito el nombre de la señora, esperemos a la oficina del Éxito porque...

P2: Se le pierde

P5: En cambio si un requisito para cambiar el producto es llenar la encuesta, no sé si haya más

P3: ¿Tu qué opinas de eso?

P6: La gente... no sé, eso siempre...

P3: Es que...

P1: En el Éxito siempre piden los datos

P4: A mí, a mí me daría mamera

P6: A mí, yo me pondría de mal genio

P2: A mí me daría hartera

P3: ¿Tú consumidora?

(Hablan todos a la vez)

P2: Ah... Aparte de que...

P1: Yo consumidora, ahora me pone a hacer encuestas

P2: Me toca llenarle encuestas, que mamera

P1: Sería diferente que tú me dieras una muestra, a qué me digan por qué no prueba este producto y me dice cuáles son sus observaciones

P2: O que yo voy, yo voy como cuando uno va a cualquier lado ve una encuesta y uno dice, yo a veces voy a cualquier lado y digo:- Ah...-. Pues que dijeron

P5: Pues que quiere que sea yo

P3: Voluntario

P4: Y no que sea, no quiere

P6: Y no porque estoy cambiando algo que se me dañó

P3: O lo otro sería dejarla y decirle voluntariamente y decirle a la señora:- ¿Quiere llenarme esta encuesta sobre su satisfacción?, ¿qué le pasó?

P4: Pues entonces cambiársela a la señora y decirle...

P3: Quiere llenar la encuesta, ¿qué le pasó...?

P2: No, por favor llame sumercé y cuente qué fue lo que le pasó. Igual se le cambia el producto pero igual llame y comente cuál fue la situación

P3: Sí, porque ese comentario es re-clave

P5: Claro, aclararle es muy importante, que usted se comuniqué con nuestro departamento de calidad porque esa queja la vamos a tener en cuenta, así el cliente se siente...

P1: Yo les quiero hacer un comentario con respecto a las quejas en medias y de prendas. Cuando a uno se le daña una prenda, la que sea, uno normalmente sí va y hace el comentario porque sí... tú normalmente estas buscando pues algo particular... No, yo quiero algo particular, una camiseta manga larga cuello V, Abcd la tiene voy la compro, si me sale mal, me quejo y ahí. Cuando uno normalmente compra una media y la media sale mala, yo no voy ni me quejo ni nada, la próxima vez no compro Abcd, próximamente compro Tall. Eso es lo que pasa en el mercado de las medias. Yo te digo mucho porque hay mucha gente, o cuando nos cuentan las niñas de impulso o la misma familia que me dice:- Ay Caro es que compré unas medias de Tall me salieron pésimas entonces compré Abcd-. Sí, o sea, ella como el sustituto es tan fácil, porque que es que las tres medias son

iguales prácticamente, entonces si me salió mal la Abcd entonces la próxima vez no compro Abcd, la próxima vez me compro Tall y si Tall me sale bien pues la sigo comprando ¿sí me entiendes? Entonces a veces de pronto las quejas de calidad de media no son tan perceptibles como las quejas de prendas

P6: Y no todas las personas llaman

P1: Y yo no me iría a quejar por una media

P3: ¿Cómo hacemos para tomar esa información?

(Mujeres hablando al tiempo)

P2: Es más la vuelta, lo largo...

P5: Esa señora que le da pereza

P3: ¿Cómo hacemos para que, para que eso no se me quede en el aire, es que a mí me llega el cambio y lo hacemos, pero ¿por qué nos llega ese cambio?

P1: Entonces normalmente el que se queja, el que se queja el cliente porque es que el cliente va y le dice. El cliente va y le dice a la persona:- ¿Ah va a llevar Abcd?, no sabe que Abcd ya no llevo porque es que la vez pasada me salió mala-. Eso se lo dice el usuario al cliente, y el cliente te lo dice es a ti, normalmente. Y por ejemplo ahorita se me quejaron en Boyacá una señora, eh, que los elásticos de la cintura de la 04 está muy suelta, el cliente llamó a Diana Josefa Ochoa entonces llegó y dijo:- Mire que se me están quejando en el almacén acá las clientas que no sé qué-. -No, díglele que por favor nos traiga el empaque y nos dé los datos-. -Ah no, el empaque ella ya lo botó -. Que de pronto los datos yo se los puedo extraer pero que es, que como es clienta de ella va y viene, entonces es más fácil porque ella va y le dice la próxima vez que le vaya a comprar medias le dice:- Ay venga es que de Abcd me dijeron que le diera los datos, que no sé que, tan, tan-. Pero hay otras clientas que de pronto eso pasa más en el pueblo, pero en un ciudad ¿tú, cómo la coges?

P5: Pero yo creo que eso es depende del canal, por ejemplo un canal que a nosotros nos puede llenar mucho de información es el canal de almacén propio, ese es un canal que nosotros tenemos capacidad de traer información...

P2: Cuando uno siempre tiene una...

P3: Mabel

P4: Pero es muy mal visto... Carrefour igual sí tiene a nuestras niñas encima...

P6: Claro, pero igual la señora se va

P3: En el Éxito es casi imposible

P2: Pero miren si uno no va al punto de venta a cambiarlo y uno se queda con el sin sabor ¿qué hace?

P3: No vuelve a comprarlo

P1: No vuelve a comprarlo

P2: Se va al empaque y dice esto qué es y busca un teléfono, eso lo hacen muchas personas

P5: Sí pero no todo el mundo

P2: No todo el mundo, muchas personas. Pero acá no está la información. ¿Qué pasa con nuestra usuaria?, nuestra usuaria es un poco mayor, si entra a la pagina le va a dar una manera escribir, o muchas ni siquiera saben usar un email, no saben usarlo. El teléfono es muy importante en este medio, todas las grandes marcas lo tienen. Eh, su opinión es muy importante, su opinión es muy importante...

P4: Sí, yo también pienso que es muy importante el teléfono... una atención al cliente

P1: Sobre todo en estos productos que es tan difícil cogerlos, Ricardo

P3: ¿Sabes que podríamos meter eso de pronto de su opinión es muy importante?

P2: Su opinión es muy importante, teléfono, extensión 109 Sandra Gutiérrez

(Risas)

P3: Es una frase muy importante, tienes toda la razón...Señora Robles,

P2: Llámela por favor, desde las 6 de la tarde a 8 de la noche

P3: Señora Robles, ustedes no han visto, ustedes no han visto que tiene señora Robles,

P1: Procter

P3: Procter... Claro que la señora Robles no existe, ¿no?, es un figurado. Pero no, sí, en serio, porque tú coges todos los productos y dice cualquier comentario llame, teléfono tal, señora Robles. Y señora Robles es el departamento de calidad de Procter

P4: Mire que sí funciona porque muchos amigos míos una vez uno hizo, en un paquete de m&m no le salió uno rojo y llamó

P3: ¿Cómo?

P4: No le salió uno rojo, y dijo:- No me salió uno rojo-. Le mandaron un poco de cosas solamente por haber llamado a eso. En Kelloggs hacen lo mismo...

P2: En Parmalat también

P6: Nosotros llamamos a Coca cola

P3: Pero sabes que... (Risas)

P1: Pero es importante para nosotros.

P3: Que ya no está. Si pero nos inventamos un nombre

P4: Si es buena idea

P2: Su opinión es muy importante

P3: Lina

P5: ¿Un nombre querido?

P4: ¿Lina Marulanda? No

P3: Lina, dije Lina... Pero Lina

P1: Su opinión es muy importante para nosotros, 4212311 extensión 109, no más

P3: No, pero el nombre personaliza

P2: Su opinión es muy importante, señora Abcd

P3: No, no

P4: (Risas)

P2: ¿Un nombre que sea amable?

P3: De mujer

P6: De mujer

P2: Ay no, yo no le pondría nombre

P3: No, sí, porque sabemos que es figurado

P5: No pero es que si tú le pones, es nuestro target el nombre de esta señora, pero la señora que es usuaria nuestra ve un nombre ahí y se pierde

P6: Además que tal, llame por favor la señora tal... Ay no, no (Risas)

P3: Entonces extensión 109

P6: Está equivocada

(Hablan nuevamente todas las mujeres)

P1: No, su opinión es muy importante para nosotros...

P3: Miremos a ver si en los próximos colocamos, su pedido es muy importante

P2: A partir de ya

P3: Si teléfono tal, extensión 109

P5: Señor y señora Smith. Señora de Vargas

P3: Pero muy bueno, muy bueno, metámoslo

P2: Esa es la forma correcta en el mercado de medias

P3: Metámoslo y esa es la forma en que podamos retroalimentar

P4: Un proyecto de ahorro

(Risas)

P3: Estamos hablando de cambio, claro metámoslo

P2: Claro estamos ahorrando reprocesos en planta

P3: No, no estamos escuchando la consumidora

Minuto (1:20:00)

P4: No mentiras, yo no haría eso porque ese es mi trabajo

P3: 4212311 extensión 109

P4: Hago proyectos de...

P3: Démosle, hagámosle

P6: Hagámosle mamita (Risas)

P3: Con el fin de tener el contacto

P1: Es que yo estoy angustiada con esto porque Carrefour se va a ir primero...

P3: Yo apenas voy a pasar saliva

P1: Qué pena, necesito un favor Jhon Freddy mete, mete donde puedas en la parte de atrás de la zapatilla, su opinión es muy importante para nosotros

P6: Usted pasa saliva y yo me infarto

P1: Muy importante para nosotros...

P4: Como en vibra

P1: Teléfono, pon tel. dos puntos...

P3: Tel, Tel

P4: ¿Han visto ese de cómo conduzco?, entonces llama, señor:- ¿cómo conduzco? Y la vieja, no pues es que es para que usted. – Por eso, cómo conduzco-. No, una mamera esos manes.- ¿Cómo conduzco?-. Y la vieja:- ay pero es que eso es para que usted diga cómo conduzco-. -. Por eso cómo conduzco-.

P1: ¿O teléfono o línea de atención al cliente? No, no sé... 4212311

P3: No, tel, tel. Extensión

P1: Extensión 109

P6: Natalia, no, no ella trabaja en... Finca, eso de... no, concentrado

P3: Eso es de Nestlé, ¿no?

P6: Ella maneja un carro de Finca, y una vez cerró a alguien (Risas) y llamaron a poner la queja, y que vergüenza... Una niña así, así y así me cerró y me dijo, me echaba hasta la abuela. Ella le dijo:- Señora si no sabe manejar mejor quédese en la casa trapeando-. (Risas)

P4: Ay, que atrevida

P6: Y ella:- Yo no dije eso-. Sí, yo también creo que dijo eso (Risas)

P3: Listo, nos metemos. Hacemos la modificación

P1: Next

P5: (1:22:08) eh, yo creo que eso lo podemos quitar y es que se revisó la uniformidad del tono café

P3: ¿Pero sale a partir del 11?

P5: A partir del 9

P3: A partir...no, no.

P5: No se hizo cambio, se revisó que todos los tonos estaban bien, lo que se miró fue debido a las fibras...

P3: Fibras se tenía distintas, listo

P1: Mira él propone esto (...)

P2: Bajar Abcd, pone el amarillo hasta acá, no? y el código va acá

P3: No, porque me pone aquí el cuadro

P1: No, no, no va en cuadro, él lo pone para que uno lo visualice pero no pone cuadro, o sea esto va

P3: (Hombre habla palabras inentendibles)

P4: El manda el reverso con esto

P5: 06 coctel hubo una inquietud sobre el tallaje de la talla M, atendiendo a la solicitud se alargó 5 centímetros el largo de la pierna

P4: La talla M

P1: M

P2: Solo la talla M.

P1: Bueno ya tengo quejas de la talla L que está muy pequeña. A mí me gustaría, a mi Angélica me dio la mood

P4: ¿Y te quedó perfecta?

P1: Ella me dio la talla L y me quedó muy chiquita, se rompió y después me dio la XL me quedó perfecta. Yo no sé cómo están las tallas entre la mood y la coctel porque yo la coctel tampoco la he usado pero sí me han llegado quejas de que la talla L también está pequeña... la negra, la talla L negra

P4: Voy a revisarlas pero creo que en tallaje de mood se hizo a partir de...

P6: Pero yo no creo Sandra, porque el tejido es demasiado diferente...

P3: El tejido

P6: El tejido, sí

P3: Porque yo puedo pensar que la coctel tiene dos numeraciones distintas

P6: No son, no son, no son equivalentes

P3: Pero si estamos en problemas con la talla L, ¿qué?

P4: Alargarle...

(Todas las mujeres hablan)

P3: Pensémoslo, pensémoslo, revisémoslo

(...)

P5: Pero podríamos revisar Sandra es que sí la M ya quedó bien, que también este desplazado hacia la L

(...)

P6: Y obviamente pues de una vez XL

(Risas)

P3: Claro

(...)

P5: 05 Várice, hay una inquietud de que se escurría y apretaba en el puño, eh, se hicieron muestras dándole más ancho al puño, tratándolo de hacerla parecida a la 05 de descanso. Pero se soltaba el puño por la compresión de la media, se escurría, se trató... Bueno se hicieron varias cosas que son las que están en el acta. Finalmente se le entregó muestras a usuarias aflojándole al puño a ver si eso hacía que no apretara para unir las tanto, pero la asociación de usuarias de usuaria de las medias nos dijeron que no, o sea que el comportamiento no era bueno, que era mejor como estaba. Por eso la vez pasada dijimos que no porque no hay con el tema y dejar en el que estaba ¿no sé si han habido inquietudes?

P2: Yo, eh, nuestro cliente de México nos hizo la sugerencia

P4: Ah, pero eso es en descanso

P2: No, es 05 con presión

P3: El que hizo Luis Fernando

P2: Sí, en el tobillo. Por eso, él dijo:- No solamente producto para mí sino a manera de sugerencia para su producto como tal-.

P6: ¿Y qué es?, ¿qué dice?

P2: Agregarle mayor compresión un poco al tobillo

P6: Al tobillo

P5: Está muy suelto.

P2: O sea, él vende esa media full y en México las clientas se le han quejado de que no tienen la compresión suficiente. Él dijo:- Yo no quiero un producto especial para mí, a manera de sugerencia...

P3: Apriete el tobillo

P2: Un poco más de compresión para su producto que igual es mejor ahí... decir

P3: Claro, claro

P2: Entonces sirve

(...)

P5: 17 compresión... Aprieta en la cadera y el pantalón se escurre, fue una inquietud que llegó de planta y es que la media compresión, como la compresión va en toda la pierna y va hacia arriba pues requiere que el pantalón también sea ajustado para que la compresión no se la lleve... Sin embargo algunas señoras nos dicen, a mí también una señora que llamó me dijo, que eso hace que la media... Por así decirlo, en la cola se le aplasta entonces no le horma y obviamente ella quiere es una media varice pero que de la cadera para arriba pueda usar su ropa normal. Hicimos muestras, tratamos de mejorarlo pero no hemos logrado grandes cosas. La vez pasada decidimos dejar el tema así...

P1: Sí, yo te iba a decir lo mismo

P3: El tejido

P1: A mí nadie me ha dicho que la cola les aplaste, nadie, a mí las quejas que...

P3: Es inquietud de la planta

P6: De la planta y una señora de las que llamó a quejar me dijo eso

P1: Porque a mí nunca me ha llegado y no sé qué tanto en realidad la compresión

P5: Yo, yo creo que la decisión ya estaba tomada y es dejarla así, no le demos más vueltas

P1: A mí me siguen llegando quejas de que la media se rompe, o sea las mismas de siempre, que las medias se rompen, que la media se escurre, entonces, pues...

P3: Yo lo que pensaría es que con la reunión de calidad con las niñas vamos a tratar de que esté tranquila y que es la misma, se le cambió el nombre. Y que ellas también traten de manejar el tema con la gente

P4: Porque a mí también me llamó una señora y ella también aduce lo mismo:- Desde que se cambió la carátula-. Preciso se le rompió cuando cambió la carátula, entonces ellas creen que la media cambió en algo cuando cambió el tema

P3: Eso tenemos que manejarla a nivel de comunicación, con la fuerza de ventas. Listo

P5: 06 malla rombos el aviso del cambio funcional, se había hecho un sello que tampoco estaba agradable...

P3: Los sellos no gustaron, casi se muere Jorge cuando vio los sellos (Risas)

P5: Entonces, hemos decidido evaluar el diseño del alma actual. Carolina Vaya lo revisa para proponer cambios en el alma (1:28:59)

P2: Si, está bien, está bien. Eso se está trabajando

(...)

P4: Sin embargo el sello sigue mientras se desarrolla el alma

P1: Yo le pondría el sello, sí

P2: O sea, no,

P3: ¿El alma puede estar para este fin de semana? Dices tú

P1: Ella me iba a mandar ya hoy, es que yo

P3: El alma de la media

P5: Es que vamos a cambiar el alma de toda la media

P2: De toda la media. Es que lo que le estoy diciendo al alma es el mismo que tenía Mabel, es no introduzca los dedos

P3: ¿Tenemos alma p'a cuánto tiempo Mabel?

P6: Por un año

P5: No, no tengo ni idea. No me acuerdo hace cuánto fue que se cambio

P3: Hace unas (1:29:55)

P4: El empaque es celofán, la inquietud de que tiene que... se levanta la pestaña, le está llegando al cliente así... y vamos a revisar con el proveedor haber si se podía meter la pestaña por...

Minuto (1:30:00)

P3: Suavizarle la punta, yo creo

P4: Eh, hacerle como forma de trapecio

P1: Lo otro es que también eso, y ellas también dicen que las medias llegan destapadas a los puntos de ventas

P6: La cinta, será la calidad de la cinta

P1: No sé, no sé porque la otra vez yo te mostré una cinta que era demasiado pegada, que uno medio lo iba a abrir y se dañaba todo el celofán. Y esta es que a veces, no sé si es que la ponen muy a la punta y a veces se destapa la... o sea llegan destapadas

P5: Es que creo que hubo un celofán que si... Y que nosotros lo hablamos con el proveedor y que no sé si más delgado, porque cuando se pegaba bien, se iba a abrir por algo la media y era difícil

P3: Rompía el celofán

P5: Y entonces ya la media quedaba

P3: Pero la idea es que vamos a quitarle las puntas como para formar como un trapecio en las puntas... para que no...

P6: A revisar, si se puede

P3: Y revisar la cinta que de pronto tenemos problemas con eso

(...)

P4: Prendas, eh bueno

P1: Espérame, ay que... pena, ...Este, Sandra por cuarta vez, esta es la cuarta vez que me pasa y ya tú has sido, tú has visto dos. Leidy Johanna Romero le volvió y le llegó una 05 nylon Sicilia una de un color y otro de otro color, una del 2010 y otra del 2011. Ana María las tiene en sus manos y me las trae el lunes, pero ya es la cuarta vez que pasa al cliente

P6: Es la segunda vez que me cuentas a mí. Una que me dijiste oye ya le había pasado...

P1: Una, o sea una que yo tenía la muestra. Dos que vino y me, otra vez que me informó y además de los anchos de los estos. Y la tercera otra vez...

P3: Caro ¿Lo que tú quieres decir es que en el mismo paquete vienen medias de dos fechas distintas?

P1: No, al cliente le llega, al cliente le llegan dos colores de Sicilia, dos tonos, entonces él dice:- cómo así, entonces que es lo que les decía. En san Andresito y en San Victorino la gente dice mándeme Sicilia claro, sí porque es que los colores son.

P3: ¿Cuál es cuál?

P1: Entonces cuando Ana María, Ana María cuando mira tiene una de 2010 y una de 2011, entonces yo le escribí a Sandra y le dije:- Sandra cómo es posible que una media que tiene tan alta rotación estemos todavía entregando medias del 2010

P3: Con fechas del 2010

P6: Yo sí quiero que me digas cuándo se le despachó eso a ella, porque...

P1: La semana pasada

P6: Por eso, porque la vez pasada que tú me dijiste la esta, yo misma fui y miré y todo era en bodega lo mismo, incluso hicimos el ejercicio con todas las referencias y sacamos. Sacamos todo lo que nos entró a bodega. Me causa curiosidad que vuelva a pasar y que solo le esté pasando a ese cliente y en ese color. Yo digo una cosa, no acusando, pero ¿no será que de pronto la señora tiene media del color anterior y está haciendo esto para cambiarla?. Porque es que si sigue saliendo el año pasado y de ahí parte la diferencia de tono. Porque ningún otro cliente se ha quejado y yo ya me aseguré que no había nada del 2010

P1: Está más oscura la de este año que la del año pasado

P3: Caro pero

P1: Y ella tiene la del año pasado...

P6: Claro, lo que digo es yo para que...

P3: Yo pensaría que con el nivel de rotación de ese producto sería absurdo tener productos del 2010, o sea...

P1: Por eso Ricardo, pero mi cliente tampoco Ricardo, el me pide semanalmente

P3: O sea, por eso, o sea la pregunta sería. Tú dices que chequeaste en la bodega y que todo el producto es 2011 o sea que el tono del 2010 no debe existir

P6: Es que esa es la rotación, el inventario de Sicilia en bodega no hay...

P3: Y la señora tiene...

P5: Hagamos una cosa...

P1: Yo traigo la muestra

P5: Regálanos la muestra y regálanos el pedido para tener más habilidad en el pedido a ver ¿quién la cogió?, ¿de dónde la cogió?, ¿por qué la cogió?.

P3: Es bien complicado, o sea para mirar si le llega la semana pasada de pronto tiene que ser 2011

P1: Ricardo, yo te digo que en general la gente me dice que los colores de las 01 son muy variables, o sea que no le llegan uniformes

P6: Yo digo que puede ser

P3: Serán los tipos de naylon

P1: O sea, la gente se queja de que llega uno claro y uno oscuro, y que le llega no sé qué. Entonces a veces la gente dice, tú sabes que en San Andresito y en San Victorino no

se vende una unidad a la señora que va a comprar, compra 24 unidades. Cuando la sacan así en la bolsa a veces se ven diferentes colores

P4: Yo pienso que eso puede ser verdad, pero también en realidad el tema de tintorería con este nylon chino es muy complejo, muy complejo. O sea es muy difícil siempre darle a este justo, entonces ellos hacen réplicas similares y de 10 puede ser que tres o cuatro le digan, pero el resto están

P3: ¿Y hay algunos colores que sea más grave el problema, que sea más?

P5: No, todos porque lo difícil es la gama de grados, porque oscila entre el amarillo al rojo muy fácil, entonces el tono cuando se aprueba cuando la barca está en noventa grados se inicia así, y la mayoría de las veces nos toca probarlo un poquito por debajo porque apenas baja temperatura sube el rojo...

P6: Cada vez que pido y eso es cada cuatro meses...

P3: Miremos lo que mandamos de la señora, hagámoslo en sentido completo y de pronto revisamos en la bodega que diferencia de tonos pueden haber, pero sí es factible que no hayan, o sea el desempeño del nylon es muy distinto, sobre todo porque no hay uniformidad en el lote

P2: Ricardo pero nosotros siempre hemos vendido que los colores de nosotros siempre son los mismos y están fijos

P3: Carol digamos que el color sigue siendo firme, firme sí son

P2: Que los colores son los mismo, yo no lo puedo decir que hoy le llega más oscuro y de pronto mañana le llega más clarito, o sea hay que tener una solución para que siempre estemos lo más cerca posible pero yo no puedo tener dos Sicilias, dos arenas, dos... es que es el colmo que nos digan:- Oigan nos mandan el Sicilia claro-. Es que así no son las cosas

P3: Yo lo quiero que entendamos es que sí, porque es que como, ¿cómo hacer? Porque es que realmente tú no tienes garantías de sacar el tono exacto exactamente

P4: Lo que estamos diciendo es que nos cuesta mucho, que no va a ser al 98% no sé, que no es el que manejan los recursos, pero tampoco estamos diciendo que estamos sacando variedad de cosas porque no tendría razón de ser el trabajo de tintorería, sí. Revisémoslo a ver

P3: ¿Y qué se les ocurre para revisarlo?

P5: Por lo pronto que me regale el pedido y yo hago...

P6: Y yo vuelvo a mirar la bodega

P3: Ok, a ver si hay dentro de todo... de pronto darle una orden de salida. Primero salgamos de los más viejos y... Sí

(...)

P5: ¿En el acta que tú me mandaste hay algo más?

P4: Ah no, no. Devolución, yo no sé si esto, esto sigue ahí pendiente, pendiente, pendiente. Esto nació desde el año pasado cuando yo puse una inquietud de que, de la calidad, en la manera en la que llegaban algunas devoluciones, para mí no eran normales, y ahí se partió a decir revisemos cuales son los motivos de las devoluciones, yo no sé, eh...

P3: Sí pero el tema de las devoluciones es, o sea, es que hay dos maneras de mirarlo. Uno todo lo que es cambio de colección eso es un cuento distinto

P5: Eso es lo que no hemos hecho

P3: Allá vamos

P4: Creo que esa reunión está pendiente

P3: Sí pero el tema, es decir, si yo independizo lo que es una devolución por cambio de colección es un cuento distinto. Y si yo tomo una devolución por manejo de producto es a donde quiero empezar a identificar cuál es el origen. Pero yo creo que el porcentaje de devoluciones de 100 que estamos recibiendo ahorita, 90 son cambio de colección

P2: Pero de ahí se desprende una cosa que no se mira, por qué son los cambios mano a mano, para lo cual se necesitaba la herramienta de...

P3: De dinamycs

P2: Para poder decir lo que tú dices, una devolución pero por qué motivo y qué lo ocasiona el cliente, qué es natural del proceso o qué en serio está siendo responsabilidad en ustedes

P3: Sí, yo soy consciente y de pronto ustedes lo pueden mirar Carolina y Diana, pero el esfuerzo y el manejo que se les está dando a las líneas en el campo con respecto al manejo de las devoluciones es mano de hierro, yo creo. Ustedes están revisando las devoluciones al centímetro y casi lo que estamos recibiendo es cambio de colección. Yo no sé si hay alguna cosa

P4: Se puede igual revisar. Yo entiendo que hay algunos temas que no han vuelto a pasar, porque no me han vuelto a decir nada y eso. Por ejemplo los SAO's en la costa enviaron productos en muy mal estado que podían ser cambio de colección pero los empaques estaban terribles o el producto estaba terrible, eh, pero, pues, eso pasó en enero, no me han vuelto a decir nada más al respecto, pues eso es lo único. Pues porque

yo igual de esas devoluciones nos las puedo revisar pues porque ya viene en una caja directamente la entregan a bodega. A diferencia de las devoluciones que les entregan a las niñas

P3: Los cambios mano a mano

P4: Exacto los cambios mano a mano, pues

P3: Y el volumen, es que tengo que tener un indicador Mabel, porque los indicadores

P2: Son dos cosas, Ricardo, una cosa...

P4: Es que hay reunión pendiente

P3: Lo que pasa es que yo creo que la reunión pendiente es con sistemas, era para clasificar la devolución,

P4: Para clasificar la devolución

P1: Pero eso es fácil...

P3: En el origen de la devolución

Minuto (1:40:00)

P5: Claro, pero es que ella nos tenía que decir, ellas nos tenían que decir, o más que decir no. Nos íbamos a sentar a mirar eh, cíclicamente donde viene...

P3: Con alguna regularidad

P5: De dónde viene el paquete grande de devoluciones por cambios de colección. Entonces sabemos que los cambios de colección grandes se generan en mayo y se generan en...

P3: Agosto

P5: No sé, septiembre, octubre digo yo. A parte de eso, ¿tendrá que haber otro cambio de colección de volumen dentro del año? No debería. Eso es lo que íbamos a hacer empezar a clasificarlos, ya los tenemos por tipología, la tipología ya la tenemos. Entonces lo que nos íbamos a sentar a ver era... yo recuerdo que este tema salió

P3: Este tema era con sistemas

P6: Lo único que tiene que ver ahí es bajar el informe de devoluciones en el cambio de expediente y el motivo, eso lo da Javier

P3: ¿Quién lo tiene?

P1: Javier lo debe tener

P4: La tarea era hacer el análisis de información

P3: Hacer el análisis dentro de las devoluciones: qué no es cambio de colección y qué cosas están bien

P2: Exacto, porque yo recuerdo que el indicador, me acuerdo que don Jorge mirando su computador que el indicador en años anteriores era algo

P3: El 2 porciento

P2: Y ahorita estamos en el 3 y pico entonces que cómo era posible que se hubiera duplicado, bla, bla, bla. Entonces tú dijiste

P3: Esa es la explicación. Eso es en devolución entonces cuando yo desagrego y digo, oiga tengo un 180, cambio de colección mejor que antes

P2: Exacto, es que resulta que si yo depuro ese 3,6, me quedo en 1,5 entonces no nos preocupamos en devolución

P3: Estamos en el mismo porcentaje de devolución

P5: Esa, eso es lo que queremos

P3: ¿Y tú dices que ese informe lo tiene sistemas ya?

P4: Eso, pero qué paso cuando lo miramos la primera vez, Ricardo. Pasó, que el informe venía, por ejemplo, mal montaje de los pedidos, pedí un duplicado, pedí otro por cartera, este no sé qué y ahí fue donde hubo, donde se generó la discusión. No, yo no monto mal los pedidos; no, yo nunca hago duplicado de los pedidos; no, yo nunca digo no a un pedido porque eso suma a las devoluciones, porque no se basa en las devoluciones sino a las salidas. Así no salga

P3: Esa reclasificación de la devolución es la que hay que volver a mirar

P4: Eso es lo que nos toca decir, esto si se fue, eso pasó, esto no. O de pronto también el tipo de tipología porque de pronto está mal clasificado o de pronto tenemos que ponerlo al otro lado

P3: ¿Cómo lo hacemos y quién lo puede hacer?

P5: Podemos pedirle el informe a Javier y sentarnos y mirarlo. Es que lo hagamos una vez para entenderlo

P3: Porque no le pides el informe a Javier y cuando lo tengamos lo miramos

P4: Y lo entendemos

P3: Sí por lo menos entender. Porque yo me acuerdo que también fue una pelea mía por las anulaciones de las facturas, o sea este pedido se facturó pero no se mandó, espérate, se facturó, pero...

P2: La mercancía se fue pero no le recibieron la factura en una devolución y después se vuelve

P3: Eso es un caso...

P6: Hay mil casos, hay mil casos. Que generan mal la factura, que se les fue primero

(Todas las mujeres empiezan a hablar y se hace inentendible)

P3: Y todo igual el sistema lo ajusta a contra devolución

P2: Eso es verdad todo se da como contra devolución, todo se da

(...)

P6: ¿Terminamos?

P4: Sí Body de interiores exteriores, eh, era comentando que lo llevamos a la moldería ahí no hay nada que decir, cambios y averías eso sigue pendiente el desarrollo de sistemas para poder hacer...

P6: Que eso sí me parece súper importante, Ricardo y ahí son dos cosas: una, para nosotros, nosotros tenemos son dos cosas. La primera eran devoluciones y otra cosa es el volumen de cambio en mano a mano y averías, entonces que esa era la que iba a evaluar el cambio mano a mano entonces van a devolver todo el rojo porque en el almacén no rotó y se lo vamos a cambiar a negro, pero entonces no será que ese es el mismo cliente que siempre nos pide rojo y siempre hay que cambiar rojo por negro. No podemos verlo, ¿por qué? porque falta una herramienta. Uno, nosotros no podemos hacer análisis de información; dos, Luz Dary cada veinte días hace un listado de mil ítems, y ella tiene que sentarse en el computador a dictarlo. Y no hay un software que hoy coja el fichero, la historia, para mí es un desarrollo facilísimo que nos faltó hacer cuando hicimos esto

P3: ¿Cuándo hicimos qué?

P1: El otro, cuando hicimos el de devoluciones se nos olvidó hacer el de cambios

P3: El de cambios

P2: Pero con base al de devoluciones es muy fácil de hacer

P6: Es lo mismo

P3: Porque no lo colocas y hablamos con Javier Correa a ver si lo podemos hacer

P6: Está pendiente desde el 14 de abril, sería...

P3: Ahorita vamos a pedirlo ahoritica

P5: Este Javier ya lo sabe

P3: ¿Y este? ¿También?

P5: También,

P6: Este es como un bracito del que ya está

(...)

P4: Body Fit eh, cambio del alma, alma blanda a sensores de malla,

P2: Bueno yo tengo buenas cosas sobre Body Fit, eh. Uno, en la bodega no saben si los Body son hilo o tanga y cuando se les pregunta al parecer están desinformados, ellos... en la reunión de mercadeo dije eso, fueron alguno a la bodega, alguna otra fueron a la bodega y preguntaron que los tangas, los hilos y eso pero como así no sé, no entiendo, de qué me habla, o sea, humm, no tenía ni idea que existía hilo y tanga, o sea, ni idea.

P3: No sabía ese cambio

P2: No, ni idea. Esa es una, la segunda

P3: Entonces espérate, ¿eso pudo pasar?

P6: Sí, porque...

P2: Ellos no tenían ni idea

P6: Además creo que, cómo lo veo yo, hicimos el cambio y dijimos donde está el hilo y tanga que vamos a mandar el hilo, listo vamos a mandar el hilo. Cuando nos dimos cuenta es que... ah!, (1:46:41) Entonces se mandaron a hacer una colitas para marcar, eso fue la idea, cómo yo lo veo fue a raspadito de todo el mundo. Va entrando y va saliendo y ya cuando se acabe

P3: O sea, primero estábamos evacuando...

P6: Todo lo que era tangas y el hilo debe estar arriba, cuando baje el hilo pues va a bajar y sigue surtiendo. Pero ellos no se van a poner aquí me están pidiendo hilo, yo ubico hilo

P3: No, no

P2: No, No pero es que ellos no tenían conocimiento de que eso estaba pasando. Yo no sé si es el deber ser, eso lo manejan ustedes pero pues de todas maneras siempre es importante de que todos tengamos conocimiento de las cosas que estén pasando. Porque

digamos a mí puntualmente Tania me pidió una muestra de hilo para saber si me lo volvían a codificar porque ellos me sacaron todo el tanga, entonces yo le pedí el favor obviamente a ver si lo podíamos hacer, ella fue a la bodega y dijo que si nos podían hacer un cambio en mano a mano de un Body que teníamos tanga por uno hilo, y dijo que no tenían ni idea que estábamos sacando producto hilo

P5: Por eso les dije como no iba a ver la situación de que nos van a llegar pedidos de hilo, de tanga, sino que es el mismo Body, porque la rotación tiene que ser igual

P3: Supuestamente la evacuación primero, hacía que primero se fuera tanga

P5: Exacto, ahorita debe haber hilo

P1: Pero es que yo por ejemplo que tuve tanto problema en la codificación, o que he tenido tanto problema con la codificación al pasarlo hilo así haya tanga a mí me toca despachar hilo. Si a mí no me codificaron tanga y eso porque no les gustaba tanga. Pero si ahora les digo hilo entonces sí me codifican hilo, pero entonces yo no puedo codificarles hilo y mandarles tanga

P3: Tanga

P2: Claro, y a mí Tania también me dijo no más tanga, necesito hilo

P3: Yo no creo

P1: Igual a mí me ha ido muy mal, los clientes.

P2: Lo importante es que en el mismo pedido no se nos vaya a ir de los dos, porque eso si sería gravísimo

P4: Entonces, entonces lo que dijimos que íbamos a hacer de manera, no puede ser

P3: Tiene que decir que tendríamos que acelerar la salida del tanga y decirle a la gente...

P6: A dónde

P4: No además que lo que yo vendo es mínimo, yo vendo como, lo que vende Diana es lo que yo vendo

P1: A mí sí me sirve

P3: O sea hilo y tanga para exportaciones y asegurar mejor dicho todo...

(Mujeres hablando al tiempo, inentendible)

P5: ¿Ningún cliente en Bogotá?, ¿ningún cliente en Colombia?, ¿ningún canal en Colombia? podemos sacar tanga?

P2: No, no. Para todos esos canales ha sido transparente el tanga o el hilo. Y no tenía yo la retroalimentación. Es únicamente Tania no lo vendió que fue la que me sacó

P5: En Tania hay que tener cuidado

P2: Tania me lo sacó y hasta ahora me están dando respuesta a ver si me lo vuelven a meter en hilo

P3: La tanga, ya...

P6: Tania va en hilo exclusivamente

P2: No se está yendo todavía pero apenas se vaya tiene que ir en hilo

P1: Las niñas dicen que las mangas de los bodys están muy apretadas, las que son Zafiro, Ámbar y Onix. Yo les digo yo me puse un Zafiro y las mangas son súper apretadas, es que a mí de por sí me quedó muy chiquito, me quedó muy incómodo. Pero ellas también están diciendo que las mangas de los bodys están muy apretadas

P4: Y el zafiro es el de cuello

Minuto (1:50:00)

P1: Ella está hablando de dos temas

P4: Es horrible yo no me lo soporto,

P2: Yo tampoco yo me lo puse un día para hacer una charla, para mostrarlo y me lo quite, no pude, no pude

P1: Es que ellas están hablando de dos temas. Uno, que les aprieta el brazo y otro es que esta parte de acá es como muy cortica entonces la manga les queda en realidad como por acá y entonces acá no pueden levantar

P4: El zafiro

P3: Sabes qué, porque no les llevamos...

P2: Ellas me dijeron que los que tenían mangas Zafiro, Ámbar y Ónix

P3: Mandémosle la inquietud a los de diseño a ver qué pasa

P6: Sí, pero espérate para poder entender la inquietud, porque cuando me dicen que la manga de zafiro, que la manga de ámbar para mí son temas completamente diferentes

P2: Pero con las dos les pasa, apretadas, y esta parte de acá está muy cortica

P6: El hombro en el Zafiro

P2: Entonces eso hace que acá se les pegue mucho más y se les entienda por acá, sí me entiendes, por lo que es tan cortica acá

P5: O sea el hombro, todas las mangas están apretadas y además el hombro Zafiro esta apretado

P3: Coloquémoslo así

P1: Está cortico, exacto

P2: Yo no voy a decir nada pero yo el Zafiro no me lo aguanto, el Zafiro acá, el cuello es horrible, yo no me lo aguanto

P1: El cuello está muy apretado, mucho

P2: Yo no sé qué es si es que tengo mucho cuello, pero no me lo soporto

P1: Si tiene mucho cuello

P2: Si, pero a mí una Electra me queda bien, me queda bien

P1: Sí a mí una Electra también me queda bien

P6: Es diferente porque ahí viene el encauche, el recogido.

P5: ¿Tú lo has usado?

P2: Si, a mí no me queda bien.

P4: Yo personalmente, pero obviamente es el problema de esas tallas que son así porque hay niñas que pueden tener el cuello delgadito y los brazos así de grandes, ¿ves?, o son más espaldonas, es muy difícil que a todo el mundo

P1: Y a la compradora, sí ya voy, sí, ese también está acá. A la compradora de Carrefour le llevaron talla L

P6: Talla qué

P1: Talla L a todos, y le quedaron muy cortos de torso y el brocho le molestó mucho

P5: Yo les voy a decir que creo es lo que pasó

P3: A Diana Lopera, a Diana Sarmiento

P1: A mí ¿sabes que me pasó Ricardo?, yo me lo puse, es que a mí me fue tan mal con ese Body también

P6: ¿Ámbar?

P1: Zafiro. Era demasiado corto de acá, y como es demasiado corto de acá uno tiene que estirárselo para ponérselo, como a mí me quedaba tan corto el torso el broche, obviamente, tiende a enterrarse por todo lado, entonces yo duré con ese Body la charla y tuve que quitármelo porque me iba a morir

P6: Tú te lo has puesto una vez de una prueba de uso. ¿Te has puesto de prueba de uso de producción?

P1: No

P6: Te lo puedes poner a ver qué opinas

P1: Bueno, pero de todas formas a la vendedora de Carrefour le pasó lo mismo

P3: ¿A quién?, ¿a Diana?,

P1: Sí

P3: ¿Te dijo algo?

P2: Sí claro me dijo que revisara, porque ella tiene tres quejas: uno, que se le enterraba el broche, dos, que pues para ella estaban puestos al revés porque eso lo hablamos por qué pasó. Y tres, que le quemaba, que ¿cómo se llama?, la pierna, el sesgo de la pierna

P5: ¿Qué talla es?

P1: Ella es como una M yo creo.

P2: No a mí me dijo Laura que le dimos L, XL

P4: Digamos que es Large

P1: Pero le dimos L, XL y no es un L XL, perdón L. No L- XL no me confundas

P2: No, pero es verdad porque el Agatha maltrata mucho la entrepierna

P1: Ella dijo que la había quemado

P5: El gancho

P2: No, en la entrepierna, el sesgo, entonces eso se dobla, se empieza a recoger de una manera

P4: ¿Está muy corto?

P1: A mí de hecho la camiseta leda que me la pongo a cada rato, me queda muy cortica

P2: Ah a mí también me queda ombliquera

P1: Y eso me han dicho los clientes está muy corta

P3: Mabel te acuerdas lo que habíamos hablado

(...)

P3: Pero eso es preocupante. Anotemos todo los... ese estaba ahí, ah bueno

P5: Yo apuntaría todo y empezamos a revisarlo

P3: Pero urgente

P2: Pero espera porque me falta más de los, de la prueba de los bodys exterior nuevo, el Rosana, yo le escribí a Milena, le dije es que está muy corto de torso, porque me lo subí hasta acá y me lo bajaba y me lo bajaba

P1: Yo también le escribí, yo también le escribí del Rosana también

P2: Y ella me dijo:- Esta igual a todos-. Y yo, ah bueno

P1: No, pero yo también le escribí lo mismo, le dije:- Milena mira como tengo la pierna, no me aguanto más, estoy totalmente quemada esto está muy corto-. Y me dijo eso ya está en producción

P4: Bueno entonces uno dice, pero yo me lo puse y todas las pruebas de producto que ustedes nos están dando

P6: Hagan un acto de fe de que esto es un cuerpo y esto es una pierna, esta es la pierna, este pedacito que quema, que quema no perdón, que se sube, lo que ustedes dicen es:- Se sube tanto que se sale del pantalón, cierto-. Lo que hicimos fue esta punta suavizarla y mandarla más por acá.

P3: No, pero tienes es que alargarle a la tira, creo

P5: No es que la verdad no escuché, de verdad

P3: Ok

P2: ¿A parte de suavizarlo lo alargaron?

P3: Tienes que alargarle el broche aquí, para que cuando las personas se lo amarran no le tire tanto

P1: Ponerle tela, alargarlo

P6: Nosotros que hacemos, pónganme cuidado que hacemos: normalmente, ponemos un molde y lo que hacemos es quitarle este bocado, lo que hicimos fue dejar este pedazo de tela de más, este pedazo no más, y dijimos, ¿sabe qué? no le quitamos más tela, démosle esta tela. Entonces este coso ya no se sube sino se queda por acá

P2: No, Mabel yo no sé si será eso, pero yo te estoy diciendo para mí los torsos están muy cortos y como el torso está tan corto tiende a jalar y como jala quema

P6: No, pero

P2: No queda en el puestecito como lo estás haciendo

P6: Esto es para que ustedes entiendan que en este momento, que en este momento si les hicimos una prueba de uso en el pasado, esto esta, lo que yo les estoy diciendo es, les voy a dar una prueba... si ustedes dicen: ah, vea, es que lo corrigieron pero quedó igual entonces si era más tela. No lo corrigieron pero bien

P1: Ven yo te digo una cosa de pruebas de uso, el Zafiro no sé el que me dieron a mí yo lo sentía que estaba muy corto, que necesitaba más tela para irse para arriba y yo creo que por eso la ahorcada y el cuello así. A mí me entregaron Zafiro, Rosana y Melisa. Rosana me quedó bien, yo le dije a ella, me quedó bien, no tengo duda absolutamente nada. El Melisa le dije, está demasiado, demasiado, Melisa 6 está demasiado, demasiado pequeño, me quema todo, podrán ser lo mismo, podrán ser los mismos tubos pero uno me quedó bien y el otro me quedó mal ¿por qué? no tengo ni idea. Igual todas esas observaciones, mira yo considero que es muy importante las pruebas de uso y créame que para mi ponerme los bodys no es nada rico, porque yo no soy muy usuaria de bodys de exteriores, casi no me gustan. Pero dije me los voy a poner para que la gente, ellas sepan si algo está mal o bien, pero es importante que los que estemos diciendo lo tengan en cuenta. Y lo otro las pruebas de uso pienso que no deberían ir si ya la producción está saliendo porque entonces si uno tiene... ya no tienen sentido, o sea ya que

P4: Carolina para que quede clarísimo. Uno, no sé en qué espacio de tiempo hubo la conversación; dos, las pruebas de uso nunca se hacen en la producción adelante

P5: Yo creo que lo que Milena te quiso decir en la de Rosana y Melisa es que las cajas ya están en producción, es decir que si vamos a tomar medidas ahorita es para revisar las cajas que vienen de todos, todos los bodys, pero Rosana y Melisa se les montó la parte de arriba pero las cajas se cogieron de producción literalmente, no se sacó muestra de cajas porque la caja de todos es la misma. Yo creo que lo que quiso referirse eso ya es producción, y pues habrá que revisar actualmente como tenemos las cajas de los bodys exteriores

P2: Pero entonces sí es importante porque yo soy una de las que más escribe en las observaciones. Yo medí las fajas y le dije Milena:- Yo las medí en reposo antes de ponérmelas porque yo lo vi muy pequeño y la medí con un Masiel que yo tengo y le escribí-. – Mira cuantos centímetros había de diferencia-. Sí, respecto al Masiel, el Melisa. Y me dijo:- Que no, que no sé qué-. Me sentí, uno, en la calle porque era blanco yo me lo puse por debajo de algo y dos, me apretó impresionante, me partía los gordos (Risas) En serio

P3: Y sobre todo tus gordos

P2: De verdad tengo gordos.

P1: Y si no tienes te los saca

P2: Y cuando uno se lo quita te quedan así marcadas las rayas. No. y le dije. Y si uno pasa de eso oiga tómelo y diga, bueno, vamos a revisar, ponte este que le mejoramos, le hicimos el largo, que tal esto. Pero igual si no

P1: Porque esa primera retroalimentación que nosotros entregamos, cierto, debería volverse a manejar ya con la segunda prueba, porque si se queda ahí. Pero no les ha dado retroalimentación

P4: A mí me entregaron yo escribí también muchas cosas

P1: Pero sí se tienen en cuenta, ¿bueno?. Lo que le están haciendo es devolverles nuevamente para que prueben la muestra

Minuto (2:00:00)

P4: Que es muy importante, si no, tú siempre te vas a quedar con la misma percepcion del producto

P2: Y es lo que está pasando con Zafiro, sí lo cambiamos pero como que nunca

P1: Exacto. Pero si no se retroalimenta, oye, mira, se cambió o, definitivamente, no hay que cambiarle nada,

P6: Vale, vale porque yo les digo, porque yo también estoy haciendo hasta ropa interior.

P2: Aunque no hay una apreciación. Angélica me dijo me puse esto hoy porque Mabel está molestando el broche, y yo ah bien entonces la sugerencia que hizo Mabel entonces sí y la que yo pedí a mí si no me dicen nada. O la respuesta de Milena son, son las cosas están exactamente iguales

P5: No, no cualquier comentario. Para que ustedes sepan cómo funciona el tema, cualquier comentario nosotros nos reunimos aquí, toda la gente de producción nos reunimos, se leen las pruebas de uso y dice, eh, no sé, Amur que dice:- Se está rompiendo en el pantalón-. Entre todos empezamos a opinar como trabajamos por eso, independiente... seguramente ella ya había hecho el comentario, no tengo ni idea por qué lo hizo, pero no tiene más peso el comentario que haga yo o el comentario que haga Diana o el comentario que haga Ricardo

P3: No debe ser así

P1: No, es el deber ser.

P6: Yo digo una cosa, siempre hemos tenido la inquietud de que nuestras fajas exteriores son súper apretadas, pero no podemos darle más eso, hoy en día que hemos

desarrollado nuevos productos el cachetero, el short, el pescador con nuevas telas, no sé si se pueda mirar que tan transparentes son a ver si se podría migrar hacia una de esas

P5: Nuestro problema es (2:01:53)

P2: No porque igual son 301, es mirar si en exterior no se portaría bien porque digamos creo que los pescadores ajustando no son tan apretados como las exteriores, no son tan apretador, realmente, le quitamos el acanalado pero igual sigue siendo muy, muy apretado y muy transparente

P1: Pero lo que yo no me explico es por qué de pronto el Masiel, eh el Rosana a mí me quedó bien y el Melisa no

P4: ¿Sabes por qué?, yo sí tengo la explicación: porque si tú haces cortico esto de acá exiges más la talla, entonces puede que sea la talla superior y te haya quedado chiquito por eso te había quedado, estas exigiendo la capacidad máxima

P1: Sí, no tengo ni idea

P3: Y el otro Ana, con respeto al pescador y al cachetero es que tenemos que mirar cómo se desempeña a nivel usuaria, hasta ahorita van a salir, pero eso es una opción.

P6: No, no eso no es una opción

P3: No, la opción que dice Sandra de mirar como es el desempeño para mirar que percepción hay con respecto a la transparencia

P5: Pero es ya la referencia, ya cuanto es un Body interior transparente, pero no te aguantas un Body exterior transparente.

P4: Y yo soy consciente de que la tela de los bodys interiores es muy

P3: Es muy transparente

P2: Sí. El Onix donde va la transparencia, o sea donde va la transparencia se hacen huecos en la prenda. Yo le alcanzo a entender a las niñas que donde se hace el cambio de hilo de la transparencia al hilo más grueso se están presentando huequitos en la prenda

P6: Te pregunto yo, ¿les llega así o pasa con el uso?

P4: Les llega así

P5: Les llega así,

P4: Abren el producto y tienen un huequito, un huequito

P6: Si eso es un problema de imprecisión porque esa tela de ahí es como la tela de la media velada

P1: Si, obvio es súper delicada

P6: Pero eso no puede pasar

(...)

P2: Pasa en la ropa y es súper delicadísimo.

P4: Y en el Ámbar se rompe en la parte lateral, en la misma parte donde se le rompió a la modelo cuando hicimos las fotos

P1: Y que Milena dijo que había sido con el broche y a mí se me enredó con el broche y a mí me apareció hueco acá, después de tres posturas, el mismo hueco

P2: Te acuerdas que eso lo vimos con el doctor Ángel que dijo:- Revísenlo bien-.

P5: No, es un huequito como si fuera un huequito de polilla

P6: Haz de cuenta como el huequito que le sale a las Tais, un huequito así,

P2: Pero pues después de la tercera postura me apareció a mí

P3: Es como en la parte expuesta, ya en la próxima. Esto viene acolchonado acá

P2: Pero no es en la costura, es en la tela

P1: Es en la tela

P3: Tan raro no,

P6: Es como el huequito de la tai Sandra, exacto, es así

P3: Valdría la pena traer la muestra y mirarlo. Eso es supremamente raro

P2: Pero si está roto para que me pongo eso, y dijo Milena, ponte un marcador negro ahí y no se te nota

(Risas)

P6: Igual mirar el papel, el papel contac

P1: Ricardo, a mí los clientes del tradicional en los pocos que había podido meterlo, me los están devolviendo, me han dicho que no han vendido nada, ya llevan tres meses con la prenda y que no le rota. Hubo una que me pidió de todos un poquito y nada más vendió un Zafiro en tres meses

P3: Esperemos a ver si esto nos ayuda

P5: Sí, igual ella lo vendió al precio

P3: No el problema no es de precio es de concepto. La gente está esperando que le afecte, ese tema toca que seguirlo reforzando

P4: Bueno tengo otra, el drack lirio, las niñas de Carrefour se están quejando que todo el lineal se ve así, se ve así como todo motoso, se ve viejo, el puño. Esto es un tobillero rinacimiento, pero de todos modos lo cogimos para comparar y pues, obviamente, no se ve así motoso como, es como si las telas fueran diferentes, no sabemos qué es

P2: Se ve viejo y obviamente en la exhibición se ve terrible, porque está ahí como de colores diferentes, como motoso, no sabemos qué pasó

(...)

P6: No, porque yo creo que en esa época

P3: ¿Tú crees que qué?

P2: Mira que esa... Esa son la rina pero la cogimos para comparar

(...)

P5: No, eso no

P3: ¿Y qué crees que sea?

P6: No, toca mirar, definitivamente esto es nylon

P2: Pero de todas maneras por fa, de todas maneras deberías revisar uno de ahorita porque este es viejo

P5: No, pero no importa solamente le estaba diciendo una cosa

P2: Ah ok, ok

P5: Le estaba diciendo que no es de ahorita

P2: Porque Laura tomó fotos la semana antepasada y todas salían así. Lo que pasa es que nosotros de allá ya no podemos sacar el producto

(...)

P6: ¿Prenda?

P2: Si, espérame, tobillera fantasía es que el tema es que están diciendo que el tema es que se enrosca en la punta hasta puesto. Incluso se ve en lineal así, pero también puesto queda enroscado esto

P5: ¿Sabes qué creo yo?, este bicho, este...

P3: Tobillero

P5: Tobillero está prehormado,

P6: Sí, claro

P3: Y es que de pronto recoge

P2: De pronto alrededor del tobillo

(...)

P5: ¿De qué fecha tiene?

P2: 16 de Julio

P5: Julio

P2: Julio

P3: De hace...

P2: De hace un mes

(...)

P4: No, eso sí está peor.

P2: ¿Eso no pasaba antes con este tobillero?

P6: No me acuerdo

P3: Déjame hacerte una pregunta, Caro con respeto ¿qué tan grave es eso?

P1: No pues es que en el lineal, espérate te digo, lo que pasa es que en el línea

P3: Si que se vea aquí ondulado

P1: Ese producto está así

P3: No será que de repente por la...

P1: Es preferible, es preferible que enrosque pa'bajo y no pa'riba. Y lo otro es que dicen que puesto también se ve enroscado

P4: Déjame ver

(...)

P3: ¿Y yo no sé si eso sea una característica, no sé si sea algo que pasa por el tipo de..., eso es lune cierto?

P6: Sí, sí se enrosca. Yo creo que es mejor revisarlo

P3: Revisémoslo, pero yo no sé hasta donde...

P2: Si, ok. Lo dejamos es para que lo revisen, para que nos den solución ya de qué pasa

P4: Yo dejo que lo revisen porque no tengo ni idea.

P6: Ese comentario no lo había escuchado.

P5: Y te digo ese producto ya estaba y nunca nos habían dicho esto...

Minuto (2:10:00)

P3: Ok. Listo,

P4: Listo

P1: El short y el pescador. El hueco de la entrepierna debe ser más grande y más atrás, ya que está muy pequeño y está al frente. O sea en vez de quedar abajo está al frente. Y ellas dicen que no son niños sino niñas (Risas) entonces que eso les queda de frente

P5: Porque eso les queda de frente, por eso

P1: Pero igual ya lo modificaron,

P2: Angélica, ella me dio prueba de uso, ella me dio prueba de uso y mucho mejor. Pero igual le dije que me parecía que le hacía falta un poquito, seguía siendo un poco incómodo

P5: Más de largo

P2: Exacto más de largo, que seguía siendo, pero mejor dicho mejoró, mejor dicho un 90 por ciento

P6: Es que el short,

P2: El short también, ella me dio los dos, los dos

P5: Estaban diferentes, estaban diferentes porque...

P6: El short lo tenía en la mitad y se le había puesto más adelante, entonces la muestra que ella te dio era poniéndole el parche del pescador como está el short

P1: Bueno, las niñas se quejaron del short

P4: Ah, del short que está muy adelante

P1: Sí, porque ellas no han visto el...

P6: El short, el pescador las pruebas de uso que ustedes hicieron. El pescador, el pescador estaba como por acá, el short lo habíamos definido por acá, el short no lo modificamos lo que hicimos fue llevar el pescador a esta parte

P2: No es más, sí está bien. Pero lo que y la sugerencia que yo le hice a Mónica y yo no sé si ustedes la revisaron, era que tenía que ser más grande, más largo

P3: O sea, que el espacio, el hueco que sea

P2: No importa en donde está. Si tú vas a abrir, si se queda ahí

P4: Y tu lo que dices es...

P1: Es que ellas se quejaron fue del short porque ellas no han visto.

P2: O sea, ellas lo vieron pero no...

P1: Es que es muy chiquito

P2: Pero ellas decían que el short está muy pequeño

P3: Eso va a ser una característica

P2: Sí, y que entonces en el pescador también apreciaron lo mismo porque ella no,

P6: Muy al frente el short sí estaba.

P2: Muy al frente y muy pequeño, muy corto, debe estar más largo

P3: Buscar, eh, hacerlo, alargarlo

P5: El problema es que queda ahí, tú necesitas abrir se queda ahí, completo para no causar accidentes, sí, no importa donde este el hueco, pero que abra

P1: Ahora, algunas veces el hueco del short ha llegado cerrado

P4: ¿En serio? Que vergüenza

P3: Es un tema de revisión

P4: Claro, claro

P3: O sea, sin hueco, sí quíteselo para ir al baño hija

P4: Que eso es algo absurdo, tener que desvestirse

P1: Yo sí me lo quito todo

P4: Ah no, yo sí no me lo quito

P2: Ah no, yo sí me lo quito todo. A mí sí me dicen si el hueco está bien o está mal, no tengo ni idea porque yo no lo uso y yo le decía la otra vez a Ana María yo no tengo ni idea si está mal o si está bien puesto porque yo no lo uso, yo me quito toda la ropa

P4: Ah no, con razón no te pones eso

P3: Algunas usuarias opinan: yo voy a ir al baño y qué me voy a quitar toda la prenda!

P1: Hubo un punto en que yo les preguntaba Angélica y Milena, ¿la gente sí lo usa?

P2: Claro que sí lo usan. Porque no ves que las fajas postoperatorias con el dolor tan tenaz que causa eso, uno quitarse eso no. Yo sí lo uso. Y es la maravilla,

P6: Que lo podamos usar

P1: Tengo un problema con la leda roja no sé qué está pasando y eso sí se me hace súper raro, el color rojo. Prendas de tres meses atrás o sea, no son prendas de hace 5 años ni nada, de tres meses atrás. Ana María le dejó el brasier rosado, Luz amparo dice que ella la lavó y en el tazón le quedo el agua roja y, otra creo que fue Dora o alguna de ellas, se puso un topcito debajo, un Body debajo y el Body quedó totalmente rosado.

P5: Nosotros le mandamos a hacer una prueba de sangrado a ver qué pasa

P3: El aleda

P4: Y porque no nos dan una prueba de esa

P6: Primero hacemos una prueba de sangrado y después te cuento

P3: Pero por eso tan raro porque, es decir, para que tenga un problema de color cualquiera

P5: Pero ha pasado

P3: ¿Te ha pasado?

P5: No, no me ha pasado, por eso sacamos una prenda de cada una de la filillas a ver si es un lote puntual o... Es preocupante

P3: Muy raro,

P4: Aquí mismo nos conocemos y se queja, así la única...

P6: Digamos manchado no.

P3: Next

P1: Y ya lo ultimo Mabel, es que supuestamente de ligero malla tenemos suficiente y me están mandando a principios de mes, no he mirado este mes, solamente tenemos color

negro, solamente tenemos esa referencia. Y en los pedidos que yo te mostré, que yo te mostré un pedido en donde pidieron 6 S, M y 6 XL no lo mandaron. Y yo le dije a Ricardo mira, porque Ricardo además cuando nos hizo la reunión dijo que tenía productos suficientes para 80 días, pero sí tengo 80 días y tengo este pedido...

P3: No me acuerdo cuantos días, no pues 80 días tampoco, pero igual miramos

P2: 28

P3: No, 28 tampoco

(Risas) (Todas las mujeres hablan al tiempo)

P3: No pero esos productos, esos productos...

P1: Hasta hace 8 días había (Risas)

P3: No, esos productos debíamos estar bordeando los 60

P4: 68

P3: 45, pero igual para uno...

P4: Huy! nos volvimos un ocho

P1: Sandra tenemos pendiente, tú me debes la carta de color en una 07, ¿te acuerdas que en 07 había dos colores?

P4: Durazno

P2: Y hubo uno, y hubo uno que quedó malísimo y esa te la devolví. Y ya me las diste

P5: Producción ya las hizo hace dos semanas pero están en pegado y armado...

P2: Las niñas mercaderistas me hicieron huelga por las cartas de color porque ya todas están desbaratadas, que están muy corticas. Obviamente una consumidor, la consumidora qué hace para ver el color del la pues meter la mano, pero si le llega hasta acá, pues la rompe. Entonces todas quedaron súper corticas entonces no les alcanza

(...)

P6: ¿Esta muy desbaratada ahorita es qué?

P2: Pues que se les despega. Es que la consumidora mete las manos con fileta y la despega

P3: Entonces es porque el tubo está muy corto

P1: Sí

P5: Puede ser el pegante también, hay que mirar que referencia es. Y lo del colorante Carolina ahí si es un tema

P1: No, espera, además tengo pendiente carta de color del durazno de la 17

P4: También

P1: Y la otra que tengo pendiente, que te iba a decir es que la solapa de la carta de colores de la 04 es horrible. Es un verde biche, la solapa de la 04, es un verde manzana comparado con el verde de la media

P6: ¿No empata?

P2: Para nada

P6: Bueno, yo lo reviso

P3: Solapa de la 04

P2: Si, no empata pero para nada

P5: Es este mismo verde, esta es la careta, esta es la carátula.

P2: ¿Esta es la última?

P5: Esta es la vieja

P3: Esta es la vieja, esta es la actual

P4: Y lo otro, que era lo otro

P4: Ah qué bueno que dijeron para ponernos de acuerdo. En las mini medias en la prisma no vamos a tener carta de color, ni en el yaz.

P1: La que sí te recomiendo es la muss; si sale, que salga con carta de colores. Es importante que cambiemos la carta de colores de la 25, traslúcida

P3: La solapa

P5: La solapa, todas dicen invisibles y sí, ya vamos con traslúcida. ¿Podemos ponerle un sticker?

P1: Que lo hagan en color y la niña lo soliciten o cómo lo manejamos

P3: No, que manden, que hagan los stickers y se mandan a colocar los stickers

P4: No, no eso lo maneja Milena

(...)

P3: Que más tienes de eso

P2: Me dices que la color dorado también de la 17 ya está en camino

P4: Hace rato

P3: Nosotros estábamos charlando ayer de la carta de color y te dije cuál era

P4: Ah no, sí, yo sé Ricardo pero esto es un color, un color que faltaba

P3: Pero es para darle retroalimentación

P2: Hay posibilidad pues porque es que las niñas incluso me dijeron también que el fantasy está también llegando con la carátula vieja

Minuto (2:20:00)

P3: ¿Que el fantasy?

P6: ¿Hay posibilidad?, no, eso no puede ser

P2: Eso me dijeron la última vez, pero cómo así!, esto ¿qué producto nuevo es?, si me está llegando el mismo producto de la vez pasada, pues claro no les llegó sin carátula y sin nada

P4: No, pero si el fantasy está en producción como desde marzo o abril, nos faltaba era Aruba para que ustedes empezaron a hacer lanzamiento que de manera más suave

P3: O sea que empacaron parte del producto...

P4: Mire ahí está, es viejo, es de marzo a abril

P3: ¿Y qué tanto hay de esto?

P4: Todo y vino tinto sí se empacó

P2: Déjame ver el vino tinto... mira

P3: Ah, pero este es fantasy

P2: Claro la percepción de las niñas en la tienda es que no es...

P4: 16 de julio este empaque lo estamos manejando hace tres meses el nuevo y yo lo había visto en la calle... ah no, no, miento (2:21:09)

P3: ¿Y qué tanto queda de estos?

P4: Yo creo que ya, porque... ya me dijeron ahorita, ya se nos acabó el empaque

P2: Claro, porque el cambio en este producto no fue nada

P1: El problema es que estamos a agosto y octubre y todavía hay un producto así

P4: Fantasía

P1: Entonces no, esto no es nuevo esto yo ya lo tenía. Entonces yo por lo menos esperaba que le llegara una carátula nueva para que lo percibieran nuevo, y, no (Risas)

P2: Y ¿por qué sí hay cosas en la caratula nueva?

P4: ¿De fantasy?

P2: No, de tobillero, no importa lo que sea

P4: Porque yo tengo muestras de esas allá abajo con carátulas nuevas

P1: Pero de pronto porque te bajan una carátula

P3: De cómo va a quedar empacada

P4: No, no necesariamente. Normalmente yo las muestras las saco de la bodega a mí no me, yo nunca pido acá arriba

P3: ¿Que más tenemos muchachas?

P1: El verde está mal

P2: A mí me parece que está muy verde, está muy verde manzana

P3: Un poquito más oscuro

P1: Lo que pasa es que se ve muy cómico en la, porque no está tan diferente, -sí queda más claro, -pero sí se recomienda. La letra es igual

P3: El logo está igual, no empata por ningún lado, de resto está igual

P4: ¿Algo más?

P3: Listo muchachos

P1: Muchas gracias

P2: Gracias

P3: Ok. Muchas gracias

P1: Ricardo para cuando la colección de la compresión

P3: De qué, de los pedidos que entramos, tenemos que ver el short, osea el short si vamos a arrancar

P2: Bueno hasta luego

P1: Gracias

P3: Bueno muchas gracias

(...)

P7: Bueno, ahora sí, bendito Dios, esperar que esta vaina haya grabado, como para prenderla y que no haya grabado (Risas) nada!, ¿qué tal?, no, eso sería fatal. Hombre, Ricardo, mil y mil gracias por la invitación. Eh, Sandra?

P4: Sí señor

P7: Muchas gracias por todo, muy amable, es un placer. Gracias... Doctor y tú cada 8 días en estas!

P3: Cada 15

P7: Verraco ¿no?

P3: Lo que pasa es que hay que estar revisando

P7: No, no, la validez de esto es increíble y total pero tenemos una duda

P3: Tenemos otra alterna que es la de desarrollo y producto, que todo es el mismo equipo y hace todo

P7: No, es una experiencia extraordinaria, me encantaron muchas cosas. Muchas mejor dicho hermano Ricardo, y por teléfono y ahora con mayor razón Dios te bendiga y un millón de gracias por la experiencia, fue... ni mandada a hacer. Es decir, se presentó de todo,

P3: Tomamos decisiones ahí mismo, mandamos a hacer cambios ahí mismo

P7: Yo tomé cuenta de no sé cuantas decisiones ahí

P3: Y sobre todo que hay un tema que es muy clave y es que es corroborando, mire que la cliente está diciendo que tal, traiga el producto revisemos, comparemos a ver qué pasa.

P7: Pero lo que por ejemplo a nosotros y seguramente nos tocará mandar a transcribir la vaina y leerla y estudiarla. Tú lo dijiste la vez que tuve el placer de conocerte. Hermano definitivamente el ser humano, nosotros, la gerencia y donde sea, es más emocional e intuitivo que otra cosa. Así que cada una de esas decisiones, seguramente nosotros con mucho gusto te vamos a pasar una copia de nuestra tesis. Que tal que cada una de las decisiones, cuantas decisiones hubo ahí 20, 30, 40 no sé fueron muchas, que tal cada una de esas decisiones soportada en estudio, tal, nunca, sería absurdo

P3: Seria patidermicos, no se tomarían decisiones

P7: No se tomarían decisiones esperando a que, ¿cuál es el estudio que dice eso; a ver, muéstreme. Se jodería la gerencia... Es nuestra tesis. No es una verraquera

P3: Además que las personas sienten el negocio en el alma

P7: Se nota, se nota a leguas. Apagaré. Y otra cosa me encantó otra vaina y es cosa que es, no es raro y eso es liderazgo supongo pero no hay ese afán de protagonismo que encuentra uno en otras...

P3: ¿Ah el mío?,.

P7: Ni el solo tuyo ni de nadie. No hubo, no se sintió un solo segundo un ambiente que haya alguien que quiera figurar, nadie, entonces

P3: Ah no. Las cosas son re directas, que rimbombante no, tan miremos, hagámosle

P7: Entonces hay un ambiente de mayor naturalidad y sentí una confianza enorme en que la gente expresara sus cosas. Hermano ni mandado a hacer, ni mandado a hacer. Ahora no voy a poder apagar esta miércoles o qué...Oiga hermano, no.

Fin de Audio. Minuto (2:27:11)