

Anexos 1. Entrevista al gerente general

Transcripción Gerente general Álvaro Orlando Castañeda

M: Buenos días, mi nombre es María Paula Rodríguez y estamos realizando una recolección de información, para nuestro proyecto PIC, aplicado a táctica. La idea es poder conocer distintas opiniones para colaborar con el desarrollo e implementación en el plan de mejoramiento productivo Álvaro Hernando Castañeda. En este sentido siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio, aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es justamente su opinión sincera, cabe aclarar que la información solo para nuestro trabajo, su respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima y en ningún momento se identificará que dijo cada parte de su parte. Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación, tomar notas a mano demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes. ¿Existe algún inconveniente que grabemos la conversación?

A: De ninguna manera.

M: El uso de la grabación es solo a fines de análisis, desde ya, muchas gracias por su tiempo.

A: Con mucho gusto.

M: Álvaro, ¿Cuál es la opinión acerca de su empresa?

A: La opinión que tengo sobre mi empresa, es que es una empresa muy prospera y que a medida que vamos avanzando hemos notado que hay unas mejoras continuas, que es muy importante para nosotros. Nos destacamos mucho en varias ramas, pero especialmente nos dedicamos al alquiler de menaje, entonces muy importante atender al cliente, que llegue satisfecho y eso nos hace que tengamos muchos más clientes y tengamos un buen, mucho más trabajo.

M: Bueno y para ese rendimiento que tú me estás hablando ¿Cuál es la estructura que tú manejas, para que ustedes rindan?

A: Tenemos un equipo de trabajo como está conformado por gerencia general, luego secretaria, luego tenemos auxiliares contables, el contador, secretaria y luego tenemos operarios en general.

M: ¿Cuáles han sido los logros de la empresa en los últimos años, respecto al mejoramiento de la empresa, o sea que mejoras les has visto?

A: Uno de los, uno de lo de las mejoras, más importantes creo que fue certificarnos hace cuatro años, con la ISO 9001, versión 2008 y que nos caracteriza por ser calidad, entonces eso nos ayudó mucho para mirar todas las falencias que teníamos dentro de la empresa, porque uno cree que las está haciendo bien y resulta que hay muchas falencias, esas las detectamos gracias a ese programa.

M: ¿Cuáles considera que son las ventajas más importantes de su empresa?

A: Las ventajas más importantes es mm..., cumplir mucho con los clientes, o sea tener muy, tener muy claro la, lo que estamos haciendo y para nosotros es súper importante, el cumplimiento, la calidad del servicio, esto nos conlleva a que sigamos mejorando y que tengamos mucho trabajo.

M: Y, bueno si esas son las ventajas ¿Cuáles serían las desventajas?

A: Yo creería que la desventaja es la competencia que tenemos con los demás colegas, porque en ese aspecto si es bastante complejo, se basan mucho en lo que uno hace, pero por ejemplo cuando, por ejemplo lo invitan a uno a una reunión y dice, vamos a manejar los temas, de qué precios estamos manejando, para poder estabilizar el mercado de lo que uno está haciendo, pero lo que sucede es lo contrario, ellos lo hacen es para averiguar qué precios tiene uno y ellos bajarle al precio para conseguir los clientes. Eso sí se ve muy seguido.

M: O sea que ¿La desventaja que tú tienes con los, respecto a los competidores, es solamente en precios o en otra cosa?

A: No más que todo en precios.

M: Ha, bueno, listo, ¿Cómo reaccionaría usted a cambios imprevistos en el mercado?

A: Yo creo que es tener siempre la reforma continua, eso sí es importantísimo, estar reformando, estar adquiriendo, estar dentro del mercado y en lo que va pasando de moda, como dejarlo atrás y seguir comprando cosas nuevas, para no dejar decaerse y si no está uno perdido.

M: Sí señor, ¿Qué tipo de habilidades que no existían en la empresa busca agregar como nuevas capacitaciones? Ah..., como sí, con las capacitaciones.

A: ¿Qué busca agregar? Estoy tratando de apoyarme más en mi familia, para que ellos me colaboren mucho porque realmente son muchas las ramas que tenemos que manejar, entonces como recursos humanos, como, hay muchas ramas que tenemos que designar a ciertas personas y me estoy apoyando mucho en mi familia.

M: Listo y ya que tú hablas de las ventajas que tienes con tu mer..., pues con la competencia ¿Cómo calificarías tú a tú competencia?

A: En puntaje o ¿En?

M: Sí en puntaje y pues en opinión también.

A: La competencia, son muy queridos, pero son muy desleales, son muy desleales.

M: Y tú ¿Cómo te ves? O sea al lado de ellos ¿Cómo se ve la empresa Álvaro Hernando Castañeda?

A: Lo que pasa es que eso, la mayoría nos tienen como imagen y todo lo que nosotros hagamos, ellos lo hacen, entonces he tomado la política de no comentar lo que voy hacer, si no simplemente empiezo a actuar, porque antes tenía ese defecto que comentaba, no voy hacer esto, voy a si y lo comentaba, entonces ellos estaban atentos a lo que yo hiciera, para ellos hacer lo mismo, ahora he cambiado de plan y simplemente lo que hago es, lo que quiero hacer, lo compro, lo hago, pero no lo cuento, si solamente se lo doy a los clientes.

M: Si claro eso si elemental.

A: Sí.

M: Y bueno, ¿Cuáles son las proyecciones para los cinco o diez años? ¿Cuáles son las que tiene para la empresa?

A: Las proyecciones que tengo es eh..., quiero montar, comprar una nueva sede, quiero hacer una empresa SAS, quiero delegárselas a mis hijos. Ese es el proyecto que tengo en el futuro, que yo creo que son tres, cinco años máximo.

M: Okey, listo, muchísimas gracias Álvaro.

A: No con todo el gusto y todo lo que les pueda ayudar, con muchísimo gusto.

M: Muchísimas gracias.

A: Bueno. Vamos a ver, vamos a ver.

M: Y ¿Esto cómo se detiene? No tengo idea, creo que toca, ah..., voy a llamar, gracias, gracias ¡Alvarito! Eh..., si me imagino en lavandería.

A: No, lavandería queda arriba, pero debe estar ahí en...,

M: ¿Arriba es plancha?

A: Sí arriba es plancha...,

M: Ah..., creo que ya viene cierto, Alvarito ¿Cuál es tú clave? Yo sigo grabando esto, ven o sea que la señora no coja nuestros...,

(06:32:6)

Anexo 1.2. Entrevista a supervisor

Transcripción supervisor Jeison Castañeda

M: buenos días, mi nombre es María Paula Rodríguez y estamos realizando una recolección de información para nuestro proyecto aplicado de practica la idea es poder conocer distintas opiniones para colaborar con el desarrollo e implementación en el plan de mejoramiento productivo Álvaro Castañeda, en este sentido siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio aquí no hay respuestas correctas o incorrectas lo importante es justamente su opinión sincera, cabe aclarar que la información es solo para nuestro trabajo sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima y en ningún momento se identificara que dijo cada participante, para agilizar la toma de decisión, la información resulta de mucha utilidad grabar la conversación tomar notas a mano demora mucho tiempo y se puede perder cuestiones importantes ¿ existe algún inconveniente en que gravemos la conversación?

J: No, no hay ningún inconveniente

M: bueno entonces ya que no hay ningún inconveniente me puedes decir ¿cuál es tu nombre por favor?

J: mi nombre es Jeison Castañeda

M: bueno Jeison ¿cuál es tu labor que manejas dentro de la empresa?

J: yo mi cargo acá es director administrativo mi labor es como apoyar la parte administrativa de la empresa y algunas veces la parte de producción o la parte operativa

M: bueno, ya que tú haces todas esas actividades dentro de la empresa (risas) ¿cómo crees que está posicionada actualmente la empresa dentro de pues el mercado?

J: pues la empresa en estos momentos por el nivel de experiencia que tiene la gerencia o el dueño es muy reconocida en Bogotá pero como no existe ningún gremio que demuestre como se van posicionando las casas de banquetes entonces es muy difícil dar una información exactamente en qué posición estamos

M: bueno y entonces ¿para que ustedes puedan posicionarse cuales ventajas tienen ustedes como empresa?

J: ventajas que nosotros tenemos la experiencia por parte del gerente que son más de cuarenta años en este mercado la puntualidad, la organización, al contar con una certificación ISO ayuda bastante a ingresar en ciertos sectores con más facilidad

M: ¿y porque la ISO ayuda a que ustedes puedan entrar?

J: porque la mayoría de los clientes de nosotros son hoteles y la mayoría de los hoteles están certificados con calidad igualmente los clubs, los clubs también están certificados entonces eso ayuda bastante a ingresar con un sistema de calidad

M: ok, ¿dentro de eso cuales desventajas verías tú de la organización? ósea

J: cuales que perdón

M: desventajas

J: desventajas, una desventaja que tenemos es la ubicación porque estamos muy ubicados como al noroccidente de Bogotá y la mayoría de nuestros clientes se mueven en el norte entonces eso el desplazamiento toma bastante tiempo y nos está perjudicando un poco

M: ¿y entonces con respecto a eso que objetivos o que propuestas tienen ustedes a largo plazo ya que si la infraestructura o la posición geográfica es mala para ustedes cual sería entonces los objetivos o las metas a alcanzar que ustedes tienen para largo plazo?

J: la idea es poder ubicar la empresa en un sector centralizado de nuestros clientes hemos pensado por los lados de san Fernando o el siete de agosto donde pues es un poco más central para poder desplazarnos hacia nuestros clientes y encontrar una bodega un poco más grande donde podamos ubicar todo el material en una sola bodega

M: ¿Y ese mismo objetivo es el que tú piensas para la empresa?

J: si eso es lo que yo estoy pensando a futuro

M: y el gerente

J: el también pero el si se toma un poco más de tiempo en tomar la decisión

M: (risas) bueno y bueno y primero entonces vamos a empezar a hablar ¿de que es lo que hace la empresa y cuáles son los procesos que manejan dentro de ella?

J: la empresa se dedica a el alquiler de menajes para eventos el menaje es todo lo relacionado con mesas, sillas, vajillas, cristalería, cubertería, mantelería y lo que nosotros hacemos es alquilarle a los operadores de eventos entonces ellos nos solicitan nosotros le llevamos al sitio y ellos se encarga de la realización como tal del evento, que cosa más me dijiste

M: que cuales son los procesos el alistamiento el lavado

J: a de procesos que hay acá básicamente hay cinco está el comercial, el operativo, el de recursos humanos, control y mejora y administrativo entonces el más principal es como el operativo que es en donde está todo lo importante en la empresa necesitas el procedimiento de cómo es de los pedidos

M: (risas) si por favor

J: si, bueno para lo de los pedidos si es un cliente ya conocido normalmente hace la solicitud telefónicamente o vía email entonces sale de la parte administrativa el pedido a la bodega a la parte operativa ellos se encargan de alistar el pedido para con las cantidades específicas del cliente en caso de que no haya la cantidad se sub alquila en otra casa de banquetes que tienen una alianza que tenemos nosotros si por casualidad no la hay se trata de hablar con el cliente para ver si se puede hacer un tipo de modificación a lo solicitado una vez realizado esto se alista el pedido, se despacha, se entrega al otro día se recoge o el mismo día dependiendo de a qué horas se acaba el evento se regresa y se hace el ingreso del material nuevamente lo que va a lavandería se sube y lo que es de bodega se deja abajo y se hace pues la limpieza, el lavado como tal y luego ya la organización

M: ¿y dentro de este proceso cual es el proceso que presenta mayores dificultades óseas el más difícil o el que presenta mayores obstáculos para que se pueda entregar el producto o el servicio más que todo?

J: pues digamos que yo últimamente he estado más como en la parte de lavandería apoyando y a mí se me hace a hay es más crítico por lo que el mantel demora mucho más el tiempo en lavado y secado y planchado a diferencia de un vaso si digamos en la parte de lavar un vaso me demora un minuto mientras que en un mantel yo me demoro más de un día, entonces yo creo que esa la parte crítica de nosotros que la mantelería salga en buen estado

M: ¿y que cambios han realizado para aumentar la eficiencia de los procesos ósea de ese proceso de lavandería para que aumente la eficiencia dentro del proceso?

J: se pasó de una prensa eléctrica a un rodillo industrial es decir que tú puedes meter todo el mantel y te sale de una vez planchado todo se demora alrededor de que te digo yo por hay unos cinco o siete minutos el planchado más o menos

M: ¿y antes cuanto se demoraba el planchado?

J: como quince minutos por mantel

M: ¿y bueno, cual es el principal problema además de problema del proceso que tiene la empresa en general?

J: otro problema si

M: ósea el mayor problema en general no con el proceso porque puede ser o el servicio o el transporte o el inventario la infraestructura, ¿cuál es el principal problema que mantiene la empresa actualmente además de su proceso interno?

J: yo creo que es más como la ubicación que no está afectando un poco creería yo, porque digamos los camiones a pesar de que son grandes necesitamos unos más grande todavía, pero no hay el espacio para poder ubicarlo acá dentro de la bodega

M: y tú crees que tener diferentes tipos de ubicación ósea diferentes casas o áreas

J: O sedes

M: Si dentro del sector les perjudica a la hora de entregar el producto

J: un poco porque toca desplazarnos cuando hay que cargar camiones entonces como que vaya hasta atrás y cargue y luego vuelva acá y luego vuelva y lleve entonces eso retrasa un poco las cosas desde mi punto de vista no

M: (risas)

J: yo lo considero así que es mejor tener todo en una bodega y se alista y se carga todo desde un solo punto

M: bueno ¿y dentro de la empresa manejan inventarios ósea de materia prima?

J: si (...)

J: materia prima como tal acá por lo que nosotros almacenamos es productos ya terminados entonces materia prima sería más como la parte de lavandería los jabones y en bodega los líquidos para la máquina de lavar no mas creería yo

M: ¿y a eso tienen inventario?

J: pues yo llevo un control en lavandería, abajo si no se está llevando control

M: y entonces no tiene un tiempo determinado de cada cuanto piden ni nada sino el operario tiene que avisarle a ustedes la sacada

J: exacto pues yo hasta ahora estoy empezando hace poquito empecé con esto a ver cuánto me está durando cada líquido y cada cuanto es que toca hacer la compra pero hace poco empecé con eso realmente no llevo mucho tiempo

M: ¿y de la revisión de la mesas de todo si tienen inventario?

J: A si,

M: ¿de cada cosa y hacen revisión apenas llegue el producto del servicio?

J: de cada cosa sí, normalmente se hace un cierre entre los últimos días del mes y los primeros días del mes siguiente se procura hacer un inventario general y ahí se mantiene un control

M: ¿y las vajillas y todo los lavan siempre después de cada servicio?

J: Siempre se lavan de cada servicio si siempre se lavan

M: ¿bueno y entonces que estrategias implementan ustedes para superar la competencia que tiene actualmente?

Min 0:10:00

J: el problema con la competencia es que nos es muy transparente por así decirlo siempre pues yo me he dado cuenta que hay una guerra de precios increíble entonces siempre bajan el precio y bajan el precio realmente no se ve una competencia leal yo lo veo desde ese punto de vista pero igual nosotros tratamos de competir con calidad y con buena presentación de los elementos

M: ¿y esa competencia entre precios no le afectado a ustedes?

J: Si bastante

M: bastante

J: bastante porque hay gente que cobra casi todo a mitad de precio no cobra transporte pero obviamente la calidad del producto es pésima pero los clientes no ven eso los clientes la economía

M: ¿y han disminuido las ventas (...) mucho?

J: este año si un poco porque hay clientes que se han como auto (...) como se dirá eso (...) han comprado material para ellos mismos como lo básico como los que ellos mensualmente manejan entonces siempre se nos ha bajado un poco la parte de los alquileres

M: ¿y entonces ustedes que técnicas o estrategias tratan de implementar para esos caso en que bajan las ventas?

J: pues hace poco estuve hablando con el gerente y están pensando una línea nueva de negocios relaciona con esta parte de los alquileres y la idea es como montar un sitio para eventos

M: ¿esa es la idea de negocios montar un sitio para eventos?

J: Un salón de eventos

M: ¿ok y bueno además de eso ustedes ósea dentro de la empresa pues para que funcione bien y puedan ganarle pues a la competencia como ósea como es el ambiente laboral que ustedes manejan acá?

J: pues el ambiente laboral se mide de manera visual porque no hay un plan de estructurado sobre el que el ambiente laboral si (risas)

M: pero todos (risas) no ósea todos son ósea el ambiente es bueno

J: el ambiente es bueno y aquí hay ósea se busca que haya compañerismo acá entre todos

M: Ósea el gerente en si es más bien como ósea los acompaña a ellos o es más bien como un jefe o un líder

J: más que jefe es líder porque los a pesar de que él no puede hacer las cosas pero él los motiva a que las hagan

M: ¿y como los motiva?

J: pues lo que pasa es que el gerente pues el sufre una enfermedad entonces no puede realizar ciertas actividades pero él los apoya de manera en la parte de la organización que es lo que deben hacer y como lo deben hacer y está pendiente de los que son nuevo empezales a enseñar como es el manejo de las cosas como se lava, como se seca, como se lleva, como se entrega, como se recoge entonces él está muy pendiente en esa parte trata de inyectarle siempre como la motivación para que y generar un buen ambiente que si hay conflictos entre compañeros que se hablen se arreglen y sigan con sus labores

M: ¿ósea ustedes se encargan de que ellos se arreglen?

J: u jun.

M. ¿ok, y bueno además de esto ustedes tienen recursos tecnológicos pues avanzados maquinas avanzadas que optimicen el proceso o todavía les falta?

J: yo considero que aún nos hace falta pero digamos en la parte de lavandería tenemos la maquina el rodillo para el planchado pero no contamos para el lavado tenemos lavadoras de casa esas Whirlpool sencillas entonces la idea es montar algo más industrializado

M: ¿y bueno si tuvieran unas lavadoras diferentes como ahorraría eso el tiempo del proceso del lavado ósea un porcentaje más o menos?

J: pues yo creería que en temporada alta se podría mantener la lavandería al día, que sucede en temporada alta que normalmente todos los manteles salen y ellos se demoran casi dos meses después para poder lavar toda la mantelería entonces yo creería que con esas máquinas eso se disminuiría a una semana máximo creería yo según cálculos

M: ¿y bueno cuales son las proyecciones que tiene la empresa para dentro de cinco a diez años?

J: De cinco a diez años (...) pues dentro de cinco años yo creería que tener una (...) cambiar de sede o bueno si no es cambiar de sede es abrir una nueva sede dentro de Bogotá pero un poco más centralizada y abrir otras líneas de negocios y a diez años ya estar de pronto no solo en la ciudad de Bogotá sino en otras ciudades

M: ¿otras ciudades, y tu como el supervisor pues el encargado de muchas áreas aquí dentro de la empresa que le cambiarías a la empresa?

J: yo que le cambiaría pues digamos que yo llevo acá ya tres años y he cambiado bastantes cosas tanto en lavandería como en bodega he creado los procesos de, los diferentes procesos entonces sería como empezar a pulirlos un poco más sistematizar un poco más las cosas creería yo

M: ¿ósea eso es has cambiado tú y que más quería, ósea no tendrías nada más por cambiarle?

J: si sistematizarlo un poco más ser un poco más pulidos y que me den un poco más de información para saber cómo estamos haciendo las cosas

M: a bueno Jeison muchísimas gracias accesoión y por tiempo

J: bueno a ti muchas gracias, bueno que estés muy bien

(Risas) (Risas)

Anexo 1.3. Entrevista a operario despacho

Transcripción operario Óscar Donato

A : buenos días, mi nombre es Álvaro Castañeda , y estamos realizando una recolección de información para nuestro proyecto aplicado de práctica, la idea es poder conocer distintas opciones para colaborar con el desarrollo e implementación en el plan de mejoramiento productivo Álvaro Orlando Castañeda, en este sentido siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio aquí no hay respuestas correctas o incorrectas lo que importa es justamente su opinión sincera, cabe aclarar que la información es solo para nuestro trabajo sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima y en ningún momento se identificara que dijo cada participante, para agilizar la toma de la información resulta de mucha utilidad grabar la conversación tomar notas a mano se demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes ¿ existe algún inconveniente en que gravemos la conversación? El uso de la grabación es solo a fines de análisis

O: no, no pasa nada

A: desde ya muchas gracias por su tiempo para comenzar me gustaría conocer su nombre

O: Mi nombre es Oscar Manuel Donato García

A: muy bien, ¿en que área de la organización usted trabaja?

O: yo soy el jefe de bodega

A: jefe de bodega, y ¿cuánto tiempo lleva realizando esa función?

O: cuatro años más o menos cuatro años

A: y para nosotros es muy importante saber ¿cuáles son sus pasiones para trabajar aquí que lo motiva a usted venir aquí a trabajar?

O: e pues porque me ha enseñado ósea como la organización todo, ósea como que uno aplica la, aplica la forma de organizar el trabajo en la vida entonces como que todos los días uno aprende algo ósea como mucho lo que trabajo acá le sirve a uno para uno organizar su vida entonces no lo pasa uno por alto cualquier detalle todos los detalles son bien chéveres entonces pues me motiva a mí porque me fortalece a mí muchas cosas también

A: listo si es posible, ¿díganos que sueños o metas usted quiere alcanzar por medio de esta empresa?

O: Pues yo primero quiero estudiar, quiero estudiar algo relacionado con medicina con odontología o enfermería alguna vaina de esas pues porque me llama la atención siempre he querido eso y pues formar un hogar y todo eso en la casa todo lo cuestionado con la vivienda y todo eso

A: ¿muy bien, y cree usted que la empresa conoce sus motivaciones y sueños?

O: pienso, que no todos pero si cierta parte

A: ¿muy bien, y bueno ahora vamos a hablar sobre sus funciones digamos para nosotros digamos es importante saber si usted conoce la misión y la visión de la organización?

O: Si señor

A: Si la conoce

O: pues relativamente pero nos, si se en que nos enfocamos y todo eso pero

A: ¿Y cree usted que esa misión y visión va a corresponder con sus principios?

O: si claro, si porque uno que es la misión de la empresa y como que todos estamos enfocados en eso ósea como que acá nos enfocamos mucho en cumplir y sacar a delante todo entonces la empresa siempre va enfocada en eso sí, si

A: ok, y hablando de cumplimiento que valores resaltaría de la empresa

O: que valores resaltaría yo acá la organización es un valor yo creo que súper agregado la, otro valor que tienen acá la honestidad y que otro valor le puedo yo decir el amor que se le hace a las cosas, el amor que se tiene por cada cosa más que todo eso

A: ¿muy bien, por favor me puede describir cómo cuáles son sus funciones dentro de su área de trabajo?

O: en mis funciones yo soy el que organiza la bodega organizamos los recorridos las rutas todo lo que tenga que ver con llevar y recoger los menaje y todo en lo que trabajamos que más le digo yo también soy encargado de los inventarios de la empresa nos encargamos también de mirar hacer los inventarios con base a mirar que nos falta toda esa cuestión pa ir comprando ir alimentando el inventario y también pues lo que nos toque hacer

A: ¿muy bien, y cuando llega una persona nueva a trabajar con usted, usted tiene herramientas para realizar una inducción adecuada?

O: claro por lo general lo he hecho muchas veces

A: Y como ha sido este proceso ha sido satisfactorio o (...)

O: si pues por lo general la gente que llega acá a trabajar pues se tiene que adaptar a un estilo de trabajo que va basado en la organización entonces pues la mayoría de gente que viene acá pues

pienso yo que les he enseñado bien y todo eso y pues los que han aprendido y todo eso pues están trabajando hoy en día en la empresa

A: muy bien y bueno digamos me ha hablado que todo anda muy bien digamos no ha habido ningún problema pero usted se encuentra, ¿cuál es su mayor dificultad a la hora de trabajar?

O: la mayor dificultad para trabajar de pronto que soy como muy eso es como parte mía ósea como que todo lo quiero ya y no me gusta que ósea como que un (5:50) me he vuelto así como que muy (...)

A: estricto

O: si muy estricto entonces hay gente que no le gusta eso entonces hay gente que no pero entonces ya me he vuelto así como muy

A: psicorrigido

O: si como psicorrigido yo pienso eso ósea pues hay momentos en los que pues se puede disfrutar el rato y eso pero cuando trabajamos entonces de pronto me he vuelto así muy que con cualquier falla se vuelve (...) pero eso son cosas que uno maneja también por el nivel de estrés y eso

A: muy bien, y digamos ya hablando de procesos cual es la dificultad que usted tiene día tras día lo que más se dificulta por ejemplo digamos en inventarios que no hagan inventarios que la gente no organice bien?

O: si, el problema más que todo es eso los inventarios pues porque como todo tiene rotación y cada cosa va en su sitio y todo eso entonces es muy complicado que la mayoría de gente trabaje ósea que haga las cosas bien ósea la gente hay gente que lo hace pero hay veces que como que se desvían del camino entonces es un proceso que le toca a uno hacer todo para uno poder hacer el inventario le toca cosa por cosa organizar todo digamos si tengo tantas sillas me toca de este color de este color a parte entonces hay veces uno no encuentra todo eso para que le facilite a uno los inventarios sino pues le toca a uno todo el proceso organización tan, tan , tan mirar muy detalladamente todo y eso conlleva el inventario que uno se demore prácticamente más de ocho días haciendo un inventario

A: Bien, ¿cree usted que la empresa Álvaro Orlando Castañeda genera espacio para capacitar a sus compañeros y minimizar esos errores?

O: pues acá se ha hablado arto, lo que pasa pues es que como cada uno desempeña una función diferente entonces llega el momento que por ejemplo una persona digamos yo que, un conductor pues ellos no se la pasan acá entonces no tienen mucho conocimiento de la zona si me entiende

nosotros trabajamos que es la bodega y el almacenamiento de todo entonces ellos a veces no conocen en donde van las cosas y todo eso entonces a ellos se les ha enseñado a la gente nueva pues la empresa para eso hay muchas facilidades abajo y entonces todo está remarcado todo es por colores por cajas ósea todo es muy estipulado

A: ¿muy bien, y que capacidades a usted le gustaría mejorar para desempeñar mejor su trabajo o de pronto el grupo de trabajo con sus compañeros?

O: que deberíamos aumentar más en

A: Capacidades como habilidades que usted le gustaría mejorar que de pronto estando acá usted, que la empresa le pudiera promover

O: como más responsabilidad a ciertas personas si me entiende ósea como quien dice si hay personas como quien dice yo no hago más de aquí para allá

A: Que tengan un sentido de pertenencia

O: si ósea falta un poco de eso

A: ¿Muy bien, y por otro lado como cree usted que es la convivencia con sus compañeros?

O: a eso si acá todos acá por lo general todos la pasamos bien, si acá todos en ese sentido acá si todos somos ósea abra la discusión normal pero igual pues todo mundo es muy maduro acá y sabe que si por ejemplo por la mañana yo llego de malgenio y eso pues por la tarde se me pasara y yo no puedo pelear con una persona y durar todo el tiempo peleando con ella porque todos los días tengo que verme con ella entonces es una vaina ilógica pelear yo con los compañeros que convivo más tiempo ósea más tiempo del año ósea es con gente que uno conoce ya bien ósea uno todos los días convive entonces ya como que cada quien sabe que le gusta a cada quien entonces en ese sentido respeta uno mucho cada quien pues, pero acá la convivencia es bien

A: Es buena

O: Si es buena

A: ¿y cual serían las fortalezas y debilidades en su área de trabajo y con sus compañeros de grupo?

Min 0:10:00

O: las fortalezas que encontramos allí es que ósea a todos nos gusta cumplir independientemente el que sea a todo el mundo le gusta cumplir y las debilidades es que todo mundo cumple hasta su punto entonces hay veces que llega el punto que le toca tomarlo a otra persona si me entiende entonces ahí es donde se forma el desorden entonces pero todo mundo usted le dice tal y tal cosa

y él lo hace y lo hacen bien pero entre tal y tal cosa a usted le toca ósea como el trabajo lo envuelve a uno y a veces no manejan esa retentiva que es simplemente mirar que todo esté bien pero por lo general ellos hacen lo que usted les pida

A: ¿muy bien y tiene algunas recomendaciones o sugerencia para mejorar su zona de trabajo o la convivencia con sus compañeros?

O: pues por parte de la convivencia con mis compañeros pues yo creo que estamos bien pues porque por lo general allí no hay, ósea si abran peleas pero ósea mínimas, ósea una discusión allí es y ya por la tarde ya otra vez se está uno hablando porque igual le toca a uno convivir y a nivel de digamos de la empresa si el espacio, ósea es una vaina ya muy grande en algo muy pequeño entonces nos facilitaría todo el espacio para organizar todo mucho mejor

A: muy bien esto sería todas muchas gracias por su colaboración y su información va ser de mucha utilidad para nosotros

O: bueno muchas gracias

A: bueno, muchas gracias

O: bueno

Anexo 1.4 Entrevista a cliente.

Transcripción Compensar Eduardo Organizasta

C : buenos días, mi nombre es Camila Suarez, y estamos realizando una recolección de información para nuestro proyecto aplicado de practica nos encontramos en la sede de compensar de la 94, la idea es conocer distintas opiniones para colaborar con el desarrollo e implementación del plan de mejoramiento productivo Casas Banquetes Álvaro Castañeda, en este sentido siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio aquí no hay respuestas correctas o incorrectas lo que importa es justamente su opinión sincera, cabe aclarar que la información es solo para nuestro trabajo sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima y en ningún momento se identificara que dijo cada participante, para agilizar la toma de la información resulta de mucha utilidad grabar la conversación tomar notas a mano se demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes ¿ existe algún inconveniente en que gravemos la información?

L: No señora

C: muchas gracias el uso de la grabación es solo a fines de análisis desde ya muchas gracias por su tiempo, bueno para comenzar quiero que nos cuente a cerca de su cargo y el tiempo que lleva en la organización

L: bueno, mi nombre es Luis Eduardo Organizasta , llevo en Compensar diez ocho años en el cargo de capitán de meseros, todo el tiempo pues obviamente vinculado de manera ausorcil a don Álvaro Orlando Castañeda.

C: ok, esto, en cuanto a los conductos regulares ¿cuáles son los conductos que ustedes manejan para escoger sus proveedores?

L: Nosotros o compensar hace un estudio de todas las empresas que prestan estos mismos servicios y siempre le da la prioridad a la empresa que mejor preste sus servicios

C: ¿ok, en cuanto, una vez seleccionados los proveedores me imagino que ustedes tienen un proceso de evaluación y verificación con el objetivo de saber de qué sus proveedores están cumpliendo con los objetivos que ustedes se plantean anteriormente?

L: si efectivamente nosotros siempre después de cada servició hacemos una evaluación de cómo fue la prestación del servicio y aunque hemos tratado probar con otros proveedores que maso menos manejan el mismo sistema que maneja Álvaro Orlando pero pues realmente no hemos

podido digamos al menos algún otro proveedor que llegue a colocarse al nivel que tiene don Álvaro en este momento no

C: ok, ya que usted empieza a nombrar hay la empresa del señor Álvaro queremos saber ¿desde hace cuánto trabaja con esta empresa?

L: ¿Quién yo?

C: ¿ustedes como compensar como grupo compensar desde hace cuánto trabajan?

L: yo trabajo con compensar hace diez ocho años pero creo que compensar ya llevaba como unos cinco años trabajando ósea más o menos veintitrés años llevan con compensar más o menos trabajando, yo llegue hace diez ocho años y sé que ya tenían vínculo con don Álvaro Castañeda

C: como se puede ver usted lleva gran experiencia en el manejo de esta área, esto quiero saber ¿qué beneficios ve usted que le genere la empresa Álvaro de banquetes?

L: bastantes beneficios confiabilidad, puntualidad, buena organización, buenos elementos, todo eso me garantiza buenos beneficios para atender un evento cualquiera

C: ¿es decir que estos han sido los aspectos más importantes para usted decidir contratar este servicio y seguir con ellos?

L: si señora

C: ok, ¿cómo ha sido la experiencia del servicio que les prestan?

L: bastante buena, yo diría que es un servicio excelente no he tenido nunca una queja de ellos y ante todo el respeto que ellos manejan digamos con las personas a las que ellos les trabajan es un respeto mutuo total, entonces por eso pienso que es la excelencia que ellos tienen en el servicio

C: el objetivo de todo este trabajo es mejorar no, que la empresa Álvaro Castañeda mejore entonces ¿usted desde su punto de vista cual serían los aspectos a mejorar de esta empresa?

L: yo lo único que vería de falencia en este momento que ellos tienen aunque sé que ellos por todos los medios siempre van a al día con lo que se genere en el medio en que ellos trabajan sé que si salen nuevos productos ellos tratan de innovarlo dentro de su empresa pero también hay muchas que ya tienen muchos productos que llevan mucho tiempo trabajando con ellos entonces de pronto cuando uno va a prestar un servicio, una (despunt) una copa vencida y pues generalmente uno trabaja digamos , yo trabajo para compensar y uno también siempre busca como manejar el costo entonces uno les pide muy exacto yo tengo un evento para cuatrocientos, cuatrocientos vasos , entonces yo pienso que eso debería ser como un acuerdo que trajeran ellos veinte más y mirara hay como se podría manejar el costo por que llegan cuatrocientos y resulta que salieron dos

desportillados o dos rotos entonces hay es como la única falencia que yo he visto, pero digamos que es como de parte y parte, es como un manejo que sería de parte y parte y que llegan a veces algunos platos que están desportillados es lo único de resto no.

C: ok, esto ya hablando un poquito más del lado operativo ¿con respecto al tiempo de respuesta por parte de ellos, que puede opinar acerca de eso?

L: no el tiempo de respuesta de ellos es excelente es buenísima ellos uno los contacta, es más le cuento que nosotros como proveedores perdón como personas que les solicitamos a ellos algún material ni siquiera tenemos el aval de nuestros jefes para poderlos contratar directamente sino que tenemos que hacerlo por medio de compras que es otro, digamos ellos son los que deberían a ellos llamarlos directamente pero como nosotros somos en nuestra área de alimentos los que tenemos la necesidad entonces nos han dado la confianza para que los llamemos directamente a ellos y podamos pedirle eso es confiabilidad y rapidez, si me entiendes y digamos que en estos momentos no es porque queramos saltarnos a compras sino que lo que pasa es que eso genera un proceso más y uno muchas veces necesita las cosas de ya pa ya y sabemos que con ellos contamos todo el tiempo

C: ok, perfecto esto ¿en sus años de experiencia con este proveedor que cambios a percibido que esta empresa ha hecho para mejorar el servicio que les ofrece?

L: los cambios que ellos han hecho es lo que yo te contaba ahorita es ir como al día en las cosas que salen al mercado, sí, todo lo que ellos ven que sale nuevo que se puede implementar o que lo podemos traer para compensar ellos inmediatamente lo implementan y no lo traen y no lo muestran entonces por eso pienso que es como la forma de mantenerse al día de ir obviamente pues creciendo en su empresa

C: ok, ¿siendo compensar una empresa tan grande y en busca del mejoramiento continuo espera usted que sus proveedores respondan de la misma manera es decir que estén en la capacidad de responderle a los cambios del mercado justo con esto queremos saber si ustedes tienen exigencias para el futuros proyectos?

L: no, no, no, lo único que yo inclusive se lo he dicho a don Alvarito, mire don Alvarito uno debe todos los días estar investigando y yo creo que ellos lo hacen mirando en internet, que hay en Europa que está ahorita hay que no sé qué y eso implementarlo aquí que yo creo que eso genera expectativas buenas en las empresas, que bueno contratar a don Álvaro porque bueno el me trajo lo último en Europa , si me entiendes entonces es como eso es como estar al día todo el día mirando

en internet no sé si tienen la posibilidad de viajar o algo así poderlo hacer y que nos traiga a nosotros como esas ideas que nos esté llenando de ideas todo el tiempo que nos diga mire esto me lo, me traje esto a ver si sirve acá conoció algo fue a estados unidos fue y mire me encontré esto me podría de pronto servir, pruébenlo miremos hagamos una prueba y de acuerdo a eso miramos si compran o no compran si sirvió o no sirvió, es como eso que este como innovando en su empresa que yo sé que lo hacen pero pues deberían hacer como con más cosas que estén al día hoy salió algo miremos a ver cómo podemos traerlo a compensar

C: ok ¿siendo un poquito más específicos cuales son los inconvenientes que se presentan frecuentemente en los servicios que le presta Álvaro Castañeda?

L: yo creo que hay no hay ningún inconveniente yo no sé y no tengo casi relaciones con respecto al tema de las facturas no se es como hacer un control de las pérdidas de las roturas del material que a veces se nos quema en los eventos no he visto es como o nos si a nosotros nos corresponda como manejar un precio como manejar un estándar que diga mire si usted daña esto le vale esto, lo que pasa es que las personas que trabajan con nosotros son muy oscas entonces ellos manejan volúmenes y no les interesa romper y romper y romper entonces yo pienso que ellos deberían traernos como un margen decirnos miren muchachos tengan cuidado si ustedes rompen esto es lo que les cuesta cada cosita que rompan dañen quemem para nosotros así mismo transmitirles eso a las personas y que ellos sepan que esas cosas que están **Min 0:10:00** rompiendo, que están dañando nos cuestan plata.

C: ok, ¿cómo sabemos que ahora hoy en día el Bonm está en la tecnología queremos saber si a usted le gustaría conocer en tiempo real la información de su pedido a través de alguna aplicación o a través de su celular?

L: pues la verdad lo que yo te digo con ellos siempre la agilidad ha sido buenísima no sé cómo podíamos digamos meter hoy en día la tecnología para que fuera más ágil porque pues digamos la llamada el teléfono un whatsapp es lo único que uno puede decirles a ellos bueno hágame el favor y colabóreme con eso y ellos contestarle a uno si listo ya va para allá esa sería como la única forma pero digamos tecnológicamente mas no creo que puedan hacer que tener nuestros vehículos allá y una llamada o un mensaje o algo e inmediatamente listo ya van para allá y sale confirmado de que ya salió por medio de algo que forme parte de la tecnología

C: ok, metiéndonos un poquito en el aspecto de costos ¿usted cree que es equitativo la relación entre el costo y el servicio que ellos le brindan?

L: yo pienso que sí, yo, personalmente pienso que sí, pienso que los precios que utilizan son bastante favorables para nuestra empresa creo que tienen un convenio con compensar directo que nos favorece un poquito más, pero pues realmente no, digamos que personalmente no lo puedo decir porque como esos contratos los hacen directamente con compras yo no podría decir si es beneficioso o no el costo porque eso lo manejan es ellos yo sé que es bueno yo sé que no es tan costoso pues comparado con otras casas de banquetes y ellos llevan aquí veintitantos años pues me imagino que siempre el costo ha sido beneficioso para compensar porque compensar en eso se fija muchísimo que las personas con que ellos contratan pues también sean buenas sean excelentes pero que el costo también sea beneficioso

C: ok, ¿ya para terminar quiero saber si tiene alguna sugerencia para la empresa Álvaro Castañeda?

L: no la única sugerencia que yo tengo digamos que es que revisen bien el material primero el que van a enviar para que no tengan queja en el lugar donde lo vayan a llevar y segundo que vayan implementando cosas y que a su vez cuando ya tengan algo no lo hagan saber lo más pronto posible para nosotros poderlo implementar en el mercado sabemos pues que ellos investigan viajan y todo eso entonces que cositas que vean que miren a ver si las nos las compran las traen y miramos a ver si las podemos implementar que todo el mundo diga uff esto es esto fue, creo que sería la única sugerencia

C: ok señor Álvaro, yo le agradezco mucho su tiempo y su colaboración muchas gracias por todo

L: No, con muchísimo gusto

