

14. ANEXOS

14.1 FICHA TECNICA ENTREVISTA ABIERTA

DIRECCIÓN: Las entrevistas de esta investigación fueron realizadas por Lizette Mesa Sánchez y Fernanda Rodríguez Ramírez, estudiantes de Lenguas Modernas de la Universidad EAN

TÉCNICA: El tipo de entrevista utilizado fue la entrevista abierta junto con la información que proporciona la investigación acción participativa. Se realizaron dieciséis preguntas relacionadas con direccionamiento estratégico, gestión de la comunicación e información, conocimiento innovación y tecnología, estructura y cultura organizacional. Las mismas preguntas fueron realizadas a los cuatro entrevistados.

FECHA DE REALIZACIÓN: Las entrevistas fueron realizadas el 17 de mayo de 2012.

LISTADO DE ENTREVISTADOS:

Gerente: Daniel Perdomo

Diseñadores: John Martínez y Daniel León

Auxiliar Contable: Jennyffer Sánchez



UNIVERSIDAD EAN
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
LENGUAS MODERNAS

Fernanda Rodríguez Ramírez

Lizette Mesa Sánchez

PROYECTO DE GRADO - TRABAJO DIRIGIDO

ENTREVISTA EMPRESA EMERGIA

1. ¿Conoce la planeación estratégica de la empresa (misión, visión, política)?
 - ¿Por qué no la conoce?
 - ¿Por qué cree que no existe?
 - ¿Cuál sería el medio de difusión más conveniente para su divulgación y conocimiento en la empresa?
 - ¿En su concepto como plantearía la planeación estratégica de la empresa?
2. ¿Cuáles es el objeto de la empresa Emergia?
3. ¿Para quién desempeña este objeto?
4. ¿En qué forma es desempeñado este objeto?
5. ¿Por qué existe Emergia? O ¿Cuál cree que es su razón de ser?
6. ¿Cuál debería ser el enfoque de las estrategias organizacionales en la empresa Emergia?
7. ¿Cuáles cree que son los resultados que la empresa quiere cumplir al desempeñar su actividad económica actual?
8. ¿Se considera responsable del cumplimiento de dichos resultados? ¿Por qué?
9. ¿Qué criterios cree que se deben tener en cuenta al momento de establecer los resultados por cumplir?
10. ¿Durante las reuniones se deja algún tipo de registro de los temas tratados y de los compromisos de los participantes?
 - ¿Considera que estas notas tomadas por usted son un registro formal?

- ¿Todas las personas que participan en la reunión, pueden tener acceso a su cuaderno?
 - ¿Cuáles son las personas que participan en las reuniones?
 - ¿Su cuaderno le permite realizar el seguimiento de los compromisos de cada persona?
 - ¿Considera que su participación es importante en las reuniones? ¿Por qué?
(Jennyffer Sánchez)
 - ¿Cuál cree que podría ser su aporte para dejar registro de las reuniones?
11. ¿Cuáles son los criterios para el manejo (recepción, almacenamiento y distribución,) de la información?
 - ¿Qué estrategias propone para el manejo de la información?
 12. ¿Cuáles soluciones propone para mejorar el flujo interno de comunicación en la empresa?
 13. ¿Cómo considera que se desarrolla la comunicación entre la empresa, clientes y proveedores? ¿Qué propuestas recomendaría para mejorar dicha interacción?
 14. Con base en la respuesta anterior, ¿ese tipo de comunicación contribuye a mejorar las relaciones con ellos y a proyectar una imagen favorable?
 15. ¿Cómo cree que se pueden mejorar las actividades relacionadas con sus funciones de cargo en términos de tecnología?
 - ¿Cuál es su opinión frente a la estructura organizacional de la empresa actualmente?
¿Cuáles soluciones propondría para su mejoramiento?
 - ¿Cómo cree que debe estar compuesto dicho organigrama?
 16. ¿Cuáles mejoras propone para la creación de la página web de la empresa?

14.2 ENTREVISTA – AREA GERENCIA

Daniel Perdomo

E: Muy buenas tardes Daniel, mi nombre es Lizette Mesa, mi compañera Fernanda Rodríguez. Nosotras venimos de la Universidad EAN, de la Facultad de Humanidades, Carrera de Lenguas Modernas, para realizar una entrevista de tu empresa, ehh para, nuestro proyecto de grado. En este caso trabajo dirigido. Entonces, ehh, Daniel. ¿Cuál es tu Apellido?

Daniel: Perdomo.

E: Daniel Perdomo y te puedes presentar por favor... tu cargo, que haces.

Daniel: Soy Daniel Perdomo, soy el Gerente de Emergia y soy el dueño también, entonces ahí doble responsabilidad. Ehh Llevamos desde el año del 2005 trabajando con la empresa y pues ahí vamos, ahí vamos bien lento pero seguro.

E: Ah bueno. ¿Cuál es tu profesión Daniel?

Daniel: Diseñador Industrial.

E: Ok. Aparte de tu profesión de Diseñador Industrial. ¿Has realizado algunos estudios más?

Daniel: Si, sí. Yo tengo ehh un diplomado en la Universidad en la Tadeo, de Mercadeo, hice una Maestría en España... empresarial, y ya no hice más.

E: (risas) menos mal no es mucho. Nos hace falta mucho entonces a nosotras. Bueno Daniel. Queremos empezar con la siguiente pregunta. Ehh, ehh muy abierta de hecho. ¿Tú conoces la planeación estratégica de la empresa? Es decir misión, visión, política, objetivos...

Daniel: Las tengo claras en mi cabeza. (Risas) No se han...no se han divulgado formalmente a la gente.

E: Ok. Porque... tal vez están solo en tu cabeza y no han...

Daniel: ¿No lo saben los demás?

E: Exacto.

Daniel: Ehh no, se. La, la típica excusa colombiana que... lo urgente, quita lo importante.

E: Aja.

Daniel: Porque eso es importante, pero si siempre hay cosas en día a día en que tú, de pronto deberías parar y hacer eso, pero no lo haces. Porque hay otras cosas ahí, yo que tengo que ir al banco, tengo que no sé qué, tengo que hacer esto. Te pones a hacer otra cosa. Es eso.

E: Pero, en... desde ese punto de vista, ehh para, para ti o para la empresa, como tú mismo lo dijiste, como gerente, como dueño ehh ¿No es prioridad, en este momento tener definida una planeación estratégica?

Daniel: Si claro. Si es una prioridad.

E: O sea que es urgente.

Daniel: Si...sí, sí, pero

E: ¿e importante?

Daniel: Hay más recontra urgente. Si... No sí, sí.

E: Nada debería ser realmente urgente de vida o muerte, todo debería ser importante.

Daniel: Claro. Tienes razón. Que buena periodista

E: Bueno Daniel, ehh si tu tuvieras... si tuvieras en este momento definida esta planeación estratégica. ¿Cuál sería el medio de difusión más conveniente para esa divulgación y, conocimiento en la empresa?

Daniel: una reunión, como para contarla, más o menos como, como es y... un reporte escrito no muy uno largo. Muy cortico.

E: ¿Un reporte escrito?

Daniel: Sí. O sea algo ya sea para entregar impreso o se envía por correo o no sé, que esté publicado y ahí esté.

E: Ok. Ese sería el mejor. Y ahí todo el mundo quedaría enterado. Y... ¿y tú piensas que, que esa... divulgación sería solamente en beneficio ehh interno?

Daniel: Pues no sé hasta qué punto hay que verlo funcionando, porque la idea es que esto le llegue a nuestros clientes, que tengamos unas políticas definidas y una planeación estratégica. Pero, si, se me hace como, como a mediano plazo o a largo plazo y que alguien fuera de la oficina se dé cuenta de eso.

E: ¿Aquí no te visita nadie?

Daniel: A veces. Si pero...

E: Es decir, si tú la púlicas, el que venga, desde el cliente más importante, de pronto hasta de pronto un... un instalador, como he venido conociendo como diferentes personas involucradas en el proceso. Todos, todos se van a enterar si esta...

Daniel: Visible.

E: Exacto, en un lugar visible.

Daniel: Tienes razón.

E: ¡Gracias! Entonces me das la razón de todo. De las dos primeras preguntas nos faltan como treinta y cinco más... Bueno. Ehh, en tu concepto Daniel, como plantearías esta planeación estratégica en Emergia. ¿De qué forma lo harías?

Daniel: Mhhh, de qué forma lo haría...

E: No qué colocarías digamos en cada cosa. Digamos en visión voy a decir tal cosa, en la visión... no, sino cómo, cómo lo harías...

Daniel: No, la idea de eso es que la gente lo sienta y quiera hacerlo. No que esté escrito y ay ya lo leí, ah es que lo que queremos en esta empresa.

E: O sea que esté simplemente en papel.

Daniel: sí que esté ahí es no. Como lo más cómodo para una actitud, tu mostrar lo que quieres ser, lo que eres y lo que quieres llegar a ser y lo que hacemos. O sea generalmente cuando entra alguien aquí a trabajar, se le dice que se hace aquí, como se trabaja aquí, pero... no a donde queremos llegar. También, mire a usted le toca hacer esto, esto y esto. Pero... pero yo lo haría como... como definiendo bien los roles y esa responsabilidad como a largo plazo para abordar esa, esa visión. Como definiendo roles como, ehh no exigirles, sino darles más responsabilidades a las personas.

E: Pero, es decir. Entra... esa... mejor dicho, cómo tú lo plantearías sería como involucrando, según lo que te entiendo, involucrando, involucrándolos a todos.

Daniel: Si.

E: ¿Si?, para plantearla, para hacerla, porque, pues ese es el primer paso. Tú la tienes en tu cabeza, pero entonces el siguiente paso, sería definirla, crearla y según te entiendo, sería con todo tu equipo de trabajo.

Daniel. Sí.

E: Ok. Bueno. Daniel. ¿Cuál es el objeto de Emergia?

Daniel: ¿El objeto social?

E: Si.

Daniel: O sea. Es el que tú le brindes soluciones a... a los clientes de, de visibilidad de exhibición. Todo lo que tiene que ver con diseño en punto de venta, es el objeto social. O sea, todo lo que tú le puedas solucionar a un cliente para vender todos sus productos en un punto de venta. Eso es lo que nosotros hacemos. Ese es nuestro objeto principal.

E: Ok. Y para quien hace, para quien hace... esta, este servicio Emergia.

Daniel: O sea, ¿Cómo los clientes?

E: Producto y servicio. Aquí se hacen las dos cosas.

Daniel: Si claro.

E: Si, ¿para quién es? ¿A quién está dirigido?

Daniel: Empresas de consumo masivo, gente que conserve el producto unido. Alguien que venda un bien o un servicio también puede ser. Digamos le podemos vender a un banco. Un banco te vende son intangibles, pero también ehh le vendemos a gente que, que... que vende bienes. O sea, Gente de tecnología, de consumo masivo, de alimentos.

E: ok.

Daniel: ¿Necesitas los nombres de la lista? Aquí las tengo.

E: Pues sí. Regálanos digamos que... tus clientes, tus cinco clientes más importantes.

Daniel: AGP, que es una empresa de vidrios blindados, Nintendo, Dersa que es una empresa de detergentes, marcas de maquillaje: Orlan, Revlon, Pupa agencias de publicidad en general ciertos proyectos que ellos hacen... Más que todo eso...

E: Bueno eh... ya nos dijiste para quien. Ahora cuéntanos en qué forma realiza su objeto social Emergia.

Daniel: ¿Cómo es el proceso de la venta o de cómo desarrollamos nuestra actividad?

E: Digamos, como se realiza el proceso completo.

Daniel: Sí entran ahí dos posibilidades, o que nos llamen o que nosotros llamemos. En los dos casos, pues no generalmente hacemos una reunión con el cliente para... para ver que

necesidades tiene. Ya esa reunión puede ser acá, pero la mayoría de las veces esa primera reunión, son en las oficinas de los clientes. Ese cliente ahí, nos muestra sus necesidades. Hay dos tipos de clientes: los que ya tienen como mucha experiencia en esto y los que están como, como empezando ehh un proceso de compra de este tipo de servicio. Entonces, los que ya saben, son muy organizados. Te dan un brief con todo lo que necesitan, medidas, cantidades y es mucho más fácil. Hay otros clientes con los que tú tienes que decirles prácticamente qué es lo que necesitas de información para poder empezar a hacer el proyecto. Ya cuando eso está claro, nosotros nos, nos reunimos aquí internamente a discutir, qué es lo que vamos a hacer. O si no, yo ya tengo, salgo de la reunión y ya tengo claro lo que quiero que hagan ellos acá. Miren, yo necesito que hagan esto, esto y esto o nos sentamos y decimos ehh que les parece, que opinan de esto. Y así, hacemos como un brainstorming normal o algo así... el cliente necesita es esto, no nos vayamos a inventar la rueda. Una vez presentamos el proyecto, y el cliente se toma... puede ser un día, o hasta un mes para darte una respuesta. O puede ser más tiempo o menos tiempo. Ehh. Ahí eso es como en un diagrama de flujo. Que acertamos inicialmente con lo que proponemos o que, o que no dimos en el clavo inicialmente. Cuando no dimos en el clavo inicialmente, dejan así algunos, otros nos dejan hacer correcciones. Si acertamos, entonces ya empezamos a aterrizar más el proyecto para poder hacer una cotización. Y una vez se presenta la cotización, te dicen que muy caro, muy barato quítenle esto agreguen lo otro y ya se hace una orden de compra por parte del cliente y aquí ya damos como form... como formalizado el proyecto. Con clientes de mucha confianza, pues uno empieza cosas sin orden de compra, ayúdeme con esto urgente... porque, no tengo tiempo de mandarle la orden ahorita. Entonces... arrancamos así. Con un cliente nuevo pues si toca todas las, todos los requerimientos ya de formalizar las... las, los pedidos. Porque hay clientes que dan anticipos, otros que no dan anticipo, otros que tú le vendes a sesenta días, noventa días. Entonces ahí es cuando tú empiezas a clasificar. Pues ya una vez tenemos eso, empezamos a mirar qué proveedores de nosotros, vamos a utilizar para ese proyecto. Todo un checklist de que es lo necesitamos para llevar a cabo eso y cómo podemos cumplir a la fecha que nos dan, porque yo no puedo decirle a todos los clientes, listo salió esto pero se lo entrego en 30 días no pero es que yo lo necesito para dentro de ocho.

E: Ok. Ehh que pena interrumpirte. ¿Quién hace ese checklist?

Daniel: Yo. Si la parte de producción...

E: Ok. Continúa, que pena. Era importante

Daniel: Ya una vez, eso entra a, a fabricarse, dependiendo el tipo de producto que hayamos vendido, se, se planea la entrega ya sea una instalación en un sitio, o una entrega en unas bodegas o vienen y lo recogen acá. Hay muchas formas de entregar nuestro... nuestro producto final. Y ya. Luego se hace como una revisión posventa, a ver cómo están las cosas. Asegurando bien, uno llama al cliente, y dice cómo va todo, funcionó bien, tiene alguna queja.

E: ¿Quién hace esa revisión posventa?

Daniel: Yo. No. A veces la hace John o algo así. A veces yo me apoyo mucho en él, cuando no tengo, cuando no tengo tiempo o no estoy acá, él se encarga de las cosas de producción o de las entregas. Ahora toca es enseñarle a Daniel a hacer eso

E: Si, un poquito importante. ¿No? Bueno Mhhh Daniel, ¿Por qué existe Emergia?

John: Porque... Porque... Una mañana...

Daniel: Yo trabaje, mucho pues no mucho tiempo... yo trabajé mucho tiempo de, de empleado, pero estuve en los dos lados o sea tuve la fortuna de trabajar en los dos lados del negocio.

E: Es decir...

Daniel: Inicialmente, yo fui como uno de ellos.

E: Diseñador.

Daniel: un diseñador en una empresa que le vendía a gente de consumo masivo. Luego estuve del otro lado, comprando estos servicios.

E: Ah ok.

Daniel: Entonces yo le compraba a la gente que yo conocía. Como todos en este medio nos conocemos, pues, todos terminaron allá, los que yo conocía. Y... digamos que después tú te cansas de... de trabajar para alguien. No, eso es lo mío. Ya conozco lo que necesito conocer, por eso me fui a estudiar, como para prepararme para...

E: Para ampliar más tu visión del negocio.

Daniel: Si. Más que todo la parte como financiera, de funcionamiento, todo eso. Llegar más sólido en esa parte, para poder hacer la agencia. Obviamente tú no puedes hacer eso solo, en un principio. Pero yo le dije a mis amigos... fueron un apoyo en un principio y todo eso. Peo fue por eso, más que todo. Como que, ya había estado en los dos lados, y ya quería algo mío. Más que todo por eso.

E: Ok. Y, ¿cuál crees que es la razón de ser de Emergia? O sea, en otras palabras, la misión de Emergia.

Daniel: Ehh que los clientes... divertirnos con lo que hacemos inicialmente y que los clientes queden felices con eso. O sea, tú puedes ehh satisfacer las necesidades que tienen ellos en sus puntos de venta y que vendan más. O sea, nosotros los diseñadores industriales tenemos como un aspecto romántico que es que todo lo que se haga, sea chévere a la vista, sea bonito, sea bien percibido. Pero detrás de eso nosotros tenemos que dar una solución de dinero también, que vendan más. Así tener más. Puede que lo que sea más bonito o no, no necesariamente

E: Sea lo que más se venda.

Daniel: Exacto. Entonces llegar a esa madurez, es difícil. En que tu...

E: Eso requiere tiempo y experiencia.

Daniel: Exacto. Y pues aquí... si tenemos experiencia en eso y entonces ya podemos identificar el tipo de cliente que es. Digamos yo... Nosotros tenemos... a veces a mirar que hay de nuevo en un supermercado, miramos a ver qué hay de nuevo, se está mirando como muchas tendencias y todo eso

E: Y eso quien hace como ese trabajo de campo, podríamos decirlo así.

Daniel: No, vamos nosotros, pues yo salía mucho con John, hace poquito salimos como a mirar cosas y eso. Se tiene que hacer muy seguido. Pero... pero toca hacerlo.

Daniel: La calle...

E: digamos que eso es clave, no es lo más importante, pero ¿es clave para ustedes?

Daniel: Si.

E: Pues, como para saber justamente en qué estado está, en qué estado está en este momento X exhibición, por decirlo así. Ok. Bueno. Ya hablando de las estrategias organizacionales Daniel ¿Cuál crees tú que debería ser el enfoque de esas estrategias en Emergia? Es decir, ehh generalmente las, las cabezas de, de las empresas, o los líderes de un proceso, siempre se miden por las ventas y lo primero que ven, son las ventas y es una, es una forma de medir. Por supuesto. Pues yo considero que es como la, el último paso para uno medir, pero en sí, como empresa, como Emergia, ¿Cuáles son las estrategias que, que se deberían plantear acá? Aparte de cómo nos decías inicialmente, ehh cuando aplicamos la matriz, que tú, que tu estrategia o tu prioridad era vender. Y con eso te medias, si estás vendiendo, entonces están las cosas bien; si no estás vendiendo, entonces las cosas están mal. Pero como tú decías ahorita, con lo de, con lo de, la estética de los diseñadores, no siempre lo bonito, es siempre lo que más... lo que más se vende.

Daniel: Es cierto. Yo creo que esas estrategias, deben enfocarse a que, la o sea que...la gente se involucre más en los proyectos. O sea que si uno no está, todo tenga respuesta. Ahí veo que está en crecimiento a que esas estrategias, lleven a eso y llevarán a vender más. Cuando la gente sepa más de las cosas. Sino que es un proceso. O sea, sí. Es muy difícil tu soltar la plata. Por decirlo así, te da es una cosa es un bloqueo mental, pero es difícil tu soltar la responsabilidad de tu negocio. Hay que saberlo soltar, sino que es difícil. O sea, este que es un negocio que no es muy grande, que no somos tantos, claro los que tienen empresas de 20 o 30 personas, ya hay muchas más responsabilidades y necesitan un nivel de facturación muy ventas para sostener esa estructura. Esta empresa, con lo que

facturamos y los que somos, debería tener más responsabilidades la gente. Yo puedo decirte que hay tiempos muertos de la gente. Y lo sé.

E: Y eres consciente de eso.

Daniel. Sí. Y no me importa ni que se esté vendiendo bien. ¿Entiendes? O sea da el negocio da, el negocio da, para que así funcione y haya tiempos muertos. Entonces cuando te vas a involucrar en las nuevas estrategias en involucramiento para que no haya esos tiempos muertos y seamos más productivos. Digamos que, que los de allá puedan hacer más, más seguimiento a los proyectos. Pero es súper difícil, o sea, te hablo por experiencia que, el que le conoce, no es saber transmitir, las, las costumbres de los clientes. Uno ya sabe cómo tratar cada cliente. Uno sabe las chocheras, que tiene cada cliente y que ellos no las conocen. Es un proceso largo, para poder transmitir eso. Pero se puede.

E: claro porque, hoy en día, tú las conoces porque es un trabajo de tiempo, de tiempo atrás. Eso no fue de la noche a la mañana que tú supieras que le gustaba y que no le gustaba a Nintendo. Pero así mismo, para llegar a que ellos se involucren más, o sea, es de parte y parte, ¿no? De allá para acá, y de aquí para allá. Cierto. Entonces. De pronto ellos pueden tener el interés, pueden, pero pues si tú, como tú mismo, lo, lo estás diciendo, soltar la plata, soltar la plata para ti es soltar la empresa. Yo te lo entiendo así. O sea, dejar, yo te entiendo que dejarle el manejo de los clientes a otra persona, o dejar en manos de otra persona, tal cosa, yo veo que para ti es importante, como... tener todo, de cierta manera.

Daniel: Hay gente... lo que tú dices es cierto, y una y una, una enseñanza que me ha dejado todo es que la gente hace negocios con personas y no con empresas... digamos una persona trabaja con un ejecutivo de ventas en una empresa como esta, te va a parar la empresa, y ese cliente y esa persona te lleva a ese cliente a esa otra empresa. Hacemos una relación personal. No somos amigos, pero tenemos una relación profesional buena. Entonces, ese bloqueo mental que yo te decía es eso, tú conoces ese proceso bienvenidos quienes traigan nuevos clientes y manejen esos clientes. Que tal yo así como lo que todo el mundo piensa. Y... a mí me parece el involucramiento de la gente más en la parte ya de ejecución. No de ventas.

E: porque eso ya está... digamos que ya está avanzado

Daniel: a la gente le gusta es hablar conmigo. Porque, no sé puedo decirte que John tiene mucha, mucha experiencia en todo esto. Pero a él le falta más trato al cliente. De pronto puede llegar donde un cliente y quede bloqueado por alguna pregunta. Mhh pues uno siempre va a tener una respuesta para algo cuando el cliente te empieza como a presionar, como a acorralar, acorralar, acorralar...Y uno tampoco pues puede dejarle alguien así al cliente. Hay que cuidarlo. Porque a veces uno no está, y llaman, no que aquí llamaron que no sé qué. Y que le dijeron. No que esto, que esto y que esto. Y no sabemos qué decir. Mmmhhh ok

E: ¿y porque existe esa falla ahí?

Daniel: porque debería comunicar más, donde van las cosas. O sea, no se debería haber alguien que demuestren los almacenes donde están los proyectos. Yo sé cómo está todo, yo les pido lo que necesito.

E: Bueno, ahí puntualizaste con, con la estrategia del involucramiento. De pronto qué otra cosa, que otra estrategia sería importante para ti en este momento para poner a, a rodar la empresa mucho mejor.

Daniel: y... una persona encargada solo de la ejecución, no un instalador. Es diferente.

E: dedicada a la producción. Como un gerente de proyecto.

Daniel: Si, eso.

E: Ese cargo, para una empresa tan, tan pequeña, es muy alta, pero digamos que en el hacer es muy importante, o sea digamos un... ¿Coordinador de proyecto?

Daniel: Si, también sería.

E: (risas) te quité el puesto.

Daniel: es diferente a gerente de proyecto, pero...

E: Además a un gerente, le tienes que pagar de seis para arriba. Mínimo, mínimo. Entonces. Esa, esa sería otra. Contratar a una persona dedicada a eso. ¿Y por qué no la has contratado?

Daniel: Tiempo... No, pues imagínate que, estuve a punto de contratar una niña hace poco, para vender. Una amiga de mía. Entonces me pedía X plata y yo le dije tengo tanta plata y dijo listo. Pues por ejemplo, eso fue en un día diez... Te espero el día veinte acá y no, no llegó. Y yo no la iba llamar. Hasta el jueves, hasta el jueves siguiente. ¿Qué pasó? ¿Por qué no llegaste? Ay tengo un problema como que no me da la plata. Le dije tengo tanta plata y usted dijo sí, ah bueno. La gente dice que no hay trabajo. Entonces a veces, me cansa buscar a gente, porque no hay gente.

Daniel: Sabes cuánto dure buscando el reemplazo de John. 5 meses y es un recomendado. Es recién graduado. Que me gusta hartísimo que sea recién graduado. Gente ya con experiencia no hay. Gente que quiere trabajar sabiendo nada, hay así y llegan cosas que... donde está parado... Entonces preferí irme por esa solución. Claro que lo filtre bien entre unos candidatos chiquitos. Que él era como el mejor...

E: Hiciste ahí el proceso de selección.

Daniel. Entonces lo necesitaba así antes de dos meses. Que es bueno. Súper bueno.

E: Afortunadamente, no fue afortunadamente cuestión de días y... y chao John.

Daniel: Si. Ahí hubo un... un procedimiento bueno.

E: Muy bien. Ya, ya... ya manejan los términos, muy bien.

Daniel: Siempre los he manejado... pero sí. Se intenta hacer es así. Entonces...

E: Pero, perdón que te interrumpa. Pero con ese, con esa idea de contratarla a ella, ¿Qué era lo que tú querías?

Daniel: Vender más.

E: ¿y tú?

Daniel: Como dedicado a mi clientes y esa persona traía más clientes. Porque me estaba preparando para tener dos diseñadores al tiempo. Y... y todos estos meses han estado. Hasta ahorita que bajo un poquito. Pero han estado los dos con diseños todo el tiempo... Uno solo no hubiera podido.

E: O sea, que no se trata de querer más a los clientes.

Daniel: A mis clientes. A esos clientes nuevos.

E: A gestión, a gestión.

Daniel: A consentir a los clientes.

E: a administrar los recursos, a conseguir recursos, a potencializar la empresa. Cosas que son muy importantes. A organizar la casa... hablo de Emergia. ¿No? La casa como empresa. Bueno... ¿alguna estrategia más? ¿Organizacional?

Daniel: debe haber más, pero ahorita estoy como...

E: Ok. Bueno. No importa. Bueno. Ehh... Daniel, cuáles crees que son los, los objetivos que Emergia quiere cumplir al desempeñar su ehh... objeto social.

Daniel: Ser reconocida. Ahorita... nos conocen poco, pero lo primero que quiero... es que sea reconocida. Y he tenido muchas veces planes para esto, pero no he tenido el recurso. Creo que ahorita si puedo tener el recurso.

E: Es decir. ¿Publicidad?

Daniel: Si. Ese es un objetivo que quiero...

E: Entonces podríamos incluirlas dentro de las estrategias...

Daniel: Si, claro.

E: ...organizacionales, como la, la, la... Divulgación... La divulgación, promoción...

Daniel: Si, sí.

E: ¿De la empresa?

Daniel: Si, sí, sí.

E: entonces tú piensas que uno de los objetivos específicos, sería ser reconocidos.

Daniel: sí

E: Que otro objetivo tendrías...

Daniel: Exportar. Exportar implica cosas.

E: ¿Exportar el diseño? o ¿exportar el producto terminado?

Daniel: Las dos cosas. No hay diferencia entre una y otra. Pero sí. Colombia, a nivel de Suramérica y Centroamérica, quita de ahí de México hacia abajo. México, son como los paisas. Solo le compran a los mexicanos y es un mercado grandísimo. Grandísimo ahí está el negocio, de ahí para abajo todo Centroamérica y las islas, las tiene Colombia.

E: Eh ¿Respecto a diseño?

Daniel: Si. Venezuela, Ecuador, Perú, ehh toda la Región Andina a Brasil, a Chile, Argentina es fuerte también.

E: O sea, que... aquí lo que tienes es...

Daniel: ehh...

E: Exacto. Aquí lo que tienes, es potencia.

Daniel: ... y competencia.

E: Potencia... para explorar

Daniel. Aunque la competencia ya está metida afuera... todos.

E: Ah, ¿sí?

Daniel: y de las cinco grandes, todos están afuera. La gente que ya está su... nivel de ventas es un sesenta, setenta por ciento de mercado interno, no le importa. Yo, digo... otro objetivo...

E: O sea que estás perdiendo plata.

Daniel: Dejando de ganar...

E: (risas)

Daniel: Dejando de ganar.

E: Si todavía no has perdido. No, ni que sea así. Bueno y... ehh quién es el responsable. O no, quién es no. ¿Tú te consideras responsable del cumplimiento de estos objetivos?

Daniel: Claro.

E: ¿Por qué?

Daniel: Porque de aquí tiene que salir... tiene que salir la luz verde de la implementación de eso.

E: Perdón una pregunta... Cuál crees que es, lo que te diferencia de las otras empresas, que tienen esa misma... estructura más pequeña. Digamos como pymes o algo así. ¿Cuál es la diferencia?

Daniel: ¿Con competidores?

E: Si. O sea, ¿qué marca la diferencia de Emergia frente a otros?

Daniel: Yo creo que, el servicio. Servicio en el sentido exacto en rapidez. Rapidez de tu presentar las propuestas y la ejecución...

E: Eficacia...

Daniel: O sea, nosotros producimos rápido.

E: la eficacia de Emergia

Daniel: Si. Yo diría que es eso. La diferencia entre empresas que sabemos que son empresas iguales, yo digo que... la mía gana en eso.

E: ¿y en cuanto a precio?

Daniel: yo hice un experimento en el 2010. O sea se vendía... se vendió cien, en el 2011 se vendió doscientos. Ah no, miento. Te voy a poner un ejemplo 2010: cien, en el 2011: cien. En el 2010 se ganaron veinte y en el 2011 se ganaron cincuenta. Qué reorganicé: subí los precios, subí el margen de utilidad, pero me... pero me preocupe más... en llenar al cliente de cosas buenas. O sea, puede que antes lo hiciera, pero no hacía a no ser que... ahorro, supongo o uno intentaba contratar gente más barata.

E: o material más barato...

Daniel: no, material más barato no, sino un ejemplo de... ejemplo de Edalka que era un proveedor que yo tenía muy barato pero tenía muchos problemas, de calidad...

E: perdías tiempo...

Daniel: tiempo, rehacer, incumplimiento. Siempre dije: Voy a subir los precios un poco, no mentiras bastante ehh pero voy a generar una... con proveedores mejores... y me salió mejor. Y este año pues vamos súper bien, porque estamos trabajando bien. Entonces en ese sentido, ehh de precio, estoy como el mercado, no puedo decir que tengo los mismos precios, pero estoy en el mercado. Pero no puedo decir que yo soy el más barato. Obviamente que una empresa que tenga cincuenta empleados, no va a vender al mismo precio que nosotros en el mercado.

E: ya de ser así fue digamos, una estrategia de precios... o de costos.

Daniel: de costos

E: esa implementación...

Daniel: y funciona, funciona muy bien

E: y esa estrategia fue desde... ¿el año pasado?

Daniel: Todo el 2011.

E: ¿y vas a mantenerla para este año? Y...

Daniel: ... la gente ni siquiera pide descuento. O sea, le dices, vale tanto... listo.

E: pero los ya te conocen.

Daniel: Si. No... Y los que no... A veces también como que... si pues obviamente hay una negociación, mire... esto no sé qué, no sé qué... pero, pero no se escandalizan. Antes se vendía muy barato, pero a un riesgo alto. O sea, por ganarse un negocio por precio... no.

E: Ok. O sea que podría decir que... en cuanto... ¿Qué porcentaje le pondrías a tu responsabilidad frente al cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Daniel: de cien

E: Es cien, ¿te pondrías? Ok. Bueno y... ¿qué criterios crees que se deben tener en cuenta al momento de establecer esos objetivos a cumplir?

Daniel: ¿En qué sentido?

E: Es decir. Mhhh tú quieres... ser reconocido, pero entonces ¿Qué tienes que hacer para, para ser reconocido, que tienes que hacer aquí adentro, para ser reconocido?

Daniel: Mhhh sabes que no le veo ya... aquí adentro sino más para hacer afuera. Ya, ya es un trabajo externo. Para ser reconocido, ya el trabajo... ya la experiencia se tiene, tú puedes mostrar una experiencia gráficamente. Un portafolio, que después de conocido como tal es hacer bulla... es hacer ruido es ser visible en sitios claves, no sé. Revistas claves, eventos claves, eso es como más de afuera.

E: Yo, yo te quería hacer esa pregunta también... No, no estaba de pronto aquí contemplada, pero si por ejemplo, tú si participas en cosas de diseñadores, en ferias, no sé dónde muestran sus productos. ¿Tú de pronto has llegado a participar en uno de esos?

Daniel: Hay una feria en el año, que hace eso y es muy costoso, y la gente... conocidos que han participado, con plata que no, no les ha incrementado.

E: No vale la pena.

Daniel: No hay un foro para esto. Toca todo... es que esa información le llegue a tu cliente final. El que toma la decisión de la... Y el cliente final, va a esa feria, pero ya conoce. O sea, es que uno ve ya la cosa compleja. Eso ahí... esto hay roscas, hay amigos, hay conocidos y pues yo me he beneficiado de mis amigos, los que tengo en el consumo masivo, los que tengo en el consumo masivo... son amigos míos, entonces me he beneficiado de eso y uno hace su nicho, entonces a esos foros llega gente, llegan conferencistas, llega muestra ferial, hacer ruido ahí... no sirve. Hay que hacerlo de otra forma.

Daniel: Sí.

E: Ehh no sé, por ejemplo otro objetivo tuyo, digamos que las ventas. Entonces qué criterios tienes tú, bueno, como voy a vender, como voy a vender más. Uno de los criterios, ya nos dijiste uno que hiciste el año pasado. ¿Tienes de pronto en mente otro? ¿Para este año?

Daniel: Una persona. Quiero una persona, quiero una persona y esa persona... Con experiencia, siempre tiene conocidos. Como yo no tengo conocidos, esa persona tendrá conocidos. Eso es efectivo.

E: bueno ehh, ya pasamos a... a otra etapa más ehh interna que involucra a... a todos. En fin y es... ¿Tú realizas reuniones? la ves pasada nos decías que hacías reuniones con los diseñadores. ¿Cierto?

Daniel: Aja

E: Ok. Durante esas reuniones, ¿se deja algún tipo de registro de los temas tratados y de los compromisos de los participantes?

Daniel: Queda registro algunas veces. Cada uno trae su, su... anota.

E: su cosita... ¿cuaderno?

Daniel: Sí.

E: Hojita.

Daniel: Yo tengo... pues mi manera de controlar ese, ese tráfico. Y yo no necesito decirle, acuérdesese que falta esto. Hay uno da una información. Ya hay como un modus operandi que tan, tan, se mira esto tan, tan lo reviso y...

E: ¿Cuál es tu manera de controlarlo?

Daniel: Por correo o ir allá

E: Pero por ejemplo, si tu ehh acordaste con John que él tenía que entregarte un boceto, ¿se llama eso?

Daniel. Sí.

E: el pre diseño de algo, no sé. Ehh tal día y tú lo tienes acá ¿el día?

Daniel: Todo... en este negocio, todo es urgente, entonces como a ves va bien. O sea. Me explico.

E: No. Se me está yendo por las ramas. Es un ejemplo. Tú estableciste un compromiso con él para X día.

Daniel: No, o sea.

E: Un ejemplo, es un ejemplo, un ejemplo para medir eso específicamente, tú como lo controlas. ¿Cómo le haces seguimiento? Entonces, él no te lo entregó. No, no pienses en lo que sucede ahora. Él no te lo entregó. Y a ti, tú no tenías anotado en tu cuaderno. Tú cómo le llevas cómo le llevas el seguimiento si...

Daniel: No uno tiene resto de recordatorios en los correos de los clientes, que tengo que entregar tal día tal cosa.

E: pero ya es algo interno. Tú le tienes que entregar a tu cliente un producto final en tanto tiempo. Pero ya dentro del proceso, tú estableces aquí los tiempos con ellos. Ese recordatorio no te lo va a dar, no te lo va a dar. El... los correos de los clientes.

Daniel: No pero tú le pones, cositas de seguimiento, la banderita.

E: Aja...

Daniel: En serio.

E: Estamos hablando de lo interno

Daniel: Por eso.

E. Lo interno... Con ellos... Lo interno con ellos. Tú le dijiste que para tal cliente. Él no te va a entregar el producto final, sino es una, es una etapa del diseño. En que tiene que, entrégueme tal cosa. Yo no sé de diseño... boceto, bosquejo, etc...y pero eso puede pasarse que no te lo entregó ese día y tú tampoco te acordaste que era para ese día. O sea, el seguimiento de esos compromisos que se establecen.

Daniel: No es que no hay... no te imaginas que, es que hay de más de treinta proyectos en cola. Todo es manejable. No hay olvidos, esos olvidos no existen acá. No existe eso... O sea, todos sabemos para donde vamos y lo que necesitamos. Eso sí es claro.

E: todos lo saben...

Daniel: En diseño, ya. Jennyffer que no tiene ni idea de diseño. Y que pues no me parece que ella se encargue de facturación y cobrar la plata.

E: Para allá ahorita vamos... te adelante un poquito. Entonces Daniel, tu consideras que esas notas que tu tomas en tu cuaderno, y las que ellos toman también, ¿son un registro formal de estas reuniones?

Daniel: No. Lo que te digo. La, la operación no es tan grande...

E: O sea que, en la medida de lo, de lo grande, se hace un registro formal.

Daniel: no necesariamente y... no quiere decir que no esté bien hecho. Pero ya como estamos operando... todo el mundo sabe que es lo que tiene que hacer. Es algo así.

E: Aja, O sea...que ehh... Pero si no se sabe... Por decir algo todas las personas, todas las personas que participan en la reunión si el que no tomó nota y pero tú sí tomaste nota. Tú eres el que sabe que es lo que tiene que hacer todo el mundo, todo el mundo. Entonces vienen y te preguntan acá, miran en tu cuaderno... como hacen...

Daniel: Mira, aquí me llegó un correo. Ehh Video juegos Éxito Tecno Oviedo Medellín. Entonces el cliente me dice. Daniel, necesitamos este render para Tecno Oviedo, fecha de montaje, mayo 15. Qué es lo primero que yo hago mayo 15... miro el plano yo, solito, mira más o menos la complejidad del proyecto entonces lo reenvío de una a ellos. No necesito reunirme con ellos y les escribo. Decidan cuál de los dos va a hacer esto. Necesitamos el diseño para pasarlo mañana por la tarde y planos pasado mañana, para poder cotizar... Allá ya se saben lo que tienen que hacer. No, si hay alguna duda, vienen acá. Acá nos sentamos no entendimos esto les digo, hagámoslo así. Se vuelven a ir y el seguimiento... O sea, la tarea se pone... queda ya formalizada en el correo... No sé, como, como hacerme entender ahí...

E: si no, yo te entiendo perfectamente. Y nunca se te ha presentado un caso en el que... en el que de pronto una persona, de tu empresa, te haya incumplido porque de pronto no le quedó claro ¿Para cuándo tenía que entregarlo? ¿Nunca ha sucedido eso?

Daniel: No. Suena chistoso, pero no, no me ha pasado. Creo que nunca hemos incumplido. Hemos incumplido entregas de producción pero entregas de propuesta no.

E: Nunca te ha pasado ese cruce de información, donde yo le dije. La típica que, yo le dije a usted tal cosa y la otra, y la otra persona te dice, yo le entendí a usted, tal otra. Nunca te ha pasado eso.

Daniel: Pero con cosas mínimas... esto es un negocio tan...

E: No obviamente, se presentarán en el día a día. Eso lo que yo te digo. Pero respecto a los compromisos, los proyectos, que saliera algún proyecto éxito, para el éxito de yo no sé dónde. En esos casos pues, en, en esos casos no han tenido ese tipo de inconvenientes.

Daniel: No.

E: ¿Y porque ustedes no manejan un tráfico de proyectos?

Daniel: Trafico. Porque el volumen no es, o sea hacemos un tráfico, cuando ya estamos de acá (seña). Como hoy... Sentémonos y hablar aquí de las prioridades urgentes. O sea, tenemos muy claras las cosas que hay en curso que es diferente a que haya en tráfico. Pero el tráfico, lo hacemos ya cuando ya hay más de diez proyectos al tiempo.

E: Pero ¿porque tú lo decides?

Daniel: Sí

E. ¿Y si ellos dijeran?

Daniel: O no. Si ellos dijeran oiga Daniel, pare, pare, pare, hagamos un tráfico y tomamos que prioridades son más urgentes que otras cosas. Ah bueno y ya. Es como una alerta que ponen allá. Ya nos botó mucha cosa...

E: Pero lo mismo, volvemos al tema del, del tamaño. O sea, si ya hay muchos, muchos proyectos entonces ahí sí vale la pena hacer un tráfico. Si no entonces para ti no, no vale la pena

Daniel: es suficiente con mirar el cuaderno y ya

E: Para ti.

Daniel: Si.

E: Para ti no más... Y nunca lo has conversado con ellos, solamente que ellos te lo propongan. Pero ya cuando es mucho.

Daniel: Sí... cuando es mucho sí.

E: Ok. Listo. Bueno. Ehh una pregunta, bastante puntual. ¿Por qué Jennyffer no participa en las reuniones?

Daniel: ¿De cuáles?

E: en las que ustedes hacen.

Daniel: Porque con Jennyffer tenemos otras reuniones, con ella sola y con la contadora.

E: Pero si tú hablas. En, al inicio de la entrevista, tú hablas que no hay...

Daniel: ¿Involucramiento?

E: Sí

Daniel: ehhh

E: Porqué no participa ella. ¿No crees que ese debería ser el primer paso para que se involucre?

Daniel: Porque es que ella se involucra en otras fases del proyecto. O sea, es como cuando...

E: Pero si a ella la llaman y le preguntan por las medidas... por el... diámetro de un... tubo

Daniel: Ellos.

E: Y... y si está sola. Todos se fueron de... de trabajo de campo.

Daniel: Mhhh, bueno. Es un caso hipotético muy... factible

E: Muy posible.

Daniel: Ya uno dice. Te acuerdas cuando nos pasaba, metete al computador tal, tal, tal la carpeta tal, cosa, tal cosa, ahí está. Entonces de pronto es compartir dónde está la información. No que esté pública y visible, sino saber dónde están las cosas.

Digamos, no me acuerdo que día fue que, yo no encontraba la carpeta de los impuestos Y ella no estaba... y ella pero está ahí. Pero no la veo, está ahí... pero está ahí marcada. O sea. Y yo necesitaba dar una respuesta. No la tenía y ella no estaba. Entonces le digo. El involucramiento no quiere decir que Daniel sepa dónde está la carpeta de los impuestos, ¿sí? Ese involucramiento no quiere decir eso. No que Daniel sepa donde esta las cuentas por pagar.

E: Pero si...

Daniel: Son partes del proyecto, finalmente se tienen que compartir, no es que haya una conversación formal de... pero ella sabe en lo que andamos también.

E: Hay una cosa Daniel...

Daniel.: ¿No sabe? (risas)

E: De pronto, ehh cuando se manejan cosas tan técnicas, la mayoría de las personas que están involucradas en esa parte técnica, dejan de lado otras cosas que también son importantes y que si tú las miras más a fondo, ehh un solo proyecto a lo mejor involucra a todas las personas de la empresa. Sí, muy seguramente...

Daniel: Casi siempre es así.

E: Exactamente. Entonces cuando uno desde el principio, tiene la oportunidad de involucrarse, solamente para estar enterada, así sea, así sea que Jennyffer participe como tú dices solamente al final del proceso, que es cuando factura. Sí, pero si ella por ejemplo sabe que van a hacer un proyecto, con tal y tal empresa, que se va hacer tal y tal cosa, en tal y tal parte, con tales materiales, lo va a hacer tal persona. Pues en este momento hay dos personas, pero digo, digamos de ese diseño se va a encargar Daniel, que es el diseñador

nuevo, lo vamos a manejar con el proveedor tal ¿si me explico? Aunque ella no está involucrada dentro de todo lo que yo acabo de decir de todas maneras, no involucrada sino no tiene relación directa con lo que yo acabo de decir, si tiene, si sabe, en qué están ustedes y en qué está la empresa. Y al final cuando tú le digas, mire factúreme tal y tal cosa... Porque en este momento es que de ella se está enterando de eso. O sea cuando ya le digas y de resto pare de contar. Entonces a ella le dicen que de pronto... ehh, te apoye a ti y que te averigüe algo, pues ella no tiene ni idea para qué es, así... como cotizar el... no se me ocurre, se me ocurre, el acrílico... tal y tal referencia no sé qué no tiene ni idea para que es, ni para donde va. ¿Si me explico? Es una manera de sugerencia, no es una camisa de fuerza. Pero si lo digo por experiencia propia porque yo trabajo en una, en una, en algo, muy, muy técnico, pero en o el área en la que yo estoy... siempre es como la que ay cierto que...

Daniel: importa

E: sí... y al final necesitamos tal cosa y resulta que es un proyecto que empezó hace un mes y no teníamos ni idea. Sí. Entonces... y, y, si te das cuenta lo que te digo. Todos al final, hacen parte de, de... de un proyecto, o todos al final ponen su granito de arena para llevar a feliz término un proyecto que finalmente se va a beneficiar la empresa, se van a bene, a beneficiar ellos y por su puesto te vas a beneficiar... Tus clientes... Tus clientes, etc., etc. Por ejemplo ella nos decía, que la relación con los clientes era eh muy... era, era muy, era mínima era simplemente de pronto llamar a preguntar por un dato o algo para una factura ¿Pero por qué? ¿Qué se está facturando? ¿Qué fue lo que se hizo?... dentro de otras cositas esa.

Daniel: (risas)

E: bueno, entonces ehhd después de esta charla ¿tú crees que es importante, que Jennyffer participe en, en esas reuniones?

Daniel: Sí...

E: tienes razón... No, pues es que, en el proceso que estamos llevando... La idea de las propuestas que vamos a hacer, es que todos estén involucrados, porque nosotros no podemos llegar acá de la nada sí, proponemos esto, y esto y esto, pues pero tú dices, no, esto no... no me parece útil. Sino que la idea es que te demos como un marco teórico y una...

Daniel: Acción rápida

E: Antecedentes y registros del porqué sirven acá, así sean cuatro personas. Así en una empresa de cien personas, no lo apliquen. Pero en esta si se aplica. Entonces la idea que el trabajo sea más... conjunto con ustedes porque pues se supone que esto es una consultoría que estamos haciendo nosotras. Y no venir a imponer...

E: Si es algo más... colaborativo. Bueno, entonces ehh finalmente, lo que tú decías, lo que te entendí realmente, es que no, no necesitas de un registro formal para, para hacer seguimiento o para dejar evidencia de una reunión que tuviste con ellos.

Daniel: Mhh de pronto no es que no se necesite, no ha sido grave... entonces

E: o sea hasta que sí sea grave si va a valer la pena

Daniel: Hasta ahora sí...

E: Pues ehh, no, no necesariamente tiene que convertirse en pues, en ser un documento o algo no sé, en una herramienta, si tu herramienta son las alertas, o es tu Outlook como sea que lo manejes, es tu herramienta pero entonces que, que propones, por ejemplo para que de todas maneras haya un registro sea el que sea: gráfico, magnético, algo por. Algo como un documento.

Daniel: Ellos siempre han querido que yo use un tablero que tengo aquí abajo en vidrio, para rayarlo y ahí todo el mundo se entere en que estamos. Sino que el instalador no ha podido...

Todos: (risas)

E: En casa de herrero azadón de palo, (risas)

Daniel: No es que siempre estamos en la calle o acá haciendo cosas, pero...

E: Se puede, se puede.

Daniel: No, entonces, me parece una herramienta buena. Se puede trabajar eso día a día. Ahí quedaría funcionando todo el día, a día.

E: Cuáles son los criterios que están establecidos para el manejo de la información, Daniel. Es decir, la recepción de la información, el almacenamiento, la distribución, ehh la protección de esa información. Teniendo en cuenta que ustedes aquí almacenan mucha información. O sea, diseños, fotos, planos, cuanta cosa, documentos, que, de la empresa, ehh la parte contable. Cuál, cuál es el... ¿Cuáles son los criterios para eso?

Daniel: Mhhh pues cada... toda la información comercial, la canalizo yo. Ya la información contable, administrativa me puede llegar a mí, o puede llegar a, al correo que maneja Jennyffer. Ya yo filtro todo lo que les llega a ellos. O sea, yo nunca, o sea hay situaciones en que del correo de ellos, les mandan directamente al cliente entonces no estoy... Queda mi registro acá, queda allá pero es un caso eventual siempre intento ver las cosas antes de mandárselas a un cliente. Digamos le dije a Daniel, que pues por qué no sabe, no sabía y mira, imagínate los paradigmas, se me hizo algo tan obvio, pero que él no tenía la obligación de saberlo y dije, oiga, escríbale a tal tipo de Nintendo mándele esto. Y

yo después leí el correo... ni lo saludo, ni que venía ahí, ni lo firmó, mandó. Y yo dije... bueno pues me faltó decirle, oiga, dígame Omar aquí no sé qué no sé qué firme, pero, se me olvido es como si yo le hubiera hablado a John como si... tatata en ese momento él (Daniel) estaba solo. Entonces la recepción de la información es aquí ya la divulgación en continua fase, ehh sobre la protección de la información pues he comprado unas cosas portátiles para guardar información, para guardar los backups por ahí cada 6 meses

E: hummm y ¿Cuándo fue el último backup?

Daniel: Como en septiembre. Es que nosotros... son demasiadas Gigas de información

E: Con mayor razón, con mayor razón Daniel. Y con estos aguaceros y todo eso. Si cae un rayo aquí y se dañan los computadores que pasa. O sea parece, parece historia de terror, parece historia de terror, pero yo les contaba a ellos, a mí me pasó. Yo perdí información valiosísima de cinco años para atrás.

Daniel: y... ¿No tenías los backups ni nada?

E: Ehhh en esa época hacíamos backups en cds y recuperé una cosa, pero no es lo mismo, no tienes todo. Sí, y ya por lo menos en la empresa la determinación no después de eso si no de hace mucho tiempo para acá. Es hacer backups cada quince días, porque es que... de hoy a de mañana te puede... No tienen un disco, tienen una... una cosa grandísima para eso, pero es que lo ideal esté en el sitio... o sea y se saca del sitio.

Daniel: Yo he querido hacer el back up virtual y...

E: No. Se supone que allá también se hace y todos los días. Se supone que se hace cada 24 horas, pero... es tanta información porque allá también se diseñan muchas cosas y también allá es muy pesado... Entonces, esta, esta protección y eso te toca tener en cuenta por ante cualquier eventualidad. No. Una recomendación no... Bueno, ehh así como tú nos cuentas las cosas, entonces tú que estrategias propones para el manejo para mejorar ese manejo de la información.

Daniel: El tablero (risas) no mentiras... Tendría que pensarlo.

E: Pues, acuérdate que ahí solo hablamos de lo, de lo que se maneja magnético, no

Daniel: Mhhhh es que... A mí no me gustan los formatos.

E: Es válido. Se pueden usar otras herramientas también.

Daniel: Usar otra herramienta e inventar otros formatos como para que...

E: Claro, sí.

Daniel.: Si es algo como visible en las políticas de guardar la información, de proponer un sitio donde guardar los discos duros. Acuérdense que esto se guarda acá. Nunca se les olvida... es su backup

E: Gracias por decirle... Pero es un correo electrónico que se puede enviarle a él, por ejemplo.

Daniel: si, puede ser.

E: Esa, esa es una buena estrategia. Me parece a mí. Está, está interesante.
¿Qué soluciones propones Daniel para mejorar el flujo interno de comunicación en Emergia?

Daniel: ¿No ser tan huraño? (risas) Tan cerrado a la información. No mentiras... Más abierto...

E: ¿muy introvertido?

Daniel: Si manejo toda la información. Soy muy celoso, soy muy celoso con la información pues toca dar un poquito más.

E: Aja. Eso respecto al, al flujo de la comunicación, como de lo que tú manejas ahí.

Daniel: sí.

E: Pero, tú con ellos, entre ellos...

Daniel: Hacer foros...

E: de ellos hacia ti.

Daniel: foros formales e informales. Ehh un foro formal, pues no sé... Un Tráfico. Un foro formal. Nosotros estamos en esto... tenemos que llevar esto a imprimir y un foro informal, yo creo que pues es compartir cosas más simples. No sé, yo sé que... almuerzan juntos. Eso es un foro informal, por ejemplo. Entonces a mí me gusta almorzar solo... y esas cosas. Es una forma, es un ejemplo de foro informal. Digamos quería hacer, pues yo sé que no es Google ni nada de esas vainas, pero si quería hacer un espacio donde nosotros trabajando, con, con esas cosas de tecnología y eso y quería poner una consola abajo y jugando a veces por la tarde, no sé. Por ahí a las 5, a ver si alguno llega a inventar algo, todos

E: Como algo de Bienestar

Daniel: Si. Eso sí... tenía una idea...

E: Muy bien. Chévere

Daniel: Y que bueno, campeonato de tenis, no sé

E: ¿y cuándo juegan? Campeonato de Tenis... Los de diseño contra los de la... contra los de la parte administrativa (risas). Bueno entonces desde de la comunicación interna ¿no tendrías que mejorarle nada más? O sea tu decía de soltar más la información...

Daniel: De pronto un... que te digo yo... Es que tu... o sea es que eso sonó chistoso lo del boletín informativo pero sí. Pero sí como en qué estamos...

E: para dónde vamos.

Daniel: No en que estamos digamos no esta semana que lo comparte con todo el mundo. Por ejemplo cuando yo me fui de viaje hace poco, le escribí a los tres antes. Estas son las tareas que quedan pendientes mientras yo no estoy.

E: Chao...

Daniel: John, Daniel, eh Jennyffer. Entonces eso se ve un poco más amigable. No tan seco de texto y eso, como que no. Mira por ejemplo que objetivos queremos lograr en la semana o en el mes.

E: Los objetivos para esta semana... en la cartelera... Además que se da porque son poquitos.

Daniel: Claro. Entonces digamos tú. Ehhh acuérdate de eh llamar para el pago de tal cosa, tal cosa y tal cosa. Ehh tenemos que lograr... Una vez a la semana, no y mirar lo el otro lunes y decir bueno, que me está faltando. A mí me gusta mucho escribir en mi cuaderno, o sea, yo tengo mucho...

E: Sí, sí lo hemos notado.

Daniel: me encanta rayar, hacer el dibujito y si hay una propuesta entonces hacemos el dibujito. ¿Si me entiendes? e ir mirando lo que tengo que hacer. Mirando cuentas y esas cosas de... que dan trabajo y todo, pero a mí me gusta escribir...de pronto compartir...El pago del jardín, la declaración de renta

E: creo que necesitas a alguien que te ayude con tus cosas, pues con las cosas tuyas, me da la impresión...

Daniel: ¿Será? Pero pago todo a tiempo.

E: Bueno, tú como consideras que se desarrolla la comunicación entre la empresa, los clientes y los proveedores.

Daniel: ¿Cómo una calificación o el proceso?

E: No, como se está dando. Sí. Una calificación... Si, como se desarrolla, es buena, es... apropiada... cumple con...

Daniel: Debería ser mejor, pero es buena.

E: ¿Por qué?

Daniel: Porque pues yo soy muy cansón con los clientes como que ya hay un registro de en qué estamos, y cuando me llaman casi siempre, pues afortunadamente tengo la respuesta. Sino qué ya lo tocamos. El único que tiene la respuesta soy yo.

Daniel: Pero es buena, la comunicación fluida es buena y como que deja a tiempo

E: Funciona.

Daniel: y nunca hemos recibido queja, que tu un cliente te diga mira está fallando esto, esto y esto...

E: Esto con los clientes, ¿Y con los proveedores?

Daniel: Igual, pues ahorita con mi cambio... de, de proveedores, pues todos son mucho más profesionales. Los proveedores que tengo, pues todo muy claro por correo electrónico, hay uno que ni siquiera necesito reunirme con él... Si tiene alguna duda me llama, me escribe por el pin. Y pues en este momento, pues a ojo cerrado porque llevamos trabajando... yo lo conozco de hace nueve años... estoy trabajando con él... Proveedores nuevos pues uno siempre como mmmm. Pero pues con los que trabajo pues ya son cosas de años, entonces como que todo fluye también. Y saben para que necesitemos las cosas. Si están en problemas le dice a uno oiga para el día que me dijo no llego qué hago, lo tenemos por ahí un día después, pues uno llama al cliente... y le dice uno al tipo... nos colgamos un poquito con esto y no o si hay un problema no, o si hay un problema nos reunimos con el proveedor... Pero si, fluye la información. No, no hay puntos muertos....

E: ok. Perdón te hago una pregunta. Eso fluye perfecto, mientras tú estás...

Daniel: Sí.

E: Si tú te tomas unas vacaciones en un, en un, digamos en una temporada hábil, no, digamos no te vas un Diciembre que la mayoría de empresas la cierran. O sea te presentó alguna calamidad, alguna cosa. Algo de fuerza mayor. Ehh Daniel no puede estar, es imposible que responda llamadas durante dos días. ¿Quién le rinde cuentas a los clientes?

Daniel: ahí es cuando hago el... o sea yo me anticipo, cuando pasa eso ocasionalmente que me ausento, pues, pues en el caso hipotético que esté incomunicado, porque ahorita en esta época es muy difícil que uno esté incomunicado. Ya es por uno sale del país y... Dejo preparado el terreno y pues me tomo el trabajo de...

E: Claro, sabiendo que te vas a ir, cuando no lo has planeado sino que es una cosa de último momento ¿qué pasa?... ¿Daniel no está y simplemente toca esperar a que vuelva Daniel?

Daniel: Espérate lo llamo ver qué me dice...

E: No, tú no puedes contestar teléfonos

Daniel: En caso hipotético... ah sí chatear

E: No tienes acceso a... Daniel, estás enfermo y te hospitalizaron, Dios no lo quiera, si...

Daniel: ahí... hay si toca preparar...

E: exactamente, hay que pensar en ese plan B, porque todo muy bien, pero si tú estás.

Daniel: ¡que pereza!

E: de hecho... (Risas)... cambio de gerente (risas)

Daniel: Que si por favor se va... (Risas)

E: Bueno listo. Ehh con base en lo anterior ¿Tú crees que este tipo de comunicación contribuye a mejorar las relaciones, con, precisamente con clientes, con proveedores, a proyectar y a proyectar una imagen favorable para Emergia?

Daniel: si la gente se siente más... Si te digo, al igual con los proveedores, a los proveedores también les gusta, no las cosas con la empresa, sino con personas, los proveedores, pero... si deben estar preparados para de acá hablar el mismo lenguaje de ellos. Hay cosas que todavía John no conoce por ejemplo, de producción entonces... Oiga yo no sabía que eso venia así... entonces yo como que...

E: Porque tú has... Acaparado todo

Daniel: Si, toda la información... la he acaparado.

E: O sea faltaría como algo... gestión del conocimiento, en lo que tú manejas...

Daniel: Yo quiero formar a él, así.

E: A Daniel.

Daniel: No sabe nada... o sea necesita muchas cosas...

E: Claro, pues como es novato... es chévere porque pues quiere ahorita aprender muchas cosas, me imagino yo.

Daniel: Si, si ahorita, ha habido todo el tiempo... creo que, hemos tenido un día que se quedó sin nada que hacer, una tarde que se quedó... entonces Daniel, ya acabé esto ¿qué hago? No dedíquese a esto a una tarea de acá.

E: Ok.

Daniel: Pero él era el que debería hacer eso.

E: Daniel. Una pregunta, ¿Cuáles son tus funciones?, tú eres el gerente de Emergia, pero cuáles son tus funciones. Las que haces... actualmente. Tus funciones como gerente, son tales y tales.... Pero, que funciones haces realmente además de las que están establecidas como gerente.

Daniel: Los presupuestos, la parte como de la gerencia. Pero pues eso no lo debería hacer yo. La de los cos... la estructura de costos no la debería hacer yo, pero hay veces, digamos hay situaciones en que, que toca dar precios a ojo y es... dar precios a ojo y o sea, no se maneja lo que tiene que tener. Si en una reunión con un cliente nuevo, mire tengo esto. Cuanto puede costar esto. Mhh tanto, yo sé que ellos no son capaces de eso.

E: ¿Qué otra función tienes?

Daniel: Ehh... que otra función mm, no sé.

E: respecto a la producción.

Daniel: Si, llevar el seguimiento de la producción, ventas...

E: Trabajo de campo, por lo que nos contaste.

Daniel: Si. Ahorita estoy haciendo. Yo estoy trabajando con unos muchachos que son los que me están haciendo... por eso no he contratado a nadie. Aquí en la instalación directa, porque son un grupo de muchachos que conocen las marcas, que yo trabajo, porque han trabajado con esas marcas antes. Porque ellos ahorita están solos independientes me he cargado mucho en ellos, la cosa es que eso que teníamos acá, hasta yo mismo o John dándole hala a eso.

E: ¿Cómo un satélite?

Daniel: Si, pero entonces da como un ve... hay que mirarlo más como algo más integral, no. Como un todero calificado, así, porque entonces me ha funcionado súper bien y trabajamos el proyecto, trabajamos todos reunidos y bien...y el movimien... y ahh necesitamos a alguien. Es que hemos tenido experiencias con esos chinos de empleados directos. Quiero contratar a... tu conociste a Fernando Carreño

E: ¿El morenito?

Daniel: Él trabajó con Eduardo. Quiero que él venga a trabajar conmigo, pero no. ...

E: O pide mucho... Quiere trabajar solo.

Daniel: No está en una empresa, Jorge también le da trabajo.

E: Entonces... funciones y subfunciones las tienes claras. ¿Son esas tres?

Daniel: Ventas, presupuestos, sincronización... bueno es que, aparte de atención. También atención en gerencia...

E. Sí, si... si...

Daniel: son esas, porque diseño... yo no diseño. Corrijo los diseños pero yo no...

E: ... los apruebas.

Daniel: A... a veces hago diseño, hago artes

E: ¿Ah sí?.. Ay Dios...

Daniel: Esos de maquillaje los estoy haciendo, porque trabaje en una empresa de maquillaje y sé cómo son. Entonces los clientes...

E: ¿También te queda tiempo para eso? Bueno, y... Daniel, ¿Cómo crees que pueden mejorar las actividades relacionadas con tus funciones de cargo en términos de tecnología? Es decir, para lo que tú haces, ¿tienes lo que necesitas en términos de tecnología?

Daniel: No.

E: ¿O mejorarías algo?

Daniel: esa es una apuesta que quiero hacer. Eh, o sea, vi un caso exitoso la empresa de un amigo. Él es, él es un chico Mac. Tiene Mac, tiene iPhone, tiene iPad, y todo lo tenía sincronizado y él es el gerente de una empresa. Entonces que hizo, le dijo a los hermanos, ustedes tienen que sincronizarse conmigo o si no, no estamos haciendo nada. Creo que le compró todos a los tres hermanos porque todos trabajan con la misma empresa

E: Familiar...

Daniel: Si, pero como con cincuenta empleados. ...Y todos se sincronizaron y están funcionando mejor. Ya no con el cartapacio así de....

E: con el cuaderno.

Daniel: ...de información, de todo. Nosotros hacemos todo esto. No ya los, los volvió... bichos tecnológicos a todos y están más productivos.

Entonces sí, ahorita quiero trabajar con la herramienta más más. O sea, no sé, para hacer un tipo de entrenamiento. No pues quiero apostarle a la venta con tecnología.

E: Ahh. Ok. Interesante ¿Algo más? Daniel... ¿cuál es tu opinión frente a la estructura organizacional de Emergia?

Daniel: ¿Mi opinión?

E: Como está ahorita... Estructurada

Daniel: Pues, no hay muchas, la única jerarquía soy yo porque de resto todo es, horizontal. Nadie es más que nadie. Entonces, no me parece malo. De pronto en el caso hipotético que yo me vaya 8 días, incomunicado, sin teléfono, sin nada, queda como una anarquía. Por ejemplo... ehh no Jenny llegó a las diez de la mañana al otro día que yo me fui. Ellos dos no tienen el peso para decirle... Entonces ahí veo un vacío de autoridad, ahí veo un vacío de...

E: Ok.

Daniel: pero no me parece malo que...ustedes saben más que yo. O sea no, sé. ... en un caso hipotético de... sí, sí claro, obvio.

E: Porque de hecho no, bueno a mí me da la impresión que no se ve el cargo tuyo como gerente general. Sino como que tú determinas unas funciones que ellos no desempeñan... como si todos también estuvieran por igual. Tú tienes un poco de autoridad, porque eres el que paga, digámoslo, pero... no se ve tanto, como el gerente, gerente así...

Daniel: ... el que madrea así...

E: es como si hubiera cuatro áreas y tú estás encargado de dos y allá hay otras dos áreas... O sea están: Daniel... E: como comercial... Como el que hace de todo. Que son las respuestas más comunes. Daniel que hace de todo. Diseño, y la parte contable. Como nos la describieron. Bueno Daniel y entonces así las cosas, qué soluciones propones para el mejoramiento de esa estructura organizacional

Daniel: Mhhh, que propongo...

E: No porque... la estructura organizacional, no es tu personalidad... No porque de hecho esa es... como la distinción de Emergia.

Daniel: Que todos seamos relajados.

E: Sí... Mhhh, No, que tú los tratas bien. Sí, no que,... Que frescura, no.

Daniel: Aquí tratamos mal es a los instaladores, todo el mundo vive peleando con... es todo un lío tratar con ese tipo de personas.

E: Pero Daniel, profundizando un poco en, en lo de la estructura organizacional, tú dices que... que, que no te parece mal que estén todos al mismo nivel, si... pero... realmente... bueno, eso sería posterior y es el análisis que tenemos que hacer de las cuatro entrevistas, pero realmente, realmente no es así, porque... porque tú eres la cabeza, sí, y digamos que los diseñadores son una parte técnica y eso también implica, que ellos vienen con un nivel de educación y con sí, con cierta experiencia y bueno. Dependiendo como, como sea el perfil de la persona que tu necesites para eso. Sí. Y según entendimos, de pronto estamos equivocadas, Jennyffer, nosotras entendíamos que era la secretaria de la empresa por lo tanto tu secretaria y que te asistía en varias cosas, pero lo que pudimos constatar en la entrevista con ella, es que eso no es así. Ella es auxiliar contable y ella se entiende con la... la contadora y con el resto del mundo no tiene ni idea, ella no sabe qué hace la empresa... ella no sabe nada, nada, nada, nada ni se involucra, nada, nada ni se involucra con lo que hacen. Bueno puede que sepa que venden unas cosas ahí que instalan en Nintendo y pero ella no, no sabe el proceso, ni como se hace...

Daniel: No, no sabe.

E: Pero tampoco te asiste a ti en tus cosas. O sea, lo que yo entiendo, lo que entendimos, es que ella es netamente, para manejar un programa contable. Según lo que entendimos y lo que nos mostró también porque también le preguntábamos por otras cosas y entonces, no, realmente no es así, o sea, no estás tú y no están ellos a aquí al mismo nivel. Porque, por lo mismo que te acabo de decir ahora, el nivel de autoridad, así sea un centímetro, pero, es visible por medio de un organigrama es visible ese nivel de autoridad. Sí, así sea por encima, pero ya hay un nivel de autoridad. En un grado más alto o más bajo, dependiendo del tipo de organización también, no. Ahora otra cosa, hablábamos con ellos, no hablemos de las personas, hablemos de los cargos, sí. Entonces, claro, por supuesto está Daniel arriba, ellos propusieron también otras personas que, otros cargos perdón que se, que se necesitarían, pero bueno en fin. Pero digamos que ese nivel de autoridad no... no está definido, claramente no está definido pero además ehh si es necesario me parece a mí. Pero no está definido es entre ellos, ellos saben que tú eres el jefe, pero ellos no saben entre ellos... quienes o que funciones de hecho maneja cada uno... Si definitivamente hay un... O sea digamos ellos dos con, con Jennyffer... Definitivamente Jennyffer no está al mismo nivel que ellos, porque lo primero que se ve, es en... el salario. Sí o no. Exacto. Ya por ahí. Ese es un primer indicador para determinar que, que no están al mismo nivel. En educación, en formación, no sé si en experiencia. Sí. Y eso sería bien importante porque no sé, nosotros notamos como algo raro ahí, pero eso después lo verás en, en el análisis. Y... finalmente entonces ehh, ehhh, como crees, como crees entonces que debería quedar ese organigrama después de lo que yo te acabo de decir y con base en lo que también tu nos dijiste que quieres otra persona. ¿Cuál sería ese organigrama que tú tienes pensado no sé, de aquí a Diciembre de 2012? Yo quiero que mi empresa esté así organizada... No solamente en cargos como tal, sino en áreas funcionales. Porque digamos tú puedes

encargarte de dos áreas y no está mal. Siempre y cuando las funciones de cada área estén bien definidas y no se combine un área con la otra.

Daniel: un área de...

E: Tú en la cabeza, ¿quieres seguir en la cabeza?

Daniel: Una, una determinación de proyectos, más que todo en la ejecución de los proyectos yo creo... Debería haber un vendedor o vendedora y... ah es que eso depende, o sea yo te puedo decir que...si listo, yo le puedo pagar esas dos personas y ya, el otro mes las puedo contratar. Pero yo tengo, debo tener colchón de plata para al menos que esa gestión de esas personas hacerla medible en unos tres meses, yo no puedo hacerla medible en un mes, es poquito tiempo. En unos tres meses. En teoría debería venderse más ¿cierto? El escenario positivo, listo todo funcionó bien, que chévere además que, si no funciona toca volver a cortar. Entonces todo son decisiones de plata. Entonces si yo tengo un organigrama a mí me gustaría tener un instalador, o sino uno que se encargue de toda la parte todos los clientes de maquillaje y otro que se encargue de no sé qué...

E: No obviamente esa proyección tiene que ser posible. Real y posible... Alcanzable

Daniel: y medible... o sea yo tengo que inventar un cargo, aspirando a vender más y eso tiene que tener la consigna no que funcione mejor. Haciendo que esa, esa, esa persona, me tiene que producir plata y si no, no sirve...

E: Ok. Entonces un ideal. Un ideal sería, entonces tú en la gerencia, con un coordinador comercial, ¿sí? Con un coordinador de proyectos, perdón. Con un... un diseñador...

Daniel: Dos...

E: dos, dos diseñadores. Ehh ¿con una secretaria? ¿O tú no necesitas secretaria?

Daniel: ¿Una secretaria? No.

E: una secretaria, tus asuntos y la parte contable.

Daniel: Si. Modificando algunas funciones... complementando

E: Exactamente, de lo que hay actualmente. Pero no sé... secretaria contable o algo así. Y ¿dos instaladores, dices? Listo. Ok. Y finalmente, finalmente Daniel, ehh ¿Qué propones para crear la página web?

Daniel: Que propongo... yo ya tengo... imagínate que yo me reuní con gente el año pasado. Sino que no tenía la plata. No tenía la plata, pero si la voy a hacer... Cuando dices que propones, es que. ¿Qué contenido va a tener la página web?

E: Si. Ah, ah, en cuánto tiempo te propones a hacerlo, con qué recursos lo vas a hacer, pues económicos ya los tienes, no sé si entonces vas a contar con una empresa externa, te vas a apoyar en los muchachos.

Daniel: Las dos cosas... Me voy a apoyar con ellos acá y si necesariamente se necesita a alguien que sepa de eso. Es una teoría que el que tiene un negocio de años y le va bien es porque sabe. Es decir nosotros la podríamos hacer acá pero no me parece una buena opción. Aquí hacemos todo el contenido de lo que nosotros hacemos, pero todo el diseño ya esa plataforma tanto visual como de funcionamiento

E: y a ¿Cuánto tiempo?

Daniel: Eso se demora por ahí dos meses, dos tres meses más o menos. Si porque uno corrige contenido... Eso hace parte, de la parte de tecnología que te decía, a parte de elementos... eso hace parte de... esa transformación de medios.

E: Una pregunta. ¿Cuáles, cuáles crees tú que serían las funciones del... área administrativa? No de una persona como tal, sino del área...

Daniel: Del área administrativa, debería ser. Hacer las cotizaciones. Que es lo que hago yo ya estoy... sino que el lenguaje es muy técnico, que, que debería enseñarse. Pero es que son cosas tan diferentes, cada vez, por ejemplo es una pendejada yo redactar. Haz la cotización tú, pues de una vez que estoy escribiendo pues hago la cotización de una vez o sea para qué justificar un doble proceso ahí, hazme la cotización y reenvíamela y la reviso porque es lenguaje muy técnico, entonces, necesitaría solo una secretaria que hable el mismo lenguaje que yo.

E: y cuál sería el perfil de esa persona...

Daniel: No sé, enseñar, pero que te digo...

E: Pero digamos, un administrador de empresas, otro diseñador industrial, un auxiliar contable, alguien de costos...

Daniel: De pronto, esa parte de presupuestos iría enlazado ahí o un diseñador industrial serviría, sé que se aburriría muy rápido haciendo presupuestos y cotizaciones, porque los que diseñan son otros... y yo he visto en muchas empresas que diseñadores industriales hacen eso, los presupuestos y, y las cotizaciones pero esa es gente que se aburre muy rápido y va en detrimento como del objeto de la publicidad y se me hace como degradar, pero entonces no sé. Eso lo debería hacer la parte administrativa, las cotizaciones y...tener los presupuestos. Pues toda la parte contable, que es alimentación de la información, eh bueno, todo lo de cuentas por cobrar, facturación. Ehh esa parte administrativa, debería encargarse como de...de la posventa, llamar a los clientes más... o no llamarlo sino o ir. De pronto ir si ya, pero un seguimiento posventa debería hacerlo la parte administrativa.

Debería no, aunque si hay alguien de...de proyectos ese coordinador de proyectos, debería encargarse del servicio de posventa, pero si no lo tengo quien lo hace, no me parece que...

E: y pues... ya digamos el área de diseño, solamente de diseño.

Daniel: Debería ser diseño y producción, o sea deberían trabajar...

E: Entonces debería ser una persona encargada dentro diseño, para producción... O sea un diseñador o un diseñador industrial encargado de eso.

Daniel: Debería haber, debería haber o... o en muchas empresas mmhh no es solo diseño, tienen que entregar el proyecto finalizado.

E: o sea desde el principio hasta el final.

Daniel: nuestra responsabilidad es diseñarlo, ir a hacer el seguimiento a la producción, ir a la instalación y que todo quede bien. Sino que ya se convierte en que el diseñador, saldría mucho y eso no es bueno porque hay urgencias, necesitamos el diseño dentro de una hora ya, ya, ya ...y uno...

E: Entonces más que un diseñador, sería un jefe de producción, ¿Si? O sea dos diseñadores aquí, en base pues, y, y uno que se está moviendo entre los proveedores pendiente de la producción. ¿Y en ese caso tú qué harías?

Daniel: estaba pensando exactamente lo mismo (risas)

E: me quede sin hacer nada... Se va a dedicar a visitar los clientes, a buscar más clientes, a ver la rentabilidad de la empresa ... pues es que la parte general y comercial ya pues por más arriba va como muy de la mano también.

Daniel: si...

E: o sea, si vas a ser gerente sí y en ese caso ya... No, no son tontos, lo que pasa es que estas haciendo cosas operativas, muy operativas, y estas haciendo cosas administrativas y estás también haciendo cosas a nivel gerencial. Estas haciendo de todo déjame decirte... Listo. Bueno Daniel muchísimas gracias por tu tiempo, por tu disposición y toda tu colaboración. De verdad mil y mil gracias.

14.3 ENTREVISTA – AREA DISEÑO

John Martínez y Daniel León

E: Bueno, buenas tardes.

John, Daniel: buenas tardes.

E: Mi nombre es Lizette Mesa y mi compañera Fernanda Rodríguez. Nosotras venimos de la universidad EAN, de la Facultad de Humanidades, de la carrera de Lenguas Modernas para hacerles unas... una entrevista, ehh donde queremos pues, saber sus opiniones respecto a algunos temas en particular. Entonces... lo primero que nos gustaría saber es si ustedes conocen la planeación estratégica de la empresa. Es decir, misión, visión y política.

Daniel: No.

E: John. ¿No?

John: no.

E: ¿Daniel?

Daniel: tampoco.

E: Ok. Ah bueno, Daniel, te puedes presentar perdón

Daniel: ehh yo soy Daniel León, Diseñador Industrial de la Universidad Nacional de Colombia y pues llevo acá dos meses... si cerca de dos meses, entonces pues lo que me puedas preguntar de entrevista...

E: es mejor así

Daniel: pues

E: ¿y tú? ¿Qué puedes hablar?

John: ehh yo me llamo John Martínez, yo ya llevo acá trabajando cuatro años, mph soy Diseñador Industrial de la Jorge Tadeo Lozano. Ya.

E: entonces bueno. Decían que ninguno conoce la... la planeación estratégica de la... de la empresa. ¿Verdad? Y... ¿Por qué... no la conocen?

John: pues o sea, la misión y la visión de, de la empresa pues no es que no la desconozca totalmente. Pero o sea, sé, sé, sé a qué nos dedicamos y a los quienes vamos dirigidos.

E: aja

John: Mmm Pero pues así... sabérmela de memoria y eso, no.

E: pero sientes que... que la conoces. O sea que no la desconoces del todo es porque, pues, es porque, porque...

John: pues porque la visión y la misión de una empresa es como... de que, o sea que realizan en la empresa y eso ¿no? O sea, más que todo eso.

E: pero existe algo que tú... ¿qué hayan elaborado?

John: si ehh... mhhh no, no sé, pues no la conozco, eso si no la conozco.

E: Y tú, Daniel. ¿Por qué crees que no la conoces?

Daniel: ehh porque pues digamos en el momento que yo ingrese no se hizo... ninguna, como se le ve, no está en ninguna parte, como escrita o... Yo haciendo mhh el portafolio de la empresa encontré misión y visión, pero pues yo la leí como muy por encima y la verdad no me acuerdo.

E: Porque la encontraste...

Daniel: Exacto.

E: ...dentro de la documentación

Daniel: ...al fin en la documentación, pero pues por eso sé que aquí está y en parte lo que dice John, pues uno empíricamente sabe cuál es la... la razón social de la empresa. Entonces pues ahí uno como que asume cual es la, la misión del... de la empresa.

E: ok. Bueno. Pero aunque... aunque ustedes ehh han deducido y suponen cosas, eh de todas maneras en este momento uno lo que podría decir es que hay un documento formal que todos conocen y eso. ¿Verdad? Entonces si eso no existe en este momento. ¿Por qué creen que no existe?

John: porque no se han tomado la tarea de hacerlo. Es así de sencillo no de, o sea, si no, no, no... no se ha tomado la tarea de hacerlo seriamente para, para que realmente funcione, en sí.

E: ok. Y entonces seria tarea de quien. Tú hablas de

John: Yo creo que eso es tarea de... de, de las directivas de la empresa.

E: Ok. Ok. Y Daniel. ¿Qué opina?

Daniel: ehh yo creo que algún momento si se debió... pues elaborar esos documentos, solo que de pronto si haría falta como más difusión o pues de pronto mantener en algún lado como haber puesto la misión y la visión de la empresa.

John: si yo pienso que si es más de distinguir ese, esa... la misión que la visión.

E: ok. Bueno. Y hablando de difusión, entonces ¿Cuál sería el medio más conveniente para divulgar y conocer esta planeación estratégica dentro de la empresa?

John: Mmhmm puede ser posiblemente con... no sé qué esté pegada en alguna parte de la oficina.

E: Es decir publicada.

John: Si, publicarlo en alguna parte de la oficina, ehh que se vea y que todo el mundo que entre lo vea.

E: ah ok. Entonces no solamente para ustedes, sino también para...

John: Si, claro.

E: para, para, clientes, proveedores, etc. Ok.

John: claro.

E: ¿Y Daniel?

Daniel: No, pues pienso, pienso lo mismo. Ehh creo que es más que todo como de publicaciones en un lugar visible y pues como a ser conscientes de dar un toque con unos diálogos más de la, de la misión.

E: Ok. Bueno ehhh... Como sabemos que no se ha hecho la tarea, como decían ustedes. Entonces ehh... en tu concepto John, como plane... como plantearías esa planeación estratégica de la empresa de esa misión, de esa visión, de esa política. Como hacia dónde irías...Y, y es bien importante porque pues tú ya llevas acá cuatro años. Se podría decir que, desde que empezó la empresa, tú... tú empezaste acá.

John: como así, la pregunta es cómo la empezaría uno a trabajarla.

E: Si, como la plantearías. Como plantearías esa planeación estratégica. O sea estamos hablando de tres cosas, ¿no? Misión, visión, política, objetivos. Pues no nos vas a decir ahorita cada uno no, sino como... eso, hacia donde, como hacia que la apuntarías, mm como hacia que la enfocarías.

John: mmh pues ósea yo enfocaría la misión y la visión de la empresa en la fabricación y la producción del material POP, que es lo que nosotros hacemos.

E: Mmmm.

John: Si, hacia, o sea de... desde los comienzos del, del, del, del proceso hasta llegar al cliente, hasta la entrega al cliente. Pero...

E: La entrega a satisfacción del cliente. Y digamos que como política que de pronto, que, que, como cuáles son los que caracteriza a Emergia con respecto a la relación con el producto y con los clientes.

John: Calidad. Eso es lo que más, lo... nos sobresalimos en eso. En la calidad de nuestros productos.

E: Ah ya ok. ¿Y tú Daniel?

Daniel: mhh Pues en cuanto a políticas para decir que es muy importante para cualquier empresa, no solo como... tener esos valores de calidad que, que pues yo creo que todas las deberían tener, sino más allá de cómo impulsar y, y, y buscar ehh abarcar más clientes, entonces (no es claro)

E: ¿cómo ampliar, cómo ampliar el negocio?

Daniel: Ehh si claro siempre, siempre buscar ehh la manera de, pues de llegar a otros clientes, de conocer otros, otros sectores, no sé.

E: Muchas gracias. Bueno ehh. John, tú nos puedes contar cuáles son las funciones que desempeña la empresa Emergia...

John: ¿Las funciones?

E: ¿Qué hace Emergia?...

John: Pues nosotros acá lo que hacemos es... diseñar y producir ehh material POP. ¿Qué es material POP? Es material en punto de exhibición. Es más que todo lo que nosotros, lo que nosotros hacemos. Materiales promocionales, materiales ehh de Merchandising, eso es, lo que nosotros hacemos.

E: ¿Y tú Daniel?

Daniel: listo. No hay nada que agregar.

E: En este caso si podríamos decir: lo mismo... Bueno y para quien realizan esas, esas funciones o esas actividades...

John: pues para... pues para clientes que necesitan satisfacer la necesidad de, de promocionar sus productos. En puntos de venta, en... supermercados...

E: por ejemplo los más importantes que tengan ahorita...

John: Ehh nosotros tenemos Juegos de Video de Colombia que es Nintendo y Perfumes y Cosméticos que maneja Revlon y pues y... Pupa, que son... pues, una empresa de cosméticos, importadora de cosméticos.

E: O sea, Es decir son, no estos son sectores completamente diferentes, o sea que, realmente no están enfocados a un solo sector sino...

John: Si obviamente, o sea a cualquier sector que necesite, necesite ese apoyo... en ese material.

E: Ok. ¿Daniel? lo mismo. Listo. Ehh... En qué forma realiza Emergia estas actividades...

John: En qué forma...o sea, la, el primer paso que nosotros hacemos es contactar al cliente. Esa función la tiene Daniel.

E: Daniel... el Gerente

John: Aja. Daniel Perdomo

E: Daniel Perdomo.

John: Después de contactar al cliente y después que Daniel sepa las necesidades del cliente, nos transmite la información a nosotros y nosotros ya hacemos lo que es el diseño... de, de lo que de la necesidad de lo que el cliente tenga, después de eso pasamos a la cotización del, del diseño, si el cliente aprueba, pues pasamos a la parte ya en producción y ehh... y ya, la entrega final, del producto... terminado.

E: Ok. Daniel, ¿Le agregarías algo?

Daniel: mmhh que apenas se entrega, el arte es entregado, en la totalidad de los productos, ehh se hace como un, como una, como una nota previa de lo que va a ser el producto final. Como... un prototipo.

E: Ahhh

Daniel: En ocasiones. Para que ya...

E: Ahh, como el dependiendo del tipo de producto.

John: Depende también de la cantidad de productos, porque... porque el prototipo es indispensable para que el cliente realmente apruebe ya lo que se va a hacer. Físicamente.

E: mmh. Bueno ehh. Una pregunta fácil. ¿Por qué existe Emergia ahora? O cuál creen que es su razón de ser.

John: ehh Nada, pues Emergia existe porque...

E: Porque... (Risas) Porque...

John: Pues por las posibilidades que pienso yo que Daniel tenía de, de, de, de en ese sector y el conocimiento de, de, de, o por contactos que tiene en el medio. Yo creo que por eso nació Emergia.

E: Nació la idea de pronto.

John: ...La idea de pronto, de montar esta empresa.

E: Ok. Y ¿cuál crees que es su razón de ser? O sea lo que hablábamos ahorita. La razón de una empresa es la misión, entonces la razón de ser de Emergia es...

John: satisfacer completamente al cliente, en sus necesidades que tengas de, de comercializar productos.

E: Aja, ok. Y para ti Daniel, porque crees que existe Emergia y cuál es su razón de ser.

Daniel: Pues no, no sé. Tengo como duda en las dos. O sea, o sea es una aclaración entre las dos.

E: ok. Digamos que, por qué existe Emergia, como: de donde salió Emergia, porque estamos aquí en este momento. Sí. Y... cuál es la razón de ser de Emergia. Es decir, la, la misión, el por qué, el para qué era.

Daniel: pues yo creo nació a partir de que... Daniel vio una necesidad que estaba, que está insatisfecha en algunos sectores, podría decirlo y, pues él vio la oportunidad y consideró que tenía las herramientas para, para suplir esas necesidades.

E: ajamm

Daniel: Y pues ya la... razón de ser, pues cumplir eso, eso satisfacer esas necesidades a cabalidad con calidad y pues que represente un beneficio para, un beneficio económico, para ambas partes.

E: yo tengo una pregunta. Cuál... según John cuál sería... la diferencia de lo que realiza Emergia en este ramo, digamos en ese sector. En cuanto al... Comparado con la competencia. Qué crees que es la diferencia entre...

John: ¿La diferencia?

E: Si, tú que has trabajado en otras empresas de la misma... desempeñando la misma función.

John: La calidad humana.

E: Aja.

John: Lo que pasa es que Emergia por no ser, no ser una empresa tan grande. Ciertamente, se enfoca, se enfoca, en... mucho más es en las personas que trabajan, que trabajan acá, mientras que si las empresas más grandes de este mismo ramo, ya se enfocan en, en un valor económico más que en cualquier cosa. Entonces yo pienso que, ese es uno de los factores importantes, que (no es claro)

E: ¿Y en cuanto al producto que ofrecen?

John: En cuanto al producto que ofrecemos... ¡Precio! Nosotros podemos ser mucho más competitivos en el mercado, que otras empresas.

E: Y tu Daniel la misma pregunta. Cuál crees que es la diferencia de Emergia ante la competencia.

Daniel: pues por mí propia experiencia, yo también tuve la oportunidad de trabajar en una empresa de diseño interior, que por, también es pequeña, y... digamos que era diferente en este tipo de empresas, es la ehh, la comunicación con el cliente. Pues sería mi punto de vista. Entonces es la posibilidad de ehh interactuar más con el cliente y llegar a una solución ehh con la que él esté más a gusto. Entonces me parece que eso es muy importante sobre todo hablando en temas de diseño en donde uno tiene que, que ser muy consciente de cuáles son, que es lo que verdaderamente quiere, quiere el cliente. Mientras que de pronto en una empresa grande ehh por la cantidad de cosas, tanto de producción, en fin; pues solo, solo se, se pasa a ser un trámite si es esto o no es esto y todo tiene de ser mucho más rápido. Entonces...

E: ok. Bueno entonces ahora, ehh John, tú nos puedes decir cuál debería ser el enfoque de las estrategias organizacionales de la em... de Emergia?

John: Primero tú me puedes explicar cómo así que estrategias... (Risitas)

E: no pues las estrategias de la organización... digamos enfocados al... a la, al producto que ustedes ofrecen o al servicio que ofrecen. Estrategias en cuanto a... no sé, obtener más clientes, en seguir con ese mismo cliente.

E: De pronto algo, algo similar a lo que decía Daniel hace un momento que de pronto habría que, habría que sentar en, en ampliar como la, como la, los clientes, como no sé. Algo así. Pero, pero cómo... cómo llegar allá, es, es una... algo similar a eso.

E: o simplemente la organización como tal, de la empresa.
Empleados, como la relación con el gerente y...

John: pues yo pienso que la primera estrategia sería... sería... Primero conseguir más clientes y... más clientes y de pronto más vendedores, para sacar mucho más, mucho más, o mucho más campo de acción. Ehh por ende pues si hay más trabajo, entonces se necesitarían más diseñadores, más personal, ehh tanto en diseño como en producción...mhhh

E: Al interior, ustedes como estructura organizacional como...

John: Por eso. Sería ehh en el área de ventas y en el área de diseño y producción uno, incluir más personal.

E: Porque eh, tú lo dices eh, enfocándolo como a la parte del recursos, a la... de recurso humano básicamente, sí, sí. Si se ampliará esa, esa gama de clientes. Pero en si como empresa, como organización, tú qué crees que, que sería la estrategia para que Emergia como que saliera de pronto más... adelante.

John: Ehh optimizar el proceso, optimizar el proceso de... de diseño, optimizar el proceso de producción. Para que sean mucho más rápidos y sea más rápido el,...el. Para que sean más rápidos los procesos y tengamos mucho más tiempo para sacar abarcar más clientes.

E: Pero la producción... no depende directamente de acá.

John: la producción no depende de acá pero de todas maneras nosotros como empresa, tenemos que, o sea tenemos que buscar los satélites que más nos convengan en tema de tiempos.

E: mmmhh

John: O sea podemos abarcar muchos más satélites....

E: estamos hablando de rendimiento

John: Si. Exacto

E: como políticas de proveedores o algo así.

John: Si.

E: Aja, una selección, una verdadera selección de proveedores para, para la producción.

John: exacto, pero entonces que pasa, como nosotros tenemos muchos proveedores, también tenemos que tener personal, que esté pendiente de cada proveedor. Entonces, ahí

es cuando yo digo que sí ampliamos el personal de producción, podemos abarcar más, más proveedores que nos hagan las cosas más rápido y... más... a tiempo.

E: Aja, Ok ¿Algo más?

John: Ehh no.

E: Ok. Gracias ¿y tú Daniel?

Daniel: mmhh de pronto no sería pues yo no me enfocaría tanto, pues no porque todo ya lo he en lo que sería para ampliar la empresa. De pronto, perdón, para optimizar los procesos, y... creo deberían haber como canales más claros entre, entre cada proceso o hacer, hacer esas fases como más evidentes y de pronto sí, delegar; o sea... establecer funciones claras entre, entre el personal para determinadas funciones. Me hago explicar. De pronto en cuanto a diseño y producción tienden a mezclarse y pues si... si... o producción y ventas más bien y Daniel está atendiendo a un cliente, él también tiene que estar pendiente de la producción. Entonces, si queremos liberar digamos la parte de producción y que este establecido un cronograma claro, un cronograma de diseño y un cronograma de ventas pues yo creo que todo pues funciona de una manera más fluida y nos da campo para explorar mucho otras cosas.

E: o sea que tú te... refieres, si te interpreto bien a... a definir mucho mejor las funciones y a hacer esa definición de funciones, ehh digamos que esta parte de ventas- producción- diseño, se, se, se definiera y se separará de tal manera que no todo estuviera conectado con todo.

Daniel: eh exactamente, y que de pronto puede que sea la misma, perso, persona que realice ventas y este pendiente de ventas y producción pero que si esté organizado de tal manera que, que puedan como diferenciar esos procesos y atenderlos cada cual con su debido tiempo, o sea dedicarles a cada cual su debido tiempo y estar ahí como todo pues yo sé que es muy difícil

E: de pronto a un procedimiento, formal

Daniel: mmmh establecer... de pronto... de pronto un cronograma y establecer de pronto ehh no sé, como un periodo de tiempo, me refiero

E: estamos hablando de planeación

Daniel: Exactamente

E: que se haga una planeación para cada proceso

Daniel: Ehh... exactamente

E: Ok. Ya... ya te entendí. Perfectamente. Bueno, entonces... ehh Alguna otra estrategia adicional

Daniel: Por el momento no. La verdad, no se me ocurre.

E: Ya eso sería como organización entonces ya decías que optimizar los procesos, perfecto. Entonces John, tu ¿Cuáles crees que son los resultados que la empresa quiere conseguir al desempeñar su actividad económica actual? Qué resultados está buscando Emergia por lo que tú acabas de decir, que es el diseño y la producción de productos P...

E: POP

John: Satisfacción al cliente, yo creo que ese es el resultado más importante de la empresa Por eso satisfacer al cliente y... dejarlo contento con el resultado del producto terminado.

E: Aja. Ok... Pero tengo una pregunta... Ustedes de pronto, en ese proceso ¿no buscan para mejorar así mismos, los procesos del servicio que prestan?

John: Si claro, obviamente en producción siempre se busca mejorar el proceso, para o sea, para, para agilizar el, el proceso y para mejorar tiempos de entrega. Siempre se busca eso. Que no siempre se logra o por los proveedores, o por el mismo cliente que... que a veces hace cambios a última hora entonces hay que volver a... a hacer cosas, hacer procesos, volver a repetir procesos. En diseño pasa mucho, que nos toca hacer muchas correcciones entonces eso, eso nos, nos, nos tarda un poco el proceso. Pero pues sí, o sea la idea es, es, es, es mejorar los tiempos, de todos los procesos, tanto en diseño como en producción.

E: John y... tu hablabas de satisfacción del cliente. Ehh para esa satisfacción del cliente ¿Ustedes hacen alguna retroalimentación con el cliente precisamente para conocer el grado de satisfacción justamente?

John: sí, claro que sí. Si o sea es lo que te dije. Siempre nosotros en el proceso de diseño siempre, siempre debemos tener una retroalimentación con el cliente. Porque pues a veces, no está completamente satisfecho con, con la finalización del diseño entonces, pues ahí podemos hacer los cambios del diseño.

E: Aja. Ok. Digamos que esa entra, de... dentro de la etapa de, de diseño pero ya al final al final, al final, hay algo que ustedes por ejemplo, le envíen al cliente una encuesta de satisfacción de un cliente, que ustedes tengan ehh digamos unos ya unos lineamientos para conocer esa satisfacción justamente.

John: no...

E: Pero ya al final. Ya producto terminado, ya se entregó, ya todo.

John: Eso se hace o sea, se hace personalmente y realmente Daniel lo hace con el cliente, pero, pero tener un, un...

E: no queda evidencia de eso...

John: No, y además tener como una especificación, como unas reglas o unas preguntas, es difícil porque cada cliente es, es, diferente si, entonces pues el producto es también diferente, entonces no...

E: No, por ejemplo se, se maneja, se podría manejar y hacer general. O sea, no sé. Un ejemplo... considera que el servicio al cliente, cosas como de ese estilo...

John: No, pero si se le ha hecho.

E: Ok. A eso me refiero

John: Si. No eso no

E: Y tu Daniel, ehh... ¿Cuáles crees que son los resultados que Emergia quiere cumplir?

Daniel: no, yo creo que complementando un poco lo que decía John, siendo una empresa de diseño, nosotros trabajamos algo muy importante que es la innovación, entonces nosotros trabajamos la innovación desde la etapa de diseño, presentándoles a los clientes algo que no... que no se haya visto o que no se vea convencionalmente. En la etapa de producción también se procura innovar de manera que los procesos sean más eficientes. Entonces, esa, esa innovación va en pro de un, yo creo que de un posicionamiento de, de la empresa, como, como más en el mercado, como en el sector. Entonces todo, todo eso va es en pro de que la empresa pues tenga un reconocimiento mayor.

E: Ok. Ok. Ehh... John, muchas gracias. Tú consideras. ¿Tú te consideras responsable del cumplimiento de los resultados?

John: si claro, totalmente.

E: ¿Por qué?

John: pues porque yo soy el diseñador. Y yo tengo que responder: primero por los resultados de diseño y segundo también por los resultados de producción, porque yo soy el que hago los planos técnicos y yo soy el que propongo los materiales con que se va a hacer el diseño. Entonces, si a mí me quedan mal las medidas o alguna dimensión o algún plano técnico, pues es mi responsabilidad de cómo sale el producto terminado. Entonces es por eso que obviamente en todo el proceso, yo soy el responsable.

E: Aja... ¿y tú también?

Daniel: Si también

E: Igual...

Daniel: Si, si claro toda la responsabilidad.

E: Ok. Bueno ehh. ¿Qué criterios crees que se deben tener en cuenta al momento de establecer los resultados que por cumplir? Tú por ejemplo hablabas de satisfacción del cliente y... Daniel hablaba de, de innovación.

John: ehh pues el primer criterio...

E: Y diferenciación dentro del, dentro del mismo riesgo.

John: El primer criterio es la organización que uno tenga. Sí, o sea organización en el sentido de... planificar bien, desde el diseño hasta la producción. Organización y planificación.

E: o sea el primer criterio seria planificación.

John: Si.

E: Segundo organización

John: organización y responsabilidad

E: aja, que más podría ser.

John: Mhhh

E: Al momento de, de, de proponerse esos objetivos y esos resultados al final. Entonces necesitamos planeaciones, necesitamos organizarnos todos. O sea, dentro de esa organización por ejemplo... que, que se haría, organización en qué sentido. Organización como, como empresa, organización de parte tuya o, como específicas...

John: primero es como, como organización personal. Ehh de... Si de metas que uno se trace en el, en el desarrollo del diseño y en la producción. Y ya... o sea...

E: Aja. Y a nivel de la empresa...

John: Si, pues a nivel de la empresa es de pronto más como comunicación con Daniel. Comunicación en el sentido en que yo tengo que estar ehh diariamente comunicándome con él por qué él es el que conoce el proyecto y el que conoce el cliente. Entonces es comunicarme y saber a través de él qué es lo que quiere el cliente.

E: Aja. Ok. ¿Y tú Daniel?

Daniel: Me repites la pregunta porfa.

E: ¿Qué criterios crees que se deben tener en cuenta al momento de establecer los resultados por cumplir? O los objetivos.

Daniel: que criterios... mhhh de pronto la primera, lo de... pues sería la planeación y organización y no solo a nivel de un proyecto. O sea finalmente pues, porque acá se trabajan varios proyectos también. Es establecer unos protocolos muy sencillos de, de, de cómo es que se deben hacer... Pero es que todo no se puede predeterminedar. Porque como decía John, cada cliente es distinto.

E: pero si se pueden establecer...

Daniel: pero pueden haber algunos protocolos que, que, que ayuden... mmh por ejemplo en la comunicación. En lo que mencionaba también John acerca del cliente, de Daniel... o sea... entonces ahí se pueden establecer algunos protocolos que, que pues nos, nos ayudan a todos.

E: Ok. Muchas gracias, bueno entonces... ehh ustedes, ustedes decían que Daniel se reunía con los clientes, ehh estamos hablando como de reuniones ya más... externas supongo yo de visitas que él va y hace. Pero entonces internamente, internamente ustedes se reúnen...

John: nosotros hacemos una re... o sea, cada vez que Daniel esta donde un cliente y después que él llega de donde el cliente, nosotros hacemos una reunión.

E: Siempre

John: Él y yo o él y Daniel o los tres, de diseño. Entonces, según, según esa reunión... o sea según lo que sale de esa reunión, entonces nosotros empezamos a... a, diseñar. Ya después, de esto, ya después que se acaba el proceso de diseño, vamos a tener es una reunión con los proveedores. Para ya ehh organizar la producción y pues cualquier duda que tenga el proveedor o cualquier duda que tenga un... a nivel de producción, pues ahí se soluciona, para ya empezar a producir. Y por último ya reuniones que tenga Daniel con el cliente ya de cómo queda el producto.

E: Ok. Daniel igual. Bueno ¿y durante esas reuniones se deja algún tipo de registro de temas tratados y de los compromisos de los participantes?

John: No, el único registro que se deja en ese momento son las hojas que rayamos cuando estamos dibujando lo que el cliente quiere. Eso, es el único registro, pero registro de las reuniones, no... Aja, o sea que ehh no se sabe después... ehh si no tomaron nota entonces... No la idea, la idea, o sea la idea de, de... por ejemplo, yo, yo personalmente propondría que se hiciera un tráfico que es una reunión se... semanal en donde se tratan todos los temas que están en diseño como están en producción. Eso no lo, no lo hemos podido hacer con

Daniel porque pues Daniel o está, o está ehh con los clientes o está donde los proveedores, entonces eso yo pensaría que... Como que absorbe la mayor parte de su tiempo.

John: Si exacto, Entonces nosotros deberíamos, como, como incluirlo, para empezar a organizar todo.

E: Muy bien. Muy bien esa es la idea, de tu propuesta de, de las cosas que, que haya por mejorar. Y tú Daniel ehh, realmente en esas, en esas reuniones pues si no se deja nada por escrito final pues, solamente hacen los bosquejos de lo que les dice Daniel que quiso hacer. Entonces... También todo el mundo o ¿tú quedas perdido? O cómo ¿cómo se maneja ahí ese tema?

Daniel: No pues si uno de pronto tiene una duda, pues a ahí mismo se resuelve, ante todo se, se, discute...

E: ahí entonces tú te pones a hacer tu diseño y eso... y si te olvidó algo...

Daniel: Claro. Pues la idea es que los apuntes... pues uno...uno busca la información necesaria la idea es que en esa reunión uno tenga la información necesaria para poder desarrollar el proyecto.

E: pero, pues tú tomas, tu tomas, tus propios apuntes.

Daniel: a veces o a veces Daniel llega y dice que es lo que toca hacer.

E: ¿Y Daniel los toma cómo?

John: obviamente hay es correos, o sea nosotros manejamos es, el correo interno, que es donde él nos pasa el brief que es como... el... el brief es como el documento de la explicación del diseño que hay que hacer. Sí, eso es lo único que queda por escrito.

E: Se podría decir que esa es la entrada...

John: Es la entrada del proceso.

E: al proceso de diseño.

John: Pero o sea cuando nos reunimos nunca decimos, hoy estamos a tal fecha, ehh nos reunimos, estamos mirando este proyecto, no... Nadie hace eso. O sea, Yo siempre, yo siempre cuando llego a mirar que estoy, que estoy haciendo o que me toca hacer, miro es el correo, miro la fecha del correo, miro para cuando es el diseño...y eso, eso es lo que...

Daniel: si, si también igual si a uno le queda una duda, pues uno primero, vuelve y revisa el documento y ya pues si es algo como, que uno quedo... lo que no entendió, pues habla otra

vez con Daniel, pero... pero digamos que si hay algún registro estaría es en... en el correo interno.

E: ¿y ustedes que opinan de... manejar actas?... o un re, o un registro más formal, para que asimismo haya seguimiento. Porque supongo que... como se les ve ese registro o un seguimiento por parte de Daniel.

E: Daniel.

Daniel: perdón. Yo haría más que un, un acta, como llevar una bitácora

John: o algo más... algo que no sea

Daniel: más informal...

John: más informal, pero que si este. O sea que si...

E: que registra, el instrumento, la herramienta... bueno, cuando hablamos de acta hablamos en términos generales de... de registro, Pero si, si tener...

Daniel: Ehh Como tomar no sé... para elaborar un acta, pues no resulta práctico, pero si, pues si una, una bitácora. No sé, es lo primero que se me ocurre. Que, que...

E: ¿Tú propondrías una bitácora como herramienta para dejar ese registro de las reuniones y para hacer un, como un seguimiento de las actividades?

John: si tener... no sé, una... una carpeta donde, pues yo me acuerdo que Daniel tiene su... su agendita bien ahí y él lleva todas sus cosas y todo eso. Pues entonces así nosotros también, para así mismo nosotros llevar cuenta de que es lo que hacemos.

E: una agendita... Ya... y así, así, así las cosas, ¿todos ustedes tienen ehh acceso al cuaderno, al cuaderno de Daniel?

John: Tenemos acceso al correo y Daniel pues siempre nos envía ese correo o a Daniel o a mí. Ehh yo pienso que es eso como la, la herramienta que nosotros tenemos para... para...

E: Claro él lo que te envía es un documento donde están los requerimientos del diseño. Exacto. Pero hablando específicamente de las reuniones, digamos que no quedó por decir algo ok. Yo, por ejemplo. Yo les voy a enviar el diseño. Como es... ¿sí? necesito que por favor John para tal fecha... me tenga tal cosa. Eso no queda en ninguna parte. Solamente en el cuaderno de Daniel.

John: no o sea, lo que pasa es que a veces no hay, no hay ni tiempo para eso. O sea nosotros decimos...

E: para todos

John: Pues Daniel, Daniel nos dice necesitamos este diseño urgente, que no sé qué. Bueno pues no tenemos tiempo para escribir, pues sí, pues empezamos de una vez a hacerlo.

Daniel: Digamos por eso... perdón que interrumpa. Por eso me refería que de pronto no era tan práctico hacer... ponernos hacer un acta, sino más bien lo que mencionaba John de... el tráfico y tener una herramienta acá visual en la oficina.

Daniel: Mhh ¡Exacto! Ahh listo, que nos permita... para esta semana toca hacer... Exacto. Ya sabemos en ese tráfico, pues lo de la semana. Ya sabemos que es lo que se va a hacer que está en carpintería, que está en metalmecánica, para cuando llegen para que entonces ya uno como teniendo esa herramienta ya listo, ya, ya es más fácil como...

E: Ok. Listo. Y... por ejemplo, en esas reuniones, quien... ¿Quiénes participan?

John: Diseño, Daniel

E: Daniel y ustedes. Nadie más. ¿Y Jennyffer?

John: No.

E: ¿Jennyffer no participa?

John: No

E: ¿Por qué creen que Jennyffer no participa?

John: Ehh... No, la verdad no sé.

E: ¿y tú Daniel? Sin importar que Jennyffer esté escuchando... O sea, la pregunta no es como ella tal, sino el cargo que ella maneja aquí en la empresa, porque ustedes son tres géneros diferentes. Son tres... O sea es, Daniel como gerente y ustedes dos la...

Daniel: pues digamos que al... al momento de realizar el proyecto, no está... no pues no se hace... Yo no lo veo a sí... Aunque si es la relación directa. No sé, de la parte contable y...

E: la parte administrativa y la parte...

Daniel: Ya que... de manejar el proyecto. Sí, o que la parte técnica.

E: Y a pesar de que ustedes tengan manejo de materiales en cuanto al diseño del proyecto. ¿No creerían que sería importante que Jennyffer participara ya que maneja cierta parte de la gestión de ese tipo de requerimientos que ustedes manejan?

John: Lo que pasa es que las cotizaciones las maneja directamente Daniel. Entonces... yo pienso que: primero a nivel de diseño pues la parte administrativa no... no, no cumpliría ninguna función. Ya de pronto en el momento de la fabricación, yo creería que sí. Porque de todas maneras ellos son, o Jenni es la que maneja la parte, la parte contable de, de la empresa, sí. Entonces de pronto ella, pues ahí si nos serviría que... que ella estuviera ahí. Pero como te digo, O sea como las cotizaciones las maneja Daniel, Daniel es el que está manejando realmente cuanto pueden costar las, las cosas, o en que material puede ser más factible hacer una cosa, o sale más barata, más económico. De pronto si Jenni manejara las cotizaciones, obviamente si nos serviría, ahí si ya más o menos. Pero en este momento no. No porque Daniel es el que maneja las cotizaciones

E: Tu lo ves solamente por el lado de... pues como lo veo, por el lado de las cotizaciones, y como... algo específico.

John: Si por el lado de...

E: pero en cuanto al... a la dinámica de... de una reunión, digamos que ok. Ehh por su puesto de pronto Jennyffer no puede ehh intervenir en la parte técnica, pero si puede intervenir en la parte de, de, de lo que hablábamos ahorita, de la, de la realización de esa reunión como... como esa, esa otra parte que de pronto ustedes no, no lo ven tan claro.

John: pues a mí me parece, a mí me parecería importante que si de pronto se incluyera en las reuniones por qué: Porque a veces no sé, Daniel la manda a cotizar un vidrio pero ella pues no tiene, obviamente si no sabe el proyecto no tiene ni idea, no tiene ni idea de que le están hablando. Por ese lado sería importante, sí, porque de pronto... no sé, Daniel está ocupado haciendo un diseño, y pues de pronto ehh le pide el favor a Jenni que le cotice un vidrio, pero sería importante que Jenni supiera de qué está hablando, para qué ese vidrio o no sé o sea un vidrio o sea un tubo, sea cualquier cosa. Eso sería importante me parece a mí e involucrarla más realmente en el tema de la empresa, porque la empresa es muy de él. No quiere decir que Jenni porque no es diseñadora, entonces tenga que apartarse de ese... Sí, si eso es cierto y nunca se ha hecho... y desde que yo estoy acá, nunca se ha hecho. Sería importante, involucrarla y... ehh...y pues nada aprendería cosas nuevas.

E: Y será un apoyo para ustedes de alguna manera, ¿no?

John: Si claro.

E: De pronto no en venga el hago acá, porque eso solo lo saben ustedes, pero si de pronto en esas cosas de... mira hay que hacer una entrega en tal parte... no se te olvide... o está pendiente de tal cosa, así como en esa parte, como un soporte para los tres, un backup.

John: O sea a veces, a veces llaman como a veces no. Jenni hace las facturas, pero de pronto ella está haciendo una factura que no tiene ni idea que es. Daniel le dice haga una factura de Nintendo de no sé qué, pues ella no tiene ni idea, ella hace esa factura con el precio que Daniel le da, pero pues puede que Daniel se, se, se equivoque...

E: exacto, al estar involucrada Jennyffer desde el principio del proyecto, en cualquiera que sea el que vayan a hacer, un ejemplo Nintendo, ella desde el principio hasta el final, va, va a saber en qué va, de que le están hablando...

John: si, si eso sí es cierto.

E: ¿Y tú Daniel qué opinas?

Daniel: No. Si sí, totalmente de acuerdo. Y fue lo que estaba mencionando antes al poder tener esas herramientas de pronto visuales, de todos. O sea todos sabemos que estamos haciendo. Es lo que decía John. Si John dice ah no es que van a estar... o sea, cualquiera de nosotros sabe en qué estado está el diseño, la producción, en fin, las ventas. Entonces todos están en la capacidad de llegar a saber lo que paso, ah no es que pasa esto, es que pasa esto y pues cualquiera está en la posibilidad ayudar ahí... o de aportar, no es que esto está mal o pues...

E: y como vez el tema bien de que... Jennyffer participe en la metodología.

Daniel: pues, exactamente en ese, en ese, como en ese orden de ideas. Digamos no se ahorita, pues no, porque la metodología ese maneja diferente. Ehh dentro del proceso que sería... digamos no se está pensando como en el manejo de... del contador que uno dice, sino como en llegar como a la parte final del proceso, es como se está llevando actualmente la metodología. Pero, pero si es o sea es totalmente valido que...

E: También estás de acuerdo que Jennyffer se involucre desde principio a fin en las reuniones que ustedes hacen.

Daniel: Si.

E: Ok. Bueno ehh. Cuáles son los criterios, eh John que pena, cuáles son los criterios para el manejo de la información. Es decir, recepción, almacenamiento, distribución, teniendo en cuenta que tú manejas cualquier cantidad de información en tu computador. Como, ¿cuáles criterios son los que tú tienes para ese manejo?

John: Primero la importancia, o sea la importancia no, sino el, el... O sea, se maneja por prioridades. Sí, Prioridades en, o sea no, perdón, información no...

E: Si, piensa, piensa en lo que tú tienes en tu computador, mucha, mucha información. Como, como la almacenas, como la distribuyes....si

John: O sea, la información la manejamos por cliente, sí. Cada cliente tiene su carpeta. Entonces eh nosotros toda esa información la metemos en la carpeta del cliente. O sea la información que tenemos se maneja en la carpeta del cliente. Así es que se maneja la información que nosotros trabajamos acá.

E: Y por ejemplo... y por ejemplo ¿Daniel o cualquiera tiene acceso a esta información?

John: Si Claro.

E: ¿a esas carpeta? ¿Jennyffer?

John: Jennyffer.... Lo que pasa es que tenemos un problema de red, entonces...ella no puede ver... pero, pero pues, ehh o sea manejamos la in... ehh Daniel, Daniel y yo manejamos la información, pues los tres manejamos esa información de la carpeta del cliente.

E: Entonces ahí estaríamos en la rueda de almacenamiento...y respecto a distribución, como la distribuyen. Ya terminaron un diseño. ¿Y?

John: No, se le envía a Daniel y se le envía al cliente.

E: Y cómo protegen esa información, o ahí esta y de pronto con este aguacero cae un rayo y...

John: Ehh no se protege. Anteriormente hacíamos backup. Pero, pero no, hace mucho tiempo no se hace un backup.

E: Ok. ¿Y tú Daniel? ehh ¿cuáles son los criterios con, eh para el manejo de tú información?

Daniel: No igual, pues se supone que la idea es indicarles lo mismo, porque si no toca... digamos...

E: Tú sigues así, ok. Tú sigues con eso que, que te dijeron aquí manejamos una carpeta por cliente...

Daniel: claro porque digamos ehh un cliente puede tener ehh no solo un punto de venta, tiene muchos puntos de venta. Entonces ya viene el cliente y se organiza por, por los puntos de venta que tenga. Entonces pues si uno de pronto es un poquito más específico, entonces uno primero organiza como la...la información que está alrededor cliente. Como de pronto el brief que envían ellos, que es muy importante ehh si tienen algún manejo de imagen especial. Entonces pues se maneja también a parte. O sea se, se va seleccionando ese tipo de información, se va organizando. Ehh se organiza lo que son planos aparte, se organiza lo que son los, los renders ehh y lo que es la presentación del... del proyecto. Entonces todos esos temas se van, se van organizando ehh de, en, en las carpetas de los clientes. Y otra cosa, pero si es que. O sea, si toda la información está ahí pues digamos que cualquiera puede acceder, pero por cuestiones de programas, mhh no, o sea si alguien no lo sabe utilizar, pues no...no va a poder, dar con esa información o sea está ahí, pero yo creo que para los, los que o sea para quien es pertinente.

E: Ok.

Daniel: Si de pronto Jenny en algún caso necesitara, no que los planos X, pues ya están los planos generados. Pero pues si ya ella necesita acceder a... Ah no que mire... mire cuanto medir de, de acá a acá, me falta de... pues ahí sí le queda como difícil.

E: si por ejemplo algo, algo básico, no sé, se me ocurre a mí. Eh que Daniel, Daniel y ustedes entraron a una reunión con un cliente y necesitan un plano que está en tu computador... Jenni tiene acceso ahí, sabe cómo llegar, como enviarlo, como todo...

Daniel: no sabe, pero si está. (Risas) O sea, está ahí, Esta generada...

E: tiene acceso, no como llegar a la información, (no es claro) pero tenemos ahora un problema de red, entonces no todos tienen...lo que tiene que ser.

John: Si, no, pero si esta generada de tal manera que cualquiera la pueda, cualquier, pues lo mismo que lo decía, (risas) pues cualquiera...

E: y respecto... Ok. Y respecto a la protección de esa, de esa información por lo menos que tampoco se hablamos acá... Pero en ese caso que ella no puede, es porque nadie le ha explicado cómo se hace. En caso tal de que... no haya nadie.

John: correcto

E: porque no la han involucrado en los procesos.

John: correcto

E: Ok. Bueno. Y siguiendo con esto del manejo de la información entonces, que estrategias propon... propondrían, para... para manejarla entonces de una manera más adecuada. Respecto a ya lo que entra en las...

John: pues primero yo pensaría que los tres o bueno, los cuatro tenemos que... llevar una una...una, una organización de unas carpetas igual; los cuatro. Por qué. Porque de pronto Daniel tiene la carpeta pero no se llama igual, entonces ya, solamente con el hecho de que no se llame igual, ya... nos perdemos todos.

E: o sea como establecer, como decía de pronto Daniel un protocolo, un instructivo, algo así, de cómo tener la información organizada.

John: Si claro, organizar la información todos, de eh... con los mismos nombres todos. O sea, yo sé, que la información está en el computador de Daniel, pues porque yo ya he usado el computador de Daniel y se dónde está la información y los proyectos y eso. Pero... de pronto Daniel si no ha, no ha entrado al computador de Daniel, no sabe dónde está la carpeta y como se llama...

E: Aja, Ok. Que otra estrategia. Como definir el mantenimiento de la información, sí. ¿Se te ocurre otra?

John: No, yo creo que esa es la, la solución.

E: Y en caso de... de, por ejemplo de un siniestro.

John: Al claro, o sea tenemos que hacer un a backup. Un backup de información, porque... porque primero hay mucha información. Entonces ya los computadores empiezan a fallar, empiezan a...

E: a molestar, a ponerse lentos....

John: A ponerse lentos, entonces necesitamos almacenar esa, esa información y segundo porque... de pronto llega en el caso tal de que se dañe un computador y ahí de todas maneras perdemos la información. Sí.

E: pues... yo tuve... ay qué pena contigo. Yo tuve, yo tuve una experiencia con un...con un rayo, que... que cayó cerca a mi oficina, afortunadamente no cayó en mi oficina, pero cayó muy cerca y... y yo perdí toda la información. O sea, se quemó el disco duro, se quemó todo y yo perdí toda mi información que tenía de cinco años hacia atrás. Entonces eso es, es bien importante.

E: ¿ustedes consultan... proyectos anteriores para nuevos diseños?

John: Si, claro.

E: Con mayor razón deberían...

John: Si

E: ... hacer algo así... Y tú qué opinas al respecto Daniel, respecto a las estrategias que... ¿Qué sugieres?

Daniel: aparte de pegar información y mmhhh

E: Aparte de establecer cómo... cómo va al final, como protegerla, que más... que, que de pronto se te ocurre, que se podría hacer con la información.

Daniel: Pues de pronto, se podría hacer una categoría... o sea una, una selección de, de ese tipo de información, como una que si la... habría que tener una información que si la puede, la podría manejar cualquiera en caso tal. Entonces de pronto esa si hacerla pública. Digamos ya los archivos con los que uno, con los que uno trabaja pues si dejarlos en computador normal o de pronto, de pronto si las presentaciones de los proyectos, sí que queden al alcance de todo el que hay y entonces en cualquier eventualidad, se... que es más fácil para empezar a irse a las presentaciones que los planos ahí. Pero entonces hacerlo de

pronto no sé, si... enviándola a todos los correos...o sea, igual eso siempre queda en los correos, esa es la ventaja. (No es claro)

E: Ok.

Daniel: si, pues no se me ocurre ahorita como otra estrategia.

E: Está bien. Pero si estarías de acuerdo con lo que propuso John.

Daniel: Si, claro.

E: Ok. Listo. Bueno. Respecto a la comunicación interna de la empresa, ehh y pues ya, como ya hemos tocado el tema de, de mejorar la comunicación entre todos, entre ustedes y Daniel, etc. Entonces... ehh qué soluciones proponen, propones tú John, para mejorar ese flujo de comunicación.

John: Primero, ehh yo pensaría que... es muy importante hacer un tráfico semanal.

E: ¿En qué consiste ese tráfico semanal?

John: Ese tráfico consiste en, en qué proyectos hay en curso, que proyectos se van trabajar esta semana, ehh no se de pronto... si se involucra a Jenni... que proyectos hay que facturar esta semana. Involucrar todo, todo lo que, lo que se va a hacer en esa semana y lo que está, lo que está en curso. Pienso que eso como que es, muy importante. Y también lo que dice Daniel, todo eso consignarlo en... en un tablero o en alguna cosa visible para los cuatro.

E: Ok. Y tu Daniel que sugieres para el... el manejo de, el, perdón para mejorar el flujo interno de la comunicación

Daniel: No, se, no sé, pues digamos que... no sé si será... o sea...

E: ¿Está relacionado?

Daniel: Si pero, pero de pronto se me pasaba, y era también la, la comunicación que es sumamente importante con los proveedores, si porque ellos en parte también sepan pues, yo creo que ya con la proyección y todo, ya sabemos cómo se manejan las cosas. Con Emergia, porque digamos los proveedores no solo tienen. Sino tienen también sus propios clientes. Pero si en caso ehh, por ejemplo de que John estaba trabajando un proyecto y... que nos pasó hace poco. Que... el proveedor llamó y que necesitaba unas medidas, entonces esa información no estaba a la mano y... o si estaba, pero pues no era clara, entonces de pronto ahí había, había como mucho... O sea algo que era, porque yo sé que era sencillo, pues podía haber dado la solución ahí mismo, ehh pues tocó atrasarlo un poco por... por cosas de, de comunicación. Entonces no sé, si de pronto sea como una limitante tecnológica... Porque pues, actualmente esa relación con los proveedores se hace en su mayoría vía telefónica, o pues Daniel habla directamente con ellos. Pero llegamos al

momento de yo tener acá...ehh tal vez desarrollando el proyecto y yo tengo mi plano acá, para, para hablar con el proveedor, pues, yo pues tengo que llamarlo y eso... sería como lo ideal ehh... no sé cómo por videoconferencia no se para preguntarle qué vamos a hacer... cosas tecnológicas que no pues que se complican un poco para que todos los proveedores los tenga uno ahí como... no esto va así y así. Pero, pero pues como por el momento se... se soluciona, de la manera que... que se puede.

E: pues... ésta ya sería... comunicación externa. ¿No? Y ese era de pronto otro tema, que, que íbamos a tocar... pero respecto a la comunicación interna, ehh no me lo dejaste muy claro. O sea no... no lo abordaste.

Daniel: no, pues es que, por eso te decía, no sabía, sí, sí realmente era pertinente a la pregunta. Pero... en cuanto a la comunicación interna pues lo que ya... ya veníamos ehh hablando, acerca de herramientas visuales. Pues digamos nosotros como diseñadores trabajamos y entendemos mucho más una herramienta gráfica, que es más rápida y...

E: Que un documento...

Daniel: ...que un documento ahí que nadie se va a poner a leer. Entonces... y sí, cualquier persona ehh digamos, que entre nueva, pues lo va a tener ahí y ya, ya va a estar como consiente de las cosas o se va a adueñar de esa información fácilmente. De pronto acá también ehh ocasionalmente vienen los instaladores, entonces, si... establecen alguna política, yo que sé, pues está ahí a la mano para lo que decía John. Por ejemplo lo de misión-visión, porque el que llega ve algo, y después por acá, Emergia se mueve de esta manera.

E: Pero o sea ¿qué el elemento con el cuál ustedes se comunican internamente sería cuál?

John: Verbal.

E: ¿Y cuál es el medio de comunicación que ustedes más utilizan? El medio.

John: El internet

E: Por correo electrónico.

John: Aja.

E: Y con Daniel, también.

John: Si, con Daniel también.

E: yo creo que es obviamente es el que más los conecta con... en cuanto a diseño.

John: Pues es que es el más eficiente o sea es como el más eficiente, porque ahí o sea ahí se envía todo. O sea está el documento y ahí se puede, se puede trabajar ahí muchos tipos de información. Obviamente que la vía telefónica también la utilizamos mucho, porque pues cuando Daniel está donde el cliente y no tiene acceso a internet, pues me llama y me pregunta, cuanto mide esto o que material utilizamos, cosas así.

E: Ok, bueno, gracias. John, ehh ¿Cómo consideras que se desarrolla la comunicación entre las par, entre la empresa, clientes y proveedores, ya ahora como lo hablábamos con Daniel? ¿Cómo, cómo se maneja?

John: bueno ehh, perdón. De la empresa con los clientes, eso lo maneja Daniel. Eso no, nosotros no... Pues como muy rara vez hablamos con el cliente, si... si ya hay una, una... una duda puntual, pues directamente el cliente...

E: ...ustedes se comunican con el cliente.

John: ...pues, nosotros hablamos con el cliente. Ehh con los proveedores, Daniel también habla con los proveedores, obviamente nosotros ehh si, si, si podemos estamos pendientes del proyecto, también hablamos con los proveedores, vamos a visitarlos. Pues así es que se hace.

E: Ok. Y... esto, esto lo consideras, así es que se hace, y... como consideras que está, a tu criterio ¿está bien?... ¿lo compartes?... que... como lo ves, ¿desde tu punto de vista como lo ves?... ¿Adecuado?...

John: pues es que a mí me parece, o sea principalmente me parece que el área de diseño y el área de producción deberían estar ligadas, pero no por la misma persona.

E: ¿Qué en este caso quién es?

John: En este caso es Daniel. Pero entonces, ehh si obviamente nosotros estamos ehh también en la producción, pero Daniel está mucho más tiempo en producción. Entonces ehh sí, si hay solamente una persona en producción, la comunicación va a ser mucho más estrecha, entre el proveedor y la persona de producción. De pronto nosotros acá estamos haciendo un diseño, ehh es más a veces, a veces Daniel, toma una decisión en producción que ni nosotros sabemos, o sea...

E: No se las comunica

John: Entonces pues cuando ya ve uno el producto terminado, uno dice ah no pues chévere. Si pero no... no sabemos cómo termino la cosa.

E: Pero en ese caso ¿tú qué propondrías entonces? Como solución... ¿cambiar de Gerente?

John: No, no, no, de pronto. De pronto involucrarnos más en la producción.

E: Que él los involucre a ustedes.

John: Si.

E: Es decir, que él, ¿se comunique más con ustedes acerca de esos cambios que él trata directamente con el cliente? ¿O qué ustedes participen directamente con el proveedor?

John: Ehh Lo hacemos, pero... obviamente pues Daniel lo hace más, porque él en este momento es el encargado de la producción. O sea él se hizo cargo de la producción.

E: Entonces piden que los involucre más, que les vaya, pues... que, que si él tomó alguna decisión en lo que tú dices de cambiar un material o algo, que se lo comunique a ustedes.

John: En la prod... en la producción y en la instalación. Me parece importante. Ehh bueno por tiempo también porque obviamente porque pues cuando uno tiene mucho trabajo de diseño, pues a veces no le queda tiempo de ir a donde, a donde el proveedor. Entonces pues ahí si hay que manejar el tema. Precisamente en ese tráfico que yo hablo, es donde se puede organizar el tiempo para poder diseñar y poder también estar pendiente de la producción.

E: O sea que ya estamos hablando de más cosas, en ese tráfico de diseño que tú dices. Que propones. Que es ehh diseño, producción, instalación, la parte administrativa. Es decir, cotizaciones, facturación, estamos hablando de varios procesos.

John. Sí.

E: Ok. Y tú, Daniel. Tú cómo, a tu criterio, cómo... ¿Cómo ves la comunicación dentro de la empresa, clientes y proveedores?

Daniel: No, pues yo creo que está bien, pero se puede mejorar. Seria cómo. La pregunta es cómo.

E: esa es la siguiente pregunta...

Daniel: ehh sí, o sea, o sea pues da resultado. O sea es evidente que da resultado pero sí podría mejorar. De pronto en esa parte de producción, en el... en el momento pues... también involucrarse, todo es un proceso y... y ya pues de pronto involucrándose más en la parte productiva, él se puede dejar un poquito más y dedicarse más a lo que es ehh el manejo con los clientes. Entonces ahí es donde yo me refiero a buscar, a buscar de pronto más clientes, a mirar maneras de cómo encontrar empresas, pues entonces en la medida en la que se vaya como, como mejorando, esos canales de comunicación, pues va a ser más eficiente el trabajo en todos sus, sus procesos. En procesos de producción e instalación y la parte administrativa. Pero ni idea pues...

E: no tendrías una propuesta para mejorar esa...

Daniel: pues igual yo no sé. Yo no tengo. Pues no me considero, no considero que tenga la experiencia suficiente como para... o sea no tengo... como para generar como una propuesta...

E: Ok. Bueno. Con base en lo que acabamos de hablar de la comunicación con los, con las terceras partes. En este caso, clientes y proveedores. Ehh este tipo de comunicaciones. ¿Tú crees que contribuyen a mejorar las relaciones con ellos y a proyectar una imagen favorable de Emergia?

John: Si claro, obvio. Obvio porque en el momento que, que el cliente se sienta mejor. O sea entre el cliente más se, o mejor se sienta atendido pues Emergia va a tener muchos... o sea muchos más proyectos por hacer y en el momento en que el proveedor... o sea que uno se pueda comunicar mejor con el proveedor, el proveedor va a hacer mejor las cosas y van a haber menos errores.

E: entonces esto sí está contribuyendo a...

John: Si claro, claro, totalmente

E: Y desde que tú entraste, hasta el momento. ¿Has visto algún cambio en cuanto a ese tipo de cosas?

John: ehh sí, el proceso ha... sí o sea por ejemplo el proceso productivo ha... ha aumentado primero desde cuando yo entre. Ehh hay más clientes, hay más trabajo.

E: ¿Tú en que crees que radica ese cambio?

John: En que... Daniel ha centrado la atención en, en los clientes. Ha centrado mucho más la atención...

E: A él le preocupa mucho por, porque todos estén satisfechos plenamente, en... en todas las etapas del proceso.

John: Lo que decía Daniel, que ehh por, por ser no una empresa tan grande, él se puede enfocar y puede darle mucha más importancia a los clientes. Entonces, eso les gusta a los clientes.

E: Ah ya, la atención es como más personalizada. Ok. Y tú Daniel, qué opinas al respecto, crees que ¿que esa comunicación que acabamos de mencionar con los clientes, entonces está siendo favorable para Emergia respecto a su imagen?

Daniel: Obviamente, porque o sea, digamos que en ese punto pues nosotros trabajamos comunicación. Entonces ellos quieren comunicar al público, o sea nuestros clientes quieren comunicar al público ehh algún tipo de... de sensación, algún tipo de emoción con su

producto y en la medida en que nosotros, o sea que esa comunicación sea clara, pues vamos a llegar a un resultado mucho más objetivo. Entonces...

E: Van a cumplir con el objetivo.

Daniel: Sí, o sea. Siempre. El cliente tiene un objetivo como tal, y él tiene su producto, y lo quiere... comercializar, y para comercializarlo él tiene un... un slogan, por decirlo de alguna manera. Una... una frase. No sé. Ese objetivo. En la medida en que ese objetivo se logre transmitir y nosotros lo logremos interpretar correctamente, eh va a ser exitoso el proyecto. Entonces ahí está la clave, una clave del éxito en digamos que en ese sector. Es tener una buena comunicación del cliente con, con nosotros.

E: y aquí... se está cumpliendo.

Daniel: sí. Claro.

E: ok. Cambiando de tema un poco, eh respecto a... la tecnología y pues todo lo que ustedes usan acá para, para el desarrollo de las, de los procesos que se realizan. Eh ¿Cómo crees John que se pueden mejorar las actividades relacionadas con tus funciones en términos de tecnología? O en este momento tienes todo lo que necesitas para, para lo que necesitas hacer...

John: Sí, también la función... Si o sea lo que yo tengo en este momento acá, me funciona para, para... para... para hacer lo que tengo que hacer.

E: Y en este momento por ejemplo tú que... que manejas, tú que necesitas, ¿Cuáles son los programas que tu utilizas?

John: Yo manejo Microestacion que es el programa de tres dimensiones para hacer los diseños, Photoshop, que es un programa gráfico, Corel mmhh y nada, y Office.

E: Y con eso, tú puedes hacer todo lo que a ti te piden, o sea nunca te has visto digamos como... limitado con algo que te pidan y no tengo X programa.

John: No, no. Ah, bueno pero eso ya es falta de, ya es falta de... de manejo, el Illustrator no lo sé manejar y a veces vienen archivos en Illustrator y...pero pues hay que convertirlos a otro programa y...listo.

E: Ok, pero de pronto eso sería como más capacitación, entrenamiento tuyo.
Ok, bueno, pero y si la empresa patrocinara ese...ese entrenamiento. ¿Te gustaría?

John: Claro, claro que sí.

E: Ok. ¿Y tú, Daniel?

Daniel: No. Igual...

E: tienes programas...En este momento consideras, que las actividades que tú realizas se pueden mejorar pues en términos de tecnología.

Daniel: No, o sea pues digamos que ahorita lo que, para lo que se pide está, o sea están las herramientas necesarias. No sé, de pronto pues ya viéndolo más a nivel de empresa, no sé qué tan conveniente sea, de pronto, ya es algo muy específico, tener acá un, un plotter, pero no sé sería como tener las cosas más a la mano. Pero pues, la verdad no sé qué tan...mhh la relación costo beneficio pues que tan buena sería.

John: Toca comprarse una impresora.

E: Por qué, ¿no tienen impresora?

John: No, nosotros no tenemos impresora y a veces si necesitamos imprimir planos. O tenemos una impresora pero... esta como viejita.

E: Es decir, o sea no tienen.

John: No, si sirve, si sirve pero la tiene Daniel., y es que como tenemos el problema de entonces no, no...

Daniel: Digamos que siguiendo esa...

E: Es algo básico, pero... pero, es un problema para ustedes en este momento.

Daniel: Pienso si sería como atando pues ya las preguntas que se han hecho anteriormente, eso sí servirían para llevar un archivo, porque pues uno puede generar los planos que se le van a llevar al proveedor y se generan unos planos para archivo que quede un archivo pues físico. Entonces se imprimen esos dos y se queda...

E: como, como backup de lo que tienen en los computadores también... Para que los pueda ver Jennyffer también...

Daniel: entonces pues si está...esta...Pues lo que te decía, muchas veces se utiliza... se, se viene trabajando un mueble de proyectos anteriores y ya están ahí los planos. Entonces no hay que...

E: Simplemente es que dirigirse a esa...

Daniel: si...

E: a la, a la carpeta de ese cliente. De pronto les queda mal... bueno, en este caso sería físico y digital

Daniel: Igual es... (No es claro)

E: Tengo un archivo...

Daniel: Si claro, habría que evaluar, que tan eficaz es tener ese archivo físico, pues teniendo ya uno digital como no... sabría que...

John: no, pero así se hace...

Daniel: entonces pues en el momento de entregarle los planos a Daniel, me parecería como mejor de una vez imprimirlos y ahí están los planos, que se pueden llevar ya directamente al proveedor.

John: mmm nosotros en las otras empresas en las que he trabajado hacen eso

E: O sea que aquí en Emergia, ¿se debería hacer eso?

John: Lo que pasa es que como somos cuatro, o sea no, no hay necesidad de hacerlo. Ya, ya, por ejemplo, ehh cuando hay ehh, en producción ehh, gente de producción que se dedique solamente a algún proyecto, uno si necesita, el físico, pasarle planos, pasarle el brief para que sepa que es de qué es lo que está hablando. Pero como Daniel habla con el cliente, él sabe ya que proyecto es, entonces pues no hay necesidad de... obviamente uno le pasa los planos, para que el cotice. Sí pero se responde por, por, por el correo.

Daniel: Pero de pronto a mí. Sí, ahora que lo pienso si sería bueno tener el acceso al archivo físico. O sea no sé, curiosamente sí se valida más rápido al tenerlo ahí y consultarlo, que tenerlo porque pues Daniel tiene muchos correos y en el correo muchas veces no hacemos los planos, sino para los renders o va cualquier otra cosa.

Entonces si específica, muchas veces, porque cuando uno ya está en producción, muchas veces lo que uno necesita es solamente ver los planos. Entonces de pronto, viene no sé, ya su archivo ahí, ya sabe, ya listo.

E: Ok. Bueno. Ehh ¿Cuál es tu opinión John frente a la estructura organizacional de la empresa actualmente? Cuales soluciones propondrías para su funcionamiento. Es decir, ehh respecto a la estructura organizacional, estamos hablando de la conformación de la empresa, digamos que...

E: La formalidad... Las áreas de la empresa, los procesos, qué opinas frente a, a esa estructura organizacional. De pronto, está, está definida, la conoces, la, la manejas...

John: La estructura de nosotros es Daniel que es el jefe y Gerente y los diseñadores y la parte administrativa. Esa es la estructura de nosotros en este momento.

E: Esas son las personas, esas son las personas que hay en este momento. Pero como actividades. Por ejemplo, hable... hablemos de, hablemos de Daniel por ejemplo... que hace Daniel.

John: Pues se encarga de los clientes y de la producción. A mí eso me parece... o sea.

E: Pero tu decías algo de las ventas... y él cotiza...

John: Si por eso, me parece que él, él se encarga de muchas cosas, que de pronto debería poder delegar. Sí, ¿Por qué? Porque de pronto al estar en, en producción puede descuidar un poco el cliente. Sí, entonces me parece que de pronto él debería delegar más... algunas de las funciones a los demás. Por ejemplo las cotizaciones, por ejemplo la producción, debería delegar.

E: Ok. Y ya digamos que en... en la segunda línea, sería diseño, ¿sí? Pues yo lo entiendo así. Ehh digamos que las funciones están determinadas o son las mismas, han sido las mismas siempre. O ustedes han adquirido nuevas. O tú has adquirido desde que entraste...

John: Mhh no, pues sí.

E: ...nuevas funciones o...

John: He estado a veces en producción, creo que todo está en producción, pero... pero no, la mayoría de eso lo hace Daniel. O sea yo me encargo más que todo de diseño.

E: ah pero estamos, estamos, desde que casi que iniciamos la entrevista estamos hablando de una persona, se nombra una persona clave, no hablemos de John y Daniel, sino como, como cargos. Habría una persona clave para manejar producción.

John: Mira debería haber una persona para manejar producción y costos. Esa persona hace falta diría yo personalmente...

E: No, sí. Y en ese orden entonces Daniel...

John: Daniel se encargaría de los clientes que es o sea como la base más importante. ¿No?

E: Si, la principal para ustedes

John: yo creo que para todas las empresas. Un cliente...

E: Y para ti Daniel, qué opinas de la estructura organizacional de Emergia en la actualidad y que soluciones propones para su mejoramiento.

Daniel: A ver, pues yo sé que de pronto Daniel por, pues por la experiencia, a él se le facilita... muchas, pues de pronto una cotización. Él ya sabe cuáles son los costos de X

material en el mercado y sabe que si manda tantas unidades pues tiene esa facilidad y pues yo creo que por eso lo sabe... Él mantiene esa... esa función. Igual, tiene como los procesos muy claros, ehh sabe que se puede hacer, que no se puede hacer, entonces digamos que por eso él ha mantenido ese cargo. Pero si, de pronto él mismo podría generar como, con esa experiencia que él tiene, ehh comunicarla o generar esos protocolos, que ayuden de pronto a otra persona, que lo que de pronto sugería yo, otra persona que se pueda hacer cargo de esa parte de producción, a que a persona que se vaya a hacer cargo de eso, tenga ya unos argumentos ehh bajo los cuales pueda ejercer esa función de una manera ehh eficiente, pues como lo está haciendo Daniel. Entonces ehh. Si eso y, pues le liberaría mucho más, de muchas más presiones a Daniel que no solo le permitan hacer la parte de ventas sino pues de o sea de, de la empresa como tal y seguir la función de Gerente.

E: Exacto sí, eso quería como puntualizar y es como Daniel tiene esta visión de negocio tan clara, tan clara. De negocio, no como empresa. Lo digo en este momento, sino como negocio. Ehh él es clave en esa parte gerencial. ¿Sí? Lo que tu sugieres es de pronto se, igual que John se deleguen cosas, llegue otra persona a apoyar de pronto las áreas que está cubriendo Daniel, pero que no hacen parte de sus funciones realmente como gerente.

John: Definitivamente.

Daniel: Si, Eso...eso, eso va en pro relacionado que pues ya Daniel le va a dar como más, más tiempo para ver como potenciar la empresa, como... como abrirse nuevos caminos, pues porque yo creo que esta empresa, pues el objetivo, ¿no?.

John: O la otra es conseguir una persona ehh comercial, que venda y él que quede a cargo de la producción. O sea...

Daniel: Igual, igual también hay, yo creo que él ya tiene como su, ya tiene un recorrido, que pues... un portafolio que soporta, que digamos ehh la persona que, que si no es Daniel, otra persona que valga, pues tiene un... un soporte detrás de una experiencia y de unos proyectos que se han elaborado, que pues hablan por sí solos. O sea, Emergia, hizo esto, esto y esto ya la empresa, por decir de alguna manera, se vendería por sí sola. Obviamente hace falta la atención directa con el cliente de pues lo que...

E: estas relaciones con ellos que si la maneja perfectamente Daniel...

Daniel. Sí. Exactamente

E: Ok. Bueno, y para terminar... ehh nos gustaría saber, que opinan ustedes respecto a que Emergia implemente un organigrama... un organigrama más por funciones sí, y como creen que debería estar compuesto dicho organigrama ya con lo que acaban de decir, porque los dos están de acuerdo en ese punto. Entonces, por ejemplo John o... o Daniel ehh por ejemplo ¿cómo podría estar compuesto ese organigrama, pensándolo en funciones, en procesos y en lo que necesita Emergia a futuro?

John: Pues ya...o sea, ya habíamos hablado de... yo pensaría.

E: ¿Podemos seguir pensando en la cabeza a Daniel?

John: Si, sí.

E: No, no, no. No vamos a hablar de las personas sino tiene que haber por supuesto una cabeza

John: Si obviamente...Pero de todas maneras yo diría que, no separar el diseño de la producción, sí debería haber una persona que apoye, esa parte.

E: estaríamos hablando de un cargo como...

John: ...Como un jefe de producción.

E: Ok.

John: Que apoye...

Daniel: Si, eso, digamos que en las reuniones, aportaría mucho, porque digamos uno como diseñador, si está la persona encargada de producción y dice vea es que...si lo hacemos de esta manera, nos vamos a ahorrar más material o X o Y, o esto no se puede hacer. Esto, se hace así. O sea hace la parte de diseño más fuerte. Y hace que pues el producto se genere y se busquen nuevos procesos, más eficientes para, para desarrollar X producto. Entonces eso le va ahorrar costos a la empresa, va a mejorar la calidad y aumentar la productividad. Entonces sí, entonces sí es bien importante que... esa, esa relación quede explícita y sea bien estrecha entre... pues ahora que lo mencionan yo, no lo había enlazado con la parte administrativa, pero pues sí, también es importante que todos los... los ehh, las partes de la empresa estén, estén relacionadas y estén al tanto de los proyectos.

E: O sea que se podría proponer, no tanto un gerente general, sino... el departamento de comercial que digamos que es de lo que se encarga Daniel con los clientes y aparte un departamento de producción o un jefe de producción.

Daniel: Si...

John: es la idea.

E: Ok. Entonces estaríamos hablando de... Gerente General. Sí, sí. Daniel como cabeza. Un, una... digamos un Director Comercial o... Comercial.

John: Si un comercial. El Director Comercial seria el mismo Daniel, pues porque...

E: Un comercial, exacto. Un comercial, un Jefe de producción, diseñadores, y ehh

John: Instaladores, pero los instaladores si también son parte ya...o sea son los mismos, pero no son fijos. Porque pues las instalaciones son muy... o sea

E: ¿Se manejan, se maneja también como un outsourcing?

John: Si.

E: ¿y ustedes como Diseñadores también tienen un cierto rango de orden frente a los instaladores?

John: Si, obviamente.

E: y tienen un nivel de autoridad... sobre ellos.

John: Si, claro. Claro porque nosotros somos los que nos sabemos el proyecto. Pues que prácticamente somos los jefes del proyecto. O sea, la empresa como tal, pero nosotros somos los creadores...

E: y está, está una parte muy importante también, que es el área administrativa, en cabeza de... un Administrador que en este caso... esas funciones necesarias... las desempeña Jennyffer.

John: mmh sí.

E: ¿Sí? ¿No?

John: No, sí. Pero es que...

E: hace parte de la empresa.

Daniel: No pero es que digamos ya que tocas ese tema hace falta esa comunicación. Porque yo... pues yo sinceramente, acá en el poco tiempo que, que llevo, pues yo realmente no sé cuáles son la funciones que cumple Jennyffer. Entonces, pues o sea a mí me queda como difícil ehh de pronto pedirle algo a ella, sin saber si está dentro de sus funciones, o no. ¿Si me entiendes?

E: y si tú tienes el nivel de autoridad para pedirle...

Daniel: ehh o sea sí, no, no digamos con esa comunicación, falta ahí igual pues ahí de pronto...No Daniel necesito estos planos porque... o algo así, no sé, o sea como esos canales ahí están ahí un poco... descuidados.

John: Es importante, yo creo que es el interés de parte y parte.

E: Como toda relación.

John y Daniel: Sí.

John: Porque pues sí, o sea, el interés que yo tenga de saber ella que hace o saber de ella...

E: en involucrarse con lo que está haciendo.

John: de es más de interés.

E: O sea ¿qué estaríamos hablando de un sentido de pertenencia?

John: No, no es tanto de sentido de pertenencia, sino de interesarse, de qué es lo que hace el compañero de trabajo.

E: ¿Y tú crees que la empresa debería... promover algo?

John. No, pues, no sé, de pronto... una actividad lúdica.

Todos: (risas)

E: Para que sepas el...

John: No. No...

E: No, no yo te entiendo, yo te entiendo hacia dónde vas, porque... si bien es cierto, ustedes están acá de pronto hasta compartiendo el mismo espacio, cierto. Pero al no tener definidas las funciones de cada uno, el nivel de autoridad y cómo, cómo es esa, como esa línea con la gerencia. Porque aquí en este momento uno diría están así.

John: sí, claro.

E: pero si nos vamos a la realidad, no es así, por supuesto. Pero entonces, eso... eso sería digamos lo que ustedes, de pronto ehh sugerirían que se debe establecer.

John: Si claro, obvio.

Daniel: Entonces va la misma pregunta que tú hacías del, del organigrama.

John: O sea, es generar, jerarquías y lo que te digo... o sea generar ese interés de, de... de todos puntualizarse al mismo sitio, o sea al mismo sitio es a los proyectos y centralizarse en eso. Eso no existe, o sea existe entre Daniel y entre nosotros, porque somos los diseñadores pero de Jenni no porque, pues de pronto ella no le pone el interés necesario para que sea así, no sé, o de pronto nosotros no tenemos el interés de contarle a ella, que es lo que hacemos

E: O de pronto a Daniel, no le interesa involucrarla en eso... entonces lógicamente...

John: Si puede ser.

E: Bueno y... para terminar... ¿Cuáles mejoras proponen para la creación de la página web? John.

John: Hacerlo.

E: Para la creación. Sí

John: ¿Hacer mejoras?

E: No. Sí. Bueno sí. Que mejoras tendrían que hacerse para que se dé la página web. Listo en este momento no la hay ¿Qué se necesita hacer? Aparte de, aparte de diseñarla, que no es parte de ustedes. De bueno, no sé, ¿Se tiene todo en este momento para tener una página web?

John: Tener un registro fotográfico de los proyectos. No hay.

Daniel. Es importantísimo.

John: De eso nosotros no tenemos. Pues Daniel tiene unas fotos, pero... pero, pero es importante tener un registro, tanto fotográfico, como... como de, de los renders y todo eso. Eso es importantísimo. Y...

E: Ese registro fotográfico, lo dices impreso.

John: No, no, no.

E: en digital, organizado.

John: Si, organizado y tenerlo.

E: O sea armarlo, hay que...que armarlo, y...y estamos hablando de información muy valiosa para ustedes, porque es el producto final que ustedes...

John: es lo que vendemos

E: ...plasman en una, en una fotografía.

Daniel: Pues ahí sí... ahí si hay una falla...

John: ...saber qué hay de eso para que armemos un portafolio... de...

Daniel: Si, pues pero digamos, poner el de la página, pero yo he estado actualizando el portafolio, pero si hay una falla, y es al final del proceso. Pues ya, ya tener el...y finalmente usar esa imagen, que es la que va a vender. O sea, pues como... como te lo decía, por proyectos de Emergia, no se puede quejar porque pues tiene muchos proyectos. Ehh, pero

si...hablando, directamente de diseño, nuestra imagen es lo que vende y estando digamos en este sector ahí sí me parece grave, que esa parte esté descuidada ahí. Y muchas veces sí, si esta esa imagen, pero algo como por tener un registro. O sea, por tener el registro, se tiene, pues me imagino. Una cosa es que pues Daniel las tiene y de pronto no, no las tenemos todos. Pero, digamos una cosa es ese registro como, como yo hago un registro normal. Pero otra cosa es con la intención, de que este fue mi producto terminado y, es lo que son dos cosas distintas.

E: Como que ese registro finalmente, va a... a ser el que de pronto me va a abrir las puertas de otro cliente.

Daniel: Claro

E: Como desde ese punto de vista.

John: En otras palabras es tener buenas fotos.

E: Si. Un estudio fotográfico por...por proyecto.

John: no, no da. Bueno también es cierto que a veces por, por, por, por la rapidez, por...el embolate y por todos estos... no se puede hacer ese registro.

E: esto prácticamente, se convierte como en el book de las modelos. O sea, si no se tiene eso, es como...

Daniel: Claro, pues digamos, que, nosotros generamos los renders pero, pero muchas veces el render no, no pues, no muestra toda la o sea, la realidad del producto. Como quedó finalmente y pues es mucho más atractivo ver la fotografía ya con los materiales que son, que pues el render los puede generar y todo, pero pues es algo... algo virtual que a un cliente no le genera como la misma satisfacción, como la misma confianza, y que no pues, un... un render lo puede hacer cualquier empresa. Pero, pero ya el producto verlo ahí, en función... yo sé que es difícil porque pues digamos si se trabaja para, para un centro comercial, pues ellos tienen sus políticas y, no se pueden tomar fotografías ya cuando está instalado, va a ser difícil. O si se entrega un producto ehh que no es acá en Bogotá, entonces pues, ya se le complica un poco, pero... pero, si habría que buscar la manera de cómo hacerlo.

E: y lo importante por ejemplo...de lo que tú decías respecto a la innovación, lo importante que es no sé, a mi criterio sería ehh tener un antes y un después a veces crean cosas completamente nuevas, pero de pronto a veces crean es cosas, eh mejoras en, en diseños que ya tienen los mismos clientes. Entonces como ver ese aporte de Emergia, como mire, antes era así de sencillo, sencillo y esto fue lo que hizo Emergia.

John: Si, puede ser también.

E: Bueno, entonces, ehh volviendo al tema de la página web entonces... volviendo al tema de la página web, entonces hay que hacerlo. ¿Hay que hacer el registro fotográfico?

Daniel: Claro que sí.

John: Si claro que sí. Y pues ahí también lo que hablábamos al principio, la visión, la misión de la empresa, los objetivos. Todas esas cosas que de pronto el cliente no las conoce, precisamente por eso. Pues porque como no hay página, pues no las...

Daniel: Y no, o sea una página en estos momentos, pues abre mucho ehh muchas posibilidades. Porque, pues porque cualquiera puede tener acceso y pues innecesariamente... Ir a buscar al cliente, pues puede llegar a él por solo clicar la página. Pero hay que ver que también, eso implicaría mucho que quien se haga cargo de la página web, que esté pendiente de los contactos, que este actualizándola, y que pues, también habría que ver esa parte, para que la porque uno puede poner la página y dejarla ahí , pero necesita estar ahí pendiente de eso. Claro pues...

E: Ok. Bueno John, muchísimas gracias, Daniel muchísimas gracias. Todo lo que ustedes nos acaban de decir de verdad que es muy, muy bueno para nosotras, para nuestro proyecto de grado y... Para la empresa, en general, obvio... Y para nuestro trabajo de grado porque pues precisamente allí es donde vamos a plasmar las estrategias que se le van a proponer a, a Emergia, de mejora continua.

John: Que bueno.

Daniel: Muchas gracias.

14.4 ENTREVISTA – AREA CONTABLE

Jennyffer Sánchez

E: Bueno, eh, el motivo de esta entrevista es conocer un poco tu opinión acerca de cómo se encuentra la empresa Emergia en este momento. Esta es una entrevista para nuestro trabajo de graduación. Entonces la primera pregunta es, eh...

E: ¿tú tienes conocimiento sobre la planeación estratégica de Emergia...? Misión, visión, política.

J: No

E: ¿Y por qué no la conoces?

J: Pues, en el momento en que yo entré nunca nos hicieron un empalme con la otra niña porque ella tenía conocimiento de eso entonces no, pues a mí me entregaron cuentas y ya, pero ya.

E: Por qué crees, pero la has visto o no sabes nada, o por qué crees que este tipo de cosas no existen acá en Emergia

J: Yo creo que por ser un grupo tan pequeño, solamente somos cuatro personas.

E: Cuál crees que sería el medio de difusión, si la planeación estratégica existiera hoy en Emergia, para que la conozcas tú y la conozcan los empleados

J: Pues yo creo que ahí partiríamos de una reunión con Daniel, creo que de pronto con John que es el más antiguo.

E: Ok, ¿Jennyffer tú crees que el tamaño de la empresa es importante para poder tener una planeación estratégica?

J: No, yo digo que no importa tanto la cantidad de gente, sino que no nos hemos sentado a reunirnos como grupo de trabajo, si me tienes, pero no hemos tenido como la reunión de grupo y dar a conocer, yo creo que parte de ahí.

E: Ok, comunicación de parte de Daniel. Y Según eso, cómo creerías que la planeación estratégica de Emergia, debería estar planteada, en cuanto a misión, para dónde va la empresa, qué hace la empresa, qué quiere lograr

J: Es cómo enfocarnos en nuestros temas, no, digamos, es como lo decíamos ahorita, es como tener una comunicación con las otras partes, yo digo que cada quien se está encargando de lo suyo y jum. Entonces, yo digo que parte para darnos a conocer es más comunicación.

E: ¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente Emergia, a qué se dedica Emergia, las funciones?

J: De todo o...

E: En general, digamos, que la misión como empresa, su actividad económica

J: Bueno, se supone que es la parte de creación de los muebles y ya la parte que hace Daniel solo que es salir a vender.

E: Humm, ¿cómo crees que debería estar planeada?

J: Yo creo que debería haber como más integración, diría yo y pues lo que decimos siempre la dinámica de trabajo que no sea como siempre estamos, como que cada uno ya sabe quién tiene el proyecto, toca hacer esto, toca hacer esto, toca facturar esto, pero cuál es... qué es lo que se ha hecho.

E: Y que es lo que hace Emergia

J: Por eso, producir, o sea elaborar el producto final que son los... las cúpulas, y entregarlos, vender el proyecto.

E: Ehh, ¿Para quién crees que están, qué esos productos están realizados, o sea cuál es el objetivo?

J: O sea si es de Nintendo, pues obviamente es dar a conocer sus consolas y tener, llegar al punto que creo que más de los niños que son los que piden los video juegos, entonces depende si es perfume, pues entonces más que todo hacia la parte de cosméticos. Entonces, dar a conocer más.

E: Ehh, cómo crees que se están dando estas funciones, o sea como están esas actividades aquí, según tu concepto

J: O sea que todo lo hace de Daniel, o sea si, o sea por mi parte no tengo conocimiento ni cómo se produce ni cómo las mandan,

E: ¿No conoces ninguna de las etapas del proceso de diseño, de elaboración, de instalación, tú no te involucras con nada de eso?

J: No, yo solamente facturo, yo saco la orden de compra y me dicen tiene que facturar así, pero yo no sé ni los diseños que ellos hacen, ni Daniel dónde los manda a hacer, ni como se cortan...nada

E. ¿Y es de tu interés conocerlo?

J: Sería bueno, sería bueno, porque digamos a veces Daniel viaja y pues si John no está o está en otro lado y llaman, jum.

E: No sabes de qué te están hablando

J: Y lo que decía John, que me mandan a hacer algo, pues me tienen que dar todo especificado y si me preguntan algo adicional no voy a saber contestar

E: ¿Y tú crees que es importante?

J: Si claro,

E: ¿Por qué?

J: Digamos me baso en el otro trabajo que yo tenía, era una empresa de impresión digital de gran formato, entonces, yo sabía desde cotizar hasta cómo se entrega el producto final, y si llegaba el cliente:- Devuelvo esto por esto-. Ya uno sabía qué contestar. Entonces, devuelvo esto porque el acrílico no es... pues yo no voy a saber qué... jum

E: Ni idea, ni idea porque ni siquiera sabias que ese proyecto estaba en ejecución. Ok ¿Por qué crees que existe Emergia? Como tal

J: ¿La empresa como tal?

E: Si

J: Yo digo que según lo que yo llevo conociendo lo que hace Daniel, antes de trabajar acá, pues es el proyecto que tenía cuando estaba estudiando, tener su propia empresa y pues estar en el mercado de lo que estudiaba. Entonces yo creo que, era como el plan como de su carrera.

E: ¿Y cuál crees que sea la razón de ser de Emergia en el mercado, en la sociedad?

J: Yo creo que es darle soluciones a muchos clientes en el medio de lo que él se mueve... consolas y eso, dar a conocer más, o sea entrar a cierto nicho donde él puede entrar a competir y saber que puede llegar a estar ahí sin tener tanta competencia o tanta rivalidad, tanto en costos como en productos.

E: Pero su misión, que es otra forma de decir la razón de ser de la empresa, ehh, en sí ¿es venderles un producto y ya?

J: No, estar con ellos ahí. Es que no sé cómo explicarlo, o sea es desde el momento de ser, digamos... hay muchos que son amigos de Daniel, pero así mismo se convierte en el proveedor principal

E: Aja, Emergia como proveedor principal o ellos como proveedor principal?

J: No, Emergia como un posicionamiento

E: Aja, ya te entiendo, o sea que Emergia, a ver si te interpreto bien lo que quieres decir, Emergia se convierte como en su herramienta base, como el medio por el que ellos pueden llegar a sus clientes, pero que se puede transmitir, con eso que estamos hablando el tema de Nintendo, el tema de las consolas, los cuales pueden llegar a transmitir, o a vender...

J: Ellos le dan la idea a Daniel que tienen expectativa para cierto producto, y ya Daniel hace la parte de creación final y eso

E: Ok, cómo crees que debería ser el enfoque de las estrategias organizacionales de Emergia, o sea es decir, en cualquier empresa pues se tienen que trazar ciertas metas y ciertas proyecciones a futuro, ehh, una de tantas estrategias que se establecen en las empresas es para vender. O este año por ejemplo, queremos vender tantos millones de pesos, realmente lo empiezan a ver desde el ingreso económico, pero digamos como empresa qué estrategias debería, ehh, implementar Emergia pues para de pronto, para mejorar sus procesos.

J: Yo creo que Daniel como es el todero de todo, a Daniel le hace falta una persona ya sea un comercial, como lo decían ellos o que también le ayudara a vender para que Daniel se encargue más de los acabados o un jefe de producción que este dentro del proyecto, entonces, es nivelar un poquito esa parte, pero eso sería un punto bueno porque es que Daniel hace todo.

E: O sea, que una estrategia sería, ehh,

J: Un comercial o alguien de acabados

E: A acabados te refieres a como a ¿un jefe de producción? Pero tiene que haber alguno de soporte

J: Podría haber un comercial adicional, para que se haga cargo de distribuir lo que hay pendiente, o viceversa

E: O los dos.

J: Pues es que a veces tampoco hay un flujo de trabajo, entonces quedarían muchos ya.

E: Entonces, esa sería una estrategia a nivel organizacional, que sería más ya de recurso humano para apoyar en ciertas cosas a Daniel.

E: Eso en cuanto a recurso humano, listo. Ahora, respecto a de pronto aquí ya a Emergia como organización, como empresa dedicada al diseño gráfico, como a sentir que no solo

son ustedes y no hay nadie en el mundo, no, obviamente hay más empresas que se dedican a lo mismo, tienen relaciones con clientes, con proveedores, entonces, como qué estrategias, como con todos los actores involucrados se podría plantear Emergia. Más internamente. Las relaciones entre ustedes por ejemplo qué cosas desde adentro para mejorar a fuera, para dar una mejor imagen. Ser más rentable o ser más eficiente en el servicio...

J: Ser más eficiente, yo diría que no pues porque acá cada quién tiene como lo suyo, yo no tengo ni que preguntarle nada a Daniel y ni viceversa, pero pues, ahí sí...

E: No... ¿no habría ninguna otra estrategia para ti? ... solamente lo del recurso humano

J: Si, yo digo que ahí, pues por lo que les digo, Daniel se encarga de todo, pero tampoco hay como ayudarlo porque él único que se entiende con el cliente es él.

E: O sea, él no suelta nada... Cuáles crees que son los resultados que Emergia quiere cumplir al desempeñar su actividad, como es la de provisión de mobiliario para exhibición.

J: Yo digo que así mismo el tiene que empezar a delegar.

E: O sea, ese es el resultado que Emergia quiere hacer, quiere cumplir, ampliar

J: Pues yo creo que es el ideal de toda empresa.

E: Tener más clientes, más personas... crecer como empresa en general. ¿Tú crees que eres responsable de esos resultados del cumplimiento de esos resultados, o en su condición cómo crees que podrías cumplirlos?

J: Pero igual, en lo que yo tengo delegado, yo creo que mi función se cumple a la máxima cabalidad, en lo que más les pueda ayudar, pues más ayudo.

E: No, conoces pero de pronto al mismo tiempo no te ha interesado conocer.

J: No es tanto que no te interese, sino lo que dicen ellos, o sea, es que no hay como flujo de información, o sea llama Daniel necesito esto, necesito facturas.

E: Pero respecto a lo que decíamos al principio de que no conocías, en sí lo que hace falta, tú sabes que se entrega un producto final, pero tú no conoces la parte del proceso... a eso me refiero, como que pues no te dijeron pero tampoco te ha interesado saberlo, porque simplemente estas en lo tuyo, como dices tú estás en lo tuyo y no sientes de pronto que no necesitas de pronto involucrarte con eso.

J: Pues... y más como están las cosas acá, como que no hay el manejo de eso

E: ¿No ves la necesidad de involucrarte con eso?

J: Si, pero, si, en este momento yo tuve otro inconveniente con cuentas... pero grande... a nosotros se nos dañó el sistema de la parte contable, entonces toco sacar como en tres meses la información de

E: ¿Pero cuál es la relación de eso con lo otro?

J: Que no había como el tiempo para involucrarme, había muchísima información que tocaba entregar como para...

E: Entonces, tampoco en su momento tampoco hubo el tiempo para que te empaparas de todo lo que se hace acá.

J: Aja

E: Ok. Bueno, y cuales consideras que deben ser los criterios que se deben tener en cuenta al momento de establecer esas metas, esos objetivos, a cumplir como empresa, o sea, es decir, si quieren entonces crecer como empresas, si quieren conseguir más clientes, realmente qué es lo que, qué criterios se deben tener en cuenta para eso aquí adentro. Porque uno no puede crecer de la noche a la mañana o uno no puede tener todo el dinero del mundo, pero si no tiene organizada la casa

J: Si, no, yo digo que lo primero es tener reuniones, o sea, como dar a conocer el proyecto que se tiene para...

E: Para saber a dónde van

J: Si, porque

E: Para que él les comunique de pronto mire, no que les diga las licitaciones, pero sí vea estamos detrás de una licitación... cosa que cuando salga, digamos que si sale, entonces ustedes ha ya sabían qué se estaba gestando

J: Como una mesa de trabajo, hay esto, hay que arreglar esto, o sea parte

E: Eso es uno de los criterios como la comunicación aquí interna dentro de ustedes, fortalecerla... ok, algún otro criterio más que tú consideres que se deban tener en cuenta para establecer esos objetivos a futuro

J: No, pues yo digo que empezando por ahí, por lo que los clientes de Daniel son pocos, pues cómo qué quiere cada cliente para así saber qué también...

E: De acuerdo, pero si se tratan de plantear objetivos, me imagino que dentro de esos, o no sé si lo ves así, dentro de esos sea importante tener en cuenta la opinión de los clientes y tener en cuenta su grado de satisfacción.

J: Si obvio, pero esa parte se la atribuyen es a Daniel, si Daniel entrega un producto final y envía un correo al cliente diciendo...

E: Eso es lo que se está haciendo ahorita, pero la pregunta es a futuro, cómo crees, o qué crees que se debería establecer comúnmente, entonces, ya dijiste lo de las reuniones, mejorar la comunicación interna, eso es un tema ¿no más?

J: No, al punto que yo lo veo, de lo que yo hago, yo diría que eso

E: Y cómo empresa, porque tú lo ves desde tu punto de vista, desde aquí, perdóname te pregunto cuáles son tus funciones

J: Yo soy la encargada de entregarle todas las cuentas a la contadora, la facturación, pago, bancos y ya.

E: Tú eres como la auxiliar contable

J: Aja

E: ¿Pero tú asistes a Daniel en cosas de él?

J: Muy poco, él hace las cosas de él.

E: El hace la cotización y la facturación la haces tú,

J: Me pasa las órdenes de compra o la cotización que él haya realizado

E: OK. Bueno, ehh, tú hablabas ahorita de la comunicación interna y de la reunión, cierto, entonces, ¿aquí se hacen reuniones?

J: No

E: No se hacen reuniones.

J: Si Daniel tiene que tratar algún tema conmigo, de lo que yo hago, Daniel me dice pasó esto, esto, toca mirar, cambiar, pero pues ya.

E: Pero haber, si hay reuniones, nunca se reúnen con ellos

J: No, por eso, en esa parte...

E: No, míralo como la reunión general, nooo, míralo como empresa, ¿si hacen reuniones?

J: Pues si a eso se le puede llamar reunión. Pues...si

E: Ok, listo, si hacen reuniones. Durante esas reuniones, tú sabes si se deja algún tipo de registros de los temas que se tratan.

J: Daniel tiene un cuaderno de apuntes. Y ahí va anotando todo.

E: Ok, es decir, de lo que tú me dices, ¿es qué contigo no hay reuniones?

J: No, lo que te digo, él me llama:- Qué paso con esta factura, o esta factura esto- y ya

E: Ok, y ya, una reunión como tal, no... y si la hay, la hay con los diseñadores, o sea es decir, que él solamente se reúne con los diseñadores, contigo no hay reuniones. Pero a nivel general, tampoco hay reuniones OK. Entonces de lo que tú sabes el lleva un cuaderno y ahí es dónde registra lo que sucedió en la reunión... ok, listo, ¿Tú consideras que esas notas son un registro formal?

J: No,

E: Por qué

J: Porque finalmente nadie... o sea es un cuaderno, o sea no es un libro de notas ni nada, o sea no es nada formal sino que es de él y está allá

E: Y nadie más que él tiene acceso a ese cuaderno... ya bueno, tú me decías que de las reuniones solamente con ellos y siendo así, pues ellos no tienen acceso a ese cuaderno

J: A menos que Daniel me llame y me diga, pero conmigo no ha pasado... que de pronto diga:- En el cuaderno anoté tal cosa, vaya y revise, pero que yo sepa no.

E: Ehh, por ejemplo, los instaladores de pronto aquí para un proyecto en especial o algo, no se reúnen con los proveedores, de pronto todos como equipo de trabajo si es un outsourcing el tema de la producción...

J: En lo que yo llevo no, que venga de pronto acá un proveedor y se reúnan, con John no, yo no lo he visto.

E: De pronto, teniendo el tipo de proyecto se ve este tipo de necesidad en la que tengan que involucrar a los proveedores... bueno, entonces, ese cuaderno que lleva Daniel tú crees que le permite realizar un seguimiento con los compromisos que estableció con cada persona en esa reunión, con respecto a los tiempos de entrega

J: Yo diría que sí, el apunta ahí lo más urgente y él está pendiente de eso.

E: Él está haciendo seguimiento, él les dice por ejemplo a Daniel le dice, acuérdate que tal día me tiene que entregar tal cosa, él lo hace... Ok, una cosa, específicamente para ti, ¿tú consideras que tú participación en esas reuniones que se realizan sería importante?

J: En la reunión de ellos, no tanto en la parte final de diseño como tal, sino sí de producción, pues porque obviamente yo no puedo opinar sobre los diseños, que cómo los entregan. Pero ya conocer cómo es el proceso sí, digamos que Daniel le toque salir de urgencia, esté sola, que sepa algo fundamental

E: Que es lo que se está haciendo en este momento, que se está trabajando en un proyecto como tal empresa, cómo es el proceso como tal...

J: Yo creo que en esa parte sí

E: O sea que para ti es, sería, la participación sería importante en producción porque te involucraría con todo.

J: Si claro, porque a veces llaman digamos, pasa muy frecuente con un proveedor que se llama Prana y a veces llama es a Daniel, ya lo llamo y me pregunta que si sé que pasó con la impresión que tenía que enviar y pues jum, ya lo llamo... es

E: Tú crees que con eso, qué haces con eso... ¿Qué haces con esa participación?

J: O sea, por lo mismo, a veces Daniel me dice llame y pregunta cómo va... pero tiene que especificarme, exactamente cuál diseño, porque no tengo conocimiento de cuál es el proyecto o en qué va, entonces toca preguntar la referencia, el tamaño.

E: En ese orden de ideas le serías como muy útil a la empresa... Pues le serías un apoyo muy grande a Daniel y le quitarías como esa carga de estar detrás del proveedor x o el proveedor y, como va con eso, cómo va con lo otro, sí, de acuerdo a los compromisos que hubiesen establecido antes. Bueno, eh, y tú qué crees Jennyffer respecto a dejar un registro de las reuniones, digamos que se va, que de ahora en adelante se van a hacer reuniones contigo. ¿Para ti sería importante que se dejara un registro de esas reuniones?

J: Si, pues en la parte que yo hago, yo diría que no es tan fundamental, sería chévere tenerlo por sí pasa algo, que quede volando, uno acordarse y que no se le vaya a quedar nada, pero pues en mi caso solo facturación.

E: Otra vez ehh, te voy a sacar de tu caso, sino vamos a verlo desde el punto de vista de empresa, sí. Tu cargo acá ¿es?

J: Auxiliar

E: Pero en tu contrato es ¿auxiliar contable?... eso es lo que dice, así las cosas, eh, teníamos entendido que tú eras la secretaria de Daniel y de la empresa... Por eso te preguntaba si lo asistías a él en otras cosas.

J: Que yo sepa, es auxiliar contable

E: Porque así las cosas para tu entender, dentro de tus funciones no está como el involucramiento general de todo,

E: Y asistir a Daniel en las cosas que él necesita...

J: Pero es bueno, es bueno saberlo Pero desde el contrato no dice

E: Claro, desde tu contrato eso no está estipulado así.

J: Lo mío es más entenderme en cuentas con la contadora y ya.

E: Lo que te digo, no es de tú, desde lo que tú haces, sino viéndolo como empresa, como de pronto no estés aquí sino en otra, es importante dejar un registro de una reunión

J: Si, porque finalmente, nos pasaba en la otra empresa, que muchas veces se hace y se dicen, como ciertas cosas... entonces, uno era esta o era esta, hay yo no me acuerdo.

E: Y para ti por ejemplo cuál sería un instrumento para implementar aquí en Emergia para eso, para dejar registro de esa reunión.

J: Pues yo digo que no, obviamente por la cantidad y los que somos se deberían generar una reunión cada 15 días, qué se ha dicho, qué no se ha dicho, y qué viene

E: Ok, y respecto al registro, como un soporte de la reunión, qué herramienta o qué instrumento se podría utilizar.

J: Los libros de acta. ¿No?

E: ¿Los libros de actas?

J: Pues hay un libro de actas, en donde queda estipulada en esta reunión tal y tal cosa

E: Y los llevaban a mano

J: Si

E: Bueno, eh, respecto al manejo de la información, la tuya es netamente contable, cuáles son los criterios para la recepción, el almacenamiento, la distribución, la protección de esa información que se maneja, tanto magnética como en copia dura.

J: O sea, el programa, la contadora ella hace un backup cada 15 días por seguridad, y en cuento a la física los únicos que tenemos acceso a eso soy yo y Daniel, pero muy rara vez que Daniel.

E: En físico, eso en cuanto al hacer, pero el almacenamiento cómo lo haces en tu computador

J: En el programa y ya

E: Y ese es el que maneja, tú no manejas nada más que el Elisa que necesitas hacer una carta, Word, Excel

J: Si, están todos los programas, pero yo los manejo es por internet.

E: Ah ok, lo que manejes, lo guardas de qué manera

J: En el programa

E: En el computador

J: No, pues está el acceso directo, desde el programa que está instalado (Ruido)

E: Ok, y el backup cada 15 días y las carpetas que tú llevas al archivo, solamente las manejas tú y de vez en cuando Daniel

J: Si, pero es muy raro que el venga,

E: Busca, ok... Bueno, y esa información está por clientes, por proyectos

J: No, se dan con las facturas de compra, que se le dan a los clientes, las facturas de nosotros y comprobantes de egreso, en otros comprobantes de caja, comprobantes de contabilidad, gastos de caja por mes... y Daniel cuanto piden, cuando son facturas que nosotros llevamos porque él lleva eso en Excel,

E: Pero no lo consultan frecuentemente

J: Haber lo que nosotros hacemos es que imprimo un estado de cuenta, como cuando hay cuentas por cobrar y comparamos, lo que yo tengo acá con lo que él tiene en Excel, de pronto a él le falta una que cuando él no estaba y me lo pide.

E: Ok, bueno, entonces, respecto a lo que tú manejas, qué estrategias propones para el manejo de la información, tú manejas Elisa, y básicamente, podríamos decir que la información que tú manejas en qué porcentaje está lo que manejas

J: Todo lo que yo manejo lo tiene el Elisa.

E: 100%?

J: O sea yo no puedo tener nada por fuera porque... es la contabilidad...

E: Ok, y tendrías algo para mejorarle a lo que manejas

J: En nuestro programa no

E: Todo está bien

J: Si, tengo reuniones con la contadora cada 8 días, entonces hay cosas que yo no puedo hacer, entonces hay que coordinar, entonces yo saco las facturas y le digo, mira esto es lo que está pendiente

E: Y lo hace ella, ella viene acá

J: Cada 8 días

E: Bueno, respecto a la comunicación interna en Emergía, qué soluciones propones para mejorar el flujo interno que es precisamente esa comunicación, qué tendrías que decirnos respecto a esa comunicación interna, Daniel, John, Jennyffer y Daniel diseñador

J: Pues por mi lado, yo creo que la comunicación de nosotros es buena, no hay inconvenientes, yo creo que por lo mismo,

E: En cuanto a forma es buena, dices tú, sí. Pero, según lo que hablábamos el día que vinimos a aplicar la matriz y según lo que habíamos hablado hoy, eh ¿esa comunicación es suficiente, la que tú llevas con ellos acá, esa interacción de lo que tú haces con lo que ellos hacen?

J: No, yo digo que, es que no sé, cada uno se mete como en su cuento, si me entiendes, como que no hay la comunicación

E: Si, ya, y tú no te involucras, tu no preguntas

J: Del proyecto, de lo que ellos están haciendo, no

E: En lo tuyo y punto... ya, ok. Así las cosas, no tendrías nada que proponer para mejorar la comunicación acá, para ti está bien.

J: A mí de pronto lo que decía de involucrarme más en el proceso, eso sí me gustaría y ya.

E: No, realmente le queda a uno complicado opinar algo técnico que no, uno no conoce y viceversa, pero sí... Claro, además porque de todas maneras no se necesita ser el experto para de pronto dar una opinión, una sugerencia, de pronto para apoyar a Daniel, o de pronto algo que tú puedes hacer.

J: Cosas como que uno a veces escucha que tiene que comprar..., yo trabaje en una empresa de producción, yo tengo un conocimiento atrás de lo que es impresión, por eso me gustaría más apoyar en el proceso de producción a Daniel.

E: Ok, eso es lo que tú puedes intervenir también... Bueno, y en sí como consideras que se desarrolla entonces la comunicación, ya no interna sino externa, es decir, Emergia cuando quiera que sea, desde cualquier área, con clientes y con proveedores.

J: O sea, cuando hay alguna, en mi caso, si yo tengo alguna facturación yo ya me conozco como a quién como con quién puedo hablar. En esa parte, que de pronto llaman, o que qué paso con tal proyecto, eso ya no, porque no es la parte que hago de mi trabajo, en cuanto a lo mío, eso es de estar allá

E: Eso simplemente se convierte en una necesidad de llamar por algún tema en específico y ese desarrollo lo consideras adecuado

J: Sí

E: Esta bien

J: Sí, porque sería muy feo, estar llamando a Daniel, que toca mandar, y este papel, pero si veo que...

E: Tu lo manejas y ya, directamente. Entonces, tendrías más bien, algo que recomendar para mejorar la comunicación ya existente con clientes y proveedores

J: No, es que yo miro desde mi punto de vista y pues a mí no.

E: O sea está bien

J: Si, en la parte que yo manejo sí,

E: ¿Y en la empresa?

J: pues es que todo lo que son reuniones, charlas, Daniel es el que va donde el cliente llama entonces se lo remites a él.

E: Ok. Bueno, y por ejemplo, con esa buena comunicación que tienen, a tu criterio, tú crees que esa comunicación contribuye a mejorar las relaciones con ellos, de tener una imagen favorable de Emergia

J: El problema es, que Daniel no delega porque no creo que todo lo tenga que manejar, por ahí, uno conversa con Daniel, o sea, otro cliente Daniel o que otro vaya yo,

E: Aja. Es clave que Daniel se involucre y esté ahí, muy pendiente de los requerimientos de los clientes... ok, bueno y cómo crees que se pueden estar las actividades con las funciones de tu cargo, en términos de tecnología, es decir, tú eres auxiliar contable y ya nos aclaraste cuáles son tus funciones, ehh, tienes un programa que se llama Elisa este programa para ti, más los otros recursos con los que cuentas, no sé, es elementales para lo que tú haces, son

suficientes en este momento para ti, cumplen con lo que tú necesitas hacer, con lo que necesita la empresa, no solo para el bienestar de Jennyffer sino de la empresa.

J: Para lo que yo necesito sí, está la impresora que es fundamental, digamos, cuando yo precisamente el cambio fue eso, el cambio de programa y si cambiaba de programa, cambiaba de impresora

E: Ah cuando tú llegaste acá, no había Elisa, tuvieron que comprar esa licencia y todo

J: El programa

E: Ok, y cuál es tu opinión frente a la estructura organizacional actualmente, es decir, estructura organizacional entendiéndose como que hay unas áreas, que hay diferentes procesos, que hay diferentes actividades, que unos se hacen aquí, otras se hacen afuera, digamos que toda esa parte de la estructura organizacional, pues qué opinión tienes frente a eso, para ti está definido, está bien

J: Lo único para mí es que de pronto debería haber más involucramiento, o sea mi punto de vista es que todavía estamos en proceso.

E: ¿Y eso frente a la estructura organizacional?

J: Por eso, como que haya más involucramiento de mi parte.

E: Haber, en este momento hay una gerencia, está la parte de diseño y está la parte contable, contable, ehh, esas tres áreas son las que están definida y así como esta en este momento ¿está bien para ti?

J: Si

E: ¿No le mejorarías nada?

J: No, o sea, desde mi punto de vista no

E: Todo como se lleva hasta ahora, así como está hasta ahora

J: Si, no ha habido ningún inconveniente porque pasó esto, porque no, pero también

E: Pero no solamente por eso sino que mejorarían para que Emergia pueda cumplir con su misión, visión, política, objetivos, para que la empresa como tal...

J: Por eso digo, que ahí sería más el involucramiento, por parte mía especialmente, pero de resto no.

E: Entonces, si para ti está bien, entonces, de todas maneras no sé, tendrías alguna sugerencia, alguna solución para mejorar algo

J: Para mí, pero por lo mismo, no veo la necesidad

E: No conoces, las debilidades que puede estar presentando la empresa, en la estructura organizacional. Pero si tú manejas el área contable, tú te das cuenta si está funcionando la empresa. Pero podrías proponer algo para el mejoramiento de la empresa, si ustedes están desarrollando cada uno un área, están aportando para el crecimiento de la empresa y tú que conoces esa área contable sabes más que lo de diseño, no podrías proponer un cambio de diseño porque no sabes.

J: Pero en mi campo, pues lo que te digo, por eso te digo, yo no tengo un conocimiento más a fondo para poder opinar.

E: Bueno y finalmente, ehh, ¿propones alguna mejora para la creación de la página web de la empresa?

J: De esa parte de la página web no he tenido conocimiento.

E: O sea, ¿tú no sabes si hay página web?... ni idea, y si hubiera una página web, de pronto ¿qué le incluirías?

J: No, es que no, si no tengo conocimiento de cómo está estructurado ni nada,

E: No no...en general tú sabes que es una página web por lo menos y sabes qué hace la empresa, y sabes a qué se dedica y que produce, en ese orden de ideas ¿Qué propondrías? Si, en general todas las páginas web de las empresas tienen lo mismo. Si existiera qué le incluirías.

J: Le incluiría el proceso de cómo se elabora.

E: Ok, le incluirías algo más, la planeación estratégica de la empresa no sería para nada importante.

J: No, es que esa parte si no, no sé cómo aportar algo, porque nunca la he visto

E: Acuérdate que no existe, es a futuro, si van a hacer una página web y qué le incluirías a parte de los productos que se hacen acá

J: La misión, la visión, yo que sé

E: Listo, muchísimas gracias, por tu tiempo, por tu colaboración