

	FUNDACIÓN BANCO ARQUIDIOCESANO DE ALIMENTOS DE BOGOTÁ	Fecha	25/Julio/2019
	ENTREVISTA COLABORADORES RESPONSABLES DEL PROCESO	Página	1 de 7

Entrevista realizada a: Jefe de Operaciones

De acuerdo con las actividades que se realizan en el proceso de armado de mercados en el área de Selección y Clasificación de Abarrotes, por favor responder las siguientes preguntas:

1. ¿En qué parte del proceso cree que se generan errores?

R/ Las etapas del proceso de armado de mercados donde se generan errores son:

- Notificar al jefe del área de operaciones la cantidad y precio de los mercados que se requieren.
- Alistar y despachar los productos requeridos al área de Selección y Clasificación de Abarrotes.
- Armar la cantidad de mercados solicitados por el jefe de operaciones.

2. ¿Cuáles cree que son las causas de esos errores?

R/ Causas de las falencias que se generan en el proceso de armado de mercados:

- Las causas de no notificar a tiempo al jefe del área de operaciones la cantidad y precio de los mercados que se requieren son:
 - Porque los colaboradores no tienen definidas sus labores.
 - Porque falta planeación y coordinación en los roles de los colaboradores y en las actividades que tienen que realizar los operarios.
- Las causas de alistar y despachar mal los productos requeridos para armar los mercados en el área de Selección y Clasificación de Abarrotes son:
 - Por falta de tiempo en el alistamiento de los productos, ya que para no perder clientes aceptan las diferentes solicitudes entonces los

	FUNDACIÓN BANCO ARQUIDIOCESANO DE ALIMENTOS DE BOGOTÁ	Fecha	25/Julio/2019
	ENTREVISTA COLABORADORES RESPONSABLES DEL PROCESO	Página	2 de 7

operarios de almacenamiento hacen el alistamiento de las solicitudes con carreras para poder cumplir con todos los pedidos asignados.

- Por falta de conocimiento de los productos y del proceso, debido a que constantemente se presenta rotación del personal y no se realizan las capacitaciones apropiadas para que los colaboradores tengan el conocimiento apropiado de todo lo relacionado con el proceso.
- Por falta de concentración de los colaboradores que alistan los productos, ya que los operarios se distraen con sus dispositivos tecnológicos.
- Las causas de generar inexactitud al terminar de armar los mercados solicitados son:
 - Por falta de tiempo en el proceso de armado de mercados, ya que no hay programación y planeación adecuada en la operación, porque no se notifican a tiempo las cantidades de mercados solicitados.
 - Por falta de una apropiada capacitación a los voluntarios, debido a que no son los mismos voluntarios todos los días.

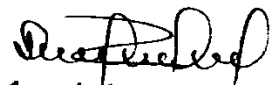
3. ¿Cómo cree que se podría solucionar el problema?

R/ Las posibles soluciones a las falencias que se presentan durante la realización del proceso de armado de mercados son:

- Planear y programar adecuadamente las actividades y labores por cada colaborador y por área, con el propósito de no retrasar las actividades desde el principio y no generar contratiempos.
- Realizar capacitaciones pertinentes a los colaboradores para que tengan un conocimiento apropiado para realizar adecuadamente las labores asignadas.
- Realizar capacitaciones adecuadas a los voluntarios antes de empezar con el proceso de armado de mercados, para que ellos conozcan las actividades que intervienen en el proceso y la forma en que tienen que

	FUNDACIÓN BANCO ARQUIDIOCESANO DE ALIMENTOS DE BOGOTÁ	Fecha	25/Julio/2019
	ENTREVISTA COLABORADORES RESPONSABLES DEL PROCESO	Página	3 de 7

realizarlas, ya que ellos no están realizando el proceso diariamente entonces no conocen a profundidad lo que tienen que hacer.

NOMBRE ENTREVISTADOR	NOMBRE ENTREVISTADO
Paula Ximena Acosta Clavijo C.C.1.106.084.249 Bogotá 	Carolina Diaz C.C. 1.071.163.241 Calera :  1071.163.241 La Calera

	FUNDACIÓN BANCO ARQUIDIOCESANO DE ALIMENTOS DE BOGOTÁ	Fecha	25/Julio/2019
	ENTREVISTA COLABORADORES RESPONSABLES DEL PROCESO	Página	4 de 7

Entrevista realizada a: Operario 1 - Bodega de Abarrotes

De acuerdo con las actividades que se realizan en el proceso de armado de mercados en el área de Selección y Clasificación de Abarrotes, por favor responder las siguientes preguntas:

1. ¿En qué parte del proceso cree que se generan errores?

R/ Durante la realización del proceso de armado de mercados se generan errores en las siguientes actividades:

- Alistar y despachar los productos requeridos al área de Selección y Clasificación de Abarrotes.
- Armar la cantidad de mercados solicitados por el jefe de operaciones.

2. ¿Cuáles cree que son las causas de esos errores?

R/ Causas de los errores que se generan en el proceso de armado de mercados:

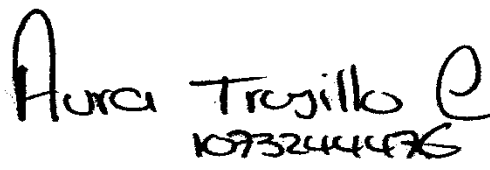
- Las causas de realizar un mal alistamiento de los productos que se requieren para realizar los mercados en el área de Selección y Clasificación de Abarrotes son:
 - Por mala organización del tiempo para realizar las actividades, debido a que los colaboradores de alistamiento tienen que hacer rendir el tiempo para cumplir con las funciones asignadas del área y para alistar y despachar los productos de los mercados, por esto los operarios alistan los productos de los mercados con afán y no lo hacen a conciencia.
- Las causas de generar faltantes o sobrantes de productos al terminar el proceso de armado de mercados son:
 - Por falta de personal se trabaja con voluntariado entonces los voluntarios hacen las actividades sin interés y se generan distracciones dentro de la línea lo hace que no haya compromiso por parte de ellos durante el proceso.

	FUNDACIÓN BANCO ARQUIDIOCESANO DE ALIMENTOS DE BOGOTÁ	Fecha	25/Julio/2019
	ENTREVISTA COLABORADORES RESPONSABLES DEL PROCESO	Página	5 de 7

3. ¿Cómo cree que se podría solucionar el problema?

R/ Las posibles soluciones a los errores que se presentan durante la realización del proceso de armado de mercados son:

- Establecer un horario para despachar y alistar los productos que se requieren para armar los mercados solicitados.
- Designar a un colaborador para que aliste y despache los productos solicitados para armar los mercados y de esta manera generar más compromiso con el área.
- Incentivar y motivar a los voluntarios para de este modo generar compromiso durante la ejecución del proceso de armado de mercados.

NOMBRE ENTREVISTADOR	NOMBRE ENTREVISTADO
Paula Ximena Acosta Clavijo C.C.1.106.084.249 Bogotá 	Aura Viviana Trujillo Contreras C.C. 1.073.244.476 

	FUNDACIÓN BANCO ARQUIDIOCESANO DE ALIMENTOS DE BOGOTÁ	Fecha	25/Julio/2019
	ENTREVISTA COLABORADORES RESPONSABLES DEL PROCESO	Página	6 de 7

Entrevista realizada a: Operario 2 - Bodega de Abarrotes

De acuerdo con las actividades que se realizan en el proceso de armado de mercados en el área de Selección y Clasificación de Abarrotes, por favor responder las siguientes preguntas:

1. ¿En qué parte del proceso cree que se generan errores?

R/ En el proceso de armado de mercados se presentan falencias en las siguientes actividades:

- Notificar al jefe del área de operaciones la cantidad y precio de los mercados que se requieren.
- Alistar y despachar los productos requeridos al área de Selección y Clasificación de Abarrotes.
- Armar la cantidad de mercados solicitados por el jefe de operaciones.

2. ¿Cuáles cree que son las causas de esos errores?

R/ Causas de los errores que se generan en el proceso de armado de mercados:

- Las causas de no notificar a tiempo al jefe del área de operaciones la cantidad y precio de los mercados que se requieren son:
 - Por falta de coordinación y comunicación entre el jefe de operaciones y el colaborador encargado de recibir los pedidos ya que este no comunica a tiempo la solicitud de los mercados.
 - Por falta de planeación de las actividades ya que el encargado de tomar los pedidos tiene que responder por más solicitudes, esto puede generar que se notifique a tiempo los mercados requeridos al jefe de operaciones.
- Las causas de realizar un mal alistamiento de los productos que se requieren para realizar los mercados en el área de Selección y Clasificación de Abarrotes son:

	FUNDACIÓN BANCO ARQUIDIOCESANO DE ALIMENTOS DE BOGOTÁ	Fecha	25/Julio/2019
	ENTREVISTA COLABORADORES RESPONSABLES DEL PROCESO	Página	7 de 7

- Por falta de programación y coordinación de las actividades que tienen que realizar los colaboradores de alistamiento se generan contratiempos para poder cumplir con todas las labores ya que por exceso de facturas alistan los productos con afán y rapidez.
- Por falta de operarios dentro de la operación para una mejor distribución de las actividades.
- Por falta de horarios para recibir órdenes de alistamiento de productos para los mercados.
- Las causas de generar faltantes o sobrantes de productos al terminar el proceso de armado de mercados son:
 - Por falta de tiempo durante el proceso, debido a que no hay un horario establecido para armar los mercados entonces los colaboradores hacen el proceso con afán para cumplir con los mercados solicitados.
 - Por error humano ya que el proceso se realiza con voluntarios y ellos no hacen las actividades a conciencia y se distraen bastante en la línea de trabajo, falta bastante compromiso por parte de ellos.

3. ¿Cómo cree que se podría solucionar el problema?

- Realizar una planeación y coordinación adecuada desde el inicio del proceso para disminuir los errores y contratiempos.
- Incentivar a los voluntarios para que de este modo tengan más compromiso con las actividades que tienen que realizar y se reduzcan los errores dentro del proceso.

NOMBRE ENTREVISTADOR	NOMBRE ENTREVISTADO
Paula Ximena Acosta Clavijo C.C.1.106.084.249 Bogotá 	Miguel Ángel Martínez Carreño C.C. 1.030.655.779 