

Anexo C, entrevista factores internos.

Entrevista sector interno Districarnes la avenida				
# PREGUNTA	FASE A EVALUAR	cumple		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Ha realizado encuestas de calidad de procesos en el área interna de la compañía?		x	El administrador y dueño desconoce la calidad y desempeño de los procesos internos de la compañía, como consecuencia de no contar y de no implementar una herramienta de diagnóstico situacional interno y de manejos informales.
2	¿Cree usted que tenga factores que mejorar en los procesos internos de la compañía?	x		Se evidencia la falencia por parte del dueño y administrador, pero no se le da el manejo adecuado para tratar dicha situación.
3	¿Ha realizado alguna vez capacitaciones en atención al cliente a su personal?		x	La única capacitación con la que cuenta el personal son las normas que establece la compañía, aun así, la compañía se caracteriza por brindar un servicio de asesoría y atención de calidad.
4	¿Ha hecho campañas de fidelización y captación de clientes?		x	Se continúa con la misma estrategia de venta y fidelización. "Una buena idea hoy no será igual de efectiva mañana."
5	¿Cuenta usted con buzones de PQR (Petitionen, Quejas o Reclamos)?		x	No manejan buzón de PQR.
6	¿Cambia con frecuencia de personal?		x	No, de hecho, el personal tiende a adaptarse a la compañía.
7	¿Tiene planes de contingencia o de prospección frente a futuras problemáticas externas?		x	La compañía no cuenta con planes de prospección o mitigación de riesgos, viven del día a día.
9	¿Cree usted que la empresa cuenta con una buena ubicación?	x		La compañía se encuentra en la zona céntrica del municipio, contando con un gran flujo de personas como consecuencia del sector comercial.

10	¿Cuenta usted con algún filtro a la hora de seleccionar clientes que soliciten productos financiados?		x	La empresa cuenta con una cartera cuenta de clientes que presentan mora en el pago de sus obligaciones.
11	¿Cuenta con la cantidad de producto necesaria para atender la demanda?	x		La compañía, además de contar con un buen número de proveedores de materia prima, cuenta con ganadería propia, lo cual en ocasiones se podría clasificar como una economía semicircular.

Complemento Anexo C

Preguntas abiertas

Entrevista a Jaime Gutiérrez Bermúdez, administrador y dueño de la empresa

Districarnes La Avenida.

Fecha: 12-09-2020.

Ubicación: Restrepo -Meta.

Medio: Virtual.

Con el fin de empapar del tema, se le da una breve introducción al entrevistado.

Hecho lo anterior, se procede a la entrevista.

1. ¿De cuantas personas está compuesta su empresa?

Respuesta: la empresa está conformada por 6 (seis) personas.

2. ¿Cuenta con algún esquema de jerarquización o descripción de cargos?

Respuesta: tengo un esquema pero muy informal, por otro lado no tengo ninguna descripción de cargos.

Fuente: elaboración propia (2023)