

ANEXO 9. ENTREVISTAS DE PROFUNDIDAD

ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR GENERAL DE LA EMPRESA HIERBA REAL

1.- ¿Cuál es el giro comercial de su empresa?

El giro comercial de la empresa es la comercialización (compra-venta) de plantas medicinales y aromáticas y especias de nuestro país, también la producción, y exportación, pero la actividad principal que se lleva a cabo es la comercialización.

2.- ¿Cuáles son las funciones principales que usted desempeña?

El papel que actualmente desempeño en la empresa se podría decir que es; la administración en general, la toma de decisión de la empresa financieramente, la función de ventas, tener contacto con los clientes directamente, contacto con los proveedores de mis insumos, tener un control de mis inventarios, etc.

3.- ¿Cuántos empleados trabajan actualmente con la empresa?

Los empleados que trabajan en el negocio son 10 empleados entre ellos: asistente, contadores y obreros, es decir el total del personal que labora diariamente con nosotros en la empresa.

4.- ¿Considera que posee el apoyo y colaboración de todos los que trabajan en la empresa?

Sí, trato de tener una comunicación diaria con ellos y tratar de hacer un clima laboral que se sientan como parte de la empresa y motivados para trabajar y colaborar con entusiasmo en la empresa.

ANEXO 9. ENTREVISTAS DE PROFUNDIDAD

5.- ¿Creé usted que cuenta con el personal apropiado para ser una empresa competente?

Sí por el momento, pero como todo como vaya el crecimiento de la empresa, se va requiriendo de personal más apropiado para ella para ser competente, por lo cuál yo creo que conforme el tiempo si voy a requerir de personal más apropiado para mi empresa, para ser competente y contar con un apoyo profesional que colabore con el crecimiento en la empresa.

6.- ¿Qué tanto creé usted que conoce los productos que comercializa?

Creo que los conozco muy bien, debido a que tengo mucho tiempo trabajando en este negocio con la experiencia que uno va adquiriendo en este tiempo va conociendo la calidad de producto, sus orígenes y esto es muy importante para la postura que tengo, ya que sobre este conocimiento puedo ofrecer lo que tengo a mi cliente.

7.- ¿Qué productos de los que comercializa son los mas demandados por sus clientes?

Los productos con mayor demanda de la empresa hacia mis clientes son; el telimón, azahar, jamaica, manzanilla, hierbabuena, Flor de Tila, Flor de árnica, etc. Aunque varia mucho la temporada del producto por ejemplo; también por temporadas hay demanda de productos, esto es muy importante a considerar en la demanda de mis productos.

8.- ¿Conoce todas las características, propiedades y beneficios de estos productos?

Se podría decir que si conozco las características físicas como por ejemplo como es físicamente y como se compone por hoja, flor, tallo, ets, pero científicamente no mucho debido a que muchas veces provienen de varias familias y las propiedades varían, no puedo

ANEXO 9. ENTREVISTAS DE PROFUNDIDAD

determinar para que es exactamente mi producto, conozco los beneficios que tienen como para que sirve, que es lo que principalmente controla o ayuda etc.

9.- ¿Qué consideraría usted como una desventaja de los productos que comercializa?

Como una desventaja que considero es falta de maquinaria apropiada para ser más eficientes con mis clientes, no maquilar aún a empacadoras de Té. no tener un laboratorio apropiado para estudiar científicamente y aprobar mi producto, etc.

10.- ¿Cuál es la mejor ventaja que usted cree que posee su empresa?

Una de las ventajas que considero por parte de mi empresa, es el precio que y la buena calidad que ofrezco a mi cliente, la compra de mis insumos directamente de su origen del producto, la facilidad de obtener productos de otros estados, esto pienso que es una gran ventaja,

11.- ¿Por qué?

Pues tenemos ya un conocimiento de este mercado de hace mucho tiempo lo que me facilita contactar a proveedores de muchas parte y ofrecer calidad y tratar de ofrecer un buen precio para mi cliente.

12.- ¿Cree que esta ventaja es fácil de igualar por sus competidores?

No yo creo que esta parte es un conocimiento que se tiene de la empresa de hace mucho tiempo, y que realmente es difícil de igualar porque el hecho de tener contacto con los proveedores de origen de mis insumos es una gran ventaja y a la vez un poco difícil tener o llegar a negociar con ellos y tiene uno que saber la manera de cómo tratar con ellos.

ANEXO 9. ENTREVISTAS DE PROFUNDIDAD

13.- ¿Emplea algún programa de innovación ó mejora continúa en su empresa?

No tal como cuál, pero si tratamos de implantar un proceso de mejorar en todas las áreas de la empresa como se menciona ya anteriormente, mientras vaya el crecimiento de la empresa vamos innovando, pero si estamos tratando de empezar adaptar un sistema que nos lleven a nuestros objetivos.

14.- ¿Considera usted que los medios de comunicación que maneja la empresa son los apropiados para tener contacto con sus clientes?

Si, aunque no a todos se les da el uso que puede darse, pero estamos tratando de empezar adaptarnos a usar otros medios de comunicación más eficientes.

15.- ¿Cómo cuales?

Como Internet, aunque ya contamos con una página pero no se le ha dado el uso apropiado, debido a la falta de promoción que tenemos en la empresa y uno de los objetivos principales de esta página es contactar a nuevos clientes por medio de ella.

16.- ¿Considera usted que los servicios que ofrece a sus clientes son los apropiados, para satisfacer a sus clientes?

Sí, ya que siempre estamos a lo que dice el cliente, adaptamos el producto como lo solicite, ya sea solamente deshidratado, en polvo, o en corte de Té, incluso en ocasiones se llega a sanitizar el producto, y la mayoría de veces se le lleva hasta la puerta de su empresa.

ANEXO 9. ENTREVISTAS DE PROFUNDIDAD

17.- ¿Cómo considera usted la calidad de sus productos?

De muy buena calidad sí así lo solicita el cliente, como se menciono antes tratamos de obtener el producto desde su origen y recolectar la mejor calidad.

18.- ¿Cómo visualiza a su empresa en los próximos cinco años?

En continuo crecimiento, ser mejores cada día y ser una empresa más grande que podamos ser competentes y contribuir en la economía de nuestro país, favoreciendo la fuente de trabajo. También participar en el mercado internacional exportando e importando este tipo de especias.

ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD PARA SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN:

1.- ¿Cuál es la función principal que de desempeña en la empresa?

La función principal que tengo en la empresa es la supervisión de la producción y el proceso que se tiene que llevar a cabo para la terminación de nuestros productos.

2.- ¿Cuántas personas están a su cargo?

De 5 a 7 personas las que laboran en el proceso de la comercialización de la empresa y a las que tengo que inspeccionar diariamente y la que dependen prácticamente de las decisiones que tengo que tomar en algun proceso de la empresa.

3.- ¿Cómo maneja a su personal para asignarles tareas?

Por lo regular, la gente ya sabe que es lo que debe de hacer no es necesario que tenga que asignarles tareas solo cuándo tenemos mucha demanda y pedidos encima es cuándo nos

ANEXO 9. ENTREVISTAS DE PROFUNDIDAD

organizamos para trabajar, pero por lo regular ellos ya saben que hacer diariamente en el trabajo y en caso de que no tengamos mucho trabajo, ya saben ellos que pueden hacer y no están en espera de que les ordene lo que deben de hacer.

4.- ¿Cómo mide la capacidad de inventarios en la empresa?

Todo lo medimos a través de un registro de notas de entradas y salidas, no tenemos otro tipo de registro que nos proporcione con mayor exactitud el inventario que tenemos en la empresa.

5.- ¿Ud. Tiene almacenes asignados para cada tipo de su producto y saber la capacidad de cada almacén?

No, realmente no existe un almacén por producto, hay una bodega en la que almacenamos de todo un poco y en otra bodega dónde se almacenan los productos que por lo regular son los más pedidos por la empresa.

6.- ¿Hay almacén para un productos terminados?

Mhhh.. no, en una bodega se guardan de todo productos que nos llegan y otros ya terminados.

7.- ¿Capacita a su personal para llevar a cabo sus tareas?

No como una capacitación tal como cuál, solo se le da una breve instrucción de lo que hay que hacer y conforma va trabajando va aprendiendo y por medio de los demás trabajadores se le va diciendo que hacer.

8.- ¿Brevemente explíquenos cómo es el proceso actual que se lleva en su empresa?

Depende el proceso que nos pida el cliente, como es una empresa que se enfoca a la comercialización lo que tenemos que hacer es moler y despolvar la materia prima.

ANEXO 9. ENTREVISTAS DE PROFUNDIDAD

9.- ¿Nos puede dar un ejemplo?

Llega la materia prima de nuestro proveedor, como por lo regular llega solamente deshidratada y picada lo que hay que hacerle es molerla lo que tarda de 1 a 2 días para molerla, después se despulva o cuela este proceso tarda 2 días y por último se empaca como producto terminado y esto tarda medio día.

10.- ¿Este proceso que menciono lo utiliza para todos sus productos?

No, pero sí para la mayoría ya que algunas veces no es necesario hacerle ningún proceso a la materia prima, se envía tal como cuál lo obtuvimos nosotros a través de nuestros proveedores.

11.- ¿Maneja un pronóstico de ventas, para el control de sus inventarios?

No, nos basamos mucho en la temporada de cada producto y también en los pedidos de los clientes pero no podemos pronosticar nuestras ventas, es un negocio en el que hay cambios constantes, se puede decir que hay épocas en las que decae un producto muy bueno para nosotros y esto afecta nuestras ventas.

12.- ¿Su personal cuenta con el equipo necesario para el tipo de trabajo en el que interactúan diariamente?

Cuenta con parte del equipo pero no con el que debe ser apto para trabajar, pero estamos tratando de implantar el equipo que sea necesario para trabajar.