

Danosa Caribbean, Inc.
Email: sales@danosapr.com

Bayamón: 787-785-4545
Hormigueros: 787-644-6100
Fax: 787-787-3902

Edición #7-2017

Estimados Clientes y Amigos:

Este mes, nos dirigimos, para compartir resultados del sistema de validación o "Ranking" de ustedes, nuestros instaladores. Todos coincidirán con nosotros en que, un buen producto, si no está bien instalado, tendrá problemas y, por tanto, no brindará la satisfacción que el cliente y último usuario, esperan; además, los costos para el instalador serán mucho más altos.

Tal como hemos discutido con anterioridad, el sistema de "Ranking" de nuestros instaladores, es para clasificarlos en categorías, de acuerdo con sus progresos en calidad de instalación. Usando como base los resultados de 2016, con el objetivo de premiar aquellos que sobresalgan y que pretendemos sean todos. Además, no menos importante, asistir a aquellos instaladores que confronten dificultades en sus trabajos diarios, mediante nuestra estructura de adiestramientos, certificaciones e inspecciones periódicas durante el proceso de las obras.

Los señalamientos principales que hacemos de forma continua son:

¿Qué sugieren que hagamos? ¿Es muy preocupante? ¿Tenemos o no tenemos un compromiso con la excelencia en calidad? Regresar a brindar servicio tras servicio, afecta económicamente a su empresa y la nuestra, en tiempos que debemos ser muy cuidadosos con los gastos.

Los invito a que analicen las observaciones que le vamos haciendo de forma continua y cuantifiquen el costo de volver a la obra una y otra vez.

Es importante aclarar que todos nuestros adiestramientos cubren la metodología y buenas prácticas de instalación, además las observaciones de nuestros inspectores, durante sus visitas frecuentes. En este momento no queremos buscar culpables, si no invitarlos a trabajar unidos en erradicar estos errores, cuyo costo no solo afecta a Danosa, sino a ustedes, impactando la calidad y el servicio a nuestra razón de ser: nuestros clientes.

*Como una solución de nuestra parte, Félix Romero estará comunicándose con ustedes mediante un Boletín Técnico, con claras instrucciones para erradicar estos defectos de instalación, **HACIÉNDOLO BIEN, LA PRIMERA VEZ.** Obviamente, todos los esfuerzos se quedarán cortos, si no tenemos la plena ayuda de todos ustedes en corregir y erradicar esta situación, que está en sus manos.*

Contando con ustedes, nuestros socios del éxito, les saluda, **Waleska**

TABLA I

Ene. 01 – Dic. 31 2016			
ORDEN	CÓDIGO	DEFECTO	# OCURRENCIAS
1	01.3.4.1	Esquina Pretil con masa asfáltica	264
2	01.3.4.2	Cortes en penetraciones solo con masa asfáltica	170
3	02.1.1	No se instaló Philadelphia Flashing	154
4	03.3.4	Membrana cortada alrededor desagüe y sellado con Masa asfáltica [Aéreo]	138
5	03.1.4	Membrana cortada alrededor desagüe y sellado con Masa asfáltica [de Techo]	111

TABLA II

Ene. 01 – Jun. 30 2017			
ORDEN	CÓDIGO	DEFECTO	# OCURRENCIAS
1	01.3.4.1	Esquina Pretil con masa asfáltica	117
2	01.3.4.2	Cortes en penetraciones solo con masa asfáltica	93
3	02.1.1	No se instaló Philadelphia Flashing	76
4	03.1.4	Membrana cortada alrededor desagüe y sellado con Masa asfáltica [de Techo]	68
4	03.3.4	Membrana cortada alrededor desagüe y sellado con Masa asfáltica [Aéreo]	68

Empledo Símbolo Segundo Trimestre 2017 Alan Nazario



Alan Nazario



Julio Ibarra y Luis Zayas fueron reconocidos

CONOCIENDO A NUESTRAS Asistentes Administrativas



Damaris Pagán, Sandra Carlo, Isabel Rodríguez

La Importancia de Hacer el Trabajo Bien la Primera Vez

Artículo en inglés de LinkedIn, por Eric VeVerka, Contratista de Plomería del área de Ohio

Cuando se llama a un contratista, se espera que el trabajo se realice correctamente la primera vez. Tome tiempo adicional, para comprobar que su trabajo, podría ser la diferencia entre un buen trabajo y un gran trabajo. También podría ser la diferencia entre el éxito y el fracaso. Si es tan importante hacer un gran trabajo la primera vez, entonces ¿por qué las compañías contratan legiones de representantes de servicio al cliente, para programar el seguimiento y llamadas de servicios?

Las razones típicas para volver al mismo sitio de trabajo para corregir errores, omisiones, errores o fabricación defectuosa, incluyen:

1. Su contratista es de buena reputación, pero carece de concentración mental en lo que él o ella está haciendo.
2. Su profesional tiene demasiada prisa para tomar el tiempo para hacer un buen trabajo.
3. Su trabajo fue delegado o subcontratado a un tercero, que carece de las habilidades para desempeñarse a un alto nivel.
4. La poca o mala motivación, es un problema con la brigada que siente que tiene diferencias con su patrono, por lo que no están dispuestos a hacer un buen trabajo para un jefe que es un "abusador" en alguna manera.
5. La cultura del lugar de trabajo es tóxica. Nadie realmente se preocupa por la empresa o los productos o servicios que la empresa ofrece. En esta cultura tóxica, no es responsabilidad de nadie hacer nada más por lo que se les pague. "No es mi trabajo", "No es mi forma de resolver problemas".
6. El contratista está buscando hacer dinero y no realmente la calidad suficiente para hacer controles de calidad en su propio trabajo porque se necesita tiempo.
7. Las normas de calidad se discuten en las reuniones, pero el jefe no deduce, del sueldo del empleado, el tiempo perdido en servicios y contratamientos, por trabajos deficientes. Los daños al cliente no se pasan a los trabajadores.
8. La alta Gerencia y los Dueños, no son conscientes de lo que está sucediendo sobre el terreno. Nadie asume responsabilidad, porque la buena ayuda es difícil de encontrar.

Lo que usted puede hacer sobre la mano de obra deficiente:

1. Evite la contratación de amigos y familiares en primer lugar. Las relaciones se ven comprometidas si hacen un mal trabajo o muestran un enfoque menos profesional en su proyecto.
2. Insista en la calidad. Exija profesionalismo y no escuche las excusas. Las excusas no ayudan en esta situación. Pregunte por una garantía. Consígala por escrito.
3. Asegúrese de que el comerciante que contrata es el mismo que aparece a servirle. Es mala idea, contratar a un profesional sólo a sus condiciones, para luego encontrar un aprendiz haciendo el trabajo.
4. Antes de firmar un cheque pruebe el trabajo para asegurarse de que está correcto y conforme a lo contratado. Si es un trabajo de plomería, abra la llave del agua, tómese el tiempo para inspeccionar el trabajo antes de que el dinero haya pasado de manos.
5. Contrate a profesionales locales con excelentes críticas. Los Comerciantes locales no quieren que su reputación se dañe por las frustrantes llamadas de servicios.
6. Pague con tarjeta de crédito si es necesario.

La importancia de hacer un gran trabajo en el primer lugar, se puede resumir fácilmente:

1. El éxito en los negocios no siempre depende de un gran sitio web o aplicación. El éxito no se atribuye completamente a un anuncio bien colocado o la llamativa rotulación de los vehículos. El éxito es casi siempre, el resultado de hacer un gran trabajo para obtener un cliente feliz.
2. Un cliente feliz está agradecido por el excelente servicio. El cliente tiene una nueva mejora en su vida, que se convierte en el punto de conversaciones, al hablar a sus círculos de influencia. La gente sigue siendo criaturas sociables. Les gusta tener orgullo en la mejora del hogar. Por lo tanto, la razón de hacer un gran trabajo es construir su negocio "de boca en boca" (*Word of Mouth*). La publicidad "de boca en boca", traerá el dinero que se requiere para cumplir con los objetivos de negocio.
3. El "boca a boca" es más poderoso que nunca, ya que las críticas pueden ser publicadas en foros de blogs y artículos en todas partes:

- Tengo una mentalidad de no-excusas.
- Su trabajo es el más importante que he hecho.
- Usted es la razón por la que he estado en el negocio.
- Usted es la razón por la que me quedo en el negocio.
- Mi mentalidad es de servicio. Me encanta mejorar las vidas de los residentes y los trabajos comerciales en los que trabajo. Quiero que mis clientes sean felices.

En resumen, me importa la calidad. Me preocupo por mi trabajo. Este es mi secreto para el éxito. No hay atajos. Lo hago bien la primera vez.

Colaborador: Félix A. Romero, CSI Gerente
Departamento Técnico-Comercial

Celebramos la Vida!!!

Compartimos la alegría de nuestra compañera **Sidmarie Reyes** y le deseamos bendiciones en la llegada del nuevo miembro de la familia.

Felicidades!!!!



Seminario Avanzado

"Resistencia a los Vientos"

jueves, 17 de agosto,

3:00 PM - 6:00 PM

Danosa - Bayamón

Separa la fecha! Te esperamos!!!