ENTREVISTA **PABLO GÓMEZ HOLGUÍN**, gerente general de APC CORPORACIÓN

“Pocos se preocupan por la alimentación de su gente”

Escribe **LUIS FELIPE GAMARRA**
Fotos **ÓSCAR ROCA**

LOS SERVICIOS ALIMENTICIOS PARA CAMPAMENTOS HAN EXPERIMENTADO UN CRECIMIENTO EXPONENCIAL, FRUTO DE LAS INVERSIONES EN MINERÍA, PETRÓLEO E INFRAESTRUCTURA. APC CORPORACIÓN CUMPLE 30 AÑOS EN MEDIO DE UN MOMENTO BASTANTE PROMETEDOR

Hace doce años, Pablo Gómez se consideraba el cliente más importante de Corporación APC. Gerente de una transnacional que operaba en el Perú, Gómez se alimentó durante años con los platos que producían las cocinas de APC. Ahora, como gerente general de la empresa que se encargó de su nutrición en ese entonces, señala que APC ha crecido hasta convertirse en la única empresa del sector de servicios de alimentación que compite de igual a igual con transnacionales como Sodexo y Armaq.

¿Cómo han evolucionado las ventas de APC?
En los últimos seis años, APC ha crecido de manera pareja en el orden del 30%, básicamente por el sector minería y petróleo, que representa el 80% de nuestras operaciones. Este año esperamos facturar por encima de los US$50 millones. En el 2001 facturábamos US$7 millones. Ha sido algo exponencial. En este momento tenemos 35% del mercado. Sodexo tiene 35% y Armaq 10%.

Crecer aceleradamente debe haber complicado su operación. ¿Qué hicieron?
Fue complicado. Contratamos más personal. Ahora somos 2.400 trabajadores. Todos en planilla. Adquirimos un nuevo sistema de información para manejar desde el diseño de los menúes hasta el pedido de los insumos y el envío diario de la producción, todo centralizado y en tiempo real.

¿APC contrata empleados de la zona en donde opera o llevan gente desde Lima?
Las empresas ahora buscan un aliado que fortalezca en el tema social. El rubro al que pertenecemos se presta para desarrollar alianzas para apoyar a nuestros clientes en este tipo de iniciativas. Nosotros contratamos gente de la zona por un tema de responsabilidad social. Existen casos en los que estamos obligados por contratos a determinadas cuotas, pero contratar gente de la zona representa una práctica normal. Es difícil por el lado de la capacitación, pero lo hacemos con paciencia y cariño porque una vez que terminen las obras de minería o infraestructura van a quedar personas empleables para trabajar en restaurantes u hoteles.

Respecto a la logística, ¿cómo se reorganizaron?
La logística es lo más difícil de toda nuestra operación. Preparamos los alimentos en todos los lugares donde operamos, pero necesitamos llevar los insumos a sitios extremadamente remotos. Existe uno en la selva norte en la que los insumos tardan en llegar 60 días porque hay que atravesar ríos y carreteras. Otro en la Interoceánica a escasos kilómetros de la frontera con Brasil en la que prácticamente debemos atravesar el país por tierra. Tenemos transporte propio solo para las 22 operaciones en Lima. Atendemos 63 operaciones en provincia con operadores logísticos de primera.

¿Compran o capacitan a agricultores de las zonas donde operan?
Nos abastecemos de ciertos productos locales de microproductores. Pero existe un proceso de capacitación al agricultor que desarrollamos desde hace 10 años con ingenieros agrónomos en la selva norte que velan por obtener mejores cosechas. Eso también ayuda a la relación de la comunidad con la empresa .

¿En este tipo de industria, cuál es lo estándar para medir la retención de clientes?
El nivel de rotación en la industria es alto. Usualmente se firman contratos por dos años o por tres. Lo normal de la industria es tener como meta una tasa de retención del 90% a 95% de clientes. Nosotros estamos en 99%. En los últimos ocho años hemos perdido solo dos clientes.

¿Qué porcentaje de toda su operación está enfocada en provincias?
En ventas representa un 85%. En número de clientes, no tanto. Tenemos 12 clientes en Lima y 22 en provincias. Pero estos últimos suman 63 operaciones.

¿Ahora que las empresas han crecido e invierten más en sus recursos humanos, qué creen que prefieren en un servicio de comida, precio o calidad?
Precio. Muy pocas empresas se preocupan por sus empleados. Hay bonitos ejemplos, pero pocos. Ge-

EL ENTREVISTADO

[EDAD] 37 años.
[PAÍS] Colombia.
[CARRERA] Ingeniería industrial.
[ESTUDIOS] Universidad de los Andes, Colombia. Tiene una maestría de administración en la Universidad de Stanford, California, EE.UU.
[EXPERIENCIA] Fue gerente de la empresa GAPS Perú en el sector petróleo. Ha sido gerente de operaciones de APC Corporación, más tarde gerente general.