Realizada el Jueves 22 de Febrero del 2018

Acta de entrevista al cliente

# Participantes

## Entrevistado

* Nombre: Luis Herrera De La Cruz
* Edad: 50 años.
* Perfil: Profesional, supervisor de carga.

## Entrevistadores

* Rafael Antonio Herrera.
  + Estudiante de ingeniería de sistemas de la Universidad de Cartagena.
* Camilo Andrés Fonseca.
  + Estudiante de ingeniería de sistemas de la Universidad de Cartagena.
* Álvaro Ariza Machado.
  + Estudiante de ingeniería de sistemas de la Universidad de Cartagena.

# Objetivo:

* Conocer la perspectiva de los involucrados en el proceso con respecto al problema.

# Entrevista:

1. ¿Cuál es la fase del proceso de agendamiento de entrega de cargas que usted considera más ineficiente?

La hora de sacar la mercancía es un poco problemática, ya que el sacar la mercancía se lleva mucho tiempo en revisión.

1. ¿En qué fases del proceso usted interviene?

Al momento de planificar con el cliente la hora de entrega de las mercancías.

1. ¿Cree usted que la manera más eficiente de controlar la agenda es mediante llamadas telefónicas?

No es la mejor manera de agendar la entrega, pero es la mejor manera de dar noticias de último momento.

1. ¿Alguna vez ha recibido una queja de parte de algún cliente?

Que el producto no llega a tiempo, debido a la demora que se tiene al momento de sacar la mercancía, y se tiene que pasar por un proceso y eso es ajeno a la empresa.

1. ¿Hay algún sistema de prioridades en la entrega de carga?

El producto perecedero tiene prioridad sobre el no perecedero.

1. ¿Esto afecta de alguna forma la agenda? De ser así, ¿de qué manera lo hace?

Si, ya que si se había planeado la entrega de una carga pero arriba el barco con producto perecedero este tiene la prioridad, retrasando la entrega del que estaba planeado antes.

# Conclusiones

Podemos concluir que el proceso tiene implicaciones en situaciones críticas cuando la prioridad de una carga interfiere con la agenda de otra cuya prioridad no merezca un rápido transporte. Por lo tanto en el desarrollo normal de la entrega, que aunque puede ser optimizado y sistematizado, los problemas provienen de eventualidades que se encuentran fuera del alcance de la empresa de transporte. Este tipo de situaciones pueden solucionarse mediante llamadas de último momento como imprevistos acompañado de un sistema para el control de agendas efectivo.

# Aclaración:

No se cuenta con la firma del entrevistado debido a que este se encuentra ubicado en la isla de San Andrés (Colombia), sin embargo se anexa los datos de contacto del entrevistad para verificación.