Realizada el Jueves 1 de Marzo del 2018

Acta de entrevista al cliente

# Participantes

## Entrevistado

* Nombre: Luis Herrera De La Cruz
* Edad: 50 años.
* Perfil: Profesional, supervisor de carga.
* Ubicación: San Andrés Islas.
* Tel: 3185226053

## 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 mejor el contexto en el cual se presenta el problema y que tan consciente es el entrevistado de posibles alternativas para la logística de transporte.

# Entrevista:

1. ¿Cómo se da exactamente el acuerdo al momento de agendar el transporte de una mercancía?

Esto se hace vía llamada telefónica, en el cual las dos partes se ponen de acuerdo de la fecha y hora a la cual se hará el transporte de la mercancía, yo verifico tanto la disponibilidad de los camiones como la prioridad de la mercancía y el cliente el horario en el cual esta disponible para recibir dicha mercancía.

1. ¿En qué fases del proceso piensa usted que se presentan problemas?

Cuando se tienen muchos clientes solicitando su mercancía, es difícil organizar el tiempo de manera efectiva para transportar la mayor cantidad de carga posible en el día teniendo en cuenta el tiempo de descargue de la mercancía y la prioridad que la misma posee.

1. ¿Podría explicarnos más a fondo cómo funciona la prioridad con respecto al reparto de la mercancía?

Los productos que llegan por medio marítimo están clasificados en: Perecederos y no perecederos, los perecederos son productos de rápido vencimiento como son las carnes, verduras, lácteos, etc. y los no perecederos son los que tienen un lento vencimiento o no tienen, como son productos enlatados, bienes, etc. Y los perecederos deben ser entregados apenas estos llegan al muelle así que tienen prioridad sobre los no perecederos.

1. ¿Piensa usted que las llamadas telefónicas es la forma más eficiente de establecer acuerdos de transporte con los clientes?

Es la que mejor me ha funcionado hasta ahora y no se me ocurre en otra forma de poder hacerlo.

# Conclusiones

Teniendo en cuenta lo anterior podemos concluir que el usuario al no poseer conocimiento sobre métodos más efectivos que permitan desarrollar el máximo potencial del servicio prestado. De la misma manera se dejan claro cómo se desarrolla el proceso de logística del transporte.

# 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.