



## Anexo 2 : Entrevista al jefe de logística

Andrés Felipe Otero 1<sup>a,c</sup>, Santiago Gómez 2<sup>a,c</sup>, María Camila Correa 3<sup>a,c</sup>, Alejandro Hernández 4<sup>a,c</sup>

09/03/2021

<sup>a</sup>Estudiante de Ingeniería Industrial

<sup>b</sup>Diana Isabel Baron Maldonado, Departamento de Ingeniería Civil e Industrial

<sup>c</sup>Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia

<sup>d</sup>Área de logística

Pregunta 1: ¿Cuáles son los principales problemas logísticos que enfrenta la empresa?

R// En ocasiones el producto llega trocado, con faltantes o mayor cantidad que la que el cliente pidió. Es muy común que los pedidos lleguen con retrasos y la rotación del inventario a veces no es la correcta, debido a que se despacha producto nuevo, en vez de producto viejo, lo cual ocasiona que caduque.

Pregunta 2: ¿A qué se deben los problemas logísticos en la empresa?

R// Los retrasos son generados porque en bodega a veces no se envían todos los pedidos el mismo día, además de que hay muchos factores que pueden demorar el transporte como, por ejemplo: Una avería en el camión que transporta la mercancía, algún derrumbe en la vía, poca disponibilidad de camiones, etc. Por otra parte, a pesar de que se posee un sistema WMS a veces hay errores humanos que entorpecen el proceso o la transportadora puede cometer errores cuando entregan los productos.

Pregunta 3: ¿Hay alguna estimación de costos adicionales de fletes de transporte por fallos en los pedidos?

R// Actualmente no hay información del 2019 y del 2020, pero podría estimar que para el 2020 fueron \$1.800.000 y para el 2019 fueron \$2.500.000.

Pregunta 4: ¿Hay algún otro caso en el que la empresa haya perdido dinero y no se cuantifique en costos de transporte?

R//En el 2019 se le envió a un cliente un producto a punto de vencerse, fueron 1200 litros valorados en \$11.400.000 de pesos y hubo que hacerle un descuento de \$600.000 pesos, razón por la cual el cliente compró el producto en \$10.800.000. También en 2020 a un cliente le llegaron 3000 litros de un producto vencido y se perdieron \$20.000.000, puesto que hubo que desechar el producto. También han sucedido otros incidentes, pero esos son los más representativos.

Pregunta 5: ¿Cuáles son las quejas más recurrentes de los clientes?

R//La queja más recurrente es por pedidos atrasados, se podría decir que el 20% de los pedidos llegan con retraso y los clientes llaman pidiendo explicaciones constantemente.

Pregunta 6: ¿Qué te gustaría mejorar en el sistema logísticos de la empresa?

R//Reducir de un 20% los atrasos a solo un 5%, pero sería necesario diseñar un proceso que agilice la entrega de la mercancía.

Pregunta 7: ¿Cuáles son tus expectativas de la implementación del proyecto en LA EMPRESA?

R//Lograr implementar un proceso de mejora en el área de logística que cause efectos positivos en la gestión de inventarios, cumplimiento en fechas de entrega y que mejore la satisfacción de los clientes.

Pregunta 8: ¿Por qué hay tan pocos registros históricos sobre fallos en las entregas?

R// Se debe a que antes había otro jefe en logística y no aplicaba procesos estandarizados, recientemente se empezó a implementar un sistema WMS que mejoró la gestión de inventario, no obstante, muchas veces no se documenta detalladamente el proceso porque el personal usualmente está ocupado en otras actividades.

Pregunta 9: ¿Cómo se realiza el transporte de mercancías hacia los clientes?

R// Se realiza por medio de 5 transportadoras, las cuales cobran fletes de transporte acorde a la cantidad de kilogramos de producto que se deben transportar. Usualmente se intenta negociar para disminuir el valor del flete, puesto que este no debe superar el 3% respecto al valor de la mercancía. Por otra parte, hay otras 4 empresas que distribuyen el producto a zonas muy alejadas del país, debido a que las grandes transportadoras no suelen prestar sus servicios en esas zonas.

Pregunta 10: ¿Cuál es el valor del inventario en Bodega?

R// Se estima que en promedio el inventario en Bodega tiene un valor de \$1 800 000 000 millones de pesos mensuales y se almacenan en una bodega de 2500 m<sup>2</sup>.

Pregunta 11: ¿Cómo se gestiona el inventario en la empresa?

R// Se gestiona mediante el método FIFO, es decir que lo primero que entra debe ser lo primero en salir, puesto que la mercancía tiene una vida útil de 2 años y hay que intentar que el inventario rote rápido debido a que de lo contrario se debe desechar o venderla a un precio reducido.

