

Resumen

Las quejas de los clientes, el volumen de devolución por avería y el costo de proceso de las botellas de aceite crisol en sus presentaciones de 250 oz y 128 oz se ha convertido en situación de alerta para la empresa MercaSID, eso debido al incremento en los últimos dos años. Este proyecto se enfocó en analizar las causas relacionadas a las quejas recibidas por tipos de clientes y el almacenamiento y traslado desde los centros de distribución de donde se han despachado los productos a clientes con más devoluciones. La propuesta de mejora va dirigida a cada uno de los actores y proceso involucrado en la cadena logística que interviene en la manipulación de los productos.

Introducción

Aceite Crisol es el principal producto de la cartera de la empresa MercaSID, pionera en el mercado de aceite de soya. Crisol es comercializado desde el año 1966, supliendo la necesidad que existía en el mercado dominicano por tener un producto de la gama de aceites comestibles, que ofreciera un excelente sabor y gran calidad.

MercaSID produce alrededor de 30,000 unidades de aceite crisol en la presentación de 250 oz y 20,000 unidades de 128 oz. En los dos últimos años se recibe en promedio la devolución del 10% entre las dos presentaciones de estos productos por derrame de este; esto ha provocado un incremento en las quejas, especialmente de los clientes distribuidores. A raíz de estas quejas y devoluciones, se ha incurrido en gastos adicionales de retrabajo, transporte y reproceso de producto, los cuales son considerados costos de desperdicios.

Objetivo

El objetivo de este proyecto es reducir en un 80% las quejas y averías del aceite crisol en sus presentaciones de 250 oz y 128 oz.

Metodología

La metodología que se llevó a cabo se desarrolló en las siguientes etapas:



Recopilación de datos

En esta etapa se recopilamos los datos y se realizaron las tabulaciones según los segmentos que se había identificado como aquellos de donde provenía el mayor volumen de devoluciones y así enfocar en estos los análisis a realizar.

Análisis de datos y procesos

Se analizaron los dos segmentos que más han impactado en la cantidad de devoluciones recibidas por averías.

En la Figura 1 se puede observar las averías recibidas por tipo de cliente en los años 2021 y 2022, donde se observa que la mayoría proviene de los clientes distribuidores.

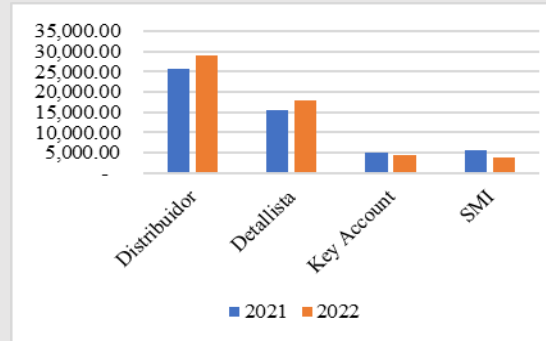


Figura 1
Averías por tipo de clientes

El resultado anterior motivo a que se verificara desde que centro de distribución se han despachado los productos involucrados.

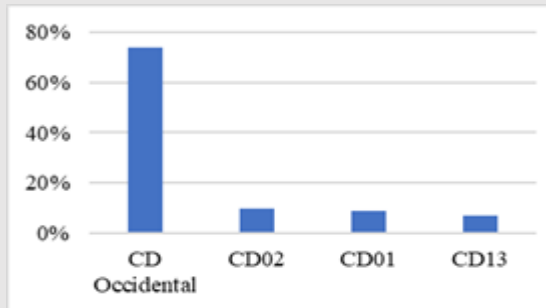


Figura 2
Despacho de producto por centro de distribución

En la Figura 3 se muestra la manera correcta de paletizar los productos. Este proceso es crucial para formar la unidad de carga ya que esta determina mantener la integridad de la carga y que esta pueda ser fácil de transportar y almacenar.

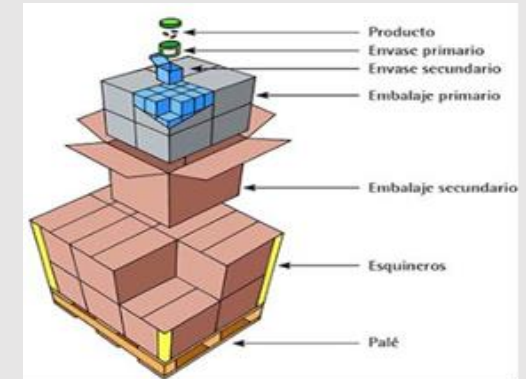


Figura 3
Embalaje unidad de carga

Propuesta de Mejora

- Actualización de procedimiento internos de almacenamiento.
- Entrenamiento y reentrenamiento de personal periódicamente.
- Programa de acompañamiento y capacitación en el proceso de manejo y almacenamiento de producto a clientes.
- Programa de acompañamiento y capacitación en el proceso de manejo y almacenamiento de producto a clientes.
- Colocación de ayuda visual en el área de trabajo y almacén de clientes.

Conclusiones

Con la aplicación de las propuestas de mejoras planteadas anteriormente se busca la reducción de errores por falta de conocimiento y mal manejo de los procesos, ya que se ha evidenciado, a medida que se fueron realizando los análisis de la data por tipo de cliente y los procesos de despacho desde centros de distribución, que estos guardan una gran relación con el volumen de averías que se encuentra retornando de aceite crisol a la empresa, para su reproceso y posterior reposición.

A un mes de aplicadas las mejoras propuestas en este proyecto, se evidenció una importante reducción en la recepción de quejas y averías, sin embargo, se determinó que para verificar la efectividad de las mejoras se debe observar el resultado de tres meses.