



Análisis de la logística inversa y su incidencia en el proceso de devolución de la empresa Imporbensa, Santo Domingo, 2023
Analysis of reverse logistics and its incidence in the return process of the Imporbensa company, Santo Domingo, 2023

Iñiguez Paredes Josselyn Karina.¹



0009-0009-1820-2800

Zambrano Portero Genesis Del Carmen ²



0009-0001-7298-1050

Ing. Echeverria Padilla María Isabel. Mgs. ³



0000-0001-6315-1488

¹ Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Ecuador josselyniguezparedes@tsachila.edu.ec

² Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Ecuador genesiszambranoportero@tsachila.edu.ec

³ Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Ecuador mariaecheverria@tsachila.edu.ec

Recepción: agosto de 2023

Aceptación: septiembre de 2023

Publicación: octubre de 2023

Citación/como citar este artículo: Iniguez, J., Zambrano, G. y Echeverria, M. (2023). Análisis de la logística inversa y su incidencia en el proceso de devolución de la empresa Imporbensa, Santo Domingo, 2023. Ideas y Voces, 3(2), 105-124.



Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo llevar a cabo un análisis exhaustivo de la logística inversa y su influencia en el proceso de devolución dentro de una entidad corporativa, se ha implementado un enfoque metodológico que combina tanto elementos cuantitativos como cualitativos, abordando así un alcance de investigación descriptivo y exploratorio. Estos métodos se han empleado de manera sinérgica para recopilar datos precisos y completos relacionados con el proceso de logística inversa y sus efectos en el proceso de devolución. Con el propósito de obtener una visión integral de la situación actual de la logística inversa en el contexto de los procesos de devolución, se llevaron a cabo diversas actividades de recopilación de datos. Entre estas, se incluyó la aplicación de fichas de observación. Además, se realizó una entrevista exhaustiva con el director ejecutivo de la empresa. Los hallazgos de estas etapas preliminares sirvieron como fundamento para la ejecución de una encuesta extensa, que involucró a diversos miembros de la empresa. Los resultados de esta encuesta revelaron que las fallas técnicas emergen como la causa predominante detrás de las devoluciones de productos. Asimismo, se identificó que la empresa carece de un área física claramente definida para la gestión y almacenamiento de productos devueltos por parte de los clientes.

Palabras clave

Logística inversa, Devoluciones de productos, Gestión de almacenamiento, Mejora de procesos.

Abstract

The objective of this research work is to carry out a comprehensive analysis of reverse logistics and its influence on the return process within a corporate entity, a methodological approach has been implemented that combines both quantitative and qualitative elements, thus addressing a scope descriptive and exploratory research. These methods have been used synergistically to collect accurate and comprehensive data related to the reverse logistics process and its effects on the returns process. In order to obtain a comprehensive view of the current situation of reverse logistics in the context of return processes, various data collection activities were carried out. Among these, the application of observation sheets was included. In addition, an in-depth interview was conducted with the CEO of the company. The findings of these preliminary stages served as the basis for the execution of an extensive survey, which involved various members of the company. The results of this survey revealed that technical failures are emerging as the predominant cause behind product returns. Likewise, it was identified that the company lacks a clearly defined physical area for the management and storage of products returned by customers.

Keywords

Reverse logistics, product returns, storage management, process improvement.

Introducción

La logística inversa es un aspecto crítico en la gestión de la cadena de suministro moderna, y su importancia se ha acentuado en un mundo empresarial caracterizado por su dinamismo y globalización. La presente investigación se adentra en el análisis de la logística inversa aplicada al proceso de devoluciones en la empresa IMPORBENSA, una organización que opera en un mercado altamente competitivo. Esta introducción proporcionará un contexto sólido al abordar antecedentes conceptuales e históricos, definir el problema, establecer una hipótesis y un objetivo claros, y presentar una visión general de la relevancia de este estudio.

En un entorno empresarial contemporáneo marcado por la competencia global, la búsqueda constante de la eficiencia y la satisfacción del cliente se han convertido en pilares fundamentales para el éxito de cualquier organización. La gestión adecuada de los procesos de devolución es esencial para lograr estos objetivos. La fase de devoluciones involucra una serie de actividades relacionadas con la gestión de la mercancía. Básicamente, implica que el cliente devuelve un producto a la empresa, y la organización debe registrar físicamente la condición en la que se recibe ese producto.

La capacidad de producción eficiente de las empresas modernas y su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes son notables. Esto se refleja en la entrega de productos y servicios en la cantidad solicitada, con la calidad deseada, en el momento y lugar acordados, de manera coordinada y altamente competitiva (Beltrán, 2018).

Sin embargo, la logística inversa agrega una dimensión crucial a esta ecuación. Como señala Ballou (2018), la gestión de la cadena de suministro no solo se trata de planificar, ejecutar y controlar el flujo de productos desde el origen hasta el consumidor final, sino también de manejar el retorno de productos que ya no son utilizados por los clientes y

que requieren ser reciclados o tratados adecuadamente. Por lo tanto, las empresas deben abordar no solo la producción y distribución eficiente de productos, sino también cómo manejar aquellos productos que no cumplen con las especificaciones o que ya no son utilizados por los clientes.

La logística inversa es un campo que ha evolucionado con el tiempo, adaptándose a las demandas cambiantes de la sociedad y las empresas. Montes (2023) define la logística inversa como el proceso de planificación y control del retorno de productos desde los puntos de consumo o usuarios finales hasta el fabricante o distribuidor, con el propósito de recuperar, reparar, reciclar o eliminar los productos devueltos. Es importante destacar que la logística inversa es una etapa más de la cadena de suministro, y sucede después de la fase de "entrega".

Los estudios previos han demostrado la importancia de una gestión eficiente de la logística inversa. Por ejemplo, Cases (2020) propuso mejoras en el proceso de logística inversa en una empresa cosmética de venta directa. Implementó una herramienta informática que mejoró la gestión de las devoluciones, redujo los reprocesos por errores no detectados a tiempo y disminuyó los costos logísticos. Además, se propuso la implementación de tecnologías como las pistolas lectoras de barras para mejorar el flujo de productos y evitar reingresos innecesarios.

Otro ejemplo relevante es el análisis de la logística inversa en el sector del cartón en el cantón Cuenca (Peñaranda, 2018). Este estudio identificó a los actores clave en la cadena de suministro y analizó sus actividades. Además, se desarrolló un modelo de logística inversa y se realizó un análisis de costos. Los resultados destacaron que las cantidades y costos de recolección y comercialización del cartón varían según el actor en el proceso de logística inversa, destacando la importancia de la concientización en los hogares sobre la correcta separación de desechos.

En otro contexto, Cañas (2017) propuso un modelo de logística inversa centrado en la reducción de la tasa de devoluciones entre los puntos de venta y el centro de distribución. Utilizando la metodología SCOR, identificó las causas de las devoluciones y propuso medidas para reducir el inventario en el retorno de mercancías, evitando los reprocesos que surgen debido a devoluciones en la planta de producción.

La empresa IMPORBENSA, dedicada a la venta y distribución de motocicletas, electrodomésticos y productos de la industria plástica, se encuentra ante un desafío crítico relacionado con la logística inversa. El problema principal radica en la gestión de las devoluciones de productos. Estas devoluciones pueden deberse a diversos motivos, como productos con defectos de fábrica o retiro de productos por falta de pago por parte de los clientes.

Una de las principales consecuencias de este problema es la acumulación de productos devueltos en el área de almacenamiento de IMPORBENSA. Esta falta de optimización de espacio crea congestión y dificulta el funcionamiento eficiente de las operaciones diarias del almacén. Además, la falta de procesos definidos para la gestión de la logística inversa ha llevado a decisiones improvisadas sobre si recuperar o desechar la mercancía devuelta. Esta situación no solo tiene implicaciones económicas sino también ecológicas, lo que es crítico para una gestión responsable y sostenible.

La logística inversa tiene un impacto significativo en el proceso de devolución de la empresa IMPORBENSA, y una gestión adecuada de este proceso puede mejorar la eficiencia operativa y la sostenibilidad de la empresa.

El objetivo de esta investigación es analizar la logística inversa y su incidencia en el proceso de devolución de la empresa IMPORBENSA en Santo Domingo en el año 2023. Para lograr este objetivo, se llevarán a cabo análisis detallados de los procesos actuales de logística inversa en IMPORBENSA, se identificarán áreas de mejora y se propondrán

estrategias para abordar los desafíos encontrados, destacando su importancia en la gestión de devoluciones y su impacto en la eficiencia operativa y la sostenibilidad de la organización.

Metodología.

Esta investigación adoptó un enfoque mixto al recopilar, analizar y relacionar datos tanto cualitativos como cuantitativos en un solo estudio. El enfoque cualitativo se utilizó para describir las características de la empresa, sus procesos logísticos y su situación actual. La información sobre las variables de estudio se obtuvo mediante la observación y una entrevista con el gerente de la empresa. Esto permitió adquirir información precisa sobre la logística inversa y su incidencia en el proceso de devolución de IMPORBENSA. La investigación cuantitativa se empleó para recopilar y analizar datos numéricos sobre variables previamente definidas a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa. Este enfoque facilitó la interpretación de resultados.

La investigación tuvo dos alcances: exploratorio y descriptivo. El estudio fue exploratorio debido a la novedad del tema y la escasez de información previa. Este enfoque permitió acercarse a un objeto de investigación poco explorado y plantear soluciones a los problemas identificados. Se utilizó un enfoque descriptivo para recopilar, organizar, resumir, presentar y analizar los resultados de las observaciones (Cevallos & Cedeño, 2022). Este método proporcionó una imagen clara de la situación actual de IMPORBENSA.

La investigación se llevó a cabo en IMPORBENSA, ubicada en la vía Quevedo km 5 1/2 en la cooperativa El Proletariado, en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. La investigación se desarrolló en un período de 4 meses, desde mayo hasta septiembre de 2023, en Santo Domingo de los Tsáchilas.

La población de interés comprendió al personal que trabaja en las diferentes áreas de IMPORBENSA. La tabla 1 muestra la distribución de personas en cada área.

Tabla 1. Población.

Áreas	Número de personas
Bodega	4
Gerencia	1
Ventas	8
Transporte	2
Total	15

Investigación propia (2023). Personal que labora en las diferentes áreas de la empresa IMPORBENSA. Santo Domingo.

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando una muestra de 15 personas. La entrevista se aplicó al gerente, y la encuesta se administró a los 14 trabajadores. Esto permitió un acceso fácil y un conocimiento exhaustivo del proceso de devolución y los beneficios de la logística inversa.

El diseño de la investigación fue de tipo transversal, ya que se requería un estudio en el tiempo presente para recopilar datos actuales sobre la situación de la empresa y su proceso de devolución. El desarrollo de la investigación se dividió en varios procedimientos:

1. Elaboración de la propuesta como primer paso para el proyecto de integración curricular.
2. Definición de la población y muestra, centrándose en los empleados de las áreas de bodega y transporte.
3. Diseño y elaboración de los instrumentos de recolección de datos, que incluyeron observación, encuestas y entrevistas.
4. Recolección de datos a través de encuestas a los trabajadores y entrevistas al gerente.
5. Análisis de la información mediante la tabulación y análisis de datos cuantitativos y el análisis crítico de datos cualitativos.

6. Planteamiento de conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados de la investigación.

7. Elaboración de una propuesta para mejorar la gestión de devoluciones en IMPORBENSA.

Se utilizaron tres técnicas para recopilar datos: La Observación: Esta técnica brindó una visión inicial de los procesos de devolución en IMPORBENSA. La Entrevista: Se realizó una entrevista al gerente para obtener información detallada y coherente sobre las variables de estudio. La encuesta: Se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas a los trabajadores para recopilar datos cuantitativos sobre la logística inversa en el proceso de devolución. Se desarrollaron tres instrumentos:

1. Ficha de observación para recopilar información actual de IMPORBENSA en relación con la logística inversa.

2. Guion de entrevista con preguntas abiertas para obtener información detallada del gerente.

3. Cuestionario de encuesta con preguntas cerradas para obtener datos cuantitativos de los trabajadores.

Se utilizaron tablas con frecuencias relativas y porcentajes para representar gráficamente los resultados cuantitativos. Los datos cualitativos se analizaron críticamente utilizando Word. Excel se empleó para tabular los datos y facilitar el procesamiento de números.

Resultados

La ficha de observación fue aplicada en la empresa Imporbensa, está conformado por 10 preguntas, la cual se adjunta como evidencia en el anexo 6, permitiendo obtener el siguiente resultado:

Tabla 2.- Ficha de observación.

Pregunta	Si	No	Análisis General
----------	----	----	------------------

1.- ¿La empresa cuenta con una zona de almacenamiento para las devoluciones?		x		
2.- ¿Existe orden y limpieza en el área donde se almacenan los productos retornados por los clientes?	x	x		A través de la observación se puede considerar que en la empresa está constituido por suficiente espacio para el almacenamiento de los productos devueltos por fallas técnicas y falta de pago la cual no es optimizada, de manera que se lleva un registro y seguimiento de los productos ingresados por diferentes causas, a esta empresa le hace falta seleccionar un área específica para los productos devueltos.
3.- ¿Los productos devueltos en buenas condiciones?			x	
4.- ¿La empresa cuenta con un registro físico de las devoluciones que tiene la empresa?	x		x	
5.- ¿Los productos por desperfectos de fabrica cuentan con servicios técnicos?				También es relevante evidenciar que los productos tienen respuesta a sus daños en 3 días, es decir que los productos devueltos por daños están almacenados por tiempos cortos, en el caso de los productos devueltos o retirados al cliente por falta de pago se almacenan por un tiempo aproximado de cuatro meses.
6.- ¿Los productos retornados son trasladados y movilizados de una manera segura?				
7.- ¿Existe una bodega amplia y adecuada para almacenar los productos devueltos?				
8.- ¿Los productos devueltos son correctamente identificados, señalados y etiquetados?				Cabe recalcar que esta empresa no acostumbra a realizar la depuración de ciertos artículos que no son necesarios o útiles para la empresa, lo que ocasiona pérdida del espacio de almacenamiento y obstaculización en el almacenamiento de nuevos productos de ingreso.
9.- ¿La empresa cuenta con un registro de los productos devueltos y etiquetados?				
10.- ¿Se maneja delicadamente los productos devueltos, evitando golpes y daños?				

Fuente: Investigación propia (2023). Personal que labora en las diferentes áreas de la empresa IMPORBENSA Santo Domingo.

Se dará además un análisis al detalle de cada aspecto planteado en la ficha de observación:

1. Almacenamiento de Devoluciones: La observación plantea la pregunta de si la empresa cuenta con una zona específica para el almacenamiento de devoluciones. La

respuesta "No" sugiere que la empresa no tiene una ubicación claramente designada para gestionar los productos devueltos. Este aspecto es esencial ya que un espacio adecuado para el almacenamiento de devoluciones permite una mejor organización y seguimiento de los productos en proceso de devolución. La falta de esta área específica podría resultar en una gestión ineficiente de los productos devueltos, lo que puede afectar negativamente la eficiencia operativa.

2. Orden y Limpieza: La cuestión de si existe orden y limpieza en el área de almacenamiento de productos devueltos se traduce en una respuesta "No". Esto implica que la empresa podría carecer de una política eficaz de organización y limpieza en su área de almacenamiento. El orden y la limpieza son factores críticos en cualquier entorno de almacenamiento, ya que contribuyen a la eficiencia operativa y ayudan a prevenir posibles daños a los productos devueltos.

3. Estado de los Productos Devueltos: La pregunta sobre si los productos devueltos están en buenas condiciones obtiene una respuesta no especificada, lo que sugiere que la observación no proporciona información detallada sobre el estado de los productos devueltos. La condición de los productos devueltos es un aspecto fundamental, ya que puede tener un impacto directo en la decisión de reventa o reparación. Sin una evaluación clara del estado de los productos devueltos, la empresa puede enfrentar desafíos en la gestión adecuada de estos productos.

4. Registro Físico de Devoluciones: La pregunta sobre si la empresa cuenta con un registro físico de las devoluciones recibe una respuesta no especificada. La existencia de un registro físico es crucial para rastrear y documentar adecuadamente las devoluciones de productos. La falta de esta documentación podría llevar a la pérdida de información crítica y dificultar el seguimiento de los productos devueltos.

5. Servicios Técnicos para Productos con Defectos: La pregunta sobre si los productos devueltos debido a defectos de fábrica cuentan con servicios técnicos obtiene una respuesta no especificada. Esto sugiere una falta de información sobre la política de la empresa para gestionar productos defectuosos devueltos. La existencia de servicios técnicos adecuados es esencial para resolver problemas de calidad y mantener la satisfacción del cliente.

6. Manejo Seguro de Productos Devueltos: La observación señala que los productos devueltos son trasladados y movilizados de manera segura. Este es un aspecto positivo que indica que la empresa presta atención al manejo adecuado de los productos devueltos. El manejo seguro es esencial para evitar daños adicionales a los productos y garantizar la integridad de estos.

7. Capacidad de Almacenamiento: La pregunta sobre si existe una bodega amplia y adecuada para almacenar los productos devueltos obtiene una respuesta no especificada. La capacidad de almacenamiento es crítica para gestionar eficientemente los productos devueltos. La falta de espacio adecuado puede dar lugar a problemas de almacenamiento y organización.

8. Identificación y Etiquetado: La cuestión sobre si los productos devueltos son correctamente identificados, señalados y etiquetados recibe una respuesta no especificada. La identificación y etiquetado adecuados son esenciales para un seguimiento preciso y una gestión eficaz de los productos devueltos.

9. Registro de Productos Devueltos: La pregunta sobre si la empresa cuenta con un registro de los productos devueltos y etiquetados obtiene una respuesta no especificada. La falta de un registro detallado puede dificultar el seguimiento y la gestión de los productos devueltos, lo que podría afectar la capacidad de la empresa para tomar decisiones informadas.

10. Manejo Cuidadoso de Productos Devueltos: La observación sugiere que los productos devueltos se manejan cuidadosamente para evitar golpes y daños. Este es un aspecto positivo que indica un enfoque adecuado en la preservación de la calidad de los productos devueltos.

Análisis de la entrevista realizada al gerente propietario de la empresa IMPORBENSA

La entrevista realizada al Sr. Omar Benavides, gerente y propietario de IMPORBENSA, proporciona una visión detallada de la gestión de devoluciones en esta empresa. Este análisis abordará los aspectos clave identificados en la entrevista y sus implicaciones en la operación y eficiencia de la organización.

En primer lugar, se destaca el papel crucial del gerente como figura central en la toma de decisiones relacionadas con los productos devueltos. El Sr. Benavides desempeña funciones que incluyen la planificación y dirección de los planes de ventas, así como la adquisición de productos destinados para la venta. Su influencia se extiende a la determinación de si los productos devueltos se reparan, reemplazan o descartan. Por lo tanto, su función es fundamental para la rentabilidad y la satisfacción del cliente.

Las causas más frecuentes de devolución, según el gerente, incluyen daños de fábrica, deterioro de empaques y falta de pago por parte de los clientes. Identificar estas causas es esencial para abordar problemas recurrentes y mejorar la calidad de los productos. La empresa debe considerar estrategias para reducir estas devoluciones, como mejoras en el control de calidad y en la gestión de pagos.

Sin embargo, una preocupación evidente es la falta de conocimiento del gerente sobre la logística inversa en su empresa. La logística inversa se refiere a la gestión eficiente de la devolución de productos desde el cliente hasta el fabricante. Esta falta de conocimiento

podría indicar una oportunidad para optimizar el proceso, lo que podría reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente.

El proceso de devolución se describe en detalle en la entrevista, con un flujo de trabajo estructurado que involucra la notificación al cliente, la recepción del producto y la entrega de documentación. Sin embargo, se omite la mención de un área específica para la recepción y el almacenamiento de productos devueltos, lo que podría resultar en un manejo desordenado y en la pérdida de productos.

La empresa utiliza un sistema llamado Sheyla para registrar y controlar detalladamente las devoluciones. Esta herramienta es valiosa para el seguimiento y análisis de los productos devueltos, registrando información que abarca desde detalles del producto hasta diagnósticos y control de garantía. Sin embargo, la eficacia de este sistema depende de su implementación y de cómo se utiliza para tomar decisiones informadas.

Aunque la empresa cuenta con suficiente espacio de almacenamiento, surgen problemas relacionados con la organización del espacio. La falta de un área específica para la recepción y almacenamiento de productos devueltos puede resultar en un manejo desordenado y en la pérdida de productos. Esta preocupación podría resolverse mediante una mejor distribución del espacio y la implementación de infraestructura adecuada.

La política de atención al cliente de Imporbensa se destaca por su amabilidad y rapidez en la búsqueda de soluciones. En la mayoría de los casos, se brinda una solución inmediata, lo que refleja el compromiso de la empresa con la satisfacción del cliente.

Análisis de la encuesta aplicada a los empleados de la empresa IMPORBENSA

Los resultados de la encuesta realizada a 14 empleados de la empresa Imporbensa proporcionan una visión valiosa sobre la percepción y prácticas relacionadas con la gestión de devoluciones de productos. A continuación, se analizan los aspectos más relevantes de estos resultados.

El análisis de la encuesta muestra que existe un conocimiento variable sobre el concepto de logística inversa en el proceso de retorno de productos. El 43% de los encuestados afirmó conocer este término, mientras que el 29% lo desconoce y otro 29% tiene dudas al respecto. Esto sugiere que la empresa podría beneficiarse de brindar capacitación y claridad sobre la logística inversa para garantizar una comprensión uniforme entre su personal.

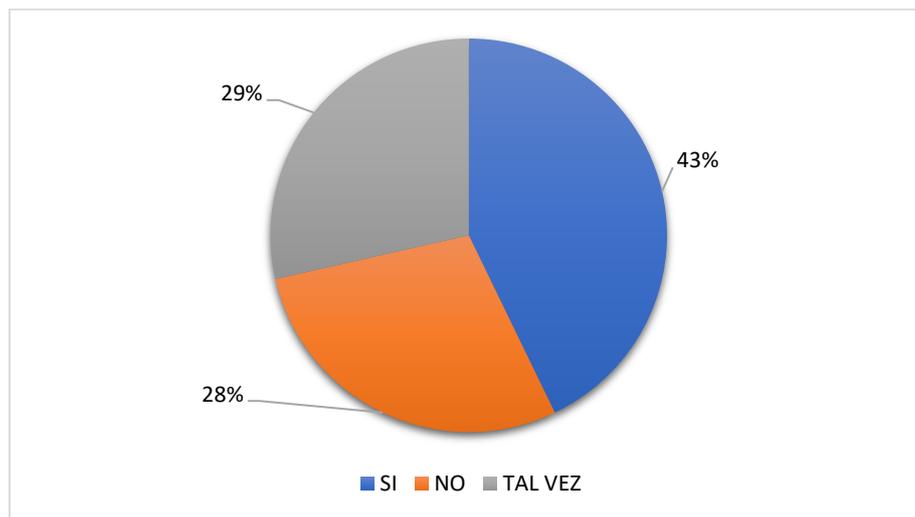


Figura 1. Conocimiento del proceso de logística inversa

Fuente: Investigación propia (2023). Personal que labora en las diferentes áreas de la empresa Imporbensa. Santo Domingo.

En cuanto a las causas de devolución, la encuesta revela una división equitativa. El 50% de los encuestados considera que las fallas técnicas son la causa más frecuente, mientras que el otro 50% cree que la falta de pago por parte de los clientes es la principal razón. Esta información subraya la importancia de abordar tanto los problemas de calidad como los relacionados con el pago de manera efectiva.

La encuesta muestra que todos los productos con fallas técnicas detectadas en el almacenamiento se devuelven a los proveedores. Esta estrategia indica que la empresa pone la responsabilidad de la calidad en manos de sus proveedores, lo que podría requerir una revisión de los contratos y la calidad de los productos recibidos.

Los resultados indican que el 43% de los productos devueltos por los clientes con fallas técnicas se devuelven a los clientes una vez que se han reparado, y el 57% se vende con

rebaja. Esta estrategia sugiere un enfoque en la satisfacción del cliente y la recuperación de valor de los productos defectuosos.

Un aspecto destacable es que el 100% de los encuestados afirma que la empresa cuenta con políticas claras para la devolución de productos. Esto es positivo y refleja un enfoque organizado y transparente en la gestión de devoluciones.

La encuesta muestra que el 100% de los productos retirados por fallas técnicas a los clientes se someten a seguimiento. Esto es esencial para identificar patrones de fallas y tomar medidas correctivas.

La mayoría de los encuestados (71%) indicó que la empresa no cuenta con un área específica para los productos devueltos. Esto podría generar problemas de almacenamiento y organización. Se sugiere que la empresa considere la creación de un espacio dedicado para mejorar la gestión de las devoluciones.

El 57% de los encuestados considera que los productos devueltos generan congestión en el área de almacenamiento. Esto destaca la necesidad de una gestión eficiente de los productos devueltos para evitar problemas de espacio y logística.

La encuesta revela que el 57% de los encuestados no sabe qué destino tienen los productos retirados al cliente por falta de pago. Esto sugiere la necesidad de establecer políticas y procesos claros para estos casos.

Los resultados indican que los productos más frecuentemente retirados por falta de pago son los electrodomésticos (86%), seguidos de las motocicletas (14%). Esta información es crucial para tomar decisiones estratégicas en la gestión de inventario y financiamiento.

Los resultados de la segunda parte de la encuesta proporcionan información adicional sobre el manejo de productos devueltos en IMPORBENSA, centrándose en aspectos relacionados con el tiempo de permanencia en el espacio de almacenamiento y el proceso de depuración. A continuación, se analizan los principales hallazgos:

La encuesta revela que la mayoría de los productos devueltos (79%) permanecen en el espacio de almacenamiento de 1 a 4 semanas antes de ser procesados, devueltos o descartados. Un 21% de los productos permanece entre 5 y 8 semanas en el almacenamiento. Es alentador notar que no hay productos que permanezcan en el almacenamiento por más de 8 semanas, lo que sugiere una gestión eficiente de las devoluciones en términos de tiempo.

En cuanto al tiempo requerido para realizar la depuración de los productos devueltos, se observa que existe variabilidad. El 29% de los productos se depura en un plazo de 1 a 4 semanas, lo que indica que este es el período más común para el proceso de depuración. Un 36% de los productos requiere un tiempo más prolongado, de 5 a 8 semanas, lo que sugiere que una proporción significativa de las devoluciones tarda un poco más en ser procesada. Además, un 21% de los productos necesita entre 9 y 13 semanas para ser depurado, y un 14% requiere más de 14 semanas. Estos datos resaltan la variabilidad en los tiempos de depuración y podrían indicar áreas de mejora en la eficiencia del proceso. Basándonos en estos resultados, es evidente que las fallas técnicas son la principal razón de las devoluciones en IMPORBENSA. Esto subraya la importancia de mejorar la calidad de los productos o implementar un control de calidad más riguroso para reducir el número de devoluciones por este motivo.

Además, la falta de un área designada para los productos devueltos es un aspecto crítico a abordar. La empresa podría beneficiarse de la creación de un espacio físico específico para gestionar y organizar adecuadamente los productos devueltos, lo que facilitaría su seguimiento y procesamiento.

El tiempo requerido para la depuración de los productos devueltos también es un punto de atención. La variabilidad en los tiempos sugiere que algunos procesos pueden ser más eficientes que otros. Sería recomendable analizar y optimizar estos procesos para reducir

los tiempos de depuración y minimizar los costos asociados al almacenamiento prolongado.

Conclusiones

A partir del análisis de la encuesta realizada en IMPORBENSA, se destaca que un porcentaje significativo de los empleados encuestados (29%) no está familiarizado con el concepto de logística inversa. Esto resalta la necesidad de implementar programas de educación o capacitación para mejorar la comprensión de este concepto crucial dentro de la gestión de devoluciones. Una comprensión sólida de la logística inversa podría conducir a una gestión de devoluciones más efectiva y eficiente.

La encuesta también revela que las causas de las devoluciones de productos en IMPORBENSA son diversas. Un 50% de los encuestados menciona las fallas técnicas como la causa principal, mientras que otro 50% señala la falta de pago por parte de los clientes. Esta variedad en las razones subraya la importancia de abordar diferentes aspectos, tanto en la calidad de los productos como en la gestión de cuentas por cobrar. Esto sugiere que la empresa debe enfocarse en mejorar tanto la calidad de sus productos como sus políticas de pago para reducir las devoluciones.

El análisis de la encuesta revela que los productos devueltos en IMPORBENSA suelen permanecer en el espacio de almacenamiento durante un período relativamente corto, con el 79% de ellos resueltos en un plazo de 1 a 4 semanas. Además, el 71% de los encuestados indica que la empresa no tiene un área específica para gestionar los productos devueltos. Esto indica que la empresa tiene un buen proceso de gestión de devoluciones en cuanto a tiempo, pero podría beneficiarse de la implementación de un área específica para manejar los productos devueltos, lo que mejoraría aún más la eficiencia en la gestión de devoluciones y evitaría el congestionamiento del espacio de almacenamiento.

Bibliografía

- Aguilar, A. (2017). Propuesta de metodología para la implementación de un modelo de logística inversa, caso: Pymes. Apizaco, Tlax: rinacional. Obtenido de <https://rinacional.tecnm.mx/handle/TecNM/657>
- Ballou, R. (2018). Logística Administración de la cadena de suministro. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de https://laclasedotblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h-_ballou.pdf
- Baquero, L. (24 de Diciembre de 2022). Eserp . Obtenido de Eserp : <https://es.eserp.com/articulos/que-son-las-5s-y-para-que-sirven/>
- Bastidas. (2012). Estructuración del proceso de devoluciones para la recuperación de su valor económico en la empresa RTA Design - planta Yumbo. Cali: Libro de la universidad autónoma del occidente. Obtenido de Bastidas. (2012). Estructuración del proceso de devoluciones para la recuperación de su valor económico en la empresa RTA Design - planta Yumbo. . Cali: Libro de la universidad autónoma del occidente.
- Beltrán, R. (2018). Logística Inversa. Lima: repositorio.usil. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0e114030-fd04-4387-b5d4-b8845b8fab55/content>
- Cañas, C. (2017). Propuesta de modelo de logística inversa enfocada a la disminución de la tasa de devoluciones entre los puntos de venta y el centro de distribución principal de una empresa texti. Propuesta de un modelo de logística inversa enfocado en la disminución de la tasa de retorno entre los puntos de venta y el centro de distribución principal de una empresa textil de la ciudad de bogotá. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17234/Ca%C3%B1asPulgarinCarlosAndres2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cases, A. V. (2020). Propuestas de Mejora en el proceso de logistica inversa de una empresa cosmetica de venta directa. Propuestas de Mejora en el proceso de logistica inversa de una empresa cosmetica de venta directa. universidad nacional de mar de plata, Mar de plata. Obtenido de <http://rinfi.fi.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/445/VAizpuru%2BMCases-TFG-II-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cevallos, G., y Cedeño, E. (2022). Análisis conceptual a la didáctica de la investigación científica. *Delectus*, 1-11. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/390/3902822001/index.html>

Gonzáles, A. (2013). Informe de Gestion. Cucuta: Camara de Comercio de Cucuta.

Hugo, V. (19 de agosto de 2021). Copyright. Obtenido de Copyright: <https://www.grupoioe.es/layout-que-es/#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20layout%20est%C3%A1%20relacionado,distribuci%C3%B3n%E2%80%9D%20o%20%E2%80%9Cdis%C3%B1o%E2%80%9D>.

Jimenez, J. (19 de noviembre de 2020). Nexonautomation. Obtenido de Nexonautomation: <https://www.nexonautomation.com/es/los-10-principios-basicos-del-manejo-de-materiales/>

Peñaranda, A. (2018). Análisis de la logística inversa en el sector del carton del cantón Cuenca. Propuesta de aplicacion de la logística inversa para el mejoramiento del centro de distribucion."Puma Abarraterp". Facultad de ciencias económicas y administrativas, Cuenca, Ecuador. Obtenido de

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31026/1/TRABAJO%20DE%20TITULACI%c3%93N.pdf>

Satish, N. (09 de junio de 2019). dispatchtrack . Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/devolucion-de-productos-e-commerce>