

# MEJORAMIENTO DE PROCESO DE LOGÍSTICA INVERSA EN DISTRIALGUSTO S.A.S

JUAN GABRIEL ANGARITA RODRÍGUEZ.

FEBRERO DE 2015



# MEJORAMIENTO DE PROCESO DE LOGÍSTICA INVERSA EN DISTRIALGUSTO S.A.S

AUTOR: Juan Gabriel Angarita R.

ASESOR ACADÉMICO: Gabriel Mauricio Martínez Toro.

ASESOR METODOLÓGICO: Sergio Daniel Quiroga Flórez.

Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Programa de administración de empresas Dual.

2015.

# Situación Problema

- Políticas de devolución de productos.
- Gestión de los productos devueltos.
- Solución de quejas y reclamos por parte del cliente.
- Procesos de logística inversa.



¿Qué proceso debe seguir Distrialgusto S.A.S en su logística reversa, en materia de devoluciones de mercancía, quejas y reclamos por parte del cliente, para dar respuesta oportuna y conocer el verdadero impacto de este indicador a la compañía?

# Justificación

- Este proyecto permitirá que el proceso de logística inversa de Distrialgusto S.A.S, esté alineado con los **objetivos estratégicos** de la organización y de acuerdo al modelo de negocio que presenta la compañía, ello garantizará continuidad operativa y cumplimiento a los clientes.
- Corregirá **debilidades** en el **sistema de información** de Distrialgusto S.A.S que se encuentra desarticulado, con herramientas deficientes y altos costos administrativos y financieros.
- Gracias a este proyecto Distrialgusto S.A.S accederá a **información verídica** respecto a sus devoluciones de mercancía por parte de los clientes, garantizando una respuesta oportuna y justa a los mismos.
- El desarrollo de este proyecto demostrará que se han **obtenido** los **conocimientos** necesarios para **realizar una investigación**, con sus fundamentos teóricos y de esta forma materializar otros estudios.

# Objetivos

- **Optimizar** el proceso de **logística reversa** de Distrialgusto S.A.S en el canal TAT, a través de un plan de acción conjunta ejecutado por los agentes que intervienen en la **cadena de abastecimiento**, para ejercer un control de los productos devueltos. La investigación se realizará durante el segundo semestre del año 2014.
- Realizar un **diagnóstico situacional** del proceso de retorno de mercancías en el canal TAT de Distrialgusto S.A.S.
- Planteamiento de **políticas de devolución** de mercancías hacia proveedores y clientes del canal TAT.
- Proponer un **sistema** de acción conjunta entre los agentes involucrados en La cadena de abastecimiento.

# Contextualización

- Distrialgusto S.A.S fue constituida el 29 de mayo de 1991 por los señores Ineida Ibáñez De Castilla, Miguel Ángel Castilla y Fosión Mujica Jaimes con el objetivo de iniciar la comercialización de productos de aseo hogar y consumo masivo.



# Implementar un sistema de logística inversa para Distrialgusto S.A.S

Con base en

Recopilación de información referente a la logística inversa para la empresa comercial Distrialgusto S.A.S

Se desarrollará

Entrevistas Preliminares

Inspección del centro de distribución

Recolección y verificación de datos

Diagnóstico situacional

Se establece

Análisis de la cadena de abastecimiento

Análisis de procesos de logística inversa

Análisis de logística interna

Sistema de retorno de mercancías

Estructura y organización del centro de distribución

Sistema de transporte y operadores logísticos

Costos de recuperación de productos

Modelo de logística inversa para Distrialgusto S.A.S

Se define

Fase preliminar, condiciones iniciales básicas

Identificación de eventos críticos y cuellos de botella.

Panorama del cliente

Panorama del Proveedor

Panorama operativo

Reestructuración de los procesos

Implementación del modelo reestructurado



# Metodología y Triangulación de la información

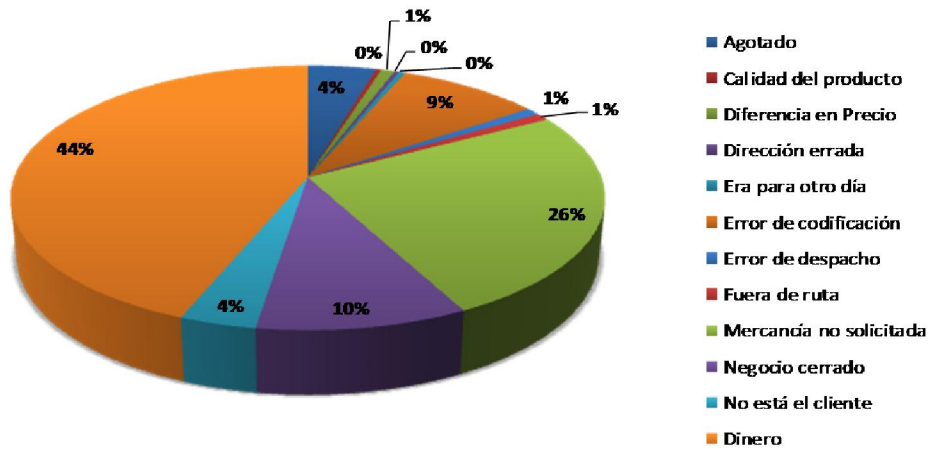
- Esta investigación utilizó un **enfoque mixto** de diseño **descriptivo**.
- El proceso de la **triangulación de la información** en la presente investigación contribuye a elevar la objetividad de los datos obtenidos, a partir del análisis y la sinergia entre el investigador, la información y la teoría, basado en un estudio multivariado que permita alcanzar los resultados que engloben la totalidad de la presente tesis.

# Resultados

OBJETIVO	TÉCNICA	CATEGORÍA
<b>Realizar un diagnóstico situacional del proceso de retorno de mercancías en el canal TAT de Distrialgusto S.A.S.</b>	Observación directa y base de datos relacionales.	Descripción del proceso actual de devolución de mercancía en el canal TAT. Identificación de eventos y/o variables críticas.
<b>Planteamiento de políticas de devolución de mercancías hacia proveedores y clientes del canal TAT.</b>	Panel de expertos.	Análisis de las políticas actuales de devolución de productos y redefinición de las mismas.
<b>Proponer un sistema de acción conjunta entre los agentes involucrados en el proceso: proveedor, distribución, transporte y usuario final.</b>	Encuesta, Observación participante.	Planteamiento de Responsabilidades dirigidas a proveedores, empresa y centro de distribución.

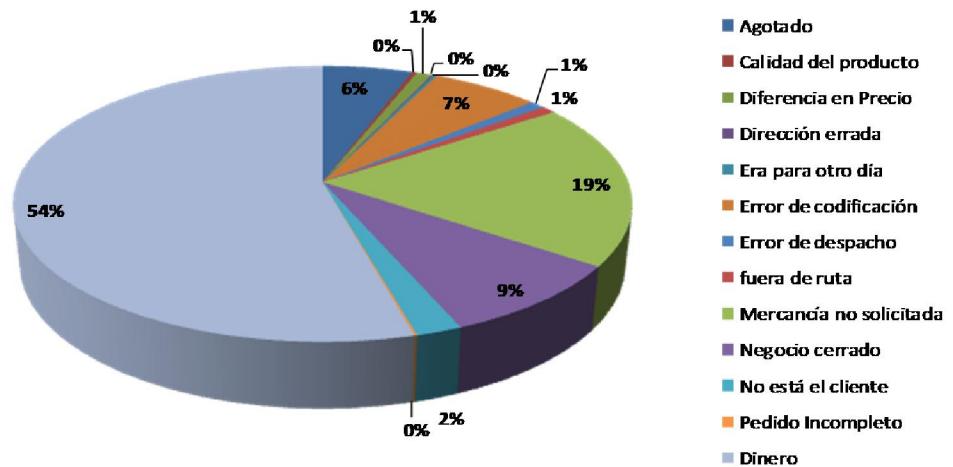
valor devuelto	valor transportado	indicador
\$ 50.715.385	\$ 705.988.504	7,2%

### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR CAUSAL



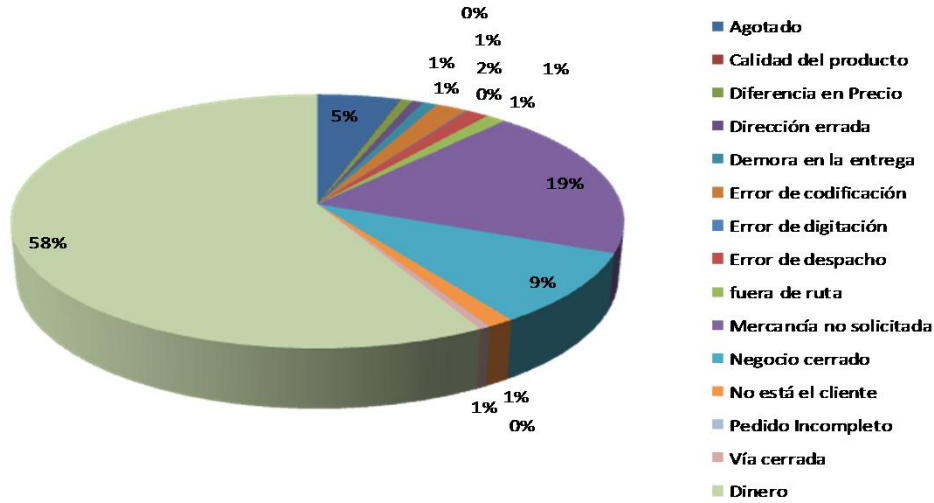
valor devuelto	valor transportado	indicador
\$ 47.368.440	\$ 578.235.103	8,2%

### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR CAUSAL



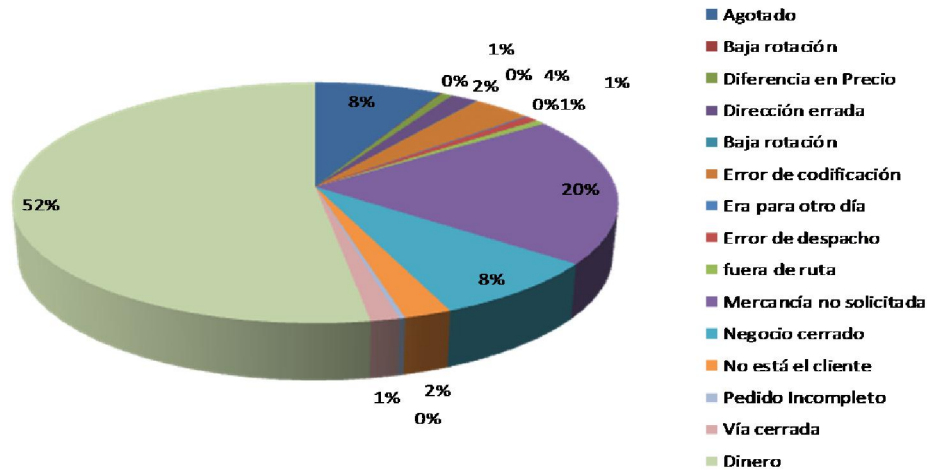
valor devuelto	valor transportado	indicador
\$ 60.369.030	\$ 640.692.792	9,4%

### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR CAUSAL



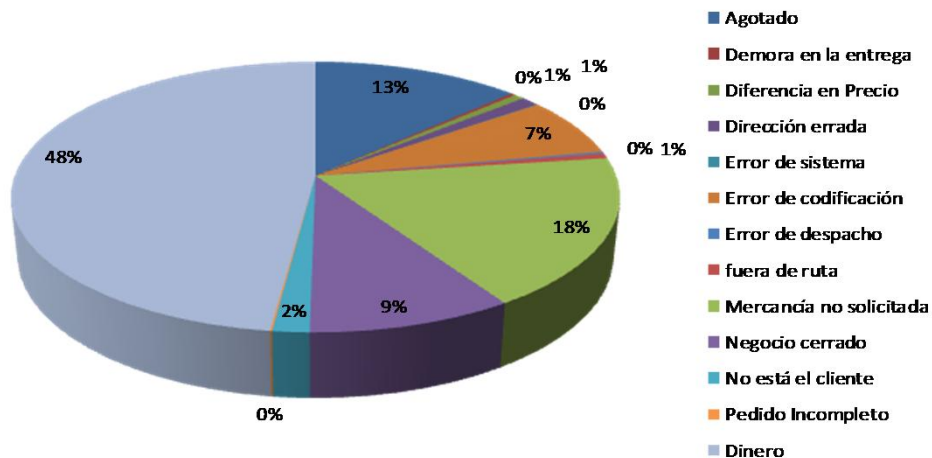
valor devuelto	valor transportado	indicador
\$ 63.355.622	\$ 679.326.795	9,3%

### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR CAUSAL



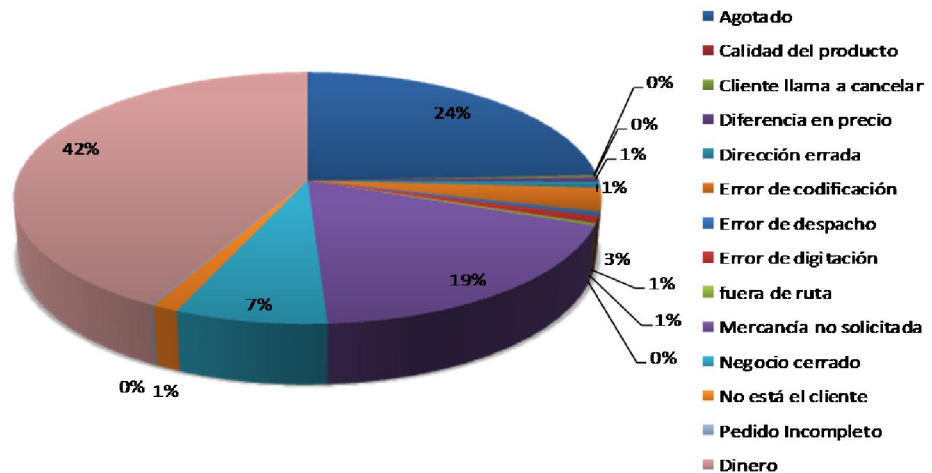
valor devuelto	valor transportado	indicador
\$ 55.968.131	\$ 619.836.609	9,0%

### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR CAUSAL



valor devuelto	valor transportado	indicador
\$ 47.396.749	\$ 582.859.562	8,1%

### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR CAUSAL



FAMILIA AÑO 2014			
MES	VENTAS	DEVOLUCIÓN	% DEVOLUCIÓN
JULIO	\$ 234.680.276	\$ 19.483.605	8,3%
AGOSTO	\$ 228.900.855	\$ 18.243.073	8,0%
SEPTIEMBRE	\$ 218.059.722	\$ 23.575.839	10,8%
OCTUBRE	\$ 233.999.018	\$ 25.107.228	10,7%
NOVIEMBRE	\$ 216.228.025	\$ 20.102.873	9,3%
DICIEMBRE	\$ 217.763.132	\$ 14.585.853	6,7%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.349.631.028</b>	<b>\$ 121.098.471</b>	<b>9,0%</b>

MULTIMARCAS AÑO 2014			
MES	VENTAS	DEVOLUCIÓN	% DEVOLUCIÓN
JULIO	\$ 343.449.109	\$ 31.231.780	9,1%
AGOSTO	\$ 284.931.329	\$ 29.125.367	10,2%
SEPTIEMBRE	\$ 320.931.605	\$ 36.795.191	11,5%
OCTUBRE	\$ 321.545.218	\$ 38.248.394	11,9%
NOVIEMBRE	\$ 299.040.692	\$ 35.865.258	12,0%
DICIEMBRE	\$ 251.499.361	\$ 32.783.896	13,0%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.821.397.314</b>	<b>\$ 204.049.886</b>	<b>11,2%</b>

# Conclusiones

- Se determinó el manejo actual del proceso de devolución de mercancías en la organización, con sus participantes y herramientas utilizadas como el software comercial Mantis, logrando obtener una **situación actual** objetiva en esta actividad logística.
- Se logró **cuantificar** el impacto que tiene para Distrialgusto S.A.S las devoluciones de mercancías mediante la creación e implementación de un **indicador de devolución de mercancías**, a su vez, se logró medir su valor monetario.
- Se identificaron las causales de devolución de productos que se presentan con mayor frecuencia y que tienen un peso mayor sobre la totalidad de las devoluciones, cuantificándolas de forma cualitativa y cuantitativa, logrando medir su comportamiento en el segundo semestre del año 2014.
- Se logró unificar las **políticas de devolución de productos**, comparando las actuales y las propuestas, obteniendo unas premisas claras y objetivas dirigidas a clientes y proveedores de Distrialgusto S.A.S.
- Se consiguió proponer un **modelo de logística inversa** de devoluciones que permite identificar las decisiones estratégicas, tácticas y operativas que debe implementar la compañía para una correcta administración de la logística inversa.
- Se creó una **base de datos** para registrar oportuna y verídicamente la información concerniente a devolución de productos por parte del cliente en el canal TAT de Distrialgusto S.A.S.
- Se logró especificar los datos y eventos de mayor relevancia asociados con el proceso de logística inversa de devoluciones de productos, que permitirán realizar un seguimiento y control de estas actividades para alcanzar el mejoramiento continuo y ventajas competitivas que busca la organización.

# Recomendaciones

- Se recomienda que se realice una **alimentación diaria de la base de datos** creada para la devolución de productos en el canal TAT de Distrialgusto S.A.S. para obtener un sistema de información confiable y actualizada.
- **Medir** semanalmente el comportamiento de las devoluciones de productos en el canal TAT de Distrialgusto S.A.S, mediante el **indicador** creado para ejercer seguimiento y control a esta actividad logística.
- Se recomienda la contratación de una persona para el cargo propuesto de **supervisor de transportadores** para hacer labores de servicio al cliente y recolección de información acerca de las devoluciones de productos en el canal TAT.
- Es importante **dar a conocer los resultados** y comportamiento del indicador de devoluciones de mercancía a la fuerza de ventas y área comercial para identificar puntos críticos y opciones de mejora.
- Es recomendable realizar **auditorías** recurrentes al proceso de **facturación** para evitar errores en la digitación que afecten las devoluciones de productos en el canal TAT de Distrialgusto S.A.S



# Bibliografía

- CHAPARRO SEPÚLVEDA, Nelson Antonio y GARCÍA SARMIENTO, Luisa Fernanda. Plan de mejoramiento para la gestión del proceso de devoluciones de COMERTEX S.A. Como trabajo de grado en la universidad Industrial de Santander en el año 2013.
- CHASE, Richard B. JACOBS, Robert F. AQUILANO Nicholas J. “Operations Management for Competitive Advantage”. Décima edición. pág. 362. 2004.
- GOLDRATT. Eliyahu M. y COX. Jeff. La Meta. Ediciones Díaz de Santos. 2005.
- PÉREZ, Ana, RODRÍGUEZ, Miguel, SABRIÁ, Federico. Logística inversa. Logis Book, Barcelona, 2003. Pág. 15.
- ROGERS, D.S. y TIBBEN-LEMBKE, R.S. (1999): Going Backwards: Reverse Logistics Trends and Practices, RLEC Press, Pittsburgh, PA.
- SABRIÁ, Federico. La cadena de suministro. ICG Marge. Valencia. 2004.

GRACIAS