

Reducción del tiempo promedio de gestión de devoluciones en una empresa de venta de productos de consumo masivo

PROBLEMA

En Guayaquil, el tiempo de devoluciones en una empresa de consumo masivo presenta demoras significativas: Los clientes esperan hasta **93 días en promedio** por un proceso que debería resolverse en solo un par de semanas.

OBJETIVO GENERAL

Reducir el tiempo promedio de devoluciones en un 67,7%, buscando aumentar la eficiencia operativa mediante la implementación de la metodología DMAIC.

PROPUESTA

Definir

Y: Tiempo de procesamiento para la emisión de notas de crédito (93 días en promedio).

Analizar

- Causa raíz 1:** Falta de un procedimiento documentado
- Causa raíz 2:** Información de seguimiento dispersa
- Causa raíz 3:** Gestión fragmentada de devoluciones por correo

Medir

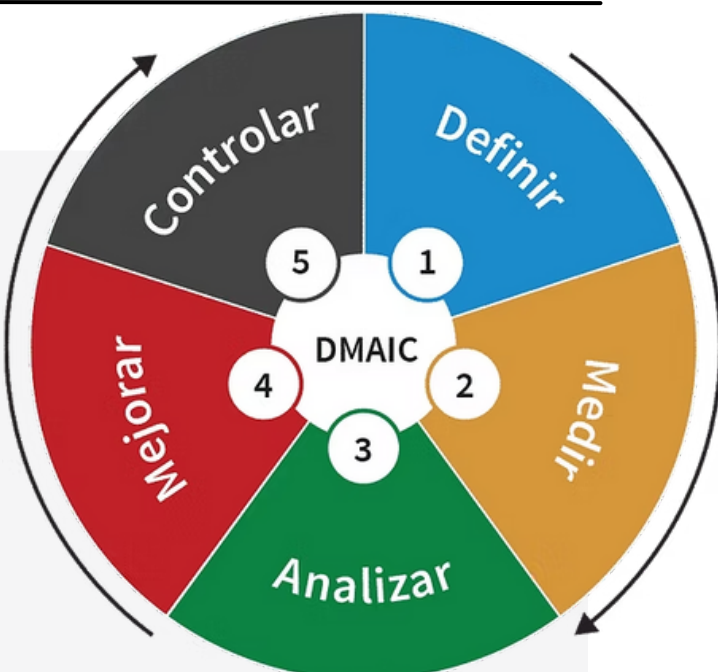
Y Enfocada: Tiempo de espera muy largos para la emisión de notas de crédito (83 días en promedio)

Implementación de soluciones

- S1:** Rediseño integral del proceso de devoluciones.
- S2:** Capacitación técnica del personal.
- S3:** Roles y tiempos definidos por cada etapa.
- S4:** Tablero interactivo para monitoreo de indicadores.
- S5:** Comunicación y seguimiento automatizado.

Control

Plan de control de las soluciones y el proceso mediante tabla de indicadores.



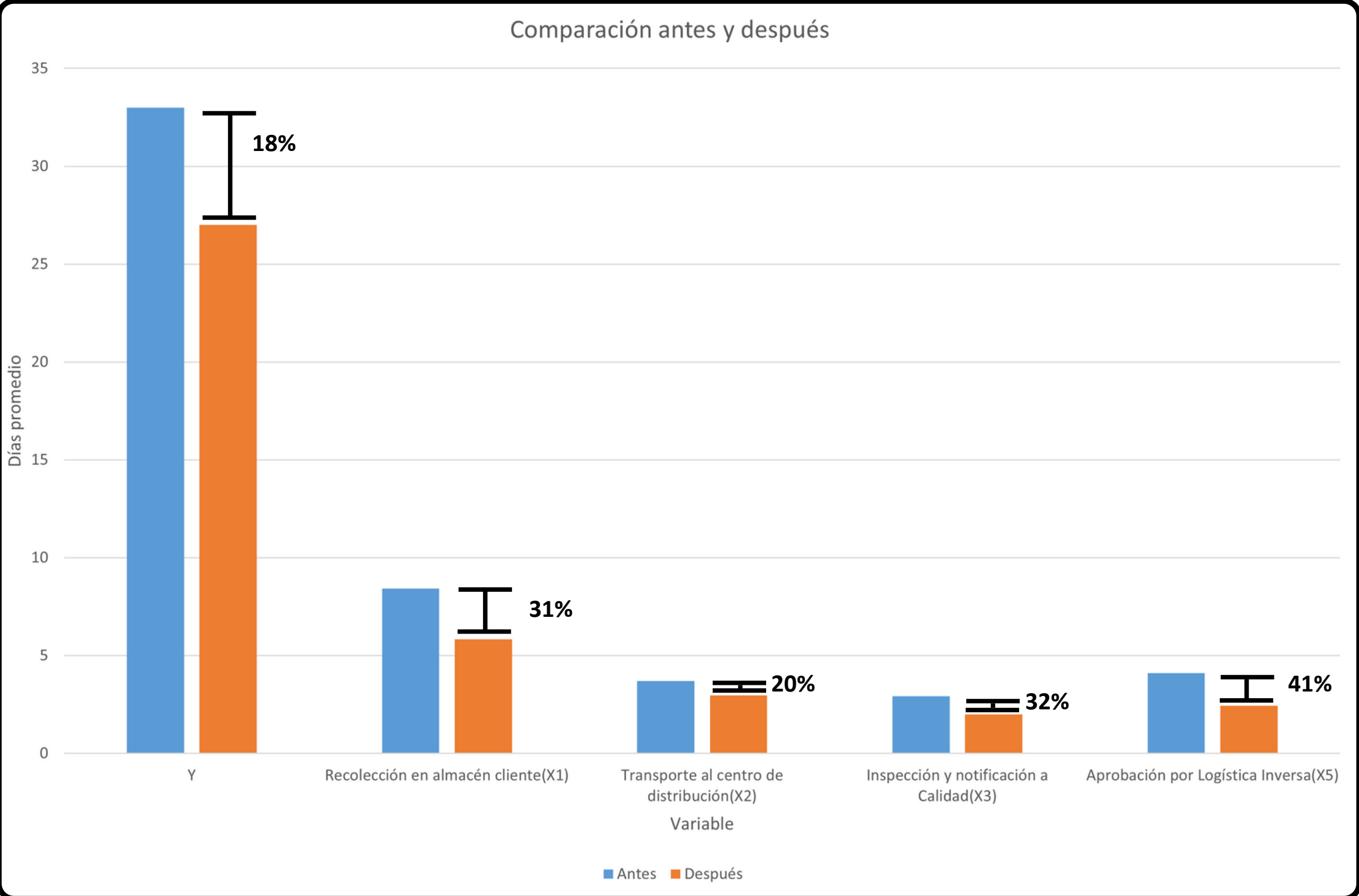
SOLUCIÓN 3
Roles y tiempos definidos por cada etapa.

NO LLENAR	NO LLENAR	NO LLENAR					INGRESAR FECHA	INGRESAR FECHA	NO LLENAR
Etapas	Responsable	Prioridad de seguimiento	Cliente	No. documento	RAZÓN	# REG	Documento	Salida Bodega Cliente	Tiempo para recoger el producto del almacén del cliente (X1)
Finalizado	Finalizado	Finalizado	LETERRAGO DEL ECUADOR S.A.	TD02-48.093 / carta 11927	Post reparto	REG.8840	15-mag-25	30-mag-25	15
Finalizado	Finalizado	Finalizado	LETERRAGO DEL ECUADOR S.A.	TRFM-205.170 / carta 11971	Post reparto	REG.8841	19-mag-25	30-mag-25	11
Finalizado	Finalizado	Finalizado	LETERRAGO DEL ECUADOR S.A.	TRFM-204.875 / carta 11835	Post reparto	REG.8842	09-mag-25	30-mag-25	21
X7	Monitor	Urgente	LETERRAGO DEL ECUADOR S.A.	TRFM-204.870 / carta 11921	Post reparto	REG.8843	15-mag-25	30-mag-25	15
X7	Monitor	Fuera de plazo	FARMACIAS Y COMISARIATOS DE MEDICINAS S.A. (FARCOMED)	2798122	Post reparto	REG.8844	27-mag-25	30-mag-25	3
Finalizado	Finalizado	Finalizado	FARMACIAS Y COMISARIATOS DE MEDICINAS S.A. (FARCOMED)	2798120	Post reparto	REG.8845	27-mag-25	30-mag-25	3
X6	Patrón	Atención	CORPORACION EL ROSADO S.A.	5300677033	Post reparto	REG.8846	25-abr-25	30-mag-25	35
X7	Monitor	Óptimo	CORPORACION FAVORITA C.A.	202515300057	Post reparto	REG.8847	02-jun-25	02-jun-25	0

SOLUCIÓN 4
Tablero interactivo para monitoreo de indicadores.



RESULTADOS



MÉTRICAS DE TRIPLE RESULTADO



CONCLUSIONES

- Se logró una reducción en un 71% en promedio de días que tarda en procesarse una devolución, mediante la implementación de un sistema automatizado y de control que optimiza la trazabilidad y la prioridad de las devoluciones.
- La estandarización de roles y tiempos por etapa permitió mejorar la coordinación entre áreas y reducir los cuellos de botella, incrementando la confiabilidad del proceso.
- El proyecto evidenció que soluciones accesibles, combinadas con capacitación y monitoreo, pueden generar un impacto significativo en la eficiencia operativa sin necesidad de grandes inversiones tecnológicas.