

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado.

Contribución de la metodología Scrum para la reducción de la devolución de pedidos y optimización de la cadena de suministros.

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de ciencias empresariales

Tecnología en gestión logística

Nombres de los estudiantes autores del trabajo de grado

Leidy Vanessa Calderon Florez

Nombre del Tutor del trabajo de grado.

Natalia Ortiz luna

Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

2025

Dedicatoria

Quiero dedicarle el resultado de mi trabajo principalmente a mi familia por el apoyo brindado en todo momento para continuar, no dejar que me rindiera y darme todos los días motivos suficientes para hacer esto realidad.

Se que no ha sido fácil porque han sido muchos los sacrificios que a cada uno de nosotros nos ha tocado para poder lograr esto, pero una vez más nos demostramos a nosotros mismos hasta donde podemos llegar.

Los sacrificios no son solo de los que nos encontramos en este proyecto, también están esas personas que se encuentran a nuestro alrededor que nos ayudan para que esto sea posible, lo digo por una persona que me ha apoyado demasiado, puedo decir que él dependía de las necesidades que se me presentaran, en todo momento me apoyo y lo sigue haciendo.

Además de dedicarle este logro a mi familia quisiera hacerlo con cada uno de los compañeros que fueron también un gran apoyo en todo momento.

Agradecimientos

Quiero agradecer primeramente a los docentes de la institución por brindarnos sus conocimientos y su dedicación, gracias por ser parte de este crecimiento personal y profesional para cada uno de nosotros.

Agradezco a mi familia por ser ese motor para continuar adelante sin desfallecer, principalmente a mi esposo por su dedicación, sacrificios y apoyo, a mi hijo que ha sido una bendición y el motivo más grande para hacer todo posible, y a ti mi chiquita por ser un gran apoyo en este proceso.

Pedro García, gracias por todo tu sacrificio para que esto pudiera ser posible, por tu apoyo incondicional.

A mis compañeros del trabajo por brindarme su tiempo y conocimiento para este proyecto.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabra clave.....	5
Pregunta orientadora de la búsqueda	6
Metodología de búsqueda de la información	7
Sustentación teórica de la pregunta.....	9
Conclusiones.....	14
Referencias.....	15
Listado de imágenes.....	16

Resumen

Este trabajo se realiza con el fin de analizar, mediante la metodología Scrum, oportunidades de mejora en la cadena de suministros y reducir la devolución de pedidos, con el objetivo de lograr entregas más eficientes.

En el análisis realizado se identificaron tres novedades principales que afectan directamente la facturación mensual. Para optimizar las entregas, se involucran principalmente al área comercial y al cliente, realizando seguimientos constantes que permitan garantizar el cumplimiento o establecer acuerdos que permitan que las entregas sean efectivas con el cliente. Asimismo, se trabaja de manera conjunta con el área de servicio al cliente y de transportes, para definir prioridades, identificar posibles incumplimientos y generar alertas oportunas que faciliten una gestión adecuada y aseguren la eficiencia de las entregas.

Finalmente a través de indicadores se busca dar visibilidad a las causas más frecuentes y al valor de las devoluciones, implementando mejoras continuas dentro del proceso.

Palabras clave

Metodología Scrum, optimización, devolución de pedidos, cadena de suministros, reducción de devoluciones.

Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Cómo puede la metodología Scrum contribuir a la reducción de la devolución de pedidos, mejorando la efectividad de las entregas y optimizando la cadena de suministros?

En la empresa Groupe Seb, dedicada a la fabricación y comercialización de utensilios para el hogar, se evidencia que cada mes se está generando un alto volumen de devoluciones de pedidos, generando sobrecostos, reprocesos y disminución en la satisfacción del cliente. Las devoluciones de pedidos están asociadas principalmente a fallas en la gestión de la información, la atención de las solicitudes y la coordinación entre las áreas involucradas en la cadena de suministros.

Ante esta problemática, surge la necesidad de implementar una metodología que permita mejorar la planificación, la comunicación y el control de los procesos relacionados con la gestión y entrega de pedidos, con el fin de reducir las devoluciones y optimizar la cadena de suministros.

Metodología de búsqueda de la información

Se realiza una investigación y análisis de la información teniendo en cuenta libros, artículos periodísticos e informes en español. Se investigó sobre metodologías ágiles, dando énfasis principalmente a la metodología Scrum y como aplicarla en la gestión de proyectos.

Esta investigación se realizó inicialmente desde la biblioteca de la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON, en la base de datos para la facultad de ciencias empresariales. Se consulta sobre metodologías ágiles en la base de datos de E libro obteniendo 4 resultados y EBSCO host 105 resultados, se tuvieron en cuenta artículos periodísticos y libros publicados entre los años 2021 y 2024, seleccionado 2 fuentes para investigación (Mara, 2024) (Ruiz Ayuso, 2021).

La investigación se complementa desde Google académico con un énfasis en metodologías ágiles donde se obtiene 15.800 resultados y en metodología scrum con 14.600 resultados desde el año 2021. Asimismo, desde la plataforma Perplexity con un énfasis en la metodología Scrum arrojando como resultado 10 fuentes entre los años 2012 y 2025, seleccionando finalmente 5 fuentes más para complementar la investigación (APD, 2024) (Fuentes Del Burgo, 2022) (Gallego, 2012) (Martins, 2025) (Torres Vela, 2023).

Para el análisis en la reducción de las devoluciones y optimización de la cadena de suministros, la información se toma de la empresa Groupe Seb, teniendo en cuenta los años de

experiencia en el área y las mejoras que se han detectado en el proceso, donde con la metodología Scrum podemos lograr mayor eficiencia.

Sustentación teórica de la pregunta

Realizando un seguimiento a la efectividad de las entregas de pedidos en la empresa Groupe Seb, dedicada a la fabricación y comercialización de utensilios para el hogar, se evidencia que cada mes se está generando un alto volumen de devoluciones de pedidos, afectando negativamente los resultados esperados y la satisfacción del cliente.

Las devoluciones de pedidos están asociadas principalmente a fallas en la gestión de la información, la atención de las solicitudes y la coordinación entre las áreas involucradas en la cadena de suministros. En este contexto, se propone la implementación de la metodología Scrum como una alternativa para mejorar la efectividad de las entregas y disminuir las devoluciones de pedidos.

Scrum es un marco de trabajo ágil que permite a los equipos trabajar de manera colaborativa, entregando resultados parciales de forma regular y priorizando aquello que aporta más valor. Es ideal para proyectos complejos, cambiantes y donde se busca innovación y mejora continua, ya que organiza el trabajo en ciclos cortos llamados *Sprints* y promueve la coordinación eficiente entre los miembros del equipo (APD, 2024).

Esta metodología se basa en tres pilares fundamentales: eventos, roles y artefactos, que juntos facilitan la innovación, la mejora continua y la rápida adaptación a los cambios (Fuentes Del Burgo, 2022). En la búsqueda de mejorar el proceso de atención de pedidos y disminuir las devoluciones, se establece la asignación de roles clave dentro de la organización, adaptando la metodología Scrum al contexto operativo de la empresa.

Imagen 1

Definición de roles mediante la metodología Scrum



Fuente: Elaboración propia

Como lo muestra la imagen 1 y con base en la metodología Scrum, cada rol cumple una función específica orientada a mejorar la gestión de la información, la coordinación entre áreas y el control del proceso de atención de pedidos, factores que inciden directamente en la disminución de errores y devoluciones dentro de la cadena de suministros.

El área comercial asume el rol de *Product Owner*, ya que es responsable de la atención directa al cliente, la recepción de solicitudes, la validación de la información y la priorización de los pedidos de acuerdo con su importancia.

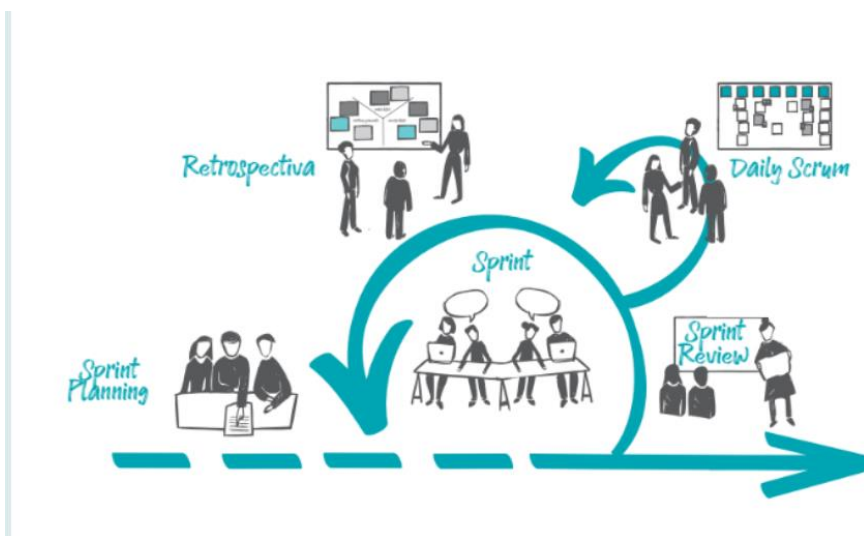
El jefe de servicio al cliente cumple el rol de *Scrum Master*, actuando como facilitador del proceso, realizando seguimiento constante a las actividades, identificando incumplimientos y asegurando que se implementen las mejoras definidas.

Por su parte, las áreas de servicio al cliente y logística conforman el equipo de desarrollo, dado que son las encargadas de ejecutar las actividades necesarias para la gestión, preparación, despacho y entrega de los pedidos.

La metodología Scrum se estructura a través de una serie de eventos que permiten organizar el trabajo, realizar seguimiento continuo y promover la mejora del proceso.

Imagen 2

Metodología Scrum



Fuente: (Caroli.org, 2023)

Como se puede observar en la imagen 2, el *Sprint* es el ciclo de trabajo durante el cual el equipo desarrolla las actividades planificadas. Antes de iniciar cada *Sprint* se realiza el *Sprint Planning*, esta es la reunión en la que se definen las tareas que serán ejecutadas y que conforman el *Sprint Backlog* que son las tareas prioritarias.

Durante el desarrollo del *Sprint* se llevan a cabo reuniones diarias cortas llamadas *Daily Scrum*, en las cuales el equipo revisa avances, identifica dificultades y coordina las actividades del día. Al finalizar el *Sprint* se realiza el *Sprint Review*, donde se presentan los resultados obtenidos y se identifican oportunidades de mejora, y posteriormente la *Sprint Retrospective*, en la que el equipo analiza su forma de trabajo y define acciones para optimizar el proceso en los siguientes ciclos.

A partir del análisis realizado durante el *Sprint Planning*, se identifica que las devoluciones de pedidos se generan principalmente por conceptos como órdenes de compra vencidas, pedidos no solicitados, pedidos repetidos y pedidos cancelados, evidenciando que la información suministrada por el cliente no es suficientemente clara al momento de realizar la solicitud.

En respuesta a esta situación, se propone la implementación de un formato estandarizado para el requerimiento del cliente dirigido al área comercial, el cual deberá incluir el código de barras del producto, la referencia exacta, la orden de compra o número del requerimiento y la fecha pactada de entrega. Esta estandarización permitirá mejorar la gestión de la información y reducir los errores que generan devoluciones de pedidos.

Con la información estandarizada, el área de servicio al cliente deberá priorizar la atención de los pedidos considerando criterios como la criticidad del cliente, ordenes próximas a vencer, el valor del pedido y las fechas de entregas pactadas.

Una vez que los pedidos sean entregados para su separación y despacho al área de transportes, se deben considerar las fechas pactadas con el cliente, el tiempo en la entrega, la consolidación de la carga, la disposición de la mercancía y otros factores relevantes.

Siguiendo los lineamientos de la metodología Scrum, se realizará una reunión diaria de 15 minutos entre las áreas involucradas, con el fin de revisar el estado de las solicitudes, identificar incumplimientos, reportar novedades y gestionar oportunamente nuevas fechas de entrega con los clientes cuando sea necesario.

El jefe de servicio al cliente deberá realizar el *Sprint Review* de manera semanal con el equipo de desarrollo, con el objetivo de evaluar la implementación del formato estandarizado y los incumplimientos presentados en la atención de los pedidos.

Finalmente, se llevará a cabo la Sprint Retrospective, utilizando indicadores basados en los pedidos devueltos, que permitan medir el progreso obtenido en la reducción de devoluciones y la mejora en la efectividad de las entregas. Esta retrospectiva se realizará de manera conjunta con el área comercial y el jefe de servicio al cliente, permitiendo definir acciones de mejora continua en el proceso.

Conclusiones.

Este análisis permite evidenciar mejoras mediante la metodología Scrum, donde se puede obtener una reducción de novedades con los envíos de los clientes, lo que aumenta la satisfacción de los clientes. Además de logra disminuir sobrecostos en la operación.

De esta manera, la metodología Scrum contribuye a la mejora en la cadena de suministros, logrando optimizar las entregas de los pedidos, cumpliendo con el objetivo de disminuir las devoluciones.

Con la retroalimentación constante a las áreas, se obtiene una mejora continua, lo que permite a la compañía ser más competitiva.

Referencias

- APD, R. (09 de 04 de 2024). *APD*. Obtenido de <https://www.apd.es/metodologia-scrum-que-es/>
- Fuentes Del Burgo, J. &. (2022). *Análisis comparativo de la herramienta tablero en las metodologías ágiles SCRUM, KANBAN y SCRUMBAN en proyectos de software*. Obtenido de <https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/b9a6c01f-fb6f-42f0-8524-e88e16cfa265/content>
- Gallego, M. T. (2012). *Metodologia scrum*. Obtenido de <https://openaccess.uoc.edu/server/api/core/bitstreams/64de036d-c56c-4317-ad60-fcb968469221/content>
- <https://caroli.org/>. (04 de 10 de 2023). Obtenido de <https://caroli.org/es/scrum-significado-aplicacion-conceptos-y-ejemplos/>
- Mara, L. D.-V. (2024). *Comunicación ágil: reinventando la comunicación organizacional con metodologías ágiles*. Bubok Publishing S.L.
- Martins, J. (15 de 02 de 2025). *Asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/what-is-scrum>
- Ruiz Ayuso, S. (febrero de 2021). Nuevo enfoque de gestión de proyectos para una nueva realidad. pág. <https://research.ebsco.com/c/4sprsq/viewer/pdf/7fmjffekff>.
- Torres Vela, S. C. (14 de 07 de 2023). *Repositorio académico UPC*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/670823>

Listado de imágenes

Imagen 1 Definición de roles mediante la metodología Scrum	10
Imagen 2 Metodología Scrum.....	11