



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

**Planteamientos de estrategias para disminuir devoluciones de mercancías por parte
de clientes en el año 2023.**

Corporación Universitaria Remington.
Ciencias Administrativas
Tecnología en gestión logística.

Carlos Mario Zapata Ospina
Cc 10010406.

Tutor Trabajo de grado: César Augusto García Mosquera. Magíster en Administración
Económica y Financiera.

Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.
2023.

Dedicatoria

A mi esposa Luz Adriana Scarpeta Moreno y mi hijo Carlos Andrés Zapata

Scarpeta, quienes con su amor y paciencia, han permitido que logre alcanzar una meta más en este ámbito de mi vida profesional, gracias por siempre estar ahí en las buenas y en las no tan buenas.

Agradecimientos

En primer lugar quiero agradecer a Dios quien me ha permitido poder llegar donde hoy estoy.

A mi tutor Cesar Augusto Garcia Mosquera, Magister en administración Economica y Financiera, quien con sus conocimientos y apoyo me guió a través de cada una de las etapas de realizacion de este informe para alcanzar los resultados que buscaba.

Tabla de contenidos

Resumen.....	5
Palabra clave.....	5
Pregunta orientadora de la búsqueda	6
Metodología de búsqueda de la información.....	7
Introduccion.....	8
Direccionamiento estrategico.....	10
Planes de mejoramien.....	;Error! Marcador no definido.1
Procesos gerenciales.....	12
Estrategia.....	13
Logistica empresarial.....	14
Modelos de negociación.....	15
Toma de decisiones.....	16
Liderazgo.....	17
Competitividad.....	18
Emprendimiento.....	19
Gestión empresarial.....	20
Innovacion.....	21
Gestión de calidad.....	22
Importancia en la gestión de los procesos organizacionales.....	23
Discusiones.....	24

Conclusiones y anotaciones	
finales.....	25
Lista de	
referencias.....	26

Resumen

Este informe trata de como las empresas colombianas deben enfocarse en evitar las devoluciones de mercancías ya que estas son una pérdida grande de tiempo, esfuerzo y dinero para la compañía. Se debe realizar propuestas y estrategias para minimizar al máximo las devoluciones de mercancía, tener personal capacitado, locaciones con infraestructura adecuadas para mantener la mercancía en buen estado, inventarios con stock de productos para cumplir con las demandas del Mercado, tener un constante mejoramiento de estrategias, optimizar en lo posible los recursos de la empresa y conocer el Mercado para así llevar a la compañía al tope de su producción. Tener buenos líderes que conozcan todos los procesos tanto logísticos como administrativos y llevar un enfoque de superación laboral en pro del crecimiento de las organizaciones, no solo por el dinero sino por un compromiso consigo mismo y queriendo superar a la competencia con estrategias que no dañen a la compañía ni el bienestar de los empleados.

Palabras clave:

- ✓ Devoluciones
- ✓ Empresas.
- ✓ Logística inversa.
- ✓ Procesos.
- ✓ Transporte.

1. Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Cuál es la importancia del direccionamiento estratégico, en los planes de mejoramiento en las empresas en Colombia en el año 2023?

2. Metodología de búsqueda de la información

La metodología implementada en la realización de este informe se basó en la búsqueda detallada de información que permitió alimentar cada punto del mismo, en ella se utilizó una estrategia de revisión documental de diferentes fuentes bibliográficas yendo de lo global, regional hasta llegar a lo local. Dicha información acumulada fue revisada detalladamente realizando un análisis y así lograr interpretarla y de esta manera dar respuesta a la temática y enfoque del informe.

Dando continuidad a lo anteriormente mencionado, también se tuvo en cuenta, la utilización de la herramienta de búsqueda google Académico, para obtener mejores resultados en dichas búsquedas se tuvo en cuenta también la utilización de palabras claves que llevaría a obtener resultados más precisos de autores que formarían parte del sustento teórico del informe.

Al tener toda la información bibliográfica como nutriente para el informe, se da paso a realizar las discusiones y conclusiones, en ellas, se dejan ver los puntos finales del documento, con lo anterior se da alcance al objetivo planteado para el informe.

3. Sustentación teórica de la pregunta

3.1 Introducción:

Las empresas en Colombia están en la obligación de prestar un servicio de entregas de mercancía rápido y oportuno enfocado en reducir tiempo y costos tanto al cliente como a la empresa como tal, con la ayuda de tácticas encaminadas a reducir fallas en los procesos internos y externos de las organizaciones, así evitar las devoluciones de mercancía y la pérdida de los clientes.

Para ello se debe hacer un diagnóstico a todos los procesos logísticos, identificar las fallencias y reforzar las fortalezas con métodos y capacitaciones que estén a la par del Mercado nacional e internacional, unas tácticas globales que lleven a la empresa a ser una de las mejores a nivel nacional.

Reducir las devoluciones es una de las metas que se deben tener en cuenta para evitar pérdida de capital y lo más importante la pérdida de los clientes.

Las empresas deben tener devoluciones de mercancía pero que sean por que el cliente no le guste el color por cambio de talla o por otras características del producto no por una falla en el alistamiento o despacho y para ello a los empleados se les deben dar capacitaciones e incentivos ya sean para evitar errores en las entregas a sus clientes.

Las infraestructuras deben estar acorde a las necesidades de las empresas, instalaciones con maquinarias modernas y en buenas condiciones que no afecten el rendimiento de los trabajadores.

Un buen abastecimiento de mercancía es primordial para las empresas, contando con unos buenos stocks para que los pedidos se completen y que sean entregados a tiempo.

Lideres insentiven a sus trabajadores no solo monetariamente sino con con buenas acciones para encaminar al trabajador en la reduccion de errores logisticos.

Se deven de conocer a los competidores, copier los procesos que a ellos les funcionen y a la vez superarlos ventas para poderse mantener en el Mercado.

Estamos en un pais donde llega la informacion y los productos a la par de las grandes metropolis pore so se deven modernizer los procesos de toda la compañía, un crecimiento constante con diciplina y constancia ya que si la empresa crese el pais crece. En este orden de ideas la finalidad de este informe es que las empresas colombianas se enfoquen en realizar las adecuaciones y estrategias pertinentes para mejorar los procesos y asi evitar y desminuir las devoluciones de mercancia.

3.2 Direccionamiento Estratégico

Cada empresa en Colombia deberá llevar a cabo el cumplimiento de estrategias y planes que apunten la renovación de las mismas para el mejoramiento de los procesos en todas las áreas ya que estas les permitira aumentar las ganancias y desminuir las devoluciones de mercancías.

Este trabajo se trata de una investigación referente a los beneficios que presenta la logística inversa en las empresas de Colombia, para poder ayudar en la elaboración de nuevas norma y estrategias prara disminuir las devoluciones de mercancía y la pérdida de tiempo y dinero logrando optimisar las ganancias en las empresas de Colombia, mejorando los procesos de productividad en las áreas de las operaciones logísticas y administrativas. (Chilgan, 2019)

El direccionamiento estratégico permite que la empresa tenga una mayor organización de sus procesos así tener una idea clara y presica de como funciona cada uno y poder actuar de forma inmediata cuando se presenten anomalías en el desarrollo de cada uno de los procesos.

3.3 Planes de Mejoramiento

Los planes de mejoramiento son un conjunto de procedimientos, acciones y métodos diseñados y orientados de manera organizada y planeada desde las empresas para un mejor funcionamiento de las normas o funciones de las empresas. Estas están direccionadas en tres ciclos logísticos, la primera consiste en evaluar los procesos de las empresas en tiempo real conocer sus fortalezas y debilidades, la segunda es analizar las evaluaciones para mejorar la reducción de los fletes en los transportes de mercancía y disminuir los costos a los clientes en la devolución de mercancía en las empresas en Colombia y por último un análisis de factible resultado de las propuestas acordadas. (Melo, 2019)

Es decir, los planes de mejoramiento ayudan a las empresas a mantenerse en constante evaluación llegando así a corregir aquellas fallas que se presentan en cada uno de los puestos de trabajo, llevando a alcanzar de manera óptima los objetivos planteados por la organización.

3.4 Procesos gerenciales

Los procesos en la logística inversa permiten diagnosticar los problemas de la administración en las diferentes áreas de las empresas, así como en la separación, el chequeo y despacho de mercancía, también en la recepción y compra de la misma.

Estos procesos permiten a los empleados comprender sus roles en los procesos de forma clara y concisa, permitiendo que se identifiquen debilidades organizativas, cuellos de botella y errores de manera rápida y metódica, los cuales los llevarán a obtener unos incentivos llevándolos a motivarse a trabajar mejor y organizadamente.

Las empresas colombianas deberán realizar prácticas donde vinculen al cliente e los procesos de la compañía en todo lo relacionado con la cadena de fabricación y distribución de la mercancía, todo ello con el fin de disminuir las devoluciones permitiendo reducir los gastos operativos. (Casallas, 2020)

Las empresas están involucrando en sus procesos operativos la logística inversa como táctica ante el aumento de la competencia empresarial en el Mercado actual para mejorar los procesos logísticos en una mejora progresiva y continua. (Canales, 2019)

3.5 Estrategia.

Las empresas deben contar con un almacenamiento de mercancía que cuente con zonas solo para artículos defectuosos para su reparación o reacondicionamiento de la misma, se debe hacer una revisión rigurosa de dichas mercancías verificando que estén en óptimas condiciones ya sea para entregársela de Nuevo al cliente o para almacenarla y dejarla lista para una nueva salida. Otra actividad que se puede realizar con esta mercancía puede ser:

- Reacondicionamiento: en este caso la mercancía se vuelve a surtir en su puesto de almacenamiento pero es importante que la misma no haya sufrido ningún tipo de avería es decir este debe estar en las mismas condiciones en las que salió desde la empresa e su empaque original.
- Tienda Outlet: en una organización se le conoce como aquellos productos que presentan pequeños defectos o que tienen alguna parte sucia o manchada, estos artículos se ofrecen al público a un precio rebajado al inicialmente pensado para su venta al público, cabe aclarar que estos productos no cuentan con garantía y pasaran a un inventario diferente por su valor y estado.
- Reparación de los productos: es importante tener en cuenta la reparación de los productos averiados, para poder ponerlos nuevamente en funcionamiento.
- Disminuir la tasa de devoluciones: Para las empresas es un dolor de cabeza este tema de las devoluciones ya que se pierde, tiempo, recursos y dinero, por eso se ve necesario que se minimicen los errores en las áreas de trabajo.

En la logística inversa debemos tener en cuenta el desarrollo industrial, tecnológico y humano con el fin de incrementar la producción y la demanda de mercancía o servicios para darle un buen servicio al cliente.

Se llevaran a cabo mejoras en los procesos e invertir en los recursos tanto humanos como tecnológicos, teniendo en cuenta táticas grupales en todas las áreas de las empresas para disminuir las devoluciones de mercancía. (Piñero, 2017)

3.6 Logística empresarial.

En las organizaciones es importante el proceso de logística ya que esta permite reactivar las actividades o procesos con el objetivo de transportar, almacenar y distribuir eficientemente mercancías, materias primas y demás productos al mercado nacional e internacional.

La logística empresarial depende de varios factores determinantes en su formulación, estos son llamados factores generales, intermedios e incontrolables del entorno, los cuales son cambiables y utilizables en las empresas, entre tanto otras se corroboran como insuperables, donde no haya riesgo de infracción en poder de su naturaleza.

3.7 Modelos de negociación

La implementación de este tipo de modelos permite que la organización genere ganancias en las que intervienen dos o más agentes, se tiene como propósito resolver conflictos de las partes

implicadas y generen ventajas para las dos partes. A diferencia del area de la logistica de abastecimiento es muy importante ya que en esta se presentan a diario negociaciones ya sea en compra o venta de mercancia o en insumos.

Estos modelos de negocios se ve incorporados en las diferentes areas de las empresas para construir una relacion entre los proveedores, socios y clientes que forman la razon de ser de cualquier organizacion, es importante tener una estrecha relacion con los mismos ya que los clientes exigen calidad en los productos ofrecidos y esperan que dichos productos sean innovadores, de alta calidad y con precios adsequibles. De otra manera se busca mantener una relacion amigable con el medio ambiente invitando a la optimizacion de de los procesos para no llegar a contaminar la naturaleza. (Betancur, 2019)

3.8 Toma de decisiones.

Por medio de este proceso las empresas realizan analisis de diversas situaciones problemicas que se presentan en las diferentes àreas en la realizaciòn diaria de sus actividades,

por medio de estos analisis se logra evaluar las falencias y se procede a tomar las mejores acciones de mejora para lograr un optimo desarrollo de dichas labores.

En el area de logistica, se debe tener en cuenta la rotacion de la mercacion así como la organizacion de la misma por eso se evalua su estado y la rotacion que esta tiene y a partir de alli se toma la decision de si es pertinente solicitar mas de dicho producto o simplemente se mantiene. Las empresas colombianas deveran crear estrategias para maximizar los recursos de las empresas, com procesos encaminados a una mejora constante y el cumplimiento de las metas pactadas. (Torre, 2019)

3.9 Liderazgo.

Un buen lider logistico se encarga de crear y ejecutar las tacticas en las operaciones diarias en la empresa con respect y mano firme para la toma de desiciones siempre

encaminado en disminuir los gastos ya sea en el transporte hablando de fletes para la entrega de mercancía a clientes y las compra de ellas y traerlas a las bodegas.

Es un rol que tiene todos los días en la cadena de suministros para gestionar, planificar procesos logísticos y minimizar la logística inversa en donde la empresa pierde capital no solo en la devolución de mercancía si no en los fletes o ganancias y tiempo de los responsables en la entrega de los artículos.

En todo ambiente social ya sea humano o no se necesita un líder que lleve las ideas en función de lograr las metas, ya que la forma de ellos actuar se debe a ciertas características socioeconómicas en las circunstancias donde estén por ejemplo, en una empresa, deportes o hasta en una guerra. Si es en una empresa para poder dirigir a sus empleados se debe conocer sus fortalezas y debilidades para poder así aprovecharlas al máximo y lograr sus objetivos y aumentar la producción, disminuir los errores logísticos y darles incentivos para una mayor producción. (Aguilar, 2017)

3.10 Competitividad.

La competitividad en una empresa es muy importante para poder estar al nivel de sus rivales o por encima de ellos, esto hace que los procesos mejoren cada día más y también su productividad. No es solo tener las mejores instalaciones ni los vehículos más modernos o las

màquinas con el último software, es que los empleados esten bien capacitados en las funciones internas de la empresa.

También se deben conocer a sus competidores, sus fortalezas y desventajas para poder superarlos y ganarles en el ámbito laboral, de esta forma también se debe conocer al cliente y cumplir con lo pactado, en las entregas, los días indicados, en las horas que se propuso las cantidades acordadas para evitarlas devoluciones y las perdidas de los contratos y de los clientes porque un cliente satisfecho puede llevar la voz a otros clientes y así aumentar las ventas como la ganancia de la empresa.

En las empresas de Colombia se deben tener en cuenta los procesos de productividad que sean competitivos para una mayor eficiencia en la cadena de suministros para no interferir en las operaciones internas de la compañía, ya que una buena operación logística hace funcionar correctamente todas las áreas de una compañía por ejemplo una buena entrega hace que el área de cartera no tenga atrasos en la recolección del dinero y el área de venta aumente los clientes. (Cardona, 2019)

3.11 Emprendimiento.

Toda empresa colombiana debe tener propuestas innovadoras en las áreas de las operaciones empresariales, como en ventas tener meses de rebajas, a los empleados darles

incentivos para que incremente la producción y así la empresa crezca y permanezca en los primeros lugares del Mercado.

El líder debe proponer nuevas ideas que se adapten a las operaciones, tener en cuenta las necesidades de los clientes, la demanda del mercado y la situación socioeconómica del país.

Se debe hacer un análisis de todas las áreas de la empresa para poder saber cómo se puede aumentar la producción, áreas como compras que se encarga de los proveedores, en logística como se está almacenando, como se tiene el inventario, la distribución de mercancía teniendo en cuenta todo para mejorar día a día los procesos y así mantener la empresa en los primeros lugares, reduciendo costos de operaciones ya sean internos como externos, tener a los clientes satisfechos con las entregas el día que es a la hora acordada y la mercancía apropiada. (Florez, 2022)

3.12 Gestión empresarial.

En las empresas colombianas están enfocadas planeando procesos, direccionando los recursos ya sean humanos, intelectuales, monetarios y físicos para aumentar los ingresos y conseguir un rendimiento en las operaciones en todas las áreas de la compañía y aumentar el crecimiento de ella.

En la presente las empresas deben tener en cuenta la globalización y el fácil acceso a los mercados internacionales, para esto se deben implementar estrategias logísticas para mejorar las operaciones internas y externas de la compañía.

Estas tácticas empresariales se deben enfocar en la reducción de costos en los procesos logísticos como en el transporte o el adecuado almacenamiento de mercancía. Se deben tener en cuenta las condiciones políticas y socioeconómicas del país; esto nos lleva a un objetivo principal que es mejorar la atención y la respuesta oportuna a las solicitudes de los clientes, estas estrategias deben ser decisiones metódicas y eficaces. (Jinsup 2019)

3.13 Innovación.

Cada empresa en Colombia debe innovar tanto en los procesos como en las maquinarias para una mayor efectividad, para la satisfacción del cliente e implementar nuevos procesos, artículos o servicios que estén a la vanguardia del Mercado global.

La innovación logística en Colombia ha sido la piedra angular en el desarrollo del comercio del país, no sólo en mercancías sino en el transporte, carreteras y en la modernización de las principales capitales volviéndose unas metrópolis en comparación a las ciudades latinoamericanas.

Esto hace que las mercancías se demoren menos en llegar, se aumenta el volumen de carga gracias a las buenas infraestructuras que logra el desarrollo en el campo del transporte ya sea terrestre, marítimo o aéreo y esto equivale a menor costo en los fletes.

Las maquinarias con mayor tecnología son más eficientes en su labor y esto lleva a una constante capacitación del personal.

La innovación en una empresa hace crecer considerablemente las ganancias de esta organización, y si las empresas crecen, el país crece y con ello mejora el bienestar de los empleados.

Como por ejemplo las innovaciones que se presentan en las medianas y grandes empresas son los códigos de barras que aceleran los procesos en las áreas de recepción como es surtir la mercancía, también el ingreso de ellas al sistema, en el picking y el packing, al igual que en el chequeo y la entrega de mercancía. Esto queda en el sistema y se puede monitoriar en tiempo real donde está el producto, otras innovaciones son las zonas francas que son territorios libres de impuestos aduaneros y ayudan a que las empresas extranjeras traigan tanto el capital monetario como su tecnología. (Díaz, 2021)

3.14 Gestión de calidad.

Es el conjunto de acciones encaminadas a evitar errores en las operaciones de una empresa, tanto en la producción, la distribución o en la venta de mercancía o servicios, las cuales se deben detallar cuando pasen para que no se vuelva a presentar en las operaciones de la empresa, corregirlas para que no reaparezcan.

Es muy importante reconocer los errores para poder anticiparse y no repetirlos. La gestión de calidad debe tener una política o acciones encaminadas a garantizar la buena función de los procedimientos logísticos para así no cometer devoluciones de mercancía y tener al cliente satisfecho y que vuelva a comprar. Es un avance persistente de las operaciones o procesos de una empresa ya sean administrativos o logísticos.

Estos avances se encuentran dentro de las operaciones de aprovisionamiento de una empresa y cuyo propósito es el mejoramiento del servicio que se le da al cliente, este mejoramiento se debe dar en las áreas de almacenamiento, planificación de metas pactadas, gestión de pedidos y el servicio al cliente. (Parra, 2017)

3.15 Importancia en la gestión de los procesos organizacionales.

Toda empresa en Colombia debe ser constante en sus procesos dentro de la organización en mejora del servicio al cliente, para eso se debe llevar gestiones en los procesos, tener orden de

las actividades diarias para poder satisfacer las necesidades de los clientes y de los empleados que también son clientes internos de las empresas, llevando a las empresas a una mayor productividad, mejorando las relaciones en las áreas y reduciendo los tiempos de entrega de mercancía.

Lo más importante en una empresa que suministra mercancía a sus clientes son los inventarios, llevar un control en los stocks de mercancía y no tener muchos productos de baja rotación en las bodegas, los cuales son productos que con el tiempo pierden valor y tienden a deteriorarse. Conocer los tiempos de entrega de los proveedores facilita el buen direccionamiento en las entregas de los pedidos a los clientes.

El inventario en una empresa debe de rotar constantemente de manera eficaz, conociendo los productos de mayor venta que son los encargados de suministrar a la empresa mayores ganancias, los artículos de menor rotación deben de ser pocos con relación a la demanda del Mercado y los cuales se almacenan en diferentes partes de la bodega para ocupar en zonas menos concurridas de las instalaciones, estas mercancías se compran a los proveedores cada tres a cuatro veces al año. (Zapata, 2020)

3.16 Discusiones.

Para disminuir la logística inversa se deben llevar a cabo una serie de estrategias con el fin de mejorar procesos internos de las empresas colombiana, con ello se deben cumplir estrategias u planes en pro de disminuir las devoluciones de mercancías. Los planes de

mejoramiento ayudan a evaluar los procesos y corregir las fallas presentadas en el sistema de la empresa.

Estas apreciaciones de los procesos permiten identificar y mejorar tanto a los empleados como a las áreas de la empresa llevando a la empresa a disminuir las fallas en el sistema operativo y administrativo, como prioridad hay que reconocer dichas fallas logísticas y administrativas para que no se presenten otra vez e identificarlas a tiempo en los procesos de la compañía.

Estas empresas cumplen con procesos encaminados al mejoramiento en el transporte, almacenamiento, distribución y abastecimiento de mercancía para las empresas colombianas. Se necesitan modelos de negociación muy contundentes que les permitan a las empresas generar ganancias y evitar malgastar recursos humanos y monetarios.

Estos modelos no sólo se deben implementar en los procesos logísticos sino en todas las áreas de la compañía, para construir una relación fuerte y concisa entre los proveedores, socios y clientes para que la empresa siga creciendo monetariamente como en la infraestructura.

Cada empresa en Colombia debe mantener innovando los procesos, las tácticas de venta y sus máquinas también las adecuadas capacitaciones dirigidas a aumentar la producción y el buen convivir en las empresas colombianas.

3.17 Conclusiones y anotaciones finales:

En Colombia la logística inversa no tiene buenos procesos que complacen a los clientes y ellos decidan no contar más con los servicios. También debemos tener en cuenta los factores externos como en el transporte (los estados de las vías, el clima) el alza de los combustibles, las demoras en las entregas de mercancía en los puertos y los conflictos internos del país, que

inpiden la entrega de las mercancías a los clientes, los errores en los despachos y las soluciones de ellos.

Se tendran que enfocar en estos problemas para realizar estrategias encaminadas en mantener al cliente satisfecho tanto en una entrega perfecta como en la devolución o cambio de un artículo, ya sea por un error de la compañía o del cliente. Casi todas las sociedades en Colombia no estan mentalizadas para utilizar los instrumentos de la logística inversa, primero se tiene que cambiar los pensamientos retrogradados de las personas que gerencien las empresas colombianas.

Se deben cambiar las ertategias de las empresas logísticas, proveedores y consumidores con ideas vanguardistas que esten al nivel del Mercado internacional, también pensando en ahorrar recursos en pro del beneficio de las compañías colombianas.

Por eso la logística inversa esta encaminada a darle satisfacción a sus clientes ya si llevar una permanencia en el Mercado, implementando regulaciones o leyes vigentes que el país dicta. (Vellojin, 2006)

Lista de referencias.

- Aguilar-Bustamante, M. C., & Correa-Chica, A. (2017). Análisis de las variables asociadas al estudio del liderazgo: una revisión sistemática de la literatura. *Universitas Psychologica*, 16(1), 1-13.
- Alemán de la Torre, L., Padilla Aguiar, D., & Cuevas Casas, C. M. (2019). Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología. *Retos de la Dirección*, 13(2), 182-202.

- Arango Betancur, L., Rojas Ladino, L. D., & Silva Álvarez, E. F. (2019). Diseño de un modelo de logística inversa para empresas del sector industrial en la ciudad de Pereira, Risaralda.
- BALZA-FRANCO, V. I., & CARDONA-ARBELAEZ, D. A. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: una revisión de literatura. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015.
- Flores, M., Escudero, F., & Pinedo-Palacios, P. (2022). Aplicación de la gestión logística para reducir los costos logísticos de la empresa FIMSAG SAC, Chimbote, 2022. *Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico*, (3), 17-17.
- Gamboa-Poveda, J. E., Armijo-Borja, G. M., Plusas-Salazar, R. M., & Tovar-Arcos, G. R. (2019). La logística como instrumentos de gestión empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 4(1 ESPECIAL), 250-265.
- Melo Montenegro, E. C. (2020). *Plan de mejoramiento en el proceso de logística inversa en gestión de devoluciones para la compañía Ransa Colombia-Colfrigos* (Master's thesis, Fundación Universidad de América).
- Parra Ortega, M. W. (2017). Gestión de la cadena de suministro Supply Chain Management y logística en Colombia..
- Piñeiro, E. M. H., & Romero, R. A. M. (2017). Logística inversa: Estrategias de recuperación en empresas zulianas de derivados lácteos. *InnovaG*, (3), 37-44.
- Rodríguez, C. E. L., González, Z. L. G., Bilbao, K. L. M., & Barbosa, M. L. R. (2021). Procesos de innovación en la cadena logística del transporte marítimo en Colombia. *ID EST-Revista Investigación, Desarrollo, Educación, Servicio y Trabajo*, 1(2), 1-12

- Vellojín, L. C., González, J. C. M., & Mier, R. A. (2006). Logística Inversa: una herramienta de apoyo a la competitividad de las organizaciones. *Revista Científica Ingeniería y Desarrollo*, (20), 184-202.
- Zapata, A. S. C., Baldovino, J. P. R., Herazo, J. M., & Millán, R. R. (2020). Importancia de la gestión de inventario en empresa de Manufacura. *Boletín de innovación, logística y operaciones*, 2(2), 37-42.