



Asociación Latinoamericana de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración



III CONGRESO Del 14 al 17 de Octubre
LATINOAMERICANO
DE ESTUDIANTES DE **2015**
CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
LIMA - PERÚ



COMERCIO ELECTRÓNICO Y POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

JUANITA MEJÍA FLÓREZ

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Comercio electrónico con servicios adicionales es atractivo para el cliente. Uno de ellos puede ser la política de devoluciones. Implementarla es difícil y costoso, por eso debe estar bien estructurada y justa para los compradores.

Autores proponen la política basada en la equidad y esta se relaciona con la satisfacción del cliente y la reducción de costos.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

➤ **Pregunta Principal**

¿La política de devoluciones basada en la equidad tiene relación con la satisfacción del cliente y la reducción de costos?

➤ **Preguntas Secundarias**

¿Cómo se relaciona la política de devoluciones basada en la equidad con la satisfacción del cliente?

¿Cómo se relaciona la política de devoluciones basada en la equidad con la reducción de costos?

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Se busca relacionar estos dos factores con la política de devoluciones porque puede ser una base para las empresas al momento de determinar que tipo de política de devoluciones se va a implementar.



OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

➤ **Objetivo Principal**

Relacionar la política de devoluciones, basada en la equidad, con la satisfacción del cliente y la reducción de costos, desde el modelo de Bower y Maxham (2012).

➤ **Objetivos Secundarios**

Proponer una relación entre la política de devoluciones, la satisfacción del cliente y la reducción de costos.

Exponer factores que puedan afectar esta relación.

Explicar por qué se puede generar esta relación.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Bower, A. B., & Maxham, J. G. (2012). Returns shipping policies of online retailers: normative assumptions and the long-term consequences of fee and free returns. *Journal of Marketing*, 76 (5), 110-124.



FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

➤ **Hipótesis General**

La política de devoluciones, basada en la equidad, tiene un relación positiva con la satisfacción del cliente y la reducción de costos.

➤ **Hipótesis Secundaria**

Implementar la política de devoluciones, basada en la equidad, en una empresa puede generar mayor satisfacción en los clientes, lo que lleva a una recompra futura.

Una reducción de costos en la empresa, cuando se utiliza esta política de devoluciones, puede ser mayor que al implementar otro tipo de política de devoluciones.

METODOLOGÍA

El tipo de investigación que se presenta es correlacional pues intenta medir el grado de relación existente entre la política de devoluciones basada en la equidad, la satisfacción del cliente y la reducción de costos.

Lo que se propone no se ha comprobado empíricamente, es una propuesta metodológica de corte teórico.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Ofrecer una política de devoluciones, basada en la equidad, en el comercio electrónico aumenta el nivel de compras porque se incrementa la confianza hacia el vendedor o la empresa.

La política de devoluciones basada en la equidad, genera una percepción positiva por parte del cliente la que induce a repetir la compra en futuras ocasiones.

La propuesta que aquí se presenta, adiciona al modelo de Bower y Maxham (2012), dos factores adicionales: la satisfacción del cliente y la reducción de costos. Estos dos factores adicionales se espera que tengan una relación positiva con la política de devoluciones, basada en la equidad entre un comprador y un vendedor.