



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**MODELO DE LOGISTICA INVERSA PARA LA
RECUPERACION DE MERCADERIA EN LA EMPRESA
ARDILES IMPORT SAC, DISTRITO DE ATE VITARTE,
PERIODO 2020**

**PRESENTADA POR
RAFAEL DIEGO NÚÑEZ URRUTIA**

**ASESOR
WALTER URTEAGA FARFAN**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

LIMA – PERÚ

2021



Reconocimiento - Compartir igual
CC BY-SA

El autor permite a otros transformar (traducir, adaptar o compilar) esta obra incluso para propósitos comerciales, siempre que se reconozca la autoría y licencien las nuevas obras bajo idénticos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**MODELO DE LOGISTICA INVERSA PARA LA RECUPERACION
DE MERCADERIA EN LA EMPRESA ARDILES IMPORT SAC,
DISTRITO DE ATE VITARTE, PERIODO 2020**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR:
RAFAEL DIEGO NÚÑEZ URRUTIA**

**ASESOR:
MG. WALTER URTEAGA FARFAN**

**LIMA, PERÚ
2021**

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi familia, mis padres, hermanos y a mi hermosa hija, quienes me enseñaron que incluso la tarea más difícil se puede lograr si se hace un paso a la vez.

Por último, a todos mis profesores de la Universidad de San Martín de Porres, quienes me acompañaron en la etapa de estudiante, aportando a mi formación como profesional.

Agradecimientos

Agradezco a mi asesor académico de tesis, docente Walter Urteaga Farfán, por su gran apoyo en el desarrollo de la presente investigación, a la constante preocupación y al excelente trato con mi persona, así como también con el resto de los compañeros estudiantes.

Por otro lado, también agradezco a mi institución educativa por crearme de valores y virtudes, a mi alma mater la Universidad de San Martín de Porres por haberme inculcado el valor del conocimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	2
Agradecimientos.....	3
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	6
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	15
1.1 Antecedentes de la investigación	15
1.2 Bases teóricas	22
1.3 Definición de términos básicos	26
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	29
2.1 Diseño metodológico	29
2.2 Diseño muestral.....	29
2.3 Técnicas de recolección de datos	30
2.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	31
2.5 Aspectos éticos	31
CAPÍTULO III: RESULTADOS	33
3.1 Resultados de la investigación	33
3.1.1 Identificar si la empresa Ardiles Import SAC cuenta con alguna estrategia para la recuperación de mercadería.....	33
3.1.2 Determinar los beneficios de un modelo de logística inversa para recuperar la mercadería en la empresa Ardiles Import SAC.....	35
3.1.3 Identificar los inconvenientes de porqué la empresa Ardiles Import SAC no aplica un modelo de logística inversa	39
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	43
4.1 Discusión de resultados	43
4.1.1 Contrastación de resultados.....	43
4.1.2 Validez y generalización de resultados	48
4.1.3 Interpretación de resultados.....	49
CAPÍTULO V: PROPUESTA MODELO DE LOGÍSTICA INVERSA.....	52
5.1 Análisis del modelo	52

5.2	Construcción del modelo	54
	FUENTES DE INFORMACIÓN	61
	ANEXOS	65
1.	Matriz de consistencia	65
2.	Instrumento de recopilación de datos	65
3.	Formato de Validación de Juicio de Expertos	65
4.	Matriz de tabulación de datos cualitativos (Entrevista a Profundidad).....	65
5.	Evidencias de trabajo de campo.....	65

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de Tablas:

Tabla 1: Modelos de logística inversa	23
Tabla 2: Diferencias entre logística directa y logística inversa	24
Tabla 3: Contrastación de antecedentes y resultados.....	44
Tabla 4: Estructura Organizacional de Ardiles Import SAC.....	52
Tabla 5: Cadena de Suministro Tradicional.....	54

Índice de figuras:

Figura 1: ¿La empresa Ardiles Import SAC utiliza el proceso de logística inversa o logística tradicional?	34
Figura 2: ¿La empresa Ardiles Import SAC posee un sistema adecuado para recuperar su mercadería retirado de almacén?.....	34
Figura 3: ¿Observa interés de la empresa Ardiles Import SAC en recuperar el valor monetario de la mercadería en desuso o devuelto por el cliente?.....	35
Figura 4: ¿Está de acuerdo Ud. que se implemente un sistema de logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC?	36
Figura 5: ¿Estaría dispuesto en participar en la implementación de un modelo de Logística Inversa?	37
Figura 6: ¿Considera que el porcentaje de las devoluciones de mercancías en la empresa Ardiles Import SAC, no es significativo?.....	38
Figura 7: ¿Considera como ventaja competitiva la reutilización de los productos devueltos por el cliente o la mercadería en desuso?	38
Figura 8: ¿Conoce Ud. en qué consiste el modelo de la logística inversa y su funcionamiento?	39
Figura 9: ¿Un modelo de logística inversa, demandará mayor inversión perjudicando las utilidades de la empresa?.....	40
Figura 10: ¿Las empresas en el Perú poseen información acerca de los beneficios y ventajas de la logística inversa?	41
Figura 11: ¿El personal que labora en Ardiles Import SAC recibe capacitación?	42
Figura 12: Cadena de logística directa e inversa	55
Figura 13: Modelo de Logística Inversa implementado para la empresa Ardiles Import SAC para recuperar mercadería.	56
Figura 14: Empresa Ardiles Import SAC	80
Figura 15: Observación de los procesos en el área de Almacén y Despacho	80
Figura 16: Reunión con el personal Administrativo de la empresa Ardiles Import SAC, para proponer un modelo de logística inversa	81
Figura 17: Reunión con el personal de Logística, Almacén y Despacho de la empresa Ardiles Import SAC, para proponer un modelo de logística inversa	81

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar de qué manera un modelo de logística inversa permitirá una mayor recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, periodo 2020.

La metodología utilizada fue una investigación con enfoque cualitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por todos los trabajadores la empresa Ardiles Import SAC y la muestra estuvo compuesta por 44 colaboradores del área de Almacén, Logística y Administración.

Los instrumentos para la recolección de datos fueron una entrevista a profundidad y una guía de revisión documental para la observación de los procesos internos relacionados a la logística tradicional de la empresa. Las herramientas fueron validadas por tres profesionales de la materia.

Las principales conclusiones son: El modelo de logística inversa permitirá una mayor recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, porque generará mayor recuperación del valor de los productos que han sido devueltos por los clientes y las mercaderías observadas por el área de Almacén porque se encuentran dañados u obsoletas. La empresa Ardiles Import SAC no ha diseñado ni implementado ninguna estrategia para la recuperación de la mercadería devuelta por el cliente, sino, se emplea la logística convencional o tradicional, lo que evidencia la necesidad de implementar un modelo de logística inversa.

Palabras claves: Logística inversa, logística tradicional, Empresa Ardiles Import SAC.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine how a reverse logistics model will allow a greater recovery of merchandise in the company Ardiles Import SAC, period 2020. The methodology used was an investigation with a qualitative approach, applied type, explorative level, non-experimental design. The population was made up of all the workers of the company Ardiles Import SAC and the sample was 44 collaborators from the Warehouse, Logistics and Administration area.

The instruments for data collection were an in-depth questionnaire and a document review guide for observing the internal processes related to the traditional logistics of the company. The tools were validated by three professors from the Faculty of Administrative Sciences and Human Resources of the University of San Martin de Porres.

The main conclusions are: The reverse logistics model will allow a greater recovery of merchandise in the company Ardiles Import SAC, because it will generate greater recovery of the value of the products that have been returned by customers and the merchandise observed by the Warehouse area because they are are damaged or obsolete, and the company Ardiles Import SAC has not designed or implemented any strategy for the recovery of the merchandise returned by the customer, but rather, conventional or traditional logistics is used, which shows the need to implement a logistics model reverse.

Keywords: Reverse logistics, traditional logistics, Merchandise recovery, Empresa Ardiles Import SAC.

INTRODUCCIÓN

El término logística inversa surge como una nueva herramienta competitiva en los negocios, permite reducir la contaminación al medio ambiente y cumplir como una empresa preocupada por la sustentabilidad. La logística inversa se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos; así como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de los clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. Es una manera de retorno para unos materiales que se reutilizan, reciclan o destruyen. (Andrade, 2020).

En los siguientes años, el reciclado de diversos productos obligará a las empresas modificar sus procesos productivos y distribución además de dar oportunidad para posicionarse en el mercado como una empresa sostenible. Entre las principales causas que generan la necesidad de una logística inversa, se encuentran la mercadería en estado defectuoso, retomo de exceso de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. (Iglesias, 2018).

La evolución de la logística inversa a nivel mundial ha ido creciendo cada vez más en países industrializados como Europa y Estados Unidos; en Alemania se han preocupado por el tema medioambiental, siendo uno de los países donde se dieron los primeros pasos legales; en Reino Unido se fundamenta la política de “quien contamina, paga” se consiguen que las empresas se responsabilicen de los residuos en los canales de distribución; en Grecia las iniciativas en gestión de residuos se ha llevado a cabo por los gobiernos locales en cooperación con los productores, fabricantes y vendedores de estos residuos; en Noruega han ido por delante del resto de Europa en temas medioambientales, siendo una sociedad concienciada del problema que supone el desecho de residuos a pesar de la existencia de una legislación a seguir en la materia; en Francia ofrecen alternativas a los productores y distribuidores como la posibilidad de organizar su propio sistema de depósito para los residuos. Asia y África enfrentan la saturación de vertederos debido a la creciente economía y el rápido desarrollo de muchos de sus países, además de la existencia de vertederos incontrolados que surgen del tráfico de desechos por parte de los países industrializados. (Lozano, 2019).

En cuanto a Perú, la práctica de logística inversa en las empresas es muy reducida, debido a que recién toma importancia, como un proceso que puede capitalizarse con la reducción de costos y un mayor reconocimiento por parte del mercado. Se sabe que las empresas que brindan soluciones logísticas como: Ransa, Yobel, UPS, DHL, entre otras, ofrecen el servicio de gestión de devoluciones, siendo el primer paso para contar con un sistema de logística inversa que incluye la reutilización de materiales y la disposición de desperdicios. Asimismo, empresas como Alicorp y Procter & Gamble del sector consumo masivo cuentan con un sistema de gestión de devoluciones desde antes del 2002; y la mayoría de empresas peruanas desconocen el significado de logística inversa, e inclusive no gestionan los desechos. (Castillo, 2018).

La presente investigación está referida a Ardiles Import S.A.C., empresa peruana que distribuye a nivel nacional artículos de ferretería, pero que aplica las herramientas logísticas efectivas para mejorar los procesos dentro de su organización, los accionistas de la empresa no consideran oportuno que el proceso de retorno de un producto devuelto por el cliente, vencido o dañado en el almacén de la empresa podría traer beneficios a la empresa mediante la recuperación de una parte de su valor, por parte de los jefes no existe una predisposición e incluso de los mismos trabajadores para poder llevar a cabo una mejora continua de logística inversa.

La mencionada unidad productiva posee un almacén general ubicado en el distrito de Ate Vitarte, en donde aprovisionan diversos tipos de mercaderías del rubro ferretero, asimismo cuenta con canales de distribución para los camiones, (los cuales se dirigen a las zonas periféricas dentro de Lima Metropolitana), los despachos de sus productos, lo realiza con su propia flota, según el orden de llegada de las órdenes de pedido, además, se observa que quedan algunos pedidos/productos sin despachar, porque al momento de su verificación se encuentran en mal estado y deben de retornar al almacén por dicho motivo.

Un modelo de logística inversa se presenta como una estrategia de recuperación de mercadería devuelta, en desuso, vencidos, desechos, entre otros; utilizándolo de manera eficiente se mejorará la imagen de la empresa, de este modo.

La presente investigación trata del “Modelo de logística inversa para la recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, distrito de Ate Vitarte, periodo 2020”.

Problema General:

¿De qué manera un modelo de logística inversa permitirá una mayor recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, periodo 2020?

Problemas Específicos:

1. ¿Cuenta la empresa Ardiles Import SAC con alguna estrategia para la recuperación de mercadería?
2. ¿Cuáles son los beneficios de un modelo de logística inversa para recuperar la mercadería en la empresa Ardiles Import SAC?
3. ¿Cuáles son los inconvenientes porqué la empresa Ardiles Import SAC no aplica un modelo de logística inversa?

Objetivo General:

Determinar si un modelo de logística inversa permitirá una mayor recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, periodo 2020.

Objetivos Específicos:

1. Identificar si la empresa Ardiles Import SAC cuenta con alguna estrategia para la recuperación de mercadería.
2. Determinar los beneficios de un modelo de logística inversa para recuperar la mercadería en la empresa Ardiles Import SAC.
3. Identificar los inconvenientes de porqué la empresa Ardiles Import SAC no aplica un modelo de logística inversa.

Se justifica teóricamente la presente investigación, porque se realizó con el propósito de proponer la recuperación de la mercadería en la empresa Ardiles Import SAC mediante un modelo de logística inversa.

En la empresa Ardiles Import SAC, no tiene implementado la logística inversa, debido a que los propietarios consideran que los costos de implementación podrían ser altos y no consideran que la recuperación de la mercadería puede traer consigo la reutilización de estos productos en mal estado los cuales si se siguen manteniendo a largo plazo seguirán generando costos para la empresa.

Se justifica metodológicamente la presente investigación, porque, con un modelo de logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC, la mercadería devuelta por estar dañado, en desuso, vencido o defectuosos podrán ser reprocesados mediante un tratamiento de restauración y limpieza a cada uno de los productos, mejorando la dinámica de la logística y la imagen de la organización.

El propósito de la investigación, es presentar a la Gerencia de Ardiles Import SAC que una logística inversa aplicada en la empresa permitirá recuperar parte del valor de los productos devueltos por los clientes, asimismo, incrementar la rentabilidad e imagen de la empresa.

La importancia de la presente investigación para la empresa Ardiles Import SAC, se basa en la recolección y reubicación de mercaderías en mal estado, además, de implementar una estrategia que permitirá generar oportunidades de diversificación y expansión para la empresa que estos productos les brindan, con miras a una mayor competitividad en el ámbito empresarial y mayor eficiencia organizacional.

La investigación se realizó en una empresa que importa y comercializa mercadería ferretera a nivel nacional, la cual se encuentra ubicada en Av. Santa María 230 Urb. La Aurora en el distrito de Ate Vitarte en Lima.

La duración del trabajo comprendió los meses de marzo de 2019 hasta octubre del periodo académico 2020-2.

Las fuentes utilizadas en la investigación, provienen de libros académicos, tesis, revistas científicas y notas periodísticas actualizadas obtenidas en la biblioteca virtual y física de la Universidad de San Martín de Porres e información proporcionada por la empresa Ardiles Import SAC.

La presente investigación es viable técnicamente porque el tema de estudio cuenta con suficiente material científico proveniente de libros, tesis, publicaciones científicas y base de datos; viable económicamente porque el investigador cubre los recursos propios para solventar los gastos en la investigación que incluyen los gastos de transporte, copias de documentos e impresiones y las visitas autorizadas a la empresa; y viable socialmente porque contó con el apoyo y conformidad de la Gerencia de la empresa Ardiles Import S.A.C. para realizar el trabajo de campo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Según los metodólogos mexicanos Hernández & Mendoza (2018, p. 69), los antecedentes son trabajos de investigación relacionadas con el problema planteado y realizadas anteriormente. Asimismo, los datos de cada estudio son: el autor o autores, el año en que se llevó a cabo cada trabajo va entre paréntesis, el objetivo, la metodología, los resultados y/o las conclusiones, etc. Además, los antecedentes de investigación se elaboran en base de las variables de estudio (Modelo de Logística Inversa y Recuperación de Mercaderías), que han sido divididas en dos niveles; Internacionales y Nacionales. También, estos estudios o investigaciones están ordenados cronológicamente por el año de publicación (considerando 1º al más actual o reciente y luego le sigue el más antiguo), y cuando coinciden en la misma fecha de publicación, se ordenan, alfabéticamente, por el apellido paterno del autor de la respectiva investigación.

Antecedentes internacionales

Pinto, M. (2018), en su tesis doctoral titulada “La gestión de la logística inversa en las empresas portuguesas”, en la Universidad de Extremadura, España, tiene como objetivo describir la gestión de logística inversa unidades productivas, desde el enfoque empresarial que plantean la aceptación de las devoluciones o la recuperación, surgiendo la logística inversa por motivos económicos, jurídicos y sociales. En cuanto al instrumento se aplicó una encuesta para justificar porque se implantó prácticas de logística inversa en estos negocios portugueses y los mecanismos realizados, como por ejemplo: factores económicos, jurídicos y sociales; en el diseño se usó un estudio de caso en línea y varios cuestionarios, aplicando una base de datos del Instituto Nacional de Estadística. Las principales conclusiones son: Las empresas portuguesas le dan mucha relevancia a los motivos económicos, jurídicos y sociales al implementar la logística inversa que son muy diferentes, significativamente; así mismo, estas unidades productivas priorizan los aspectos ambientales a los motivos económicos, justificados por satisfacer a los clientes de la responsabilidad de las empresas con el medio

ambiente. El estudio esta divide en seis capítulos: 1º Plantea los objetivos de la investigación; 2º Estado de la logística; 3º Estudio de casos; 4º Metodología de la investigación; 5º Análisis estadístico e interpretación de los resultados. Finalmente, se han formulado las conclusiones y recomendaciones para futuros estudios.

Serrano, A. (2018), en su tesis doctoral titulada “Análisis metaheurístico en la logística inversa de residuos”, en la Universidad de Málaga, **tiene por objetivo usar algoritmos metaheurísticos para resolver problemas deterministas, dinámicos y reales de optimización de costos y localización en logística inversa en el ámbito de la gestión de Residuos Sólidos Urbanos** de la provincia de Málaga. La metodología empleada es una estructura de resolución compuesta, un modelador (AIMMS, GAMS) y un solver (CPLEX) que resuelva rápidamente modelos lineales continuos. En este estudio se han seleccionado dos técnicas metaheurísticas para probar la validez del enfoque propuesto: una técnica importante por su implantación internacional como es el algoritmo GA y otra técnica interesante por funcionar con inteligencia de enjambre (swarm intelligence) como es el algoritmo PSO. **Estas técnicas metaheurísticas se utilizan para resolver los problemas de optimización de costes y localización de instalaciones** de recuperación de RSU (centros de transferencia y plantas de tratamiento). **Los resultados obtenidos con las técnicas metaheurísticas** propuestas en la localización y optimización del modelo matemático diseñado para resolver el problema real planteado **sugieren la validez de este enfoque, así como propuestas de extensiones de la investigación y del modelo desarrollado mediante** el algoritmo metaheurístico utilizado de PSO.

Quintero (2016), presentó una investigación de tesis titulada: “La logística inversa como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones colombianas” con el objetivo de profundizar en el estudio y el análisis de la logística inversa para **determinar sus beneficios en la recuperación de mercadería en las organizaciones colombianas.** El alcance de investigación fue descriptiva cualitativa de diseño no experimental, la información recolectada fue a través de fuentes secundarias, se utilizó el análisis connotacional, el cual permitió realizar una interpretación de los datos encontrados. La muestra utilizada fueron registros y datos bibliográficos de 25 grandes y medianas empresas en Colombia. **Los resultados del estudio**

identificaron que el número de empresas que se encuentran implementando sistemas de logística inversa va en aumento encontrando beneficios: ventajas competitivas, diferenciación, canales limpios, recuperación de valor, liderazgo de costos, entre otros. Las organizaciones grandes y medianas en Colombia encuentran ventajas competitivas en la logística inversa al mismo tiempo logran obtener sostenibilidad en el tiempo. El investigador concluye que la logística inversa no se aplica de igual forma en todas las empresas, por lo que es difícil encontrar un solo sistema que pueda ser adoptado por organizaciones en los mismos o distintos sectores productivos.

Abaunza, Et. Al. (2014). Presentó una investigación de tesis titulada: “Logística Inversa en el sector Textil” con el objetivo de analizar los avances de la logística inversa en las empresas del sector textil en la ciudad de Bogotá en Colombia, la muestra utilizada fueron 2 empresas denominadas: Indetex y Mango ambas del rubro textil, para el levantamiento de la información se aplicó una guía de observación sobre sus procesos operativos y logísticos. Los resultados del trabajo de campo identificó que las compañías textiles presentan en su estructura logística 3 tipos de actividades diferenciadas por sus políticas: logística de producción, logística de distribución y logística inversa, además demostró que las empresas se dan cuenta que la implementación de una logística inversa permite recuperar parte del valor del producto, ser más competitivos y contribuyen en el cuidado del medio ambiente, los procesos y las actividades más recurridas en este tipo de logística son la gestión de la recuperación de prendas falladas, debida al cambio de temporadas y por la mala calidad del producto. Los autores concluyeron que el reciclaje de fibras de algodón es el proceso más utilizados en lo que refiere a la reutilización de mermas.

Alvarado Et. Al. (2008), mediante una investigación de tesis titulada: “Diseño de un modelo de logística inversa para mejorar la competitividad de las empresas del sector farmacéutico en El Salvador” con el objetivo de diseñar un modelo de logística inversa que permita disminuir los niveles de devoluciones de medicamentos; a la reducción y control de envases, empaques y desechos para mejorar la competitividad de las empresas del sector farmacéutico. El alcance de la investigación fue exploratoria y descriptiva para la recolección de información

se realizó una encuesta a 28 laboratorios farmacéuticos y 73 farmacias ubicados en los departamentos de Santa Ana y San Miguel. Los resultados del estudio demostraron que las empresas del sector farmacéutico encuestadas no se están desarrollando adecuados sistemas de gestión de devoluciones, lo que les imposibilita que puedan utilizar esos recursos en otras actividades que les haga ser más competitivas en el mercado, se producen altos niveles de desperdicios, desechos y residuos que no son tratados adecuadamente por las mismas, existe un deficiente control logístico, la manipulación manual que existe en la cadena de abastecimiento del sector genera altos porcentajes de medicamentos averiados. Los investigadores concluyen que la logística inversa para las empresas del sector farmacéutico es factible económicamente, la implementación de procedimientos permitirá que sean más eficientes, mejorará su productividad y competitividad.

Antecedentes nacionales

Bravo & Mogollón (2019), en su tesis de pregrado titulada “Diagnóstico del proceso de logística inversa para la gestión de residuos sólidos en MYPES del sector de restaurantes en Lima Metropolitana: Caso de estudio múltiple”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, diagnostica la logística inversa para la gestión de residuos sólidos en 3 MYPES de restaurantes. La Metodología aplicada es de un estudio de caso múltiple con tres restaurantes ubicados en tres distritos de Lima Metropolitana, con un proceso de logística inversa, analizando la situación actual de los casos de estudio y la logística inversa en estas unidades productivas. Realizando una analogía de lo planteado por el autor, y lo ejecutado en estas tres empresas. Los resultados obtenidos: Adaptar el modelo de Le Blanc, porque el diagnóstico de logística inversa se formula para cerrar brecha entre los modelos teóricos y prácticos para mejorar la logística inversa para la gestión de residuos, reduciendo el impacto dañino en el medio ambiente. Las principales conclusiones son: Se escogió el modelo de Le Blanc por ser el más idóneo para diagnosticar las MYPES del sector de restaurantes; a pesar de ser un pequeño tamaño, constituyen en conjunto un gran generador de residuos sólidos, en especial de residuos orgánicos (los que poseen un gran potencial de retornos para aprovecharse (como el aceite, cartón, plástico, etc. utilizado en los

restaurantes); el proceso de logística inversa para la gestión de sus residuos se efectúa en forma empírica, etc.

Cárdenas; Ojeda & Rodríguez (2019), en su tesis de maestría titulada “Logística inversa para mejorar los costos logísticos de la empresa Eurofresh”, en la Universidad del Pacífico, plantea que actualmente existe un boom de récords de exportaciones no tradicionales fomentados por productos agrícolas (arándanos, cítricos, paltas, uvas, etc.), hacia los mercados de españoles, estadounidenses y holandeses; crecimiento sostenido de las empresas exportadoras nacionales seguirán incrementado su producción y sus utilidades, debido a sus ventajas competitivas en costoso y en ventas en relación a otras unidades de producción agroexportadores internacionales. Sin embargo, según los estudios e investigaciones, e indicadores de agro exportación los márgenes de ganancia son menores en relación a otras empresas agroexportadores de la Región. En ese sentido, realizando un análisis y desagregado de los costos de venta de productos agrícolas, hoy en día existe un parámetro de 33 % y 50% que representan los costos logísticos del total del costo del producto. Entonces, habría que preguntarse ¿Por qué nuestros costos logísticos son los más altos en la región? Porque se requiere una intervención del Estado y la empresa privada para transformar la estrategia, la gestión, o la innovación de procesos, de productos en la cadena de suministro. Asimismo, existen áreas que inciden en las cadenas logísticas de agroexportación, en general de Sudamérica, y en especial en Perú: Cadena de frío, Capacidad humana, Infraestructura, Facilitación de comercio, Gestión post cosecha, modelo de negocios con enfoque logístico y Rol del Estado. Las principales conclusiones son: El consumo mundial de productos agrícolas y hortofrutícolas tiene una tendencia al incremento porque bastantes empresas están dirigiéndose a este sector; América Latina posee un gran potencial porque es una fuente de abastecimiento de productos agrícolas para el mundo (con calidad y variedad), pero, la región puede ser reemplazada por la competencia agroexportadora, que trabajan con mejores ventajas competitivas y que el precio final del producto puede ser determinante en la compra final.

Cano (2018), presentó una investigación de tesis: “Efecto de la logística inversa en la productividad de MYPES textiles en Ate Vitarte, 2018” con el objetivo de

determinar la existencia del efecto positivo de la aplicación de logística inversa en la productividad de las MYPES textiles de Ate Vitarte. Para la metodología empleada se empleó un alcance descriptivo tipo cualitativo, la muestra utilizada fueron 75 encargados del área de logística de estas unidades productivas textiles en el distrito de Ate Vitarte. Para el levantamiento de la información se utilizó una encuesta, con preguntas cerradas sobre el conocimiento de la logística inversa y el manejo de los residuos sólidos. Los resultados del trabajo de campo concluyen que, si existe un efecto positivo de la logística inversa en la productividad de las mypes textiles de Ate Vitarte, el modelo LOGIT ayudaron al aumento de la productividad de las mismas, asimismo, estadísticamente existe una relación directa entre las variables lo que genera que: si la gestión de residuos sólidos (GTS) se incrementa en 1, la razón de probabilidad aumenta en 9.838074. No existe una optimización en la logística inversa ya que se tiene gestión de los residuos, pero los volúmenes defectuosos o de residuos no tienen una significancia con la productividad de las MYPES.

Castillo (2017), en su tesis de pregrado intitulada "Mejora de la gestión de logística inversa en envases de vidrio para reducción de compra de envases nuevos", en la Universidad San Ignacio de Loyola, plantea una propuesta de mejora basada en la logística inversa para mejorar el retorno, en una empresa de botellas de gaseosas retornables de 250 ml, disminuyendo la compra de envases nuevos. La metodología de investigación fue tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, con control de calidad de botellas, tomándose una muestra de 385 botellas. Los resultados de esta investigación mostraron que la pérdida de envases mensual obtiene mejoras que van del 11 hasta 93%, de variación con respecto al periodo anterior, sumado a una mejora de poco menos de una hora en el tiempo de descarga del almacén, al comparar el antes y después de la aplicación de mejora. Hubo también una mejora de 7 puntos porcentuales en la tasa de retorno de envases promedio mensual, durante la aplicación del plan piloto a comparación del periodo anterior. Se logró reducir lo invertido en compra de nuevos envases en S/ 687 986.08, durante la aplicación del plan de mejora con respecto al periodo anterior. La principal conclusión fue que la mejora en la gestión de logística inversa, se reduce la compra de envases en una empresa de producción de bebidas de gaseosas, al optimizar el sistema

de almacenamiento, mejorar los indicadores de devolución y pérdida y obtener un mayor retorno de envases; reducir la inversión en nuevos envases y mejorar la calidad de los mismos, mediante la aplicación de un plan altamente rentable Ojeda (2016), presentó una investigación de tesis titulada: “Propuesta de implementación de la logística inversa a los residuos de materiales eléctricos y de ferretería para el aumento de la rentabilidad de la empresa Hidrandina S.A. Trujillo - 2016” el objetivo del estudio fue analizar la situación actual en función a los costos y utilidades que generan almacenar los residuos y los procesos de un modelo de logística inversa que permitan reducir los costos y recuperar los productos. En cuanto a la metodología se emplearon instrumentos como la guía de observación de los procesos actuales de logística, almacén y operaciones, se realizaron 6 entrevistas a profundidad a los trabajadores de la empresa, así como la revisión documentaria. Los resultados del estudio determinaron factible técnica y económica la implementación de un centro de acopio, reciclaje y recuperación de residuos de materiales eléctricos y de ferretería.

Casimiro (2015), elaboró una investigación de tesis titulada: “Recuperación de mercadería utilizando el modelo de logística inversa en la empresa Eficiencia Laboral S.A. período 2014” con el objetivo de determinar cómo la logística inversa permitirá la recuperación de mercadería y aumentar los niveles de competitividad y entusiasmo en los empleados ante las demás empresas agresivas a nivel competitivo. El estudio empleó una metodología de alcance descriptivo cualitativo, la muestra fueron 250 empleados de la empresa, la técnica para el levantamiento de información fue mediante una encuesta y el instrumento un cuestionario no estructurado, los resultados del estudio determinaron que se puede reciclar y reutilizar los productos devueltos por los clientes hasta 80% de la mercadería. El investigador recomienda implementar la logística inversa en la empresa de manera constante, no sólo cuando algunos productos son devueltos en época de campaña, si no durante todo el año, capacitar al personal para un adecuado control calidad de los productos cuando ingresen al almacén.

Malca (2013), demostró mediante una investigación de tesis titulada: “Logística inversa y su relación con los costos de recursos e insumos en el área de facturación de la empresa tercerizadora de Hidrandina SA, Calatel” la finalidad del

estudio consistió en considerar todos los insumos y repuestos que fueron utilizados y vencidos para su despiece y recuperar parte del valor del producto, el retorno de dichos repuestos debían considerarse dentro del flujo de una logística inversa y seguir un protocolo de devolución entre los locales comerciales y la planta central al considerarse que estas piezas tienen una alta rotación en los almacenes. En cuanto a la metodología requirió de un cuestionario semi estructurado, la muestra utilizada fueron 30 trabajadores que laboran en el área de Almacén y personal del área de Ventas de la empresa del sector eléctrico en Trujillo, los resultados del estudio de campo concluyeron que es factible implementar un modelo de gestión logística inversa, porque permite generar ingresos extraordinarios e incrementar su competitividad en el mercado.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Logística Inversa

1.2.1.1 Concepto de Logística Inversa

De acuerdo a Mendoza (2015), la logística inversa es el proceso de implementar, planear y controlar eficazmente a un costo apropiado, los flujos de materias primas, inventario en proceso, bienes terminados e información relacionada desde el punto de consumo al punto de origen, con el propósito de rescatar el valor primario o disponer adecuadamente de ellos.

Asimismo, Iglesias (2016), define la logística Inversa como un flujo de información y de materiales que ayudan a tener una cadena de suministro cíclica y no lineal del flujo de materiales, obteniendo ventajas competitivas sostenibles, permite una interrelación con la satisfacción de clientes finales y gestionar los productos fuera de uso, recuperando su valor, la devolución o destrucción.

1.2.1.2 Importancia de la logística inversa

Las competencias esenciales en la mayor parte de empresas están basadas en la producción, distribución y venta de productos en la cadena de abastecimiento. Sin embargo, no basta enfocarse en ellas para medir la eficiencia de las operaciones.

La administración de los procesos de retorno y reparación contribuye con al menos el 10% de los costos totales de la cadena de abastecimiento. Los procesos ineficientes de retorno componen este costo y pueden reducir en aproximadamente 30% las ganancias de la organización.

La capacidad de controlar estos procesos, como retornos de clientes, disposición de excesos de inventario y retorno de inventario obsoleto, con el propósito de darles valor o una disposición adecuada, puede traer consigo ahorros cuantificables.

1.2.1.3 Modelos de logística inversa

Desde el punto de vista de Pardo (2014), existen diversos Modelos de la Logística Inversa para disminuir los residuos en las empresas:

Tabla 1: Modelos de logística inversa

Autores	Aplicación
James R. Stock	Analiza los procesos logísticos relacionados con el retorno de productos desde los consumidores al productor, el reciclaje, la reutilización de materiales y componentes, la eliminación de residuos y las operaciones de restauración, reparación y refabricación.
Bloemhof, Van Beek y Wassenhove	Presentaron aplicaciones de los modelos de programación lineal entera mixta y aportaron luces sobre cómo abordar los problemas en la gestión de redes de logística inversa, y de cómo la recuperación de productos al final de su vida útil, derivado de la elaboración de nuevos productos, generando grandes beneficios al sector industrial.
Bloemhof, Dekker, Nunen y Wassenhove	Recopilan un conjunto de modelos cuantitativos diseñados para el análisis de la función inversa de la logística, agrupándolos en tres categorías: sistemas de distribución, gestión de inventarios y modelos de planificación de la producción.
Kroon y Vrijens	Analizan un sistema para la reutilización de contenedores en una empresa logística de Holanda, utilizan el término Sistema Logístico de Devoluciones para referirse a la consideración de la Función Inversa de la Logística en la etapa de la distribución física,
Krikke, Kooki y Schuur	Presentan un modelo de Programación Lineal Mixta, que permite el diseño de una red de logística inversa para la recuperación y refabricación de automóviles. Este modelo supone que el recuperador del automóvil recicla una parte del mismo (30%) y refabrica el resto.
Spengler, Puchert, y Rentz	Formulan dos modelos con aplicaciones, por una parte, al reciclaje de subproductos industriales y, por otra, al desmantelamiento y reciclaje de viviendas
Barros, Dekker y Scholten	Diseñaron una red para la recuperación y el reciclaje proveniente de construcciones, utilizan el mismo planteamiento de localización de instalaciones y asignación de flujos, formulado a través de un problema de MILP, para minimizar los costos asociados, y gestionar el flujo de productos retornados a un solo periodo de tiempo.
Fleischmann	Formula un modelo denominado "Modelo genérico de recuperación de productos fuera de uso", que determina el número de instalaciones (plantas, almacenes y centros de recuperación), sus localizaciones y la asignación de los correspondientes flujos.

Fuente: Pardo, J. (2014). Modelo de logística inversa para la recuperación y aprovechamiento de residuos plásticos ABS. Recuperado de <https://bit.ly/3jaA9Sq>

Desde la óptica de Pardo (2014), las organizaciones, ya sean grandes o pequeñas, siempre buscan obtener fuentes adicionales de ingresos, alternativas de reducción de costos y formas de reducir el impacto ambiental en sus operaciones, cumpliendo así con un número creciente de regulaciones. Esta búsqueda de beneficios y ventajas competitivas ha motivado a las empresas a mantenerse en la búsqueda constante de sistemas de logística inversa que se constituyan como factor diferenciador.

1.2.1.4 Diferencias entre logística directa y logística inversa

Desde la perspectiva de Pardo (2014), la logística inversa es un proceso complejo y no debe interpretarse como que cumple el orden de la cadena tradicional de abastecimiento hacia atrás. Las características de flujo del material, las dinámicas de abastecimiento y demanda, así como las consideraciones tecnológicas son muy distintas:

Tabla 2: Diferencias entre logística directa y logística inversa

Flujo irregular de material	Inventarios en múltiples condiciones
El procesamiento de retornos es altamente dinámico e inconsistente. Factores tales como variaciones y condiciones del producto, requerimientos del proceso, provisiones para garantías y garantías extendidas, son los que determinan el flujo de trabajo que rige el retorno de un producto.	Los sistemas de gestión de abastecimiento no están diseñados para manejar y administrar inventarios en distintas condiciones, como reparados, remanufacturados, defectuosos, dañados u obsoletos. Estas condiciones son críticos en los procesos de logística inversa.

Fuente: Pardo, J. (2014). Modelo de logística inversa para la recuperación y aprovechamiento de residuos plásticos ABS. Recuperado de <https://bit.ly/3jaA9Sq>

Una empresa distribuye bienes a través de un solo canal de distribución, estos pueden ser retornados por varios canales, tendiendo cada uno de ellos su propio conjunto de variables, las cuales deben ser entendidas y manejadas correctamente.

1.2.1.5 Causas que generan la necesidad de una logística inversa

Desde el enfoque de García (2012), la necesidad de reducir los costos asociados a retornos, así como la exigencia para el cumplimiento de ciertas normas reguladas por el gobierno para la protección del medio ambiente ha motivado a las empresas a trabajar en modelos de logística inversa cada vez más avanzados.

Durante el retorno de los productos observados, las empresas hacen grandes esfuerzos movilizándolo y transportándolo sin añadirles valor para el consumidor, pero incrementando el costo de los mismos, un alto porcentaje de estos productos son mercaderías vencidas, las cuales forman parte del área más común de la logística inversa. Los volúmenes adicionales que representan, incrementan la complejidad del proceso de retorno y hacen más difícil su manejo al interior de la cadena de abastecimiento.

Las causas más comunes del retorno de los productos son:

- Producto defectuoso (calidad)
- Producto dañado (deterioro durante el manipuleo)
- Producto en garantía
- Producto descatalogado (obsoleto)
- Ajustes de stock (inventarios elevados)
- Retiro del mercado por el fabricante o gobierno
- Por promociones o reacondicionamientos
- Incumplimiento de políticas de manejo de vencimientos FEFO
- Insatisfacción subjetiva (nivel de servicio en calidad y garantía al cliente), y
- Error de despacho

1.2.1.6 Elementos de dirección en la logística inversa

Desde la perspectiva de Howard (2017), se describen dos elementos:

- Filtrado de entrada: Identifica la mercadería defectuosa, deteriorada o la mercadería que no cumple con los requerimientos de calidad.
- Ciclos de tiempo: Los ciclos de tiempo son difíciles de controlar, se desconoce el momento en el que se retornarán materiales dañados, en mal estado, caducos, o que no cumplan con las especificaciones técnicas.

Además, Howard (2017), afirma que es posible planificarlo, pero es arduo de controlar al 100% sin un sistema bien estructurado de gestión de logística inversa. Por ejemplo, en el caso de mercadería para canje, el encargado de almacén debe hallar la forma de identificar al 100% qué materiales ya deben canjearse y que puedan acogerse a la política de canje del proveedor. Las devoluciones son siempre procesos excepcionales.

1.3 Definición de términos básicos

Según Hernández & Mendoza (2018), la definición de términos básicos es el significado de los términos utilizados con la acepción que nos interesa de acuerdo al tema de investigación, que se encuentran ordenados alfabéticamente.

Almacén

Espacio estructurado para custodiar, proteger y controlar los bienes físicos de la empresa, antes de ser requeridos para la producción o venta de mercancías. (Muñoz & Mora, 2019).

Cadena de suministros

Red de distribución para obtener materiales, transformar en productos terminados y distribuir a los consumidores. (Muñoz & Mora, 2019).

Cliente

Persona o empresa que adquiere bienes o servicios, no necesariamente pertenecen al grupo de consumidor final. (Muñoz & Mora, 2019).

Indicadores

Característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico. (Muñoz & Mora, 2019).

Logística

Función operativa que comprende las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes. (Muñoz & Mora, 2019).

Proveedor

Personas físicas o persona jurídica que suministran productos o servicios. (Muñoz & Mora, 2019).

Reciclaje

Toda actividad que permite reaprovechar un residuo mediante un proceso de transformación material para cumplir su fin inicial u otros fines. (Muñoz & Mora, 2019).

Recuperar

Volver a poner en servicio u producto algo que ya se considera inservible, como materiales usados para someterlos al reciclaje. (Muñoz & Mora, 2019).

Rentabilidad

Beneficio expresado en términos monetarios respecto a alguna otra magnitud económica como el capital invertido o fondos propios. (Muñoz & Mora, 2019).

Residuos

Cualquier objeto material, sustancia o elemento resultante del consumo o uso de un bien o servicio, del cual su poseedor se desprenda o tenga la intención u obligación de desprenderse. (Muñoz & Mora, 2019).

Reutilización

Aprovechamiento de los residuos, para las mismas aplicaciones que tenía cuando se encontraba en su vida útil, mediante una serie de tratamientos. (Muñoz & Mora, 2019).

Satisfacción al cliente

Resultado de la comparación que se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa. (Muñoz & Mora, 2019).

Transformación

Acción y efecto de transformar un objeto, hacer cambiar de forma a algo o alguien, transmutar algo en otra cosa. (Muñoz & Mora, 2019).

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Diseño metodológico

El diseño de la presente investigación obedece a un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), y según Hernández & Mendoza (2018, p. 88), este es un conjunto de procesos críticos, empíricos y sistemáticos de investigación constituyen un análisis y recolección de datos, tanto cuantitativos como cualitativos; así como su discusión e integración conjunta con la finalidad de llevar a acabo inferencias generadas de toda la información recopiladas y alcanzar una mayor y mejor comprensión del fenómeno estudiado sobre el modelo de logística inversa y recuperación de mercaderías. Asimismo, se ha utilizado evidencias de datos numéricos, simbólicos, textuales, verbales, visuales y de otros tipos para comprender los problemas de estudio.

Desde nuestro punto de vista el enfoque mixto, también, denominado híbrido, se ha aplicado en nuestra investigación combinando los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio para producir un escenario o fotografía completa del fenómeno de estudio.

El nivel de la investigación es descriptivo, porque de acuerdo a Sánchez y Reyes (2016, p. 13), es la obtención de información sobre cualquier fenómeno que permita formular ciertos enunciados comprobables y generalizables denominados “leyes”. Asimismo, en esta clase de investigación, el interés del investigador está centrado en estudiar un problema específico completamente definido desde el punto de vista teórico, su finalidad no es aplicar estos conocimientos a la solución de problemas humanos, sino establecer la veracidad de esos resultados porque no presenta hipótesis, además se han encontrado pocos estudios específicos que proponen un modelo de logística inversa en las empresas del sector ferretero en Lima.

2.2 Diseño muestral

La población estuvo conformada por los 44 colaboradores de la empresa Ardiles Import SAC, el cual está ubicada en el distrito de Ate Vitarte, dicha información fue consultada al área de Recursos Humanos.

Por lo tanto, el tipo de muestreo que se utilizó en la presente investigación fue un muestreo no probabilístico de selección intencional.

Los criterios de inclusión y exclusión considerados para la delimitación poblacional fueron los siguientes:

- Se incluyeron en la muestra a los colaboradores que ocupan un cargo Gerencial o jefatura con poder para la toma de decisiones en sus áreas respectivas.
- Se excluyeron a personal de mantenimiento, de seguridad y vigilancia, practicantes y trabajadores operativos y administrativos.

La muestra está compuesta por 5 colaboradores de la empresa Ardiles Import SAC de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión.

- 1) Edgar Laman, Jefe de Logística (45 años)
- 2) Laura Arguedas, Jefe de Administración (40 años)
- 3) Orlando Damián, Jefe de Despacho, (57 años)
- 4) Ángel Ardiles, Jefe de Ventas (58 años)
- 5) Cynthia Espinoza, Jefe de Almacén (35 años)

2.3 Técnicas de recolección de datos

La presente investigación empleó como técnica de recolección de datos la entrevista a profundidad y la revisión documental de la producción bibliográfica relacionada sobre logística en general y, particularmente, sobre logística inversa.

2.3.1 Entrevista a profundidad:

La entrevista a profundidad estuvo dirigida a la jefatura del área de Logística, Administración, Despacho, Ventas y Almacén; permitió registrar las experiencias, opiniones, criterios, necesidades y recomendaciones desde la perspectiva del trabajador, a la vez permitió identificar si un modelo de logística inversa permitirá una mayor recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC.

El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 11 preguntas, 3 dimensiones y 2 variables; lo que permitió formular preguntas no estructuradas, analizar y comprender la opinión de los colaboradores con experiencia en el campo de la Logística y hacer la entrevista de forma objetiva que conlleven a

conocer profundamente la realidad del proceso de recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC.

2.3.2 Revisión documental:

En cuanto a la revisión documental, se consideró tomar la información relacionada a los procesos y procedimientos del área de Logística y Almacenes, estadísticas de las compras y devoluciones, inventarios de stock e información respectiva de las mercaderías dado de baja, con la finalidad de obtener información real sobre los procesos del área Logística y Almacén.

2.3.3 Fiabilidad del instrumento

Para la fiabilidad, se garantiza la realización del trabajo de campo mediante filmaciones y grabaciones realizadas durante la entrevista, asimismo, se solicitó permiso a la Gerencia para realizar el estudio.

2.3.4 Validez del instrumento

Para la validez del contenido, se aplicó la técnica de criterio de jueces, de expertos, los cuales los instrumentos fueron revisados por 3 profesionales en el campo de la Administración de Empresas con especialización en el área Logística.

2.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para la presente investigación utilizó el siguiente procedimiento:

1. Se solicitó autorización a la Gerencia de la empresa Ardiles Import S.A.C. para realizar el trabajo de campo.
2. Se indicó la fecha y hora para realizar las entrevistas y la guía de observación
3. Se procedió a realizar las entrevistas según lo programado y se solicitó la información referente a las operaciones del almacén y logística.
4. Se evidenció el trabajo de campo mediante grabación del audio y fotografía.
5. Se tabuló la información en una base de datos de Microsoft Excel.
6. Se analizó los resultados ítem por ítem empleado el MS Word.

2.5 Aspectos éticos

El proyecto se sustenta según los principios de la ética establecidas por la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.

La investigación es empírica y no contiene plagio, porque todo el contenido de la información utilizada se ha parafraseado y citado mencionando sus respectivos autores, teniendo en cuenta las normas APA (7ª edición, 2018). Asimismo, en la investigación se utilizó plantillas, estructuras y procedimientos de acuerdo a lo planteado por Vara (2010), en su obra titulada: "Manual de los 7 pasos para una tesis exitosa".

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Resultados de la investigación

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en el trabajo de campo a través del análisis de nuestra empresa, así como la revisión documentaria correspondiente. Este informe tiene el objetivo de determinar si un modelo de logística inversa permitirá una mayor recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC durante el periodo 2020.

La información fue obtenida mediante una entrevista a profundidad dirigida a 5 jefaturas quienes son profesionales con experiencia en el campo de la Logística, Ventas y Administración de Empresas.

Cabe recalcar que el instrumento que se empleó, una entrevista a profundidad fue validada a través de profesionales con experiencia en el campo del área de Logística y Administración, dichos profesionales se encargaron de afinar y corregir adecuadamente el instrumento para obtener la información requerida.

3.1.1 Identificar si la empresa Ardiles Import SAC cuenta con alguna estrategia para la recuperación de mercadería

3.1.1.1 Estrategia de recuperación de mercadería

Según la entrevista realizada a las jefaturas en la empresa Ardiles Import SAC, con la finalidad de identificar según su perspectiva y experiencia cual es el proceso de logística que emplea la organización, si es logística inversa o logística tradicional.

Los resultados de la entrevista permitieron conocer que en la empresa Ardiles Import SAC, aplican un modelo de logística tradicional, aunque también mencionan que los procesos logísticos han sido implementados de manera empírica, lo han aprendido de otros trabajadores antiguos basados en la experiencia de los trabajadores, además, no conocen ni aplican logística inversa para la recuperación de las mercaderías en desuso o devueltos por los clientes. (Ver figura 1)

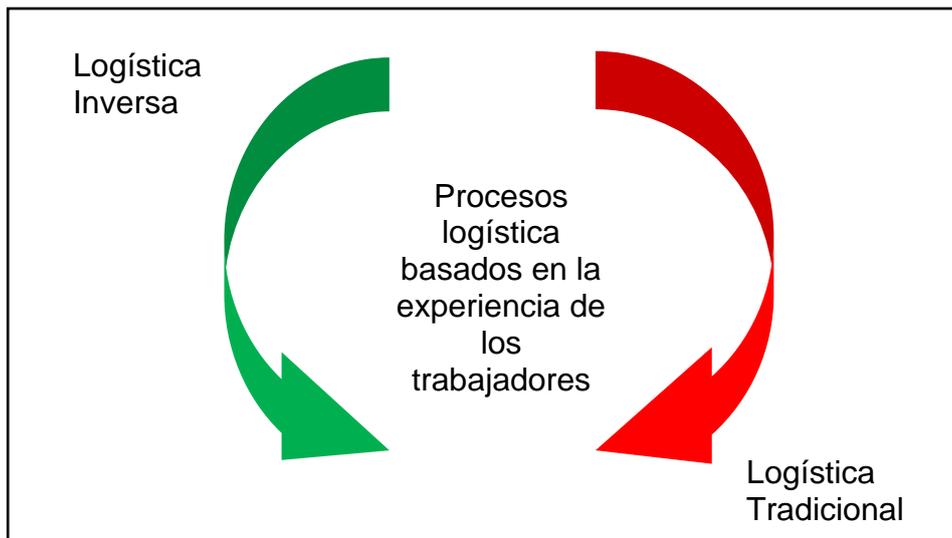


Figura 1: ¿La empresa Ardiles Import SAC utiliza el proceso de logística inversa o logística tradicional?

Fuente: Elaboración propia en base de entrevistas

Según la entrevista realizada a las jefaturas en la empresa Ardiles Import SAC, con la finalidad de identificar si poseen un sistema adecuado para recuperar su mercadería retirado, devuelto, dañado o en desuso del almacén, se pudo conocer que todo el proceso de devoluciones es de manera empírica, no se cuenta con un proceso o protocolos para las devoluciones a los clientes. No se cuenta con un sistema adecuado para el registro de las mismas (software), todas las devoluciones son ingresadas manualmente. (Ver figura 2)

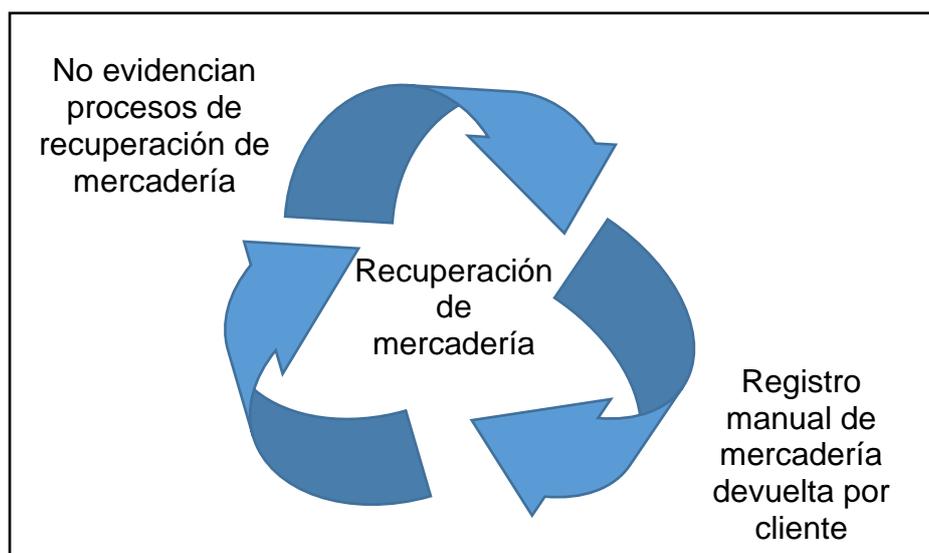


Figura 2: ¿La empresa Ardiles Import SAC posee un sistema adecuado para recuperar su mercadería retirando del almacén?

Fuente: Elaboración propia en base de entrevistas
 Según la entrevista realizada a las jefaturas en la empresa Ardiles Import SAC, con la finalidad de identificar si se observa interés para la recuperación del valor monetario de la mercadería que fueron devueltos por el cliente, o encontrados en el almacén y registrados como en desuso, dañados o vencidos, se pudo conocer que no existe evidencia de procedimientos para la recuperación del valor del producto devuelto por el cliente, asimismo, cuando sucede un reclamo por parte del cliente, se realiza el campo del producto previa aprobación del área de Ventas y la Gerencia, esto con la finalidad de mantener satisfechos a los clientes, lo que genera una acumulación de productos devueltos en el almacén. (Ver figura 3)

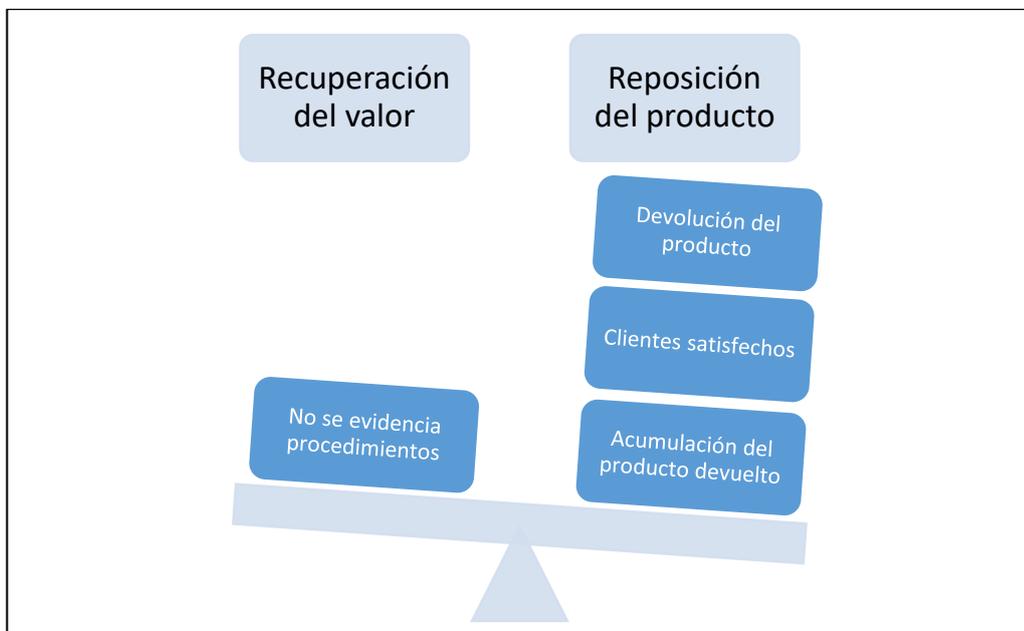


Figura 3: *¿Observa interés de la empresa Ardiles Import SAC en recuperar el valor monetario de la mercadería en desuso o devuelto por el cliente?*

Fuente: Elaboración propia en base de entrevistas

3.1.2 Determinar los beneficios de un modelo de logística inversa para recuperar la mercadería en la empresa Ardiles Import SAC

3.1.2.1 Beneficios de un modelo de logística inversa

Según la entrevista realizada a las jefaturas en la empresa Ardiles Import SAC, con la finalidad de identificar si los trabajadores están de acuerdo en

que se implemente un sistema de logística inversa como ventaja competitiva para la recuperación de mercaderías en la empresa y optimización de recursos, el cual se pudo conocer que los trabajadores en la empresa estarían de acuerdo con la implementación de un modelo de logística inversa, que permitiría la recuperación de los materiales devueltos por los clientes y los productos en desuso, deteriorado que se encuentran almacenados. Considerando que para este nuevo procedimiento se requerirá de un profesional con experiencia para la implementación y capacitación de la misma. (Ver figura 4)

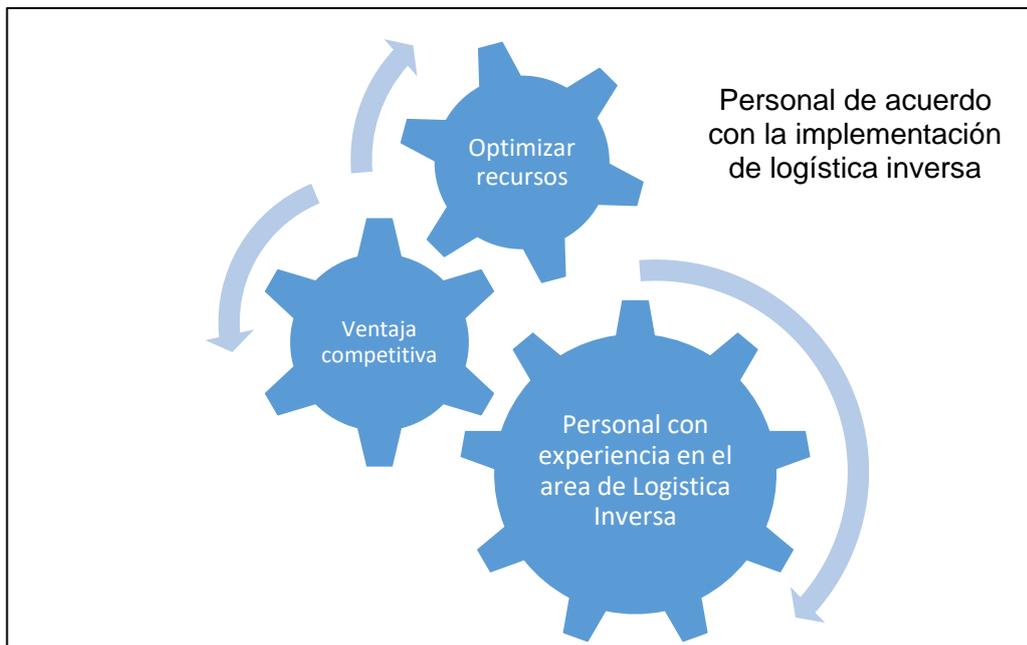


Figura 4: *¿Está de acuerdo Ud. que se implemente un sistema de logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC?*

Fuente: Elaboración propia en base de entrevista

Según la entrevista realizada a las jefaturas en la empresa Ardiles Import SAC, con la finalidad de identificar si los trabajadores estaría dispuesto en participar en la implementación de un modelo de Logística Inversa, encontrándose disposición de parte de los trabajadores, si estarían dispuestos en participar en la implementación de un modelo de logística inversa en la empresa.

Asimismo, la implementación un modelo de Logística Inversa permitirá reducir la cantidad de productos en los inventarios, por otro lado, consideran necesario que durante la implementación y la participación de los trabajadores

de la empresa no se cruce o interrumpa con las actividades diarias el cual pudiera limitar las operaciones normales en la empresa. (Ver figura 5)

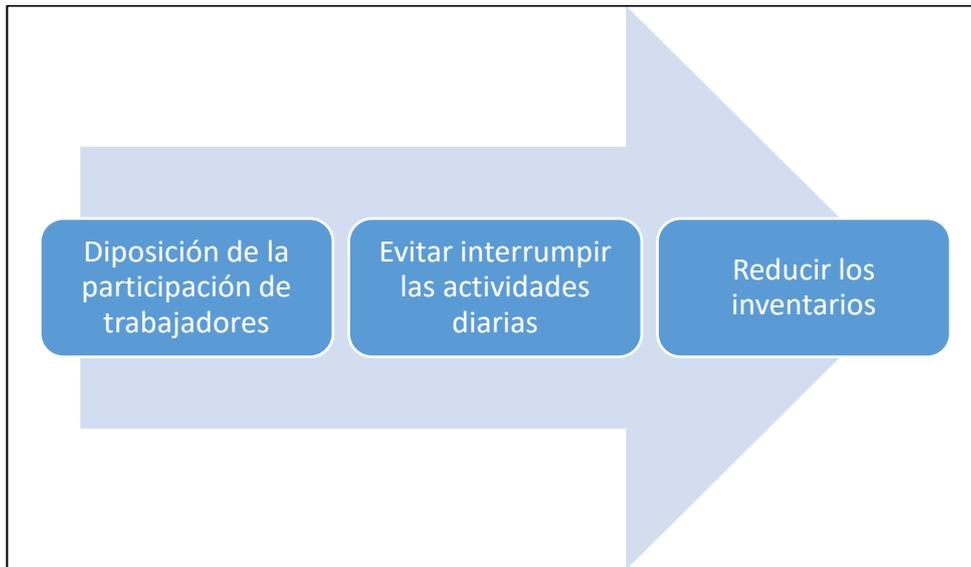


Figura 5: ¿Estaría dispuesto en participar en la implementación de un modelo de Logística Inversa?

Fuente: Elaboración propia en base de entrevista

Según la entrevista realizada a las jefaturas en la empresa Ardiles Import SAC, con la finalidad de conocer según su perspectiva, si el porcentaje de las devoluciones de mercadería por parte de los clientes no es significativo, se pudo conocer que si es significativo el volumen de las devoluciones de los clientes por productos dañados. Siendo las herramientas eléctricas (como los taladros, atornilladoras y amoladora de la marca Makita, Bosh) que tienen garantía del proveedor y son cambiados a los clientes. (Ver figura 6)

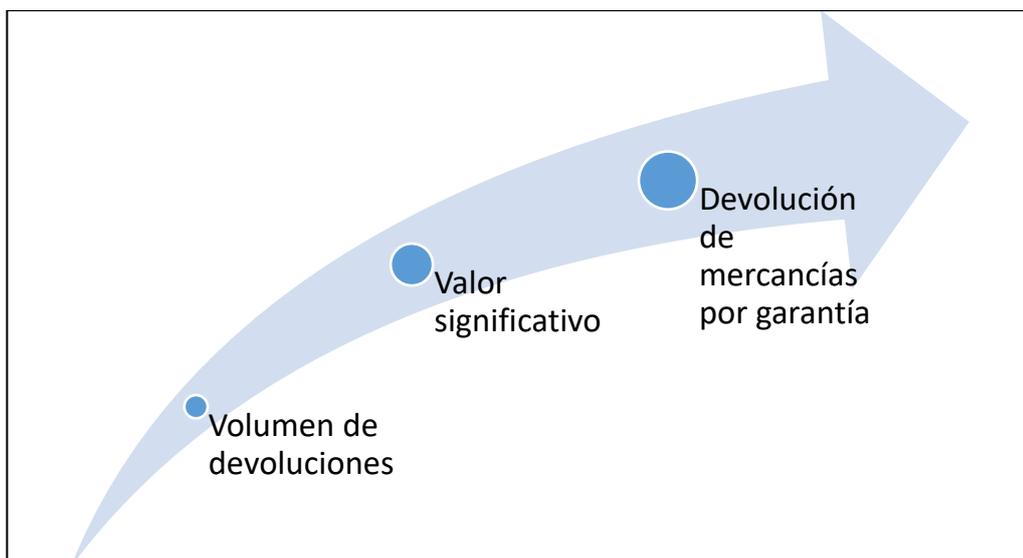


Figura 6: ¿Considera que el porcentaje de las devoluciones de mercancías en la empresa Ardiles Import SAC, no es significativo?

Fuente: Elaboración propia en base de entrevista

En términos económicos, la logística inversa se presenta como una oportunidad estratégica para las empresas distintas al rubro en las que participan en el mercado, basta que sepan reinventar sus procesos y relaciones con todos los agentes que constituyen su sistema de valor.

Según la entrevista realizada a las jefaturas en la empresa Ardiles Import SAC, con la finalidad de conocer según su perspectiva si consideran como ventaja competitiva la reutilización de la mercadería devuelta por el cliente o en desuso custodiados en el Almacén, se pudo conocer que sería ventajoso para la empresa recuperar el valor de los productos devueltos por el cliente, así como también los materiales en desuso y/o dañados custodiados en el almacén, dicha recuperación de las mismas, generaría un ingreso extraordinario para la empresa. (Ver figura 7)

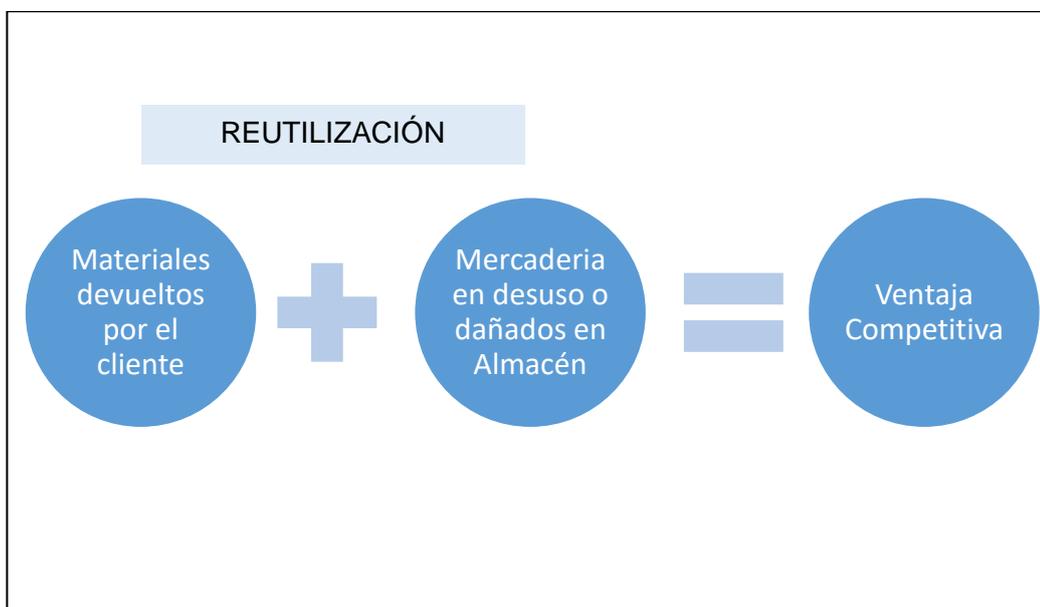


Figura 7: ¿Considera como ventaja competitiva la reutilización de los productos devueltos por el cliente o la mercadería en desuso?

Fuente: Elaboración propia en base de entrevista

3.1.3 Identificar los inconvenientes de porqué la empresa Ardiles Import SAC no aplica un modelo de logística inversa

3.1.3.1 Inconveniente de implementar un modelo de logística inversa

Según la entrevista realizada a las jefaturas en la empresa Ardiles Import SAC, con el propósito de determinar según su perspectiva, en que consiste y como es el funcionamiento de un modelo de logística inversa, del cual se pudo conocer que, si conocen del concepto de logística inversa, aunque también mencionaron que no cuentan con experiencia laboral en otra empresa que haya implementado una logística inversa, asimismo, identifican este proceso como ventajoso. Por otro lado, se consultó a algunos trabajadores respecto a la definición por sus propias palabras de que es la logística inversa, la mayoría lo definió como el proceso que se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos, definición que lo asociaron con el cuidado al medio ambiente, mas no con la generación de mayor rentabilidad y buena imagen para la empresa. (Ver figura 8)

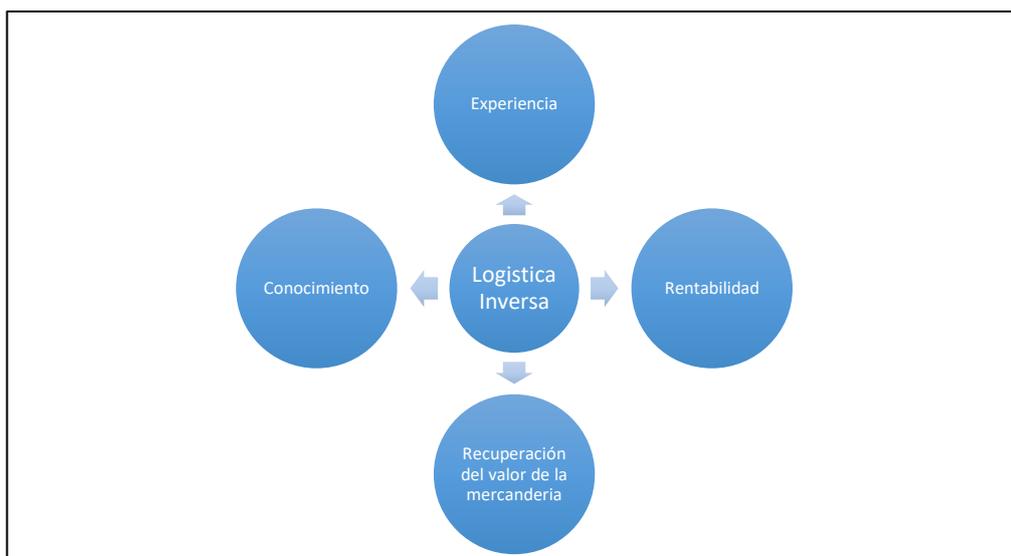


Figura 8: ¿Conoce Ud. en qué consiste el modelo de la logística inversa y su funcionamiento?

Fuente: Elaboración propia en base de entrevista

Según la entrevista realizada a las jefaturas en la empresa Ardiles Import SAC, con la finalidad de conocer según su perspectiva, si la implementación de un modelo de logística inversa, demandará mayor inversión para la empresa perjudicando las utilidades para los trabajadores, indican que la implementación del nuevo modelo de logística no demandará una alta inversión, por otro lado, algunos indicaron que la implementación de un modelo de logística inversa, demandará algún tipo de inversión económica, y que la empresa cubrirá esto perjudicando las utilidades para los trabajadores en la empresa. (Ver figura 9)

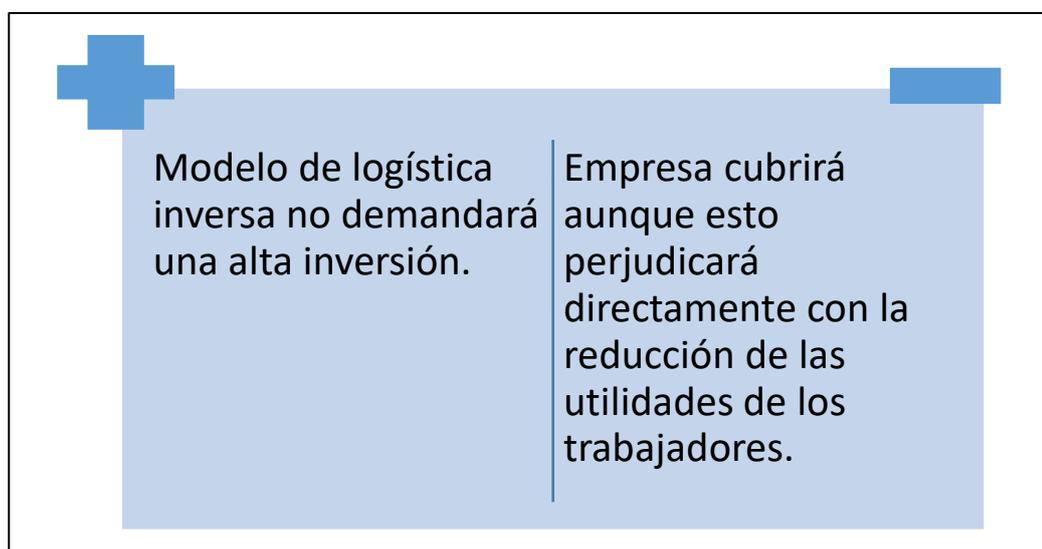


Figura 9: ¿Un modelo de logística inversa, demandará mayor inversión perjudicando las utilidades de la empresa?

Fuente: Elaboración propia en base de entrevista

Según la entrevista realizada a las jefaturas en la empresa Ardiles Import SAC, con la finalidad de conocer según su perspectiva y experiencia, para conocer si las empresas en el Perú poseen insuficiente información acerca de logística inversa, sus beneficios y ventajas, el cual pudieron comentar que las empresas peruanas no poseen suficiente información respecto a la logística inversa.

Consideran, además que la logística inversa es una tarea compleja como estrategia operacional de cualquier empresa, está condicionada por factores como: mercado, producto y disposición del cliente en participar como estrategia. De este modo, consideran que la logística inversa tiene poca

acogida en el Perú ya que al no ser una actividad fácil se opta por dejarla de lado. (Ver figura 10)

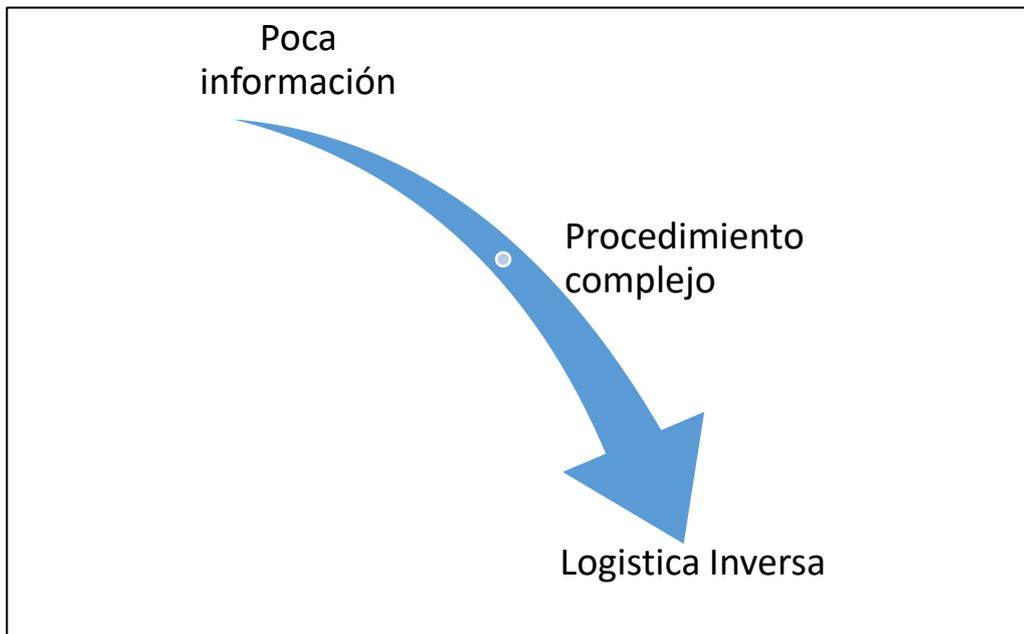


Figura 10: ¿Las empresas en el Perú poseen información acerca de los beneficios y ventajas de la logística inversa?
Fuente: Elaboración propia en base de entrevista

Según la entrevista realizada a las jefaturas en la empresa Ardiles Import SAC, con la finalidad de conocer si los trabajadores han recibido capacitación referente a su especialidad o funciones que realizan que les permitan mejorar su competencia en la organización, según los resultados se conoció que la empresa no realiza, ni ha realizado ninguna capacitación a sus trabajadores.

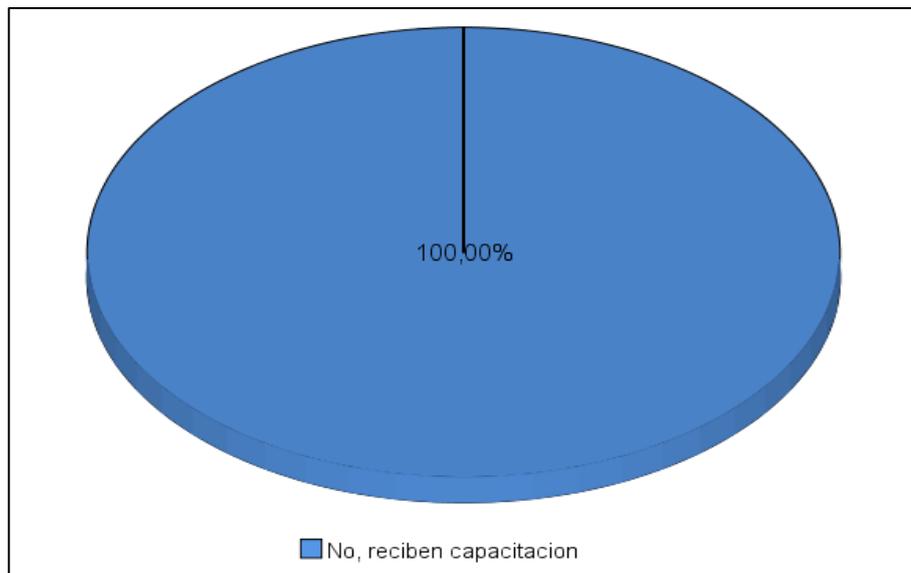


Figura 11: ¿El personal que labora en Ardiles Import SAC recibe capacitación?

Fuente: Elaboración propia en base de entrevista

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

4.1 Discusión de resultados

Para la presente investigación, los resultados obtenidos se recabaron utilizando como instrumento una entrevista a profundidad dirigida a 5 jefaturas en la empresa Ardiles Import SAC ubicado en el distrito de Ate Vitarte; además se solicitó información respecto a sus procesos logísticos internos, formatos, reportes, manuales de funciones, información estadística de los movimientos de sus ítems, kardex e inventarios, los cuales fueron registrada en una guía de observación como parte de la revisión documental del trabajo de campo.

Las actividades realizadas en el trabajo de campo fueron registradas a través de fotografías y grabaciones, previo consentimiento y conformidad de la Gerencia de la empresa Ardiles Import SAC, estableciendo con ello que existe fiabilidad de los instrumentos utilizados con la investigación.

Es conveniente mencionar que los instrumentos utilizados fueron sometidos al criterio de tres jueces para garantizar la calidad en el trabajo de campo quienes observaron y recomendaron mejoras y optimizaciones para la obtención de resultados lo más exactos y objetivos.

Respecto, las limitaciones que se encontraron, principalmente fue la accesibilidad para obtener información sensible respecto a sus inventarios y procedimientos internos de la empresa Ardiles Import SAC, debido a que son totalmente reservadas con sus actividades generando dificultades para la realización de la investigación, sin embargo, la empresa accedió a brindar su apoyo, asegurando por otra parte, que se dará uso únicamente para fines educativo, a su vez la empresa brindó resultados confiables que mostraron la realidad del sector.

4.1.1 Contrastación de resultados

De acuerdo a lo encontrado en los antecedentes se puede incidir que los resultados del trabajo de campo presentan aspectos coincidentes y semejanzas, dichas investigaciones muestran la problemática de las empresas y las condiciones que presenta su sistema de logística tradicional y las estrategias que emplean para la recuperación de sus mercaderías. La presente tabla explica la

relación que existe entre los antecedentes y los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

Tabla 3: Contrastación de antecedentes y resultados

Antecedentes	Resultados	Contraste
<p>Abaunza, Et. Al. (2014). A través de una investigación de tesis analizó los avances de la logística inversa en las empresas del sector textil en la ciudad de Bogotá en Colombia, identificando que las compañías textiles presentan en su estructura logística 3 tipos de actividades diferenciadas por sus políticas: logística de producción, logística de distribución y logística inversa. Las empresas consideran que la implementación de una logística inversa permitirá recuperar parte del valor del producto, ser más competitivos para si contribuir en el cuidado del medio ambiente. Los procesos y actividades más recurridas en este tipo de logística son la gestión de la recuperación de prendas falladas, debida al cambio de temporadas y por la mala calidad del producto.</p>	<p>Las empresas textiles en la ciudad de Colombia, presentan en su estructura logística tipos de actividades diferenciadas por sus políticas, asimismo, consideran que implementación de una logística inversa permitirá recuperar parte del valor del producto, lograr mayor competitividad en el mercado y contribuir con el cuidado del medio ambiente. Consideran que los procesos y actividades más recurrentes que enfoca la logística inversa, es en la recuperación de prendas falladas, por el cambio de temporadas y la mala calidad del producto.</p>	<p>Se comparó los antecedentes con los resultados obtenidos y se encontró que existe diferencias entre la empresa del sector ferretero con las empresas textiles en Colombia según (Abaunza, Et. Al. 2014) debido a que ya aplican como estrategia de recuperación de mercadería la logística inversa de sus prendas en desuso, a diferencia con Ardiles Import SAC, que no tiene implementado un sistema de logística inversa y menos no aplica ningún tipo de estrategia para recuperar parte del valor de su mercadería.</p>

<p>Alvarado Et. Al. (2008) en una investigación de tesis diseñó un modelo de logística inversa para controlar la tasa de reclamos de medicamento en las empresas del sector farmacéutico en El Salvador, Los resultados demostraron que las empresas del sector farmacéutico no se están desarrollando correctamente la gestión de la devolución de sus productos. Los medicamentos producen altos niveles de contaminación, el desecho de sus envases y embalaje no son tratados adecuadamente para su eliminación. Existe un deficiente control logístico, la manipulación manual en la cadena de abastecimiento genera altos niveles de medicamentos dañados. Los investigadores concluyen que la logística inversa para las empresas del sector farmacéutico es factible económicamente, la implementación mejorará su productividad y competitividad.</p>	<p>Las empresas del sector farmacéutico en El Salvador no desarrollan adecuadamente la gestión para la devolución de sus productos. Los envases y embalajes de los productos farmacéuticos producen altos niveles de contaminación y no existe un tratamiento adecuado para su eliminación sin contaminar el medio ambiente. Las empresas de distribución y reparto de la cadena de abastecimiento de medicamentos presentan deficiencias debido a la alta tasa de productos dañados y devueltos.</p>	<p>Se comparó los antecedentes con los resultados obtenidos y se encontró que existe coincidencias entre la empresa del sector ferretero Ardiles Import SAC con las empresas farmacéuticas en El Salvador según (Alvarado Et. Al. 2008) debido a que también presentan problemas en su cadena de abastecimiento, y no cuentan con un sistema de logística inversa. Asimismo, el desecho de sus envases y embalaje no son tratados adecuadamente para su eliminación, debido a que son eliminados como si fueran residuos domésticos. Además, el personal de jefatura coinciden como ventaja competitiva implementar una logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC</p>
--	---	--

<p>Quintero (2016), mediante una investigación de tesis con el objetivo de analizar el avance de la logística inversa como ventaja competitiva para la recuperación de mercadería en las empresas distribuidoras de herramientas y materiales de construcción en Colombia. El porcentaje de empresas que se encuentran implementando sistemas de logística inversa va en aumento. Los factores que predominan e incentivan su desarrollo son las ventajas competitivas, diferenciación, canales limpios, recuperación de valor y liderazgo de costos. Las grandes y medianas empresas en Colombia que desarrollan logística inversa logran sostenibilidad en el tiempo. La logística inversa no se aplica de igual forma en todas las empresas, siendo difícil encontrar un solo sistema que pueda ser adoptado por empresas del mismo o distintos sectores productivos.</p>	<p>Las empresas distribuidoras de materiales y construcción en Colombia vienen presentando avances en la aplicación de una logística inversa para la recuperación de mercadería devueltos por sus clientes. Se viene incrementando el porcentaje de empresas que optan por desarrollar estrategias de recuperación de mercaderías. Las empresas en Colombia que aplican logística inversa lo consideran como ventaja competitiva, diferenciación y para la recuperación del valor de sus productos.</p>	<p>Se comparó los antecedentes con los resultados obtenidos y se encontró que existe diferencias entre la empresa del sector ferretero Ardiles Import SAC con las empresas distribuidoras de materiales y construcción en Colombia según (Quintero, 2016) debido a que el concepto de logística inversa en Colombia viene siendo aceptado por las empresas de distintos rubros o sectores, a diferencia en la empresa Ardiles Import SAC, que no tienen definido ninguna estrategia para la recuperación del valor de sus mercaderías. Por otro lado, existe interés por parte de los trabajadores en de la empresa Ardiles Import SAC en implementar un modelo de logística inversa.</p>
--	---	---

<p>Malca (2013), presentó una investigación de tesis en donde identificó la relación entre la logística inversa y los insumos y repuestos utilizados y vencidos para recuperar parte del valor del producto en la empresa Hidrandina SA, abastecedora de electricidad en Trujillo. El investigador plantea que el retorno de los repuestos e insumos utilizados en el mantenimiento de los tableros eléctricos se deben considerar dentro del flujo de la logística inversa, Desarrollar un protocolo de devolución entre los locales comerciales y la planta central, porque estas piezas tienen alta rotación en los almacenes. El investigador considera factible implementar un modelo de gestión logística inversa, porque permite generar ingresos extraordinarios e incrementar la competitividad de la empresa.</p>	<p>En Hidrandina una empresa generadora de energía eléctrica en Trujillo se realizó una investigación de tesis para analizar la factibilidad de implementar un modelo de logística inversa, considerando un protocolo para la devolución de los insumos y repuestos posterior al mantenimiento de los equipos eléctricos. Para la apertura del protocolo se deben considerarse e involucrar a todos los actores como: el cliente, empresa consorcio que se encarga de realizar el mantenimiento (Alcatel) y la empresa generadora de energía eléctrica (Hidrandina).</p>	<p>Se comparó los antecedentes con los resultados obtenidos y se encontró que existe semejanzas entre la empresa del sector ferretero Ardiles Import SAC con la empresa distribuidora de energía eléctrica Hidrandina en Trujillo (Malca, 2013) debido a que ambas empresas no tienen implementado un sistema de logística inversa. Al mismo tiempo, consideran oportuno implementar esta estrategia para la recuperación de sus repuestos e insumos. Además, los entrevistados están de acuerdo que se implemente la logística inversa y los trabajadores están dispuestos a participar con la implementación.</p>
<p>Casimiro (2015), a través de</p>	<p>Los resultados del</p>	<p>Se comparó los</p>

<p>investigación de tesis realizado a la empresa Eficiencia Laboral S.A. comercializadora de productos de consumo masivo en el distrito de Villa El Salvador en Lima, en donde propuso un modelo de logística inversa para la recuperación de mercadería. Los resultados del estudio determinaron que se puede reciclar y reutilizar los productos devueltos por los clientes hasta 80% de la mercadería. El investigador recomendó implementar la logística inversa en la empresa de manera constante, no solo cuando algunos productos son devueltos en época de campaña, si no durante todos los meses del año, propuso además capacitar al personal cuando ingresen a laboral al área de Almacén.</p>	<p>estudio demostraron que en la empresa Eficiencia Laboral SA comercializadora de productos de consumo masivo en el distrito de Villa El Salvador, propusieron un modelo de logística inversa para la recuperación de mercaderías, estimando alcanzar hasta el 80% de la mercadería recuperable. La logística inversa en la empresa Eficiencia Laboral SA considera la recuperación de la mercadería como un proceso adicional en su logística tradicional.</p>	<p>antecedentes con los resultados obtenidos y se encontró que existe semejanzas entre la empresa del sector ferretero Ardiles Import SAC con la empresa Eficiencia Laboral SA comercializadora de productos de consumo masivo en el distrito de Villa El Salvador en Lima, (Casimiro, 2015) considerando que ambas empresas aun no tienen implementado como estrategia de recuperación de mercadería una logística inversa. Además, los entrevistados afirmaron que si es significativo el porcentaje de las devoluciones de mercancías en la empresa.</p>
---	--	---

Fuente: Elaboración propia.

4.1.2 Validez y generalización de resultados

Los resultados de la presente investigación, fueron obtenidos a través de una entrevista a profundidad realizada a las jefaturas de la empresa Ardiles Import SAC, ubicado en el distrito de Ate Vitarte en Lima, quedando registro de todas las

actividades realizadas durante el trabajo de campo mediante fotografías y las entrevistas realizadas dentro de las instalaciones de la empresa.

En el caso de la herramienta utilizada, la guía de entrevista a profundidad fue sometida al criterio de tres jueces expertos, siendo profesionales con la especialidad en el campo de la Administración de Empresas y Negocios Internacionales, con experiencia en el área de Logística y Almacenes. Los expertos revisaron el instrumento y recomendaron mejorar y cambiar algunas preguntas de la guía para obtener resultados más precisos posibles, de este modo, las técnicas empleadas permitieron realizar el análisis de fiabilidad correspondiente, certificando la validez de los resultados que se consiguieron.

Los resultados obtenidos corresponden al estudio del área en mención, pudiendo generalizarse la logística inversa en otras empresas del mismo sector empresarial dentro de los distritos de Lima Metropolitana, es decir, no solo en empresas distribuidoras y comercializadoras ferreteras, sino, además a empresas del sector retail como Sodimac, Maestro Home Center, Promart y otros negocios menos conocidos que también distribuyen productos ferreteros dentro de Lima, debido a la similitud de sus características como empresas importadoras y comercializadoras. Lo único que lo diferencia, es el volumen de sus ventas, su ubicación geográfica por lo que pueden ser aplicados como estrategia para la recuperación de sus mercaderías devueltas, en desuso o dañados.

Por otro lado, no es certero afirmar que estos resultados puedan ser aplicados a micro y pequeños negocios del sector ferretero dentro de Lima metropolitana, por más que comercialicen productores de ferretería en general, debido a que los diferencia es el volumen de los movimientos de sus inventarios, el tamaño de la empresa y la cantidad de trabajadores, así como el capital invertido.

Lo que sí podría generalizarse es la metodología empleada en la investigación, debido que las herramientas y los instrumentos empleados cumplen la función de averiguar al detalle y recopilar la información necesaria sobre la situación de la empresa para proponer como estrategia de recuperación de mercadería un modelo de logística inversa.

4.1.3 Interpretación de resultados

En la empresa Ardiles Import SAC, el cual es objeto de estudio, no cuenta con una estrategia alguna para la recuperación de mercadería, según los resultados encontrados en el trabajo de campo, el 100% de entrevistados afirmaron que la empresa no utiliza un modelo de logística inversa, en cambio, si emplea una logística tradicional que fueron implementado según la experiencia de otros trabajadores, por otro lado, también los trabajadores confirmaron que la empresa no posee un sistema adecuado para recuperar su mercadería después de haber salido de sus almacenes por motivos de venta. En cuanto el interés de la empresa Ardiles Import SAC para recuperar el valor monetario de la mercadería en desuso o devuelto por el cliente, se conoció que no se observa interés por parte de la Gerencia en recuperar parte del valor del producto.

Por lo tanto, se evidencia que la empresa Ardiles Import SAC no cuenta con ninguna estrategia para la recuperación de mercadería, pero, si realiza este proceso de manera empírica y cuando crea conveniente, lo que vendría necesario formalizar este proceso mediante un protocolo o procedimiento validado por la Gerencia.

En cuanto a la identificación de los beneficios de proponer un modelo de logística inversa para recuperar la mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, según los resultados encontrados, se conoció que los colaboradores están dispuesto a que se implemente una logística inversa en la empresa, asimismo, informaron que están dispuesto a participar en la implementación, los entrevistados consideran que el porcentaje de devoluciones de mercancía en la empresa es muy significativo, siendo necesario aplicar alguna estrategia para recuperar parte del valor del producto, además, los entrevistados afirmaron que la logística inversa como ventaja competitiva permitirá la recuperación del valor de los productos devueltos por el cliente o la mercadería en desuso custodiados en el almacén de la empresa.

Por lo tanto, se determina que es rentable un modelo de logística inversa para recuperar la mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, debido que se contaría con el apoyo y compromiso de los trabajadores.

Respecto a los inconvenientes de porqué en la empresa Ardiles Import SAC aún no se ha aplicado un modelo de logística inversa, según los resultados encontrados se conoció que los trabajadores no tienen conocimiento del concepto de logística inversa y cuáles son sus beneficios, ventajas y su funcionamiento, además, las jefaturas aseguran que la implementación de una logística inversa, demanda una alta inversión que deberá cubrir la empresa sin considerar el tiempo que requerirá la capacitación. Por otro lado, los entrevistados indicaron que las empresas poseen poca información respecto a la logística inversa lo que estaría relacionado al poco avance de esta estrategia en las empresas peruanas.

Por lo tanto, uno de los principales inconvenientes por el cual no se implementa la logística inversa en la empresa, sería: el poco conocimiento del tema, falta de experiencia, poco interés por parte de la Gerencia y la dificultad de invertir y no obtener los resultados esperados.

CAPÍTULO V: PROPUESTA MODELO DE LOGÍSTICA INVERSA

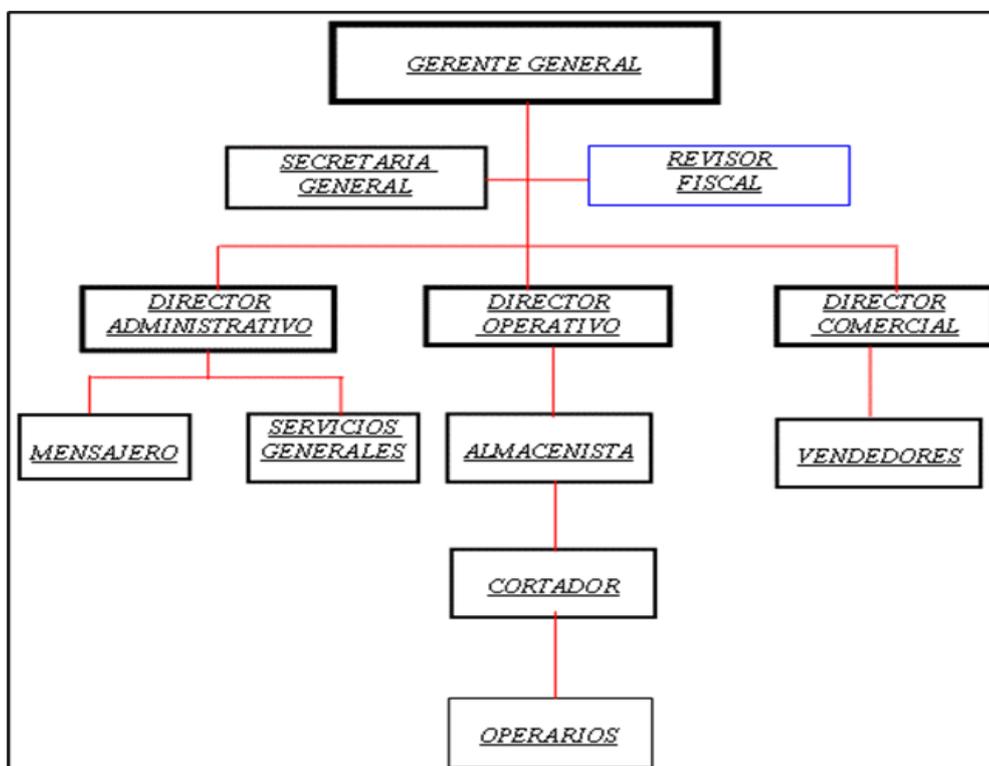
5.1 Análisis del modelo

Ardiles Import S.A.C. fue fundada en el año 1992, la empresa cuenta con 26 años en el mercado, posicionándose como uno de los distribuidores más importantes del Perú en el rubro ferretero. Actualmente la sede y almacén central están ubicados en el distrito de Ate en Lima, cuenta con oficinas y almacenes en Tarapoto, Chiclayo y Arequipa.

Ardiles Import S.A.C. es una empresa líder en el rubro ferretero, cuenta con amplia experiencia lanzando al mercado marcas que se posicionaron exitosamente en el mercado peruano tales como: Truper, Bosh, DeWatt, Makita, Tramontina, Urrea, Rotoplast, Phillips, Stanley y Alpen.

Son muy pocas las empresas que desarrollan un programa adecuado y eficiente de reciclaje y reutilización de materiales después de haber sufrido un proceso de transformación y de su posterior comercialización, y del retorno de mercaderías a la empresa, de la forma más efectiva y económica posible.

Tabla 4: Estructura Organizacional de Ardiles Import SAC



Fuente: Ardiles Import SAC (2020). Página web oficial.

Políticas de la empresa:

Misión:

Servir al cliente, del rubro ferretero con excelente nivel de eficiencia, excediendo sus expectativas con marcas reconocidas, sustentado con valores, responsabilidad social empresarial, agregando valor para los accionistas.

Visión

Para el 2021, ser el proveedor más relevante del mercado ferretero peruano, incursionando en otros sectores y en un país vecino, con productos y servicios que excedan las expectativas de los clientes y consumidores.

Análisis situacional

En la actualidad la empresa Ardiles Import SAC está teniendo problemas con la devolución de su producto por parte de los clientes, puesto que algunos productos devueltos no están dañados totalmente, el daño es mínimo y los demás solo están sucios en la parte externa, el problema nace de estas devoluciones, porque estas fueron almacenadas por varios meses y no saben si salvar la mayor parte de la mercadería o simplemente eliminar los productos devueltos.

En muchos casos devuelven estos productos por alguna imperfección física que pueden tener en el empaque o envoltura y no necesariamente porque el producto en sí se encuentra dañado, siendo una oportunidad para revisarlo y seleccionar cuales podrían cumplir nuevamente con las especificaciones técnicas.

El propósito de implementar la logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC es disminuir las devoluciones y la necesidad de darle utilidad a los productos devueltos, ya que todos los productos defectuosos de la empresa que eran devueltos se depositan en un almacén, en un periodo de tiempo indeterminado.

En el transcurso de los años se ha observado un aumento en la cantidad de mercadería devuelto, se toma la decisión de reutilizar o desechar estos productos, para que así no pierdan demasiada mercadería y puedan recuperarla, y al ver que la mayoría de estos productos aun servían se decidió proponer un modelo de logística inversa.

La ausencia de un modelo de logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC para recuperar mercadería y obtener ganancias, afecta claramente el crecimiento de la empresa; conllevando a un incremento en los costos y gastos logísticos innecesarios, sumados a un desprestigio de la empresa tanto interna como externa, por ello, se ve la necesidad de proponer un modelo de logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC, ubicada en el distrito de Ate Vitarte.

5.2 Construcción del modelo

Cadena de suministro tradicional

Para aplicar la logística inversa se observa cómo es la cadena de suministro tradicional, que está formada por todas aquellas partes involucradas de manera directa o indirecta para la atención al cliente.

La cadena de suministro tradicional incluye no solamente al fabricante y al proveedor, sino también a los transportistas, almaceneros, vendedores al detalle e incluso a los mismos clientes.

Dentro de cada organización y como en la empresa Ardiles Import SAC, como la del fabricante, abarca todas las funciones que participan en la recepción y el cumplimiento de una solicitud del cliente, estas funciones incluyen, pero no están limitadas al desarrollo de nuevos productos, la mercadotecnia, las operaciones, la distribución, las finanzas y el servicio al cliente.

Tabla 5: Cadena de Suministro Tradicional.



Fuente: Casimiro, D. (2015). Recuperación de mercadería utilizando el modelo de logística inversa en la empresa Eficiencia Laboral S.A. período 2014 [tesis de

pregrado, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Villa El Salvador, Perú].

La gestión de la cadena de suministro tradicional permite competir exitosamente en los mercados actuales, debido al resultado que produce la conjunción de los objetivos de la cadena de suministro y la implantación de mejores prácticas en áreas como la planificación del suministro y la demanda, producción, transporte, almacén, compras y atención al cliente.

Logística inversa

En la cadena de Logística Inversa (Garay, 2018), se observa la ruta o el proceso que sigue la logística inversa, que consiste en el transporte de los productos fuera de uso, de las manos del usuario al productor, pero también se encarga de la transformación de los productos retornados en productos nuevamente utilizables.

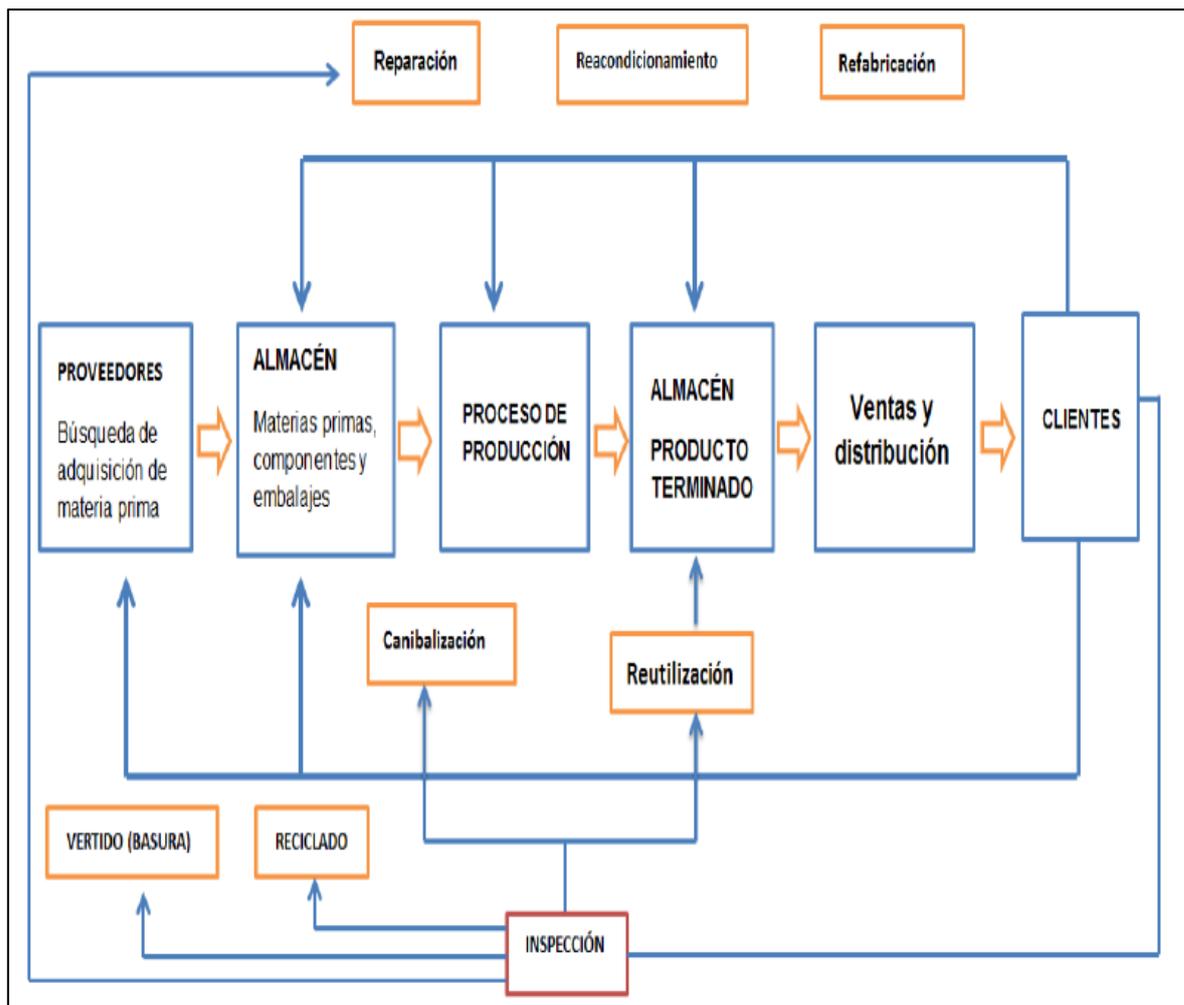


Figura 12: Cadena de logística directa e inversa

Fuente: Garay, J. (2018). Logística inversa y su impacto en la gestión de la cadena de suministros.

Tomando como referencia la Cadena de Logística Inversa propuesta por (Garay, 2018) se propone un modelo de logística inversa para la empresa Ardiles Import SAC, graficado en la siguiente figura:

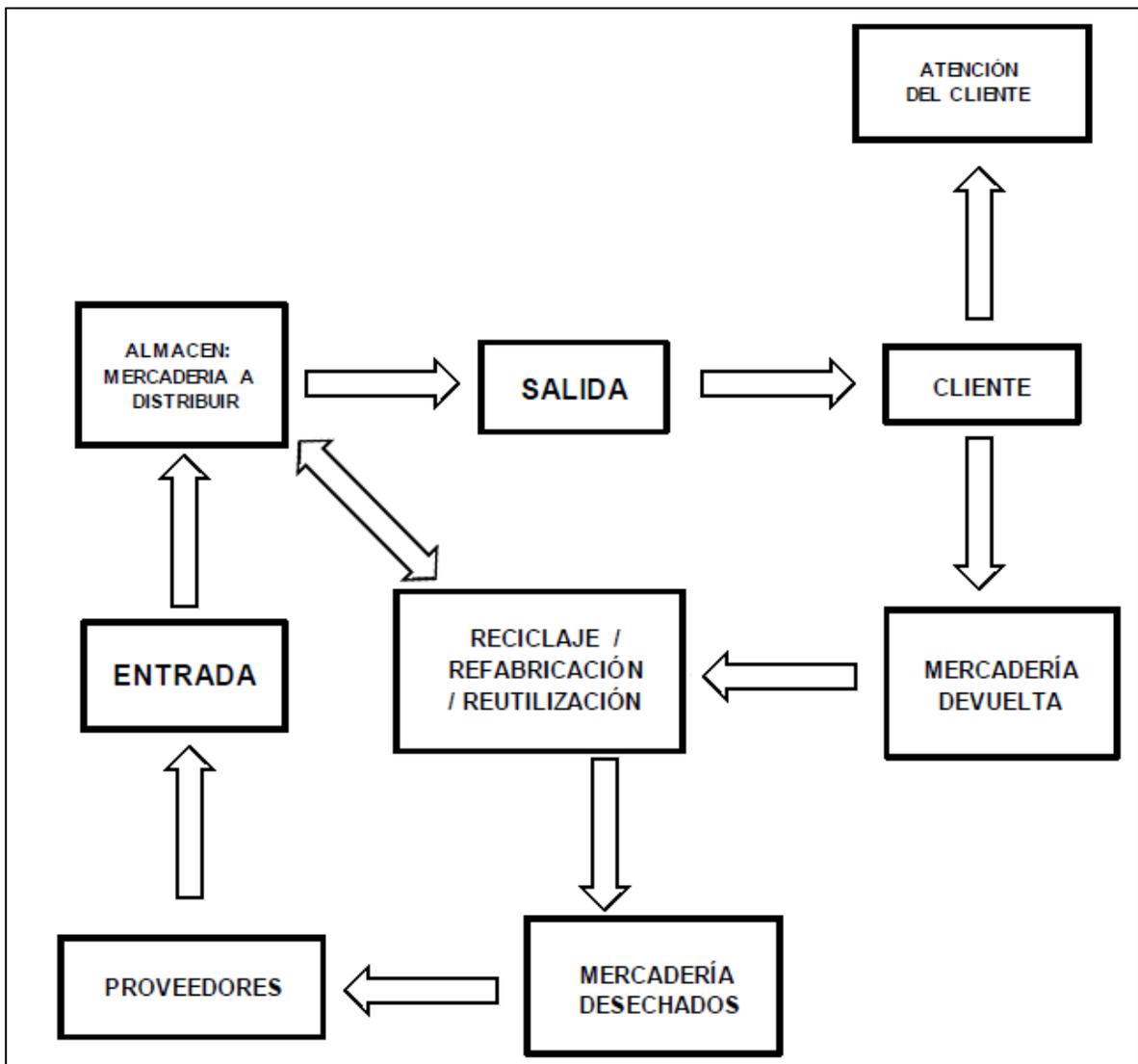


Figura 13: Modelo de Logística Inversa implementado para la empresa Ardiles Import SAC para recuperar mercadería.

Fuente: Elaboración propia.

El modelo de logística inversa propuesto para la empresa Ardiles Import SAC permitirá a la entidad a recuperar la mercadería que ha sido devuelta por el cliente porque están defectuosos o dañados, llevándolo a su reparación y su

correcta reutilización para continuar su comercialización o eliminarlo, logrando así mejorar la imagen de la empresa.

Se conoce que los productos desechados que no son devueltos al proveedor, tendrán un trato con el cliente para que no sean destruidos, y la empresa Ardiles Import SAC enviará un personal para revisar la mercadería.

Tomando en cuenta un material como ejemplo en las devoluciones de la empresa Ardiles Import SAC.

El producto Pintura Spray Knauf, tiene como punto de destino a clientes mayoristas, por lo tanto su rotación es constante. En muchas situaciones las ventas de este tipo de producto es por cajas master; el picking y cargado a los camiones suele provocar algunos daños en el camino. De esta manera el cliente se comunica directamente al área de atención al cliente indicando la cantidad de pinturas dañadas o averiadas que le llegaron.

Se tiene en cuenta que este producto es importando de Mexico; en cuanto a su política de devolución al proveedor toda la mercadería y valor FOB es asumida por Ardiles Import al llegar a destino. (Cambio o reposición en el próximo envío)



Pintura Spray Knauf

- Precio de Venta Final por unidad S/. 7.00
- Aproximado de ventas mensuales a clientes mayoristas
- Devoluciones aproximadas de los clientes mayoristas en zona ferretera.

Ventas Mensuales aprox. Pintura Spray Knauf		
Zona Nicolini Las Malvinas	Unidades	Valor
Clientes y distribuidoras mayoristas	40000	S/. 280,000.00

Devoluciones Mensuales aprox. Pintura Spray Knauf (4.5%)		
Zona Nicolini Las Malvinas	Unidades	Valor
Clientes y distribuidoras mayoristas	900	S/. 6,300.00

(Datos reales obtenidas de Contabilidad Ardisa SAC)

Reutilización de Pintura Spray Knauf

- La reutilización para este producto, se dará en cuanto a bonificaciones al cliente con otros pedidos de venta. Sin antes pasar por el área de mantenimiento y su respectivo reacondicionamiento.
- Por otro lado algunos productos que se encuentren muy averiados serán utilizados para el uso interno de la empresa, previamente visados por GG. Para el pintado externo e interno de las instalaciones.
- Por ultimo introducir estos productos en las ferias y promociones mensuales que el área de ventas tiene encargado.

Los ingresos y utilidades de la empresa se verán reflejados con la optimización de estos productos, ya que son de venta mayorista y los ingresos son muy significativos para la empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

PRIMERA

El modelo de logística inversa permitirá una mayor recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, porque generará mayor recuperación del valor de los productos que han sido devueltos por los clientes y las mercaderías observadas por el área de Almacén porque se encuentran dañados u obsoletas.

SEGUNDA

La empresa Ardiles Import SAC no ha diseñado ni implementado ninguna estrategia para la recuperación de la mercadería devuelta por el cliente, sino, se emplea la logística convencional o tradicional, lo que evidencia la necesidad de implementar un modelo de logística inversa.

TERCERA

En la empresa Ardiles Import SAC es necesario un modelo de logística inversa para recuperar la mercadería a fin de recuperar parte del valor de la mercadería devuelta u observada y, además, existiría el apoyo y compromiso de los trabajadores de la unidad productiva.

CUARTA

En la empresa Ardiles Import SAC no se ha aplicado un modelo de logística inversa, por el desconocimiento del tema, por falta de experiencia laboral de los trabajadores, por carencia de toma de decisión de la Gerencia, por falta de criterio para invertir capital y por obtener los resultados esperados.

Recomendaciones

PRIMERA

Implementar un modelo de logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC para recuperar parte del valor económico de la mercadería, previa contratación de un profesional con experiencia en el área de Logística Inversa del sector ferretero o similar.

SEGUNDA

Implementar un modelo de logística inversa como estrategia para la recuperación de los productos devueltos por los clientes; asimismo, capacitar a los trabajadores donde se incluyan técnicas y modelos de logística inversa para estimular la implementación del mismo.

TERCERA

Identificar las mercaderías que han sido devueltas por los clientes, el cual puedan ser reutilizables y volver al inventario; en ese sentido, separar los productos irrecuperables y registrarlos como mercadería dañada para su eliminación y retiro del almacén.

CUARTA

Promover el desarrollo de una cultura de protección al medio ambiente, mediante la reutilización de mercaderías devueltas o en desuso.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abaunza, A.; Moreno, N. & Palma, E. (2014). *Logística inversa en el sector textil* [tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia].
- Alvarado, M.; Argueta, S. & Fuentes, C. (2008). *Diseño de un modelo de logística inversa para mejorar la competitividad de las empresas del sector farmacéutico en El Salvador* [tesis de pregrado, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador].
- Andrade, L. (2020). *Logística a la inversa*. Recuperado de <https://revistadelogistica.com/empaque/logistica-a-la-inversa/>
- Bravo, M. & Mogollón, S. (2019). *Diagnóstico del proceso de logística inversa para la gestión de residuos sólidos en MYPES del sector de restaurantes en Lima Metropolitana: Caso de estudio múltiple* [tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú].
- Cabrera, A. (2017). *La competitividad empresarial*: Recuperado de http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2016597
- Calderón, C. (2013). *El capital intelectual en la competitividad de las empresas exportadoras del Estado de Oaxaca*. México: Universidad de Oaxaca.
- Cano, B. (2018). *Efecto de la logística inversa en la productividad de MYPES textiles en Ate Vitarte, 2018* [tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú].
- Cárdenas, M.; Ojeda, T. & Rodríguez, A (2019). *Logística inversa para mejorar los costos logísticos de la empresa Eurofresh* [tesis de maestría, Universidad del Pacífico, Lima, Perú]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11354/2470>

- Casimiro, D. (2015). *Recuperación de mercadería utilizando el modelo de logística inversa en la empresa Eficiencia Laboral S.A. período 2014* [tesis de pregrado, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Villa El Salvador, Perú].
- Castillo, J. (2018). *Efecto de la implementación de la gestión de logística inversa en los resultados económicos y medioambientales de la empresa industrial REYEMSA periodo 2017* [tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú].
- Castillo, L. (2017). *Mejora de la gestión de logística inversa en envases de vidrio para reducción de compra de envases nuevos* [tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú].
- Garay, J. (2018). *Logística inversa y su impacto en la gestión de la cadena de suministros*. Madrid: Cuadernos N° 42.
- García, D. (2012). *La logística inversa como fuente de ventajas competitivas*. Recuperado de www.researchgate.net/publication/28120934
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Howard, F. (2017). *Elementos de la logística inversa en la cadena de suministros*. Recuperado de <https://bit.ly/3dDRjGV>
- Iglesias, A. (2018). *Manual de logística inversa*. México: ESIC. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=4PBJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=log%C3%ADstica+inversa&hl=419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=log%C3%ADstica%20inversa&f=false

- Iglesias, A. (2016). *Definición de logística inversa*. Recuperado de <https://logispyme.wordpress.com/2016/05/23/definicion-de-logistica-inversa/>
- Lozano, J. (2019). *La logística inversa: gestión de RAEEs*. Recuperado de <https://bit.ly/357L0b0>
- Malca, P. (2013). *Logística inversa y su relación con los costos de recursos e insumos en el área de facturación de la empresa tercerizadora de Hidrandina SA, Calatel* [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú].
- Méndez, C. (2015). *Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=1742>
- Mendoza, I. (2015). *Sistema de Logística inversa*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=305>
- Muñoz, D. & Mora, L. (2019). *Diccionario de logística y negocios internacionales* (3ª ed.). Madrid: ECOE Ediciones.
- Ojeda, M. (2016). *Propuesta de implementación de la logística inversa a los residuos de materiales eléctricos y de ferretería para el aumento de la rentabilidad de la empresa Hidrandina S.A. Trujillo – 2016* [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú].
- Pardo, J. (2014). *Modelo de logística inversa para la recuperación y aprovechamiento de residuos plásticos ABS*. Recuperado de <https://bit.ly/3jaA9Sq>
- Pinto, M. (2018). *La gestión de la logística inversa en las empresas portuguesas* [tesis doctoral, Universidad de Extremadura, España]. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=52318>

- Porter M. (2003). *Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior.* (14ª ed.). México: Editorial CECSA.
- Quintero, R. (2016). *La logística inversa como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones colombianas [tesis de pregrado, Universidad de San Buenaventura Seccional Cartagena, Colombia].*
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2016). Metodología y diseños en la investigación científica (5ª ed.). Business Support Aneth. Recuperado de <http://www.urp.edu.pe/pdf/psicologia/publicacion-02.pdf>
- Serrano, A. (2018). Análisis metaheurístico en la logística inversa de residuos [tesis doctoral, Universidad de Málaga, España]. Recuperado de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/12248/TD_SERRANO_ELENA_Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villamizar, R. (2017). *Transmutación competitiva.* (2ª ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Vélez, T. (2014). *Logística empresarial. Gestión eficiente del flujo de suministros.* (3ª ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

ANEXOS

- 1. Matriz de consistencia**
- 2. Instrumento de recopilación de datos**
- 3. Formato de Validación de Juicio de Expertos**
- 4. Matriz de tabulación de datos cualitativos (Entrevista a Profundidad)**
- 5. Evidencias de trabajo de campo**

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título:	Modelo de logística inversa para la recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, distrito de Ate Vitarte, periodo 2020
Autor:	Rafael Diego Núñez Urrutia

Categorización Apriorística				
Problema General	Objetivos General	Variables	Categorías	Metodología
¿De qué manera un modelo de logística inversa permitirá una mayor recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, periodo 2020?	Determinar si un modelo de logística inversa permitirá una mayor recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, periodo 2020.	Categoría 1: Logística Inversa	Estrategias Beneficios Inconveniente	Enfoque: Mixto Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Unidad de Análisis: Empresa Ardiles Import SAC
		Categoría 2: Recuperación de mercaderías		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Categorías	Indicadores	Fuente de información
¿Cuenta la empresa Ardiles Import SAC con alguna estrategia para la recuperación de mercadería?	Identificar si la empresa Ardiles Import SAC cuenta con alguna estrategia para la recuperación de mercadería.	Estrategias	Proceso logístico Sistema logístico Recuperación monetaria	Técnica: Entrevista Instrumento: Entrevista a profundidad
¿Cuáles son los beneficios de un modelo de logística inversa para recuperar la mercadería en la empresa Ardiles Import SAC?	Determinar los beneficios de un modelo de logística inversa para recuperar la mercadería en la empresa Ardiles Import SAC.	Beneficios	Participación en la mejora Porcentaje de devoluciones	
¿Cuáles son los inconvenientes por qué la empresa Ardiles Import SAC no aplica un modelo de logística inversa?	Identificar los inconvenientes de por qué la empresa Ardiles Import SAC no aplica un modelo de logística inversa.	Inconvenientes	Conocimiento de modelo logísticos Inversión en la implementación	

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

Estimado Colaborador:

Estoy realizando una investigación con el objetivo de determinar si un modelo de logística inversa permitirá una mayor recuperación de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, durante el periodo 2020, siendo necesario contestar con mayor seguridad y sinceridad las siguientes preguntas.

Asimismo, los resultados serán tratados de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de la presente investigación, a su vez, me permitirá presentar como requisito para obtener el grado de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales de la Universidad San Martín de Porres.

Instrucciones:

- a) Lea con atención las preguntas y contestar de acuerdo a su experiencia.
- b) Consultar con el entrevistador cualquier duda que pueda tener.
- c) No se sienta presionado al contestar alguna pregunta.

Datos Generales:

Edad: Genero:

Años en la empresa: Área donde labora:

Preguntas:

Estrategia para recuperar la mercadería

1. ¿La empresa Ardiles Import SAC utiliza el proceso de logística inversa o logística tradicional?
2. ¿La empresa Ardiles Import SAC posee un sistema adecuado para recuperar su mercadería retirando del almacén?
3. ¿Observa interés de la empresa Ardiles Import SAC en recuperar el valor monetario de la mercadería en desuso o devuelto por el cliente?

Beneficios logística inversa

4. ¿Está de acuerdo Ud. que se implemente un sistema de logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC?
5. ¿Estaría dispuesto en participar para implementar el sistema de Logística Inversa?
6. ¿Considera que el porcentaje de devoluciones de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, no es significativo?

7. ¿Cree Ud. que la logística inversa representará para la empresa Ardiles Import SAC una ventaja competitiva?
8. ¿Considera como ventaja competitiva la reutilización de los productos devueltos por el cliente o la mercadería en desuso?

Limitaciones de modelo logística inversa

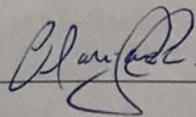
9. ¿Conoce Ud. en qué consiste la logística inversa y su funcionamiento?
10. ¿Considera que existe una mala administración de los recursos en la empresa, lo que conlleva a no implementar un modelo de logística inversa?
11. ¿Considera que implementar un modelo de logística inversa, demandará una alta inversión perjudicando las utilidades de la empresa?
12. ¿Las empresas en el Perú poseen insuficiente información acerca de los beneficios y ventajas de la logística inversa?
13. ¿El personal que labora en Ardiles Import SAC recibe capacitación sobre logística inversa?

Muchas gracias por su participación

ANEXO 3: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS (3/3)

Informe del Validador 1/3

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS						
Nombre del Instrumento:		Entrevista a profundidad				
Autor del Instrumento		Rafael Diego Núñez Urrutia				
Variables:		Variable Independiente: • Logística Inversa Variable Dependiente: • Recuperación de mercaderías				
Población:		Empresa Ardiles Import SAC				
Sub-categoría	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Estrategia de recuperación de mercancía	1. ¿La empresa Ardiles Import SAC utiliza el proceso de logística inversa o logística tradicional?	1	2	4	4	
	2. ¿La empresa Ardiles Import SAC posee un sistema adecuado para recuperar su mercadería retirado de almacén?	2	2	3	4	No posee proceso ideal para LI.
	3. ¿Observa interés de la empresa Ardiles Import SAC en recuperar el valor monetario de la mercadería en desuso o devuelto por el cliente?	3	4	4	2	
Beneficios de un modelo de logística inversa	4. ¿Está de acuerdo Ud. que se implemente un sistema de logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC?	2	2	3	4	
	5. ¿Estaría dispuesto en participar para implementar el sistema de Logística Inversa?	1	3	4	3	
	6. ¿Considera que el % de devoluciones de mercancía en la empresa Ardiles Import SAC, no es significativo?	1	2	3	4	
	7. ¿Cree Ud. que la logística inversa representará para la empresa Ardiles Import SAC una ventaja competitiva?	2	3	4	3	Consideración a ser - Beneficio
Inconveniente de implementar un modelo de logística inversa	8. ¿Considera como ventaja competitiva la reutilización de los productos devueltos por el cliente o la mercadería en desuso?	3	3	4	4	
	9. ¿Conoce Ud. en qué consiste la logística inversa y su funcionamiento?	2	3	4	4	
	10. ¿Considera que existe una mala administración de los recursos en la empresa, lo que conlleva a no implementar un modelo de logística inversa?	1	2	4	2	
	11. ¿Considera que implementar un modelo de logística inversa, demandará una alta inversión perjudicando las utilidades de la empresa?	1	2	3	3	
	12. ¿Las empresas en el Perú poseen insuficiente información acerca de los beneficios y ventajas de la logística inversa?	2	3	4	3	
	13. ¿El personal que labora en Ardiles Import SAC recibe capacitación sobre logística inversa?	2	1	3	4	

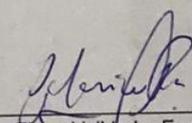
Firma de validador experto	
----------------------------	--

Coordinación de Asignatura de IEA

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Alonso Luis Romo
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Ing. Industrial
Grado académico	Licenciado ¹ (X) Maestro () Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (X) De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Química Luro SAC
Cargo actual:	Supervisor Línea Inversa
Área de especialización	Química
N° telefónico de contacto	997542197
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: alonso@quimicaluro.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (X)

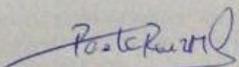

 Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Informe del Validador 2/3

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

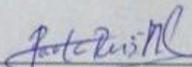
Nombre del Instrumento:		Entrevista a profundidad				
Autor del Instrumento		Rafael Diego Núñez Urrutia				
Variables:		Variable Independiente: • Logística Inversa Variable Dependiente: • Recuperación de mercaderías				
Población:		Empresa Ardiles Import SAC				
Sub-categoría	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Estrategia de recuperación de mercancía	1. ¿La empresa Ardiles Import SAC utiliza el proceso de logística inversa o logística tradicional?	3	2	3	4	
	2. ¿La empresa Ardiles Import SAC posee un sistema adecuado para recuperar su mercadería retirado de almacén?	1	2	2	4	SE DEBE PROFUNDIZAR PSE
	3. ¿Observa interés de la empresa Ardiles Import SAC en recuperar el valor monetario de la mercadería en desuso o devuelto por el cliente?	3	2	3	4	
Beneficios de un modelo de logística inversa	4. ¿Está de acuerdo Ud. que se implemente un sistema de logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC?	4	2	3	4	
	5. ¿Estaría dispuesto en participar para implementar el sistema de Logística Inversa?	4	4	3	4	
	6. ¿Considera que el % de devoluciones de mercancía en la empresa Ardiles Import SAC, no es significativo?	1	2	3	3	
	7. ¿Cree Ud. que la logística inversa representará para la empresa Ardiles Import SAC una ventaja competitiva?	3	4	2	4	SE DEBE PROFUNDIZAR ESO
Inconveniente de implementar un modelo de logística inversa	8. ¿Considera como ventaja competitiva la reutilización de los productos devueltos por el cliente o la mercadería en desuso?	3	4	3	4	
	9. ¿Conoce Ud. en qué consiste la logística inversa y su funcionamiento?	1	3	4	4	
	10. ¿Considera que existe una mala administración de los recursos en la empresa, lo que conlleva a no implementar un modelo de logística inversa?	2	2	4	4	
	11. ¿Considera que implementar un modelo de logística inversa, demandará una alta inversión perjudicando las utilidades de la empresa?	1	3	4	2	
	12. ¿Las empresas en el Perú poseen insuficiente información acerca de los beneficios y ventajas de la logística inversa?	1	3	4	4	
	13. ¿El personal que labora en Ardiles Import SAC recibe capacitación sobre logística inversa?	1	3	2	4	

Firma de validador experto 

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	PAOLA RUIZ MIAJUTA
Sexo:	Hombre () Mujer (X)
Profesión:	INGENIERA INDUSTRIAL
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 (X) De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Química Suiza
Cargo actual:	JEFE DE SECCIÓN QUÍMICA INORGÁNICA
Área de especialización	Logística y Operaciones
N° telefónico de contacto	986797062 RPC ÁREA
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: <u>peuz@quimicasuiz.com</u>
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (X)


Firma Validador Experto

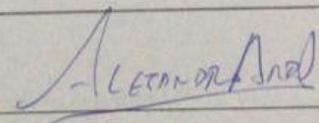
¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Coordinación de Asignatura de IEA

Informe del Validador 3/3

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

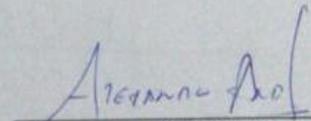
Nombre del Instrumento:		Entrevista a profundidad				
Autor del Instrumento		Rafael Diego Núñez Urrutia				
Variables:		Variable Independiente: • Logística Inversa Variable Dependiente: • Recuperación de mercaderías				
Situación:		Empresa Ardiles Import SAC				
Sub-categoría	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Estrategia de operación mercadería	1. ¿La empresa Ardiles Import SAC utiliza el proceso de logística inversa o logística tradicional?	1	4	3	4	
	2. ¿La empresa Ardiles Import SAC posee un sistema adecuado para recuperar su mercadería retirado de almacén?	2	2	2	3	
	3. ¿Observa interés de la empresa Ardiles Import SAC en recuperar el valor monetario de la mercadería en desuso o devuelto por el cliente?	3	3	4	4	
Beneficios de modelo de logística inversa	4. ¿Está de acuerdo Ud. que se implemente un sistema de logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC?	3	3	2	4	
	5. ¿Estaría dispuesto en participar para implementar el sistema de Logística Inversa?	1	4	1	3	
	6. ¿Considera que el % de devoluciones de mercadería en la empresa Ardiles Import SAC, no es significativo?	4	2	3	3	
	7. ¿Cree Ud. que la logística inversa representará para la empresa Ardiles Import SAC una ventaja competitiva?	3	2	4	4	
Conveniente implementar modelo de logística inversa	8. ¿Considera como ventaja competitiva la reutilización de los productos devueltos por el cliente o la mercadería en desuso?	1	3	3	4	
	9. ¿Conoce Ud. en qué consiste la logística inversa y su funcionamiento?	3	2	2	2	
	10. ¿Considera que existe una mala administración de los recursos en la empresa, lo que conlleva a no implementar un modelo de logística inversa?	1	2	3	4	
	11. ¿Considera que implementar un modelo de logística inversa, demandará una alta inversión perjudicando las utilidades de la empresa?	3	3	2	3	
	12. ¿Las empresas en el Perú poseen insuficiente información acerca de los beneficios y ventajas de la logística inversa?	1	3	3	4	
	13. ¿El personal que labora en Ardiles Import SAC recibe capacitación sobre logística inversa?	1	2	4	3	

Firma de validador experto 

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo <input checked="" type="checkbox"/> [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Alejandro Ardiles A.
Sexo:	Hombre <input checked="" type="checkbox"/> Mujer ()
Profesión:	Ingeniero Petrolero
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más <input checked="" type="checkbox"/> Solamente para validadores externos
Organización donde labora:	ARDILES IMPORT SAC
Cargo actual:	GERENTE GENERAL
Área de especialización	INTEGRAL EMPRESA
N° telefónico de contacto	999186702
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: <u>ardiles@import.sac</u>
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>


Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

ANEXO 4: MATRIZ DE DATOS CUALITATIVOS (ENTREVISTA A PROFUNDAD)

P1	P2	P3	P4	C1P1	C1P2	C1P3	C2P4	C2P5
Edad	Genero	Años en la empresa	Área donde labora en la empresa	¿La empresa Ardiles Import SAC utiliza el proceso de logística inversa o logística tradicional?	¿La empresa Ardiles Import SAC posee un sistema adecuado para recuperar su mercadería retirado de almacén?	¿Observa interés de la empresa Ardiles Import SAC en recuperar el valor monetario de la mercadería en desuso o devuelto por el cliente?	¿Está de acuerdo Ud. que se implemente un sistema de logística inversa en la empresa Ardiles Import SAC?	¿Estaría dispuesto a participar en la implementación del sistema de Logística Inversa?
45	M	9	Logística	Siempre se ha trabajado de manera empírica y por automatismo por parte de todos los colaboradores, las devoluciones siempre se han manejado de manera interna y sin llevar un control adecuado por medio de un software o dentro del sistema que haya empleado la empresa. De alguna manera el término de logística inversa no se conoce ni se ha empleado nunca como proceso dentro de la empresa Ardiles Import.	Desde sus inicios a la actualidad, todo el proceso de devoluciones es de manera empírica y continua, no se lleva a cabo un proceso marcado o políticas de canjes o devoluciones a los clientes. Tampoco se cuenta con una plataforma en el software para la gestión de logística inversa. A lo largo del tiempo siempre se ha manejado de manera remota.	No se observa un interés particular por recuperar el valor, más si por dejar al cliente satisfecho.	Estoy totalmente de acuerdo con la estandarización de procesos logísticos en cuanto a la logística inversa dentro de la empresa Ardiles Import, ya que así obtendremos una mejor ventaja competitiva hacia las demás empresas. Podremos ahorrar costos y maximizar las devoluciones que obtenemos. Le daríamos un mejor uso y optimizaremos cada recurso devuelto de nuestros clientes. Sin embargo, esto	Siempre he estado a favor de nuevos cambios y predispuerto para las mejoras con la empresa Ardiles Import. Sería una oportunidad para valorar dichos procesos y canalizarlo entre todos los trabajadores buscando la optimización de los productos que ofrecemos.

							requiere un personal especializado en dicho proceso, el cual realice seguimiento y post vena para tener al cliente satisfecho siempre.	
40	F	5	Administración	No, actualmente no se utiliza ningún proceso de la gestión en cuanto a las devoluciones de los clientes, todo es de manera manual y empírica.	No se cuenta con un sistema adecuado. Todas las devoluciones son ingresadas manualmente.	Al día de hoy no he podido observar un interés particular por parte de los dueños para recuperar, optimizar o darle valor a las devoluciones que tenemos por parte de los clientes, que talvez no son muchas; sin embargo, podrían generar un valor agregado y darle más competitividad a la empresa. Tengo conocimiento que muchas empresas ya tienen como proceso esta área llamada logística inversa, pero también requiere de recursos, tanto materiales como humanos. Pienso que la empresa Ardiles Import aún	Si estoy de acuerdo, se esa manera podremos optimizar nuestros recursos en el almacén y darles valor agregado.	Claro que si, es una gran oportunidad para tener conocimiento y crecer con nuevas ideas y objetivos.

						no está en posibilidades de afrontar un gasto operativo como la gestión de retorno y valorización de la mercancía		
57	M	11	Despacho	No, solo de manera empírica y con manuales a manuscrito.	No se maneja mediante un sistema sino con revisiones y marcado en las guías de remisión	En recuperar el valor no, más que nada siempre quedando bien con el cliente, reponiéndole otro producto.	Totalmente de acuerdo, solo así se podrá controlar mejor las existencias.	Si, estoy de acuerdo para participar.
68	M	7	Ventas	No está incluido como proceso independiente en el almacén.	No se maneja adecuadamente con un sistema.	Ese valor falta agregar, pienso que es un gasto en contra no recuperar el valor.	Si porque se les daría un mejor valor agregado a los productos devueltos.	Si, todo tendría que ser bien estructurado y planificado.
35	F	9	Almacén	No se utiliza este proceso como área independiente ya que solo se ha manejado internamente con los auxiliares.	Todo se maneja empírica y sin ingresar nada al sistema.	No se tiene un plan de recuperación por el valor de las devoluciones.	Si estoy de acuerdo con una nueva implementación formal para mejorar los estándares de la empresa.	Siempre y cuando no interrumpa nuestras operaciones, si participaría.

C2P6	C2P7	C2P8	C3P9	C3P10	C3P11	C3P12	C3P13
¿Considera que el % de devoluciones de mercancía en la empresa Ardiles Import SAC, no es significativo?	¿Cree Ud. que la logística inversa representará para la empresa Ardiles Import SAC una ventaja competitiva?	¿Considera como ventaja competitiva la reutilización de los productos devueltos por el cliente o la mercadería en desuso?	¿Conoce Ud. en qué consiste la logística inversa y su funcionamiento?	¿Considera que existe una mala administración de los recursos en la empresa, lo que conlleva a no implementar un modelo de logística inversa?	¿Considera que implementar un modelo de logística inversa, demandará una alta inversión perjudicando las utilidades de la empresa?	¿Las empresas en el Perú poseen insuficiente información acerca de los beneficios y ventajas de la logística inversa?	¿El personal que labora en Ardiles Import SAC recibe capacitación sobre logística inversa?
Si lo considero significativo porque cada devolución es un cliente más insatisfecho, por lo tanto, se debe buscar la manera de mejorar ese canal por medio de un mejor servicio post venta y una mejor atención en las devoluciones.	Estoy seguro cada nuevo proceso de mejora será una ventaja competitiva para Ardiles Import. No solo por buscar el mejor producto, sino que tendríamos una responsabilidad social Empresarial ganada en el mercado. Seremos educados con el cliente y el medio ambiente.	Si, porque a esos productos devueltos por algún motivo, se les puede dar un valor agregado a favor de la empresa.	La logística inversa es un proceso nuevo de adaptación, la cual todos en Ardiles Import, debemos poner en práctica. Previamente se buscará la autorización de los accionistas para poder contar con nuevas herramientas de mejora. De alguna manera con capacitaciones se ira informando al personal sobre este proceso.	Es un proceso nuevo del cual hasta los mismos dueños desconocen del tema. Todo se vería en el camino del aprendizaje.	Considero que demandará una inversión, pero si se evalúan bien los costos por recursos necesarios a la empresa; pueden ser costos que al final van a repercutir positivamente.	Actualmente las grandes empresas cuentan con un proceso establecido de logística inversa, un presupuesto adecuado con una proyección de rentabilidad adecuada. Por lo tanto, aun en las pequeñas empresas existe poco conocimiento acerca de este proceso logístico.	No. Se reciben capacitaciones de otro tipo; en torno a la mercadería y los productos en sí. Mas no de la logística inversa.

Toda pedida es significativa para la empresa, por ello es que se debe focalizar bien las devoluciones y preparar los recursos para fortalecer ese proceso.	Si sería competitivo su aplicación.	Si lo considero competitivo hacia otras empresas.	Si lo conozco, he escuchado también de sus beneficios no solo con la empresa sino con el medio ambiente.	En todo caso no se tiene un buen conocimiento de los beneficios que traería este proceso.	Si demandara inversión, pero no creo que tanto. Sería cuestión de evaluarlo	Tengo entendido que son pocas las empresas que tiene logística inversa en sus almacenes. Las MYPES no manejan eso.	No se recibe capacitaciones sobre logística inversa
Si es significativo así sea 1 sol.	Es una competencia a favor de la empresa.	Siempre será beneficioso la optimización de los recursos devueltos.	Lo he escuchado en algún curso académico, sin embargo, nunca he experimentado su aplicación.	No considero una mala administración, pero si desconocimiento del tema y temor por mala inversión.	Es decisión de los accionistas, pero puede manejarse poco a poco y ver sus resultados.	No sé realmente si tengan conocimiento.	Solo referente a temas de devoluciones de los clientes, mas no de logística inversa.
No podemos tener en mente márgenes negativos; siempre debemos maximizar las ganancias.	Si lo hará, y por bastante.	Si es una ventaja competitiva porque se le da un valor que no se tenía en mente; para ser utilizado a favor de la empresa.	Si, tengo entendido que es acerca de la gestión de retorno de la mercadería de clientes.	Los dueños piensan talvez que demandaría una inversión alta.	No perjudicara a la empresa sino la llevara a un mejor estándar.	Desconozco del tema en cuanto a las otras empresas.	Lamentablemente no.
Si es importante tener en mente que no podemos trabajar para perder; por eso las devoluciones tiene que ser bien trabajadas.	Frente a nuestros competidores, nos haremos más fuertes y sólidos en el mercado ferretero.	Si lo considero importante y una ventaja competitiva.	No conozco muy a fondo el tema, pero si lo he escuchado.	No considero que haya una mala administración, pero si una falta de conocimiento por parte de todos los trabajadores acerca de la logística Inversa. Estoy seguro que poniendo todos en práctica este proceso, tomaremos las mejores acciones en el futuro.	No será una mala inversión a largo plazo. Los resultados llegaran más adelante.	Estoy seguro que solo las pequeñas empresas desconocen de la logística inversa.	En el tiempo que llevo laborando en la empresa, la verdad que no.

ANEXO 5: EVIDENCIAS DE TRABAJO DE CAMPO



Figura 14: Empresa Ardiles Import SAC
Fuente: Google Maps (2020)



Figura 15: Observación de los procesos en el área de Almacén y Despacho
Fuente: Elaboración propia



Figura 16: Reunión con el personal Administrativo de la empresa Ardiles Import SAC, para proponer un modelo de logística inversa
Fuente: Elaboración propia



Figura 17: Reunión con el personal de Logística, Almacén y Despacho de la empresa Ardiles Import SAC, para proponer un modelo de logística inversa
Fuente: Elaboración propia