



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LOGÍSTICA INVERSA EN LA MICROEMPRESA TEXTIL FOXATEL S.A.C
LA VICTORIA, LIMA 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

FLORANGEL CHUQUICAÑA MAMANI

ASESOR

Mag. YRMA NEYRA CARBAJAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN LOGÍSTICA

LIMA – PERÚ

2014



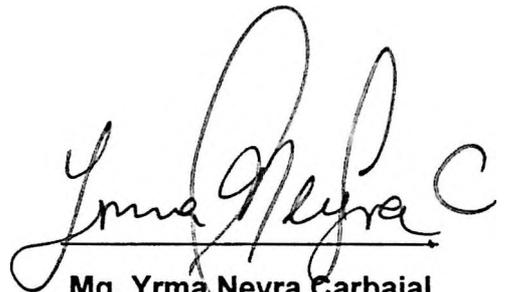
Eco. Cesar Cifuentes La Rosa

Presidente



**Mg. José Luis Fernández
Davila Villafuerte**

Secretario



**Mg. Yrma Neyra Carbajal
Vocal**

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por ser mi guía y gran fortaleza por haberme permitido llegar hasta este punto dándome salud.

A mi esposo Oscar e hijo Eduardo por su paciencia, consejos y apoyo constante en el desarrollo de mis estudios logrados.

A mis padres, hermanos y hermanas, por su apoyo incondicional brindándome su fortaleza para continuar y a todas las personas que me ayudaron directa o indirectamente en el presente trabajo y que nunca se debe dejar de luchar por lo que se desea alcanzar.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría e inteligencia para culminar con éxito una etapa más de mi vida, y poder servir a la sociedad con mis conocimientos, para el progreso del país.

Al programa SUBE, a la Empresa FOXATEL SAC, por haberme permitido realizar el presente trabajo de investigación, a nuestros docentes, que nos transmiten día a día sus conocimientos e ideas, en el desarrollo de nuestra formación profesional, y por haber guiado el desarrollo de mi investigación para llegar al objetivo deseado. GRACIAS.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Florangel Chuquicaña Mamani, con DNI N° 29427539, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Marzo del 2015



Florangel Chuquicaña Mamani

DNI 29427539

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“LOGÍSTICA INVERSA EN LA MICRO EMPRESA TEXTIL FOXATEL SAC. LA VICTORIA, LIMA 2014”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Florangel Chuquicaña Mamani

ÍNDICE

CARÁTULA	i
PÁGINAS DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	13
REALIDAD PROBLEMÁTICA	67
1. PROBLEMA	68
1.1. Problema General	68
1.2. Problemas Específicos	69
2.- Objetivos.	69
2.1. Objetivo General.	69
2.2. Objetivos específicos	70
II. MARCO METODOLÓGICO	70
2.1. Variables:	70
2.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	71
2.3. Operacionalización de variables	71
2.4. Metodología:	74
2.5. Tipo de estudio	76
2.6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	77
2.7. Población, muestra y muestreo	78
2.8. Unidad de análisis	79
2.9. Criterios de Selección	79
2.10. Criterio de inclusión:	79
2.11. Criterios de exclusión	79
2.12. Técnica e instrumento de recolección de datos	79
2.13. Confiabilidad y Validación del instrumento	81
2.14. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	83

III. RESULTADOS	85
3.1. Validez y Confiabilidad del Instrumento:	85
3.2. Análisis de fiabilidad de Instrumento:	85
3.3. Análisis Descriptivo:	86
IV. DISCUSIÓN	101
V. CONCLUSIONES	109
VI. RECOMENDACIONES	110
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	112

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 : Operacionalización de Variable.....	73
Tabla N° 2: Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	82
Tabla N° 3: Fiabilidad de la variable.....	86
Tabla N° 4: Estadísticos de fiabilidad.....	86
Tabla N° 5: Pregunta N° 1	87
Tabla N° 6: Pregunta N° 5	88
Tabla N° 7: Pregunta N° 09	89
Tabla N° 8: Pregunta N° 11	90
Tabla N° 9: Pregunta N° 17	91
Tabla N° 10: Pregunta N° 19	92
Tabla N° 11: Pregunta N° 20	93
Tabla N° 12: Pregunta N° 22.....	94
Tabla N° 13: Pregunta N° 25	95
Tabla N° 14: Pregunta N° 28	96
Tabla N° 15: Pregunta N° 30.....	97
Tabla N° 16: Pregunta N° 33	98
Tabla N° 17: Pregunta N° 36	99
Tabla N° 18: Pregunta N° 38	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Grafico N° 01:	Durante el proceso productivo las mermas se clasifican y localizan en zonas de fácil acceso.	87
Grafico N° 02:	Los insumos que no se utilizan en el proceso productivo se ubican en espacios, ambientes de fácil distinción.	
Grafico N° 03:	Se garantiza el abastecimiento requerido para el proceso productivo, por ello los colaboradores saben dónde localizar los insumos de uso inmediato.	
Grafico N° 04:	Se controla con eficacia las salidas y entradas ya sea de materia prima o producción final.	
Grafico N° 05:	La materia prima empleada se clasifica según su utilidad por campaña y periodo climático.	88
Grafico N° 06:	Las incidencias o sucesos ocurridos en el traslado, almacenaje y uso de la materia prima, genera correcciones prontas para evitar afectar su producto.	
Grafico N° 07:	Todo es clasificado adecuadamente, ya sea materia prima o producto final.	
Grafico N° 08:	La consistencia de los productos y la naturaleza de la tecnología empleada, genera que los productos se clasifiquen adecuadamente para limitar su deterioro.	
Grafico N° 09:	Según las características del producto, estos se clasifican adecuadamente para su pronta atención al usuario.	85
Grafico N° 10:	Se toma en cuenta los periodos climáticos en la clasificación de la producción y en la adquisición de la materia prima.	
Grafico N° 11:	Se cuenta con un ambiente específico para los desechos.	90
Grafico N° 12:	Cuando se ejecuta la distribución de la producción, el centro de acopio garantiza el abastecimiento.	
Grafico N° 13:	La ubicación del centro de acopio esta próxima al centro de producción para su rápido proceso de recuperación.	
Grafico N° 14:	Los costes de la logística en la empresa son ideales para la manipulación en la producción, es eficiente y los errores son menos..	
Grafico N° 15:	El inventario es objetivo porque se consigna cantidades y características del producto.	
Grafico N° 16:	Si al almacén llega un producto final con error este retorna a producción para su corrección.	

Grafico N° 17:	Los tiempos establecidos para el transporte de materia prima y distribución de la producción, se planifican para garantizar el abastecimiento y la atención al consumidor.	91
Grafico N° 18:	Los tiempos establecidos para el transporte de materia prima y producto final disminuyen por campañas.	
Grafico N° 19:	Cuando el transporte incide en error se cambia a quienes ofrecen el servicio.....	92
Grafico N° 20:	Los horarios establecidos para el transporte de la materia prima y el producto final es ideal pues se coordina con el área de producción.	93
Grafico N° 21:	La adquisición de materia prima y su correcta descarga en producción se ejecuta en horarios de producción menor.....	
Grafico N° 22:	El traslado de los desechos al centro de acopio se realiza solo cuando se traslada los productos finales, usando la móvil de retorno.....	94
Grafico N° 23:	Los colaboradores ejecutan habilidades ideales en el transporte de materia prima y producto final para prevenir los riesgos en su deterioro.....	
Grafico N° 24:	La calidad de materia prima y el producto final se garantiza con el buen servicio de transporte con que se cuenta.	
Grafico N° 25:	Los colaboradores destinados al centro de acopio, tienen las habilidades ideales para facilitar la distribución.....	95
Grafico N° 26:	Cuando la merma se incrementa se sanciona a los colaboradores con remuneraciones.	
Grafico N° 27:	La merma se utiliza en otro tipo de producto final.	
Grafico N° 28:	La merma se vende para su optimización en otro tipo de producto.	96
Grafico N° 29:	Se controla la producción final del almacén en cantidad y calidad.	
Grafico N° 30:	Los insumos que llegan al almacén se clasifican a exigencia de la producción (por campaña y temporada climática).	97
Grafico N° 31:	Se cuenta con herramientas tecnológicas que garantizan la verificación de lo que llega al almacén.	
Grafico N° 32:	El área de producción limita sus procesos, pues la ausencia de materia prima es permanente.....	
Grafico N° 33:	El área de abastecimiento y producción coordinan permanentemente.	98
Grafico N° 34:	Se cuenta con registro ideal de las incidencias del proceso productivo para la implementación de mejoras.....	
Grafico N° 35:	Los productos con alguna falla son clasificados para su corrección.	
Grafico N° 36:	Cuando un producto final no cumple con los estándares se limita su venta.	99

- Grafico N° 37:** Se clasifican los productos según su necesidad de mercado, para evitar envíos innecesarios que no están de acuerdo a la temporada. .
- Grafico N° 38:** Las mermas se concentran en un lugar especial para optimizar su reusó. 100
- Grafico N° 39:** La adquisición de materia prima se planifica correctamente para disminuir los residuos.
- Grafico N° 40:** El proceso productivo genera fallas en el producto final y estos se evalúan para recuperar parte de la materia prima.
- Grafico N° 41:** Durante el proceso productivo el mal uso de las herramientas, incrementa los residuos.

RESUMEN

“Logística inversa en la micro empresa textil foxatel sac. La Victoria lima – 2014” es el título de la investigación, consigno como objetivo identificar la Logística Inversa en la empresa textil FOXATEL SAC. De la Victoria Lima 2014. El presente estudio analiza como única variable la “Logística Inversa”, según Domingo Cabeza (2012), señala que es la cadena de suministros para recuperar y maximizar el valor de los productos, conceptualizando los pasos de un avance hacia atrás, teniendo en cuenta la reutilización, reparación, restauración, refabricación, reciclaje y vertedero, y la determinación final y vida útil del producto sin afectar el medio ambiente. También se exponen las partes fundamentales de los **procesos** como: la Interacción con el cliente/proveedor o consumidor, Transporte y ubicación, recuperación del valor, y el fin de vida útil de un producto. En la investigación de este trabajo se utilizaron procedimientos metodológicos, se empleó un tipo de estudio descriptivo básico, el diseño de investigación correspondiente de No experimental, corte transversal, dirigido a la población total de los trabajadores de la empresa, y como muestra se empleó a 30 trabajadores. Para medir la variable, se aplicó como instrumento una encuesta en base a un cuestionario tipo Likert, utilizando cinco categorías de prioridades, considerando en ella las dimensiones e indicadores que se seleccionaron relacionados con las evidencias que se observaron. La técnica de recolección de datos tuvo como propósito explorar y contrastar la realidad con la metodología teórica, para validar esta información recolectada se empleó el paquete estadístico del SPSS versión 20, con el cual hemos llegado a las conclusiones y recomendaciones que mencionamos en el presente trabajo.

Palabras Clave: Logística Inversa, Gestión de la Cadena de suministros, Recuperación del Valor.

ABSTRACT

REVERSE LOGISTICS IN TEXTILE COMPANY MICRO FOXATEL SAC LA VICTORIA, LIMA 2014 is the research title; I have the objective to identify Reverse Logistics in the textile company FOXATEL SAC. This study analyses as a unique variable the "Reverse Logistics", according to Domingo Head (2012) notes that the supply chain is to recover and maximize the value of the products, conceptualizing the steps of a move towards back, considering reuse, repair, refurbishment, remanufacturing, recycling and landfill, and the final determination and shelf life without affecting the environment. In addition, I explain about the main processes, such as interaction with the customer / supplier or consumer, transportation and location, value recovery and the end of life of a product. In researching I used methodological procedures like a type of basic descriptive study, the research design appropriate not experimental, cross-sectional, led to a population of all employees in the company, and I used a sample of 30 workers to measure the variable; and as an instrument I developed a Likert questionnaire using five categories of priorities, considering it the dimensions and indicators were selected related to the evidence observed. The data collection technique was aimed to explore and contrast the reality with the theoretical methodology, to validate the information collected I used a statistical package SPSS version 20. So, I made my conclusions and recommendations using this tool.

Keywords: Reverse Logistics Management, Supply Chain, Value Recovery