

Procesos de Logística Inversa y su Impacto en el Proceso de Adquisiciones de la Empresa Comercial “Mini Market Melanie”, Santo Domingo 2024.

Reverse Logistics Processes and their Impact on the Procurement Process of the Commercial Company “Mini Market Melanie”, Santo Domingo 2024.

Para citar este trabajo:

Guerrero, L., Jiménez, M., y Vaca, A., (2024) Procesos de Logística Inversa y su Impacto en el Proceso de Adquisiciones de la Empresa Comercial “Mini Market Melanie”, Santo Domingo 2024. *Reincisol*, 3(6), pp. 1731-1755. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)1731-1755](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)1731-1755)

Autores:

Luis Mario Guerrero Bravo

Instituto Tecnológico Superior Tsachila
Ciudad: Santo Domingo, País: Ecuador
Correo Institucional: luisguerrero bravo@tsachila.edu.ec

Marlon Jael Jiménez Buenaño

Instituto Tecnológico Superior Tsachila
Ciudad: Santo Domingo, País: Ecuador
Correo Institucional: marlonjimenezbuenano@tsachila.edu.ec

Ing. Alexandra Elizabeth Vaca Moran, MG.

Instituto Tecnológico Superior Tsachila
Ciudad: Santo Domingo, País: Ecuador
Correo Institucional: alexandravaca@tsachila.edu.ec
Orcid <https://orcid.org/0000-0002-6530-3278>

RECIBIDO: 20 junio 2024 **ACEPTADO:** 28 julio 2024 **PUBLICADO** 19 agosto 2024

La presente investigación está alineada a la logística inversa y su impacto en el proceso de adquisiciones de la empresa comercial “Min Market Melanie”, la investigación se llevó a efecto con herramientas de investigación y un enfoque mixto puesto que enmarcan los tipos de investigación exploratorio y descriptivo. Se estructuró un análisis observacional, entrevista y una encuesta que permitió recabar información, entre los resultados obtenidos se genera una propuesta de mejoramiento para la una mejor realización de los procesos de la logística inversa en que permita ayudar a la empresa a optimizar sus procesos y a su vez incidir de manera positiva en la calidad de los productos que esta empresa comercial ofrece. La investigación beneficiará al gerente y operarios dentro de las empresas mejorando los procesos logísticos para disminuir los residuos y que se puedan reutilizar y que puedan tener una mayor rentabilidad y una sucesiva mejora continua en la empresa permitiendo el desarrollo de las misma. Todo este estudio da como resultado una mejor planificación para adquirir nuevas mercancías evitando mermas y a su vez contribuyendo de manera significativa al medio ambiente.

Palabras claves: Logística, adquisición, devolución

Abstract

The present research is aligned to reverse logistics and its impact on the procurement process of the commercial company "Min Market Melanie", the research was carried out with research tools and a mixed approach since they frame the types of exploratory and descriptive. An observational analysis, interview and a survey were structured that allowed information to be collected; among the results obtained, an improvement proposal was generated for better implementation of the reverse logistics processes in order to help the company optimize its processes and its time have a positive impact on the quality of the products that this commercial company offers. The research will benefit the manager and operators within the companies by improving logistics processes to reduce waste so that they can be reused and can have greater profitability and subsequent continuous improvement in the company, allowing its development. This entire study results in better planning to acquire new merchandise, avoiding waste and at the same time making a significant contribution to the environment.

Keywords: Logistics, acquisition, return, reverse

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la logística es un asunto primordial donde las empresas crean distintas áreas para el tratamiento de sus productos dependiendo de la necesidad o naturaleza de estos.

La adopción de una logística inversa en el control de sus desechos resulta una elección que parte de una concepción filosófica en la cual la actividad económica o productiva de una organización, debe reconocer el impacto que su accionar genera al medio ambiente, y establecer prácticas para minimizar la degradación ambiental, de manera especial, debido a que esto influye directamente en la calidad de vida de quienes habitan en el planeta. (Riaño et al., 2021).

El presente documento se enfoca en la logística inversa que es definida como el proceso de planificación, desarrollo y control eficiente del flujo de materiales con el fin de recuperar el residuo obtenido y gestionándolo para que sea posible su reintroducción en la cadena de suministros añadiéndole valor añadido y consiguiendo una adecuada eliminación de este,

Para comprender mejor el concepto se realizará el análisis de caso en la empresa comercial “Mini Market Melanie” para tener un claro ejemplo del impacto de la aplicación de la logística inversa y que factores influyen tanto positiva como negativamente en la implantación de este método de recolección o recuperación de residuos.

La actividad logística y las diferentes cadenas de suministro se enfrentan continuamente al reto de dar respuesta de manera eficiente y rentable a nuevos modelos de negocio. Estas prácticas empresariales emergentes requieren diferentes niveles operativos multiservicio en entornos de alta incertidumbre para mejorar notablemente la experiencia del cliente. Ante este cambio de reglas, surge una forma distinta de entender, diseñar y ejecutar los procesos logísticos (Montes de Oca, 2021).

MATERIALES Y METODOS

Enfoque mixto

Para el desarrollo de la investigación se utilizará un enfoque mixto ya que se fundamenta en el enfoque cuantitativo y cualitativo, pues al combinar estas dos perspectivas contribuyen con información detallada, confiable y sustentable. La

utilización de este enfoque resulta favorable para avanzar en una mejor comprensión de los conceptos y el problema que se va a investigar al requerir un manejo de dos enfoques para obtener una información más precisa.

Enfoque cuantitativo

El estudio cuantitativo busca medir variables y comparar resultados numéricos. Se enfoca en cuantificar datos y examinar relaciones entre variables, utilizando herramientas estadísticas para realizar análisis detallados.

Enfoque cualitativo

Los datos cualitativos se obtienen a través del análisis de criterios de representantes de la empresa que permitirá analizar la situación actual de la empresa, con el objetivo de adquirir respuestas e información lo más exactas y validas posibles sobre el tema.

Alcance de la investigación

Investigación Exploratoria

En esta investigación se trató de conocer el impacto de la logística inversa en el proceso de adquisición. Este tipo de investigación se utiliza con la finalidad de conocer el contexto del tema de estudio, indicado anteriormente para su análisis correcto.

Investigación Descriptiva

En esta investigación pretendió reunir informaciones cuantificables con la finalidad de establecer, con el levantamiento de información si la estrategia de logística inversa propuesta presenta una adecuada aceptabilidad por parte la empresa.

Contexto de la investigación

La presente propuesta se la realizará en la empresa comercial “Mini Market Melanie”, obteniendo con su total confianza y libertad al momento de recopilación de información y acceso a datos pertinentes de la empresa, enfocándonos en una reestructuración de la gestión de la logística inversa, con el solo objetivo de poder crear una empresa que vaya de la mano con la sustentabilidad del medio ambiente.

Casos – universo - muestra

Población

En la empresa existen 11 personas, de las cuales se toma como muestra 8 de ellas ya que estos colaboradores intervienen de manera directa en la cadena de suministros de la empresa.

Tabla 1

Diseño de la Población

Fuente: Mini Market Melanie

| Cargo | Cantidad |
|--------------------|-----------------|
| Gerente | 1 |
| Secretaria | 1 |
| Contador | 1 |
| Empacador de caja | 2 |
| Bodeguero | 1 |
| Auxiliar de bodega | 2 |
| Estibadores | 2 |
| Perchero | 1 |
| Total | 11 |

Muestra

Según la población de la empresa existen 15 personas, de las cuales se toma como muestra 8 de ellas ya que estos colaboradores intervienen de manera directa en la adquisición de la mercancía que llega a la empresa.

Tabla 2

Diseño de la muestra

Fuente: Mini Market Melanie

| Área operativa | Cantidad |
|-----------------------|-----------------|
| Empacador de caja | 2 |
| Bodeguero | 1 |
| Auxiliar de bodega | 2 |
| Estibadores | 2 |
| Perchero | 1 |
| Total | 8 |

Al ser una empresa pequeña la investigación no se ve sujeta a realizar una extracción de muestra probabilística, sino que, se extrae una muestra no probabilística por conveniencia en este proyecto.

Diseño de la investigación

Es una investigación con eje transversal porque se analizan datos de diferentes variables las cuales se irán recopilando en un tiempo exacto teniendo en cuenta una población o una muestra predefinida, todo esto ya determinado por una problemática que tiene un impacto negativo dentro de la empresa en la cual se busca proponer una sugerencia para su mejora.

Recolección de datos

Técnicas

Entrevista

Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos. La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio al fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. A través de la entrevista el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite. Esta es dirigida hacia el gerente que tiene el conocimiento sobre todo lo que pasa dentro y fuera de la empresa, por ejemplo, la entrevista puede ser realizada a la persona encargada de la empresa con el propósito de responder todas las interrogantes planteadas.

Observación

Se centra en observar atentamente el hecho o caso de manera que se pueda registrar para su posterior análisis, gracias a esta podemos determinar errores o falencias que se cometen dentro del área a estudiar. Esta técnica va a proporcionar información mediante la observación del entorno de la empresa con el fin de obtener información sobre cómo se manejan los procesos logísticos de la empresa.

Encuesta

Esta se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Esta técnica proporciona información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de la muestra que se va a encuestar. Todo mediante preguntas cerradas para una mejor cuantificación de los resultados obtenidos. Se aplica a los colaboradores de la empresa que tengan que ver de manera directa con los procesos

logísticos dentro de la empresa con el fin de obtener datos cuantificables para tomar una conclusión con respecto a cada pregunta elaborada.

Instrumentos

Cuestionario de preguntas abiertas (entrevista)

Este cuestionario es aplicado únicamente al gerente/propietario del negocio. Esto proporciona información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos dentro de la empresa por parte de la persona a cargo. Todo mediante 10 preguntas abiertas para una mejor contextualización de la realidad de la empresa.

Ficha de Observación

Se usa la ficha de observación para hacer la debida recolección de datos, donde se toma apuntes de datos importantes y más relevantes de la empresa para su futuro diagnóstico. Se aplica yendo hacia la empresa y observando todas y cada una de las acciones establecidas en la ficha con el fin de contextualizar de manera visual la realidad actual de empresa con respecto al tema establecido para su posterior análisis y generar una o varias conclusiones. La ficha es dirigida al área operativa y administrativa de la empresa con el fin de obtener mejores resultados para la investigación.

Cuestionario de preguntas cerradas

Está como el cuestionario de entrevista conformado de 10 preguntas cerradas para determinar la opinión de colaborador principal de la empresa acerca de las variables de estudio. De la misma manera está el cuestionario de pregunta cerrada dirigida a los demás colaboradores relacionando estas preguntas con los objetivos específicos estableciéndolas de manera corta y clara.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Entrevista

Entrevista realizada al gerente del Mini-Market Melanie

| Pregunta | Respuesta | Análisis |
|---|---|---|
| ¿Cuál es el procedimiento actual para gestionar las devoluciones de productos por parte de los clientes? | El único procedimiento que se realiza es que el cliente viene y se la hace un intercambio del producto y en el mayor de | No existe un buen control para gestionar si el producto es o no es acto para ser reintegrado. |

los casos una devolución de sus dinero.

| | | |
|--|--|--|
| <p>¿Cómo se determina si un producto devuelto es apto para ser reintegrado al inventario?</p> | <p>Para saber si el producto es apto únicamente se observa su fecha de caducidad y que no se vea deteriorado ya que los clientes por lo general traen a devolver un producto por cosas pequeñas como rayones o una etiqueta en mal estado.</p> | <p>No existe un buen control para gestionar si el producto es o no es apto para ser reintegrado.</p> |
| <p>¿Se han identificado ahorros significativos en costos de adquisición debido a la reintegración de productos devueltos?</p> | <p>Existe muy de vez en cuando ahorros muy pequeños pero generalmente existe mas perdidas y excesos en las perchas y en bodega porque todavía hay productos devueltos hace 8 meses que no han salido ni se han vendido.</p> | <p>La empresa no genera ganancias significativas y solo existen perdidas, además de que no hay control para nuevas adquisiciones por lo cual el stock llega a excederse.</p> |
| <p>¿Cómo ha influenciado la logística inversa en la gestión de inventarios de la empresa?</p> | <p>No contamos con un proceso como tal de logística inversa, desconocemos del tema.</p> | <p>La empresa no tiene establecidos conocimientos sobre lo que es una cadena de logística inversa un punto por el cual tienen demasiada mermas.</p> |
| <p>¿Qué prácticas se están implementando para asegurar que los</p> | <p>Nosotros al ofrecer productos de naturalezas diferentes no tenemos un</p> | <p>La empresa no tiene planes para saber que tipos de productos</p> |

productos devueltos se gestionen de manera ambientalmente responsable? proceso como tal pueden tener una logística inversa, solo lo único que se hace es desechan el producto y no desechan cuando se nota miden el impacto el producto ya no da para ambiental que aquello más. genera.

¿Qué medidas se han tomado para promover la reutilización y el reciclaje de materiales de productos devueltos? No existen medidas que promuevan el reciclaje dentro de la empresa. La empresa debería implementar algún tipo de mediad que incite a sus colaboradores y a sus clientes a optar por el reciclaje.

¿Existen métricas o indicadores que muestren una mejora en la experiencia del cliente como resultado de la implementación de la logística inversa? Desconozco sobre lo mencionado. La empresa no tiene establecido indicadores que le ayuden a medir si un proceso es factible o no.

¿Qué tecnologías o sistemas se utilizan para facilitar la gestión de devoluciones y la logística inversa? No contamos con tecnologías para esta gestión, todo es hecho de manera personal, se recoge el producto y se lo lleva a bodega. Únicamente cuenta con un sistema de facturación, pero más de eso no tienen manuales o algún tipo de documento que ayude a la logística de la empresa.

¿Cuáles son los planes futuros para expandir o mejorar los programas de logística inversa en la empresa?

No, no lo hacemos

La empresa no cuenta con indicadores de gestión establecidos para medir sus procesos.

¿Se están considerando nuevas estrategias para integrar más productos en el ciclo de logística inversa?

Si existe la posibilidad y es algo necesario, sí.

La empresa sí está dispuesta a considerar estrategias para ayudar a reducir merma y a su vez ayudar al impacto ambiental.

Nota. Tomado de investigación de campo, 202

Fuente: Mini Market Melanie

Tabla 3 Entrevista

Ficha de Observación

| | | |
|---|--------------------------------|--|
| LOGÍSTICA INVERSA Y SU IMPACTO EN EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE LA EMPRESA COMERCIAL “MINI MARKET MELANIE”, SANTO DOMINGO 2024. | | Observador: <ul style="list-style-type: none"> • GUERRERO BRAVO LUIS MARIO • JIMÉNEZ BUENAÑO MARLON JAEL |
| Lugar: | Santo Domingo de los Tsáchilas | |
| Hora Inicio: | 11:00 a.m. | |
| Hora Final: | 12:00 p.m. | |

| N° | POSULADOS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|-----------|--|-----------|-----------|---|
| 1 | La gestión de inventarios se optimiza al integrar productos devueltos que están en condiciones aceptables, reduciendo el | | X | Se puede observar que el inventario perteneciente a la empresa no se optimiza, al contrario esto ocasiona |

| | | | |
|----------|--|--|---|
| | | exceso de stock y mejorando la rotación de inventarios? | que el stock se exceda. Incluso hay productos devueltos que no han salido de inventario después de su devolución. |
| 2 | | Los productos devueltos en buen estado fueron reintegrados al inventario de manera eficiente, evitando la necesidad de nuevas compras? | X |
| 3 | | Existe un proceso estructurado para el manejo de productos al final de su ciclo de vida útil, contribuyendo a objetivos de sostenibilidad corporativa? | X |
| A | | Existe un tipo de tecnologías o herramientas se utilizan para gestionar eficientemente las devoluciones y la logística inversa? | X |
| 5 | | Existen métricas o estrategias para una buena gestión del proceso de devoluciones o logística inversa? | X |

Nota. Tomado de investigación de campo, 202

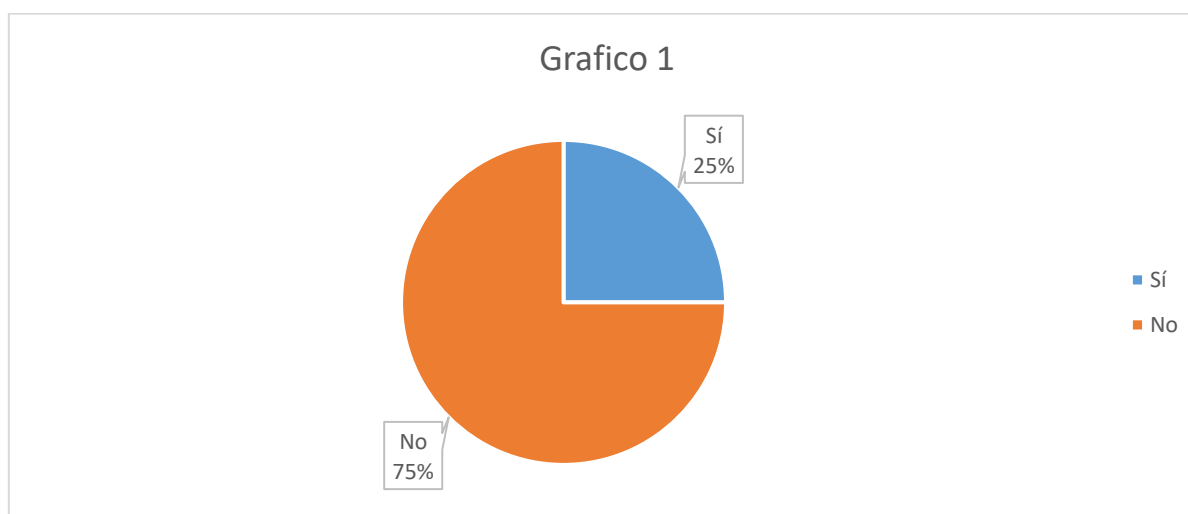
Fuente: Mini Market Melanie

Tabla 4 Ficha de Observación

Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa

¿La empresa tiene un proceso formalizado para gestionar las devoluciones de productos?

| Respuesta | Cantidad |
|--------------|----------|
| Sí | 6 |
| No | 2 |
| Total | 8 |



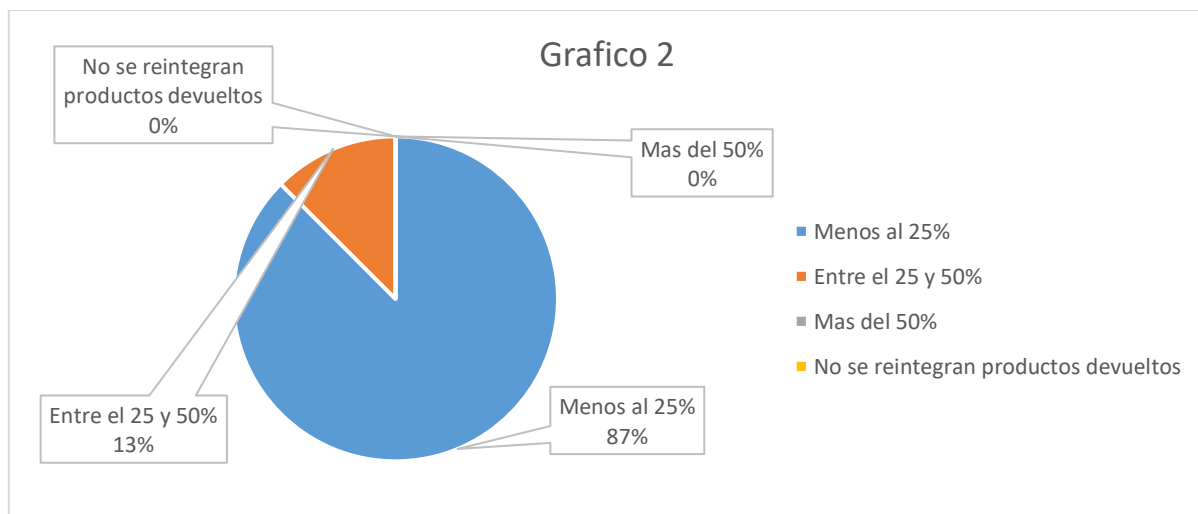
Nota. Tomado de investigación de campo, 2024

Ilustración 1 Grafico 1

Análisis: en base a los datos obtenidos el 25% de los encuestados dice que sí existe un proceso de devoluciones mientras que el 75% restante niega la existencia de este proceso por la cual se concluye que la empresa no cuenta con un proceso de devoluciones.

¿Qué porcentaje aproximado de productos devueltos se reintegran al inventario?

| Respuesta | Cantidad |
|--|----------|
| Menos el 25% | 7 |
| Entre el 25% y 50% | 1 |
| Mas del 50% | 0 |
| No se reintegran los productos devueltos | 0 |
| Total | 8 |



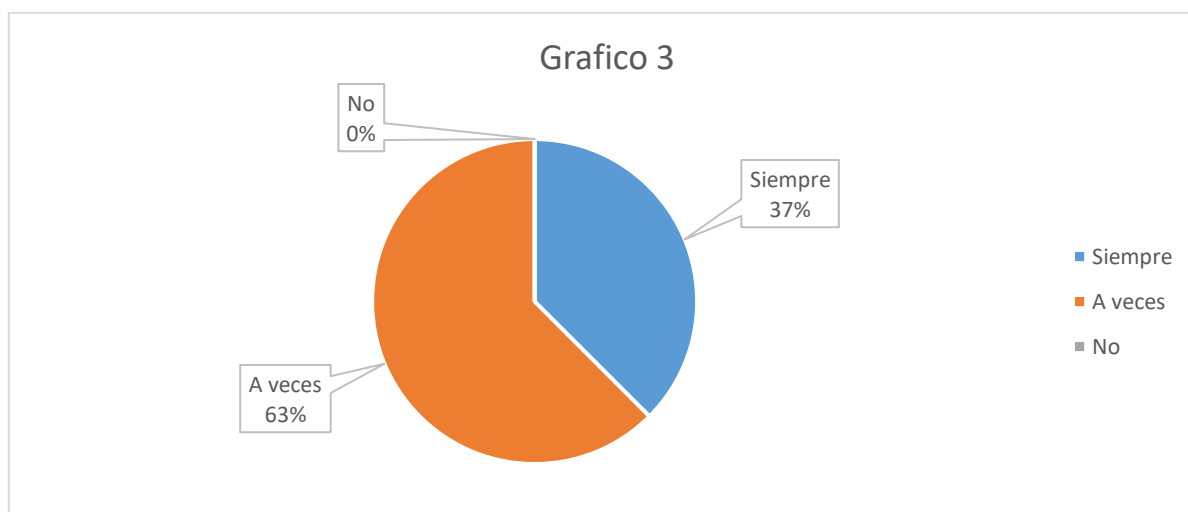
Nota. Tomado de investigación de campo, 2024

Ilustración 2 Grafico 2

Análisis: Según los datos obtenidos el 87% de los encuestados dicen que menos el 25% de productos devueltos se reintegran en el inventario, el 13% dicen que fluctúa entre el 25% y 50% lo que hace deducir que la empresa no tiene devoluciones seguidas y sobre todo que estas devoluciones son de productos que no son llevados a reciclar.

¿Se evalúa la condición de los productos devueltos para determinar su reintegración al inventario?

| Respuesta | Cantidad |
|--------------|----------|
| Siempre | 3 |
| A veces | 5 |
| No | 0 |
| Total | 8 |



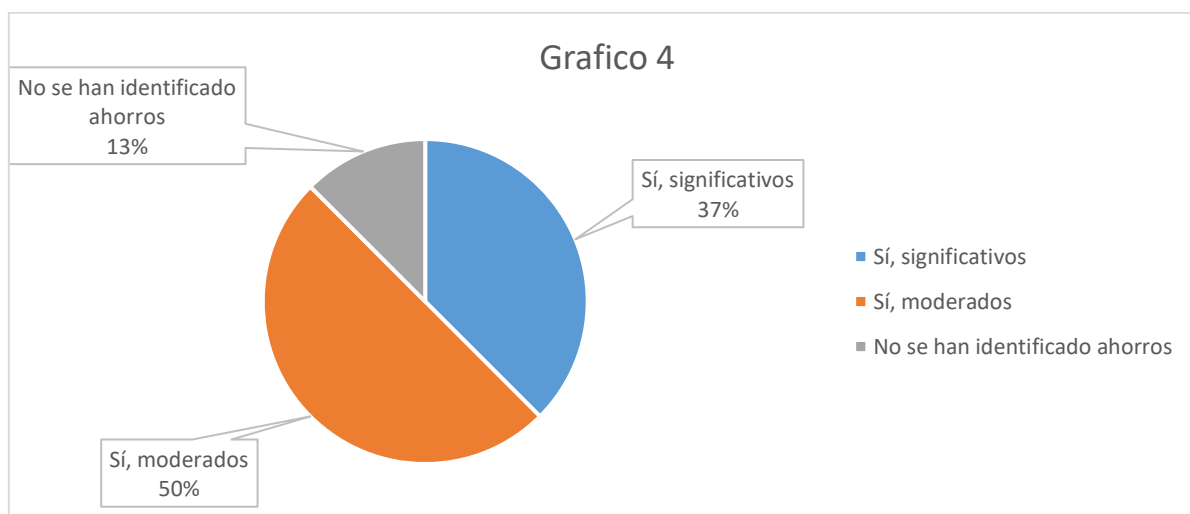
Nota. Tomado de investigación de campo, 2024

Ilustración 3 Grafico 3

Análisis: El 56% de los encuestados establece que si se lleva un control sobre el estado de los productos devueltos para verificar que son aptos para ser reubicados en el inventario, mientras que el 44% restante dice que es algo que realiza siempre. Esto quiere decir que si se toma en cuenta el estado del producto que será o no desechado.

¿Se han identificado ahorros en costos de adquisición debido a la reintegración de productos devueltos?

| Respuesta | Cantidad |
|--------------------------------|----------|
| Sí, significativos | 3 |
| Sí, moderados | 4 |
| No se han identificado ahorros | 1 |
| Total | 8 |



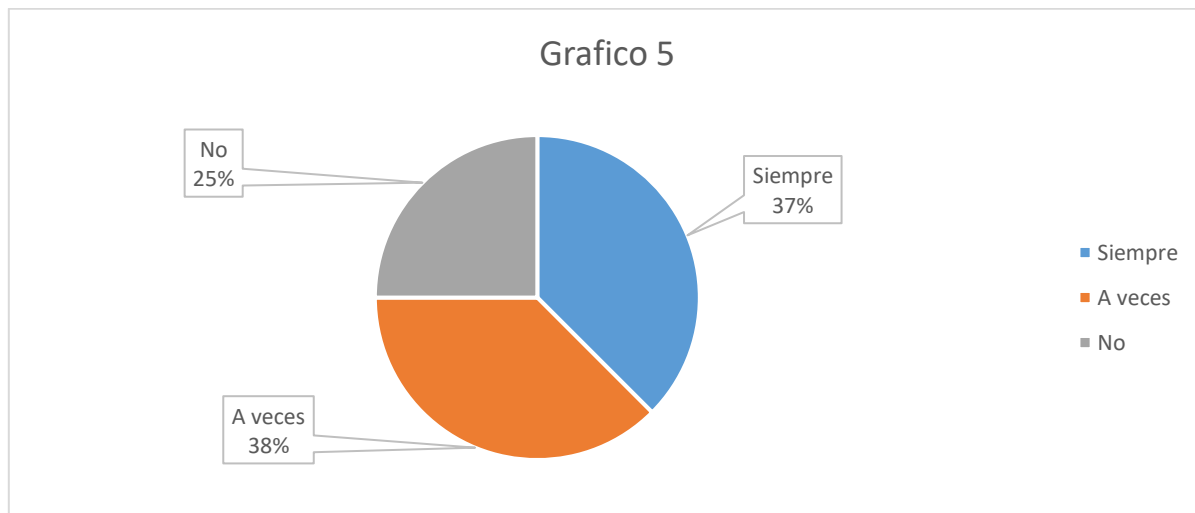
Nota. Tomado de investigación de campo, 2024

Ilustración 4 Grafico 4

Análisis: De las personas encuestadas el 50% establecen que existen moderadamente ahorros, el 37% establece que son significativos y el 13% restante dice que no se ha llegado a identificar un tipo de ahorros lo que dice que al reintegrar productos ha sido un poco beneficioso en cuanto a costo en la adquisición de productos.

¿Los costos de gestión de devoluciones y logística inversa son considerados en la planificación presupuestaria?

| Respuesta | Cantidad |
|--------------|----------|
| Siempre | 3 |
| A veces | 3 |
| No | 2 |
| Total | 8 |



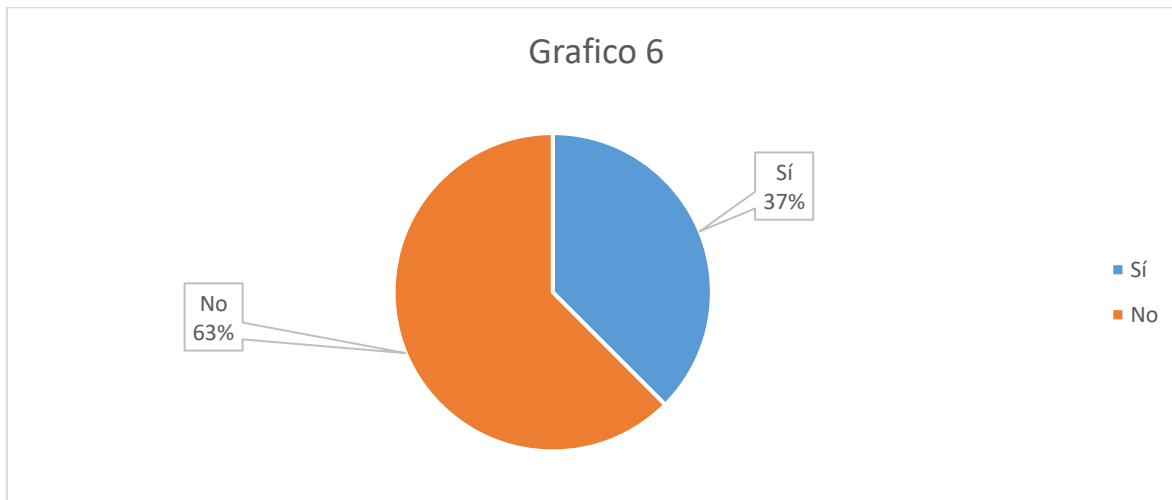
Nota. Tomado de investigación de campo, 2024

Ilustración 5 Grafico 5

Análisis: El 38% de los encuestados contestó que a veces, el 37% dijo que siempre y el 25% restante dice que no se considera este tipo de costos. En base a las respuestas obtenidas se entiende que la empresa si toma en cuenta este tipo de temas al momento de sacar costos para establecer una buena planificación presupuestaria.

¿Se ha observado una reducción en los niveles de inventario obsoleto o en exceso gracias a la reintegración de productos devueltos?

| Respuesta | Cantidad |
|--------------|----------|
| Sí | 3 |
| No | 5 |
| Total | 8 |



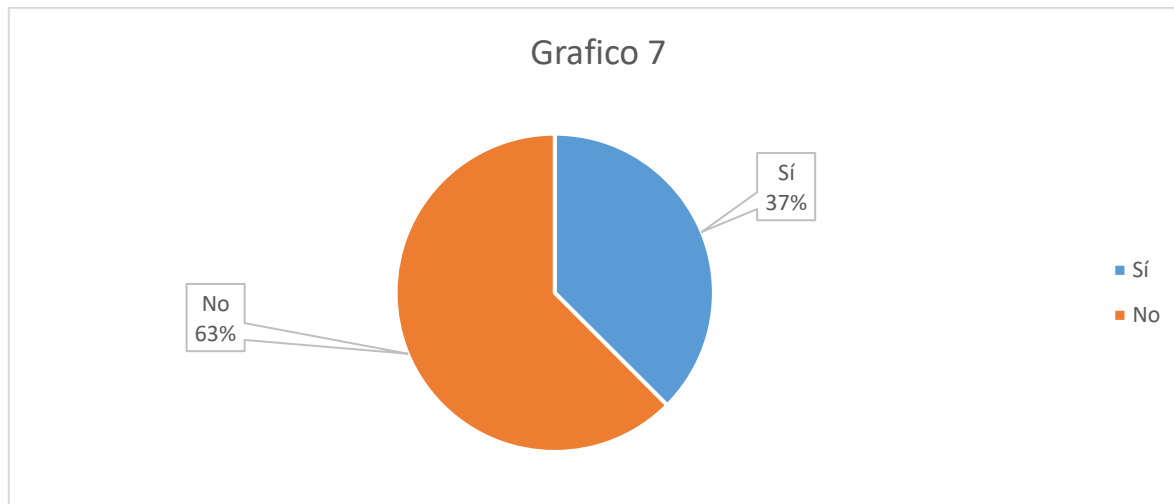
Nota. Tomado de investigación de campo, 2024

Ilustración 6 Grafico 6

Análisis: El 63% de los encuestados establece que no se observa una reducción mientras que el 37% dice que si existe un cambio, esto quiere decir que la reintegración de estos productos solo satura el inventario lo cual ocasiona mermas ya que son devueltos y no se aplica algún proceso que les de otro tipo de uso.

¿La empresa implementa prácticas para asegurar la gestión ambientalmente responsable de los productos devueltos?

| Respuesta | Cantidad |
|--------------|----------|
| Sí | 3 |
| No | 5 |
| Total | 8 |



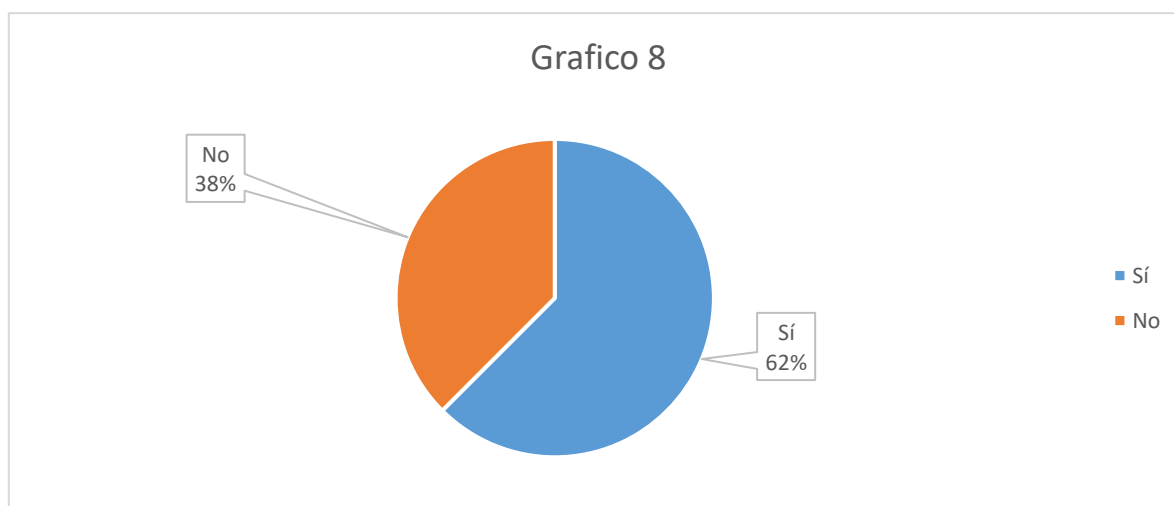
Nota. Tomado de investigación de campo, 2024

Ilustración 7 Grafico 7

Análisis: De las personas encuestadas el 63% aseguran que no existen una gestión ambiental responsable y el 37% dice que si, esto establece que los productos devueltos y rechazados son desechados sin pasar por un proceso de logística inversa.

¿Se promueve activamente la reutilización y el reciclaje de materiales de los productos devueltos?

| Respuesta | Cantidad |
|--------------|----------|
| Sí | 5 |
| No | 3 |
| Total | 8 |



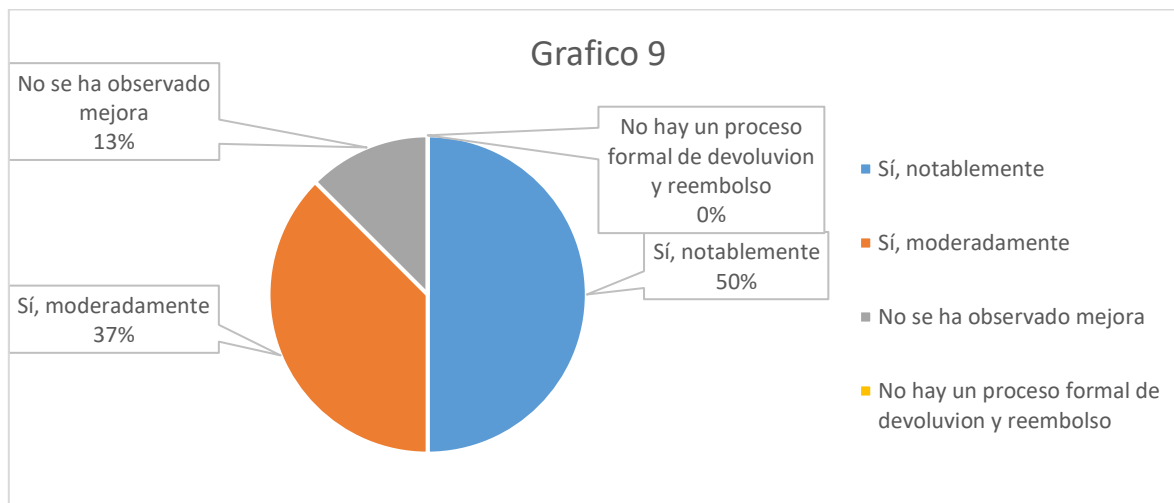
Nota. Tomado de investigación de campo, 2024

Ilustración 8 Grafico 8

Análisis: El 62% de los encuestados respondió que sí y el 38% dice que no lo que quiere decir que no todos los colaboradores de la empresa están al tanto de que esta si promueve el reciclaje de los productos devueltos lo que genera un problema ya que parte de la empresa no toma acciones para que todos los que la conforman estén al tanto de este tema.

¿Ha mejorado la satisfacción del cliente debido a la eficiencia en los procesos de devolución y reembolso?

| Respuesta | Cantidad |
|---------------------------------------|----------|
| Sí, notablemente | 4 |
| Sí, moderadamente | 3 |
| No se ha observado mejora | 1 |
| No hay un proceso formal de reembolso | 0 |
| Total | 8 |



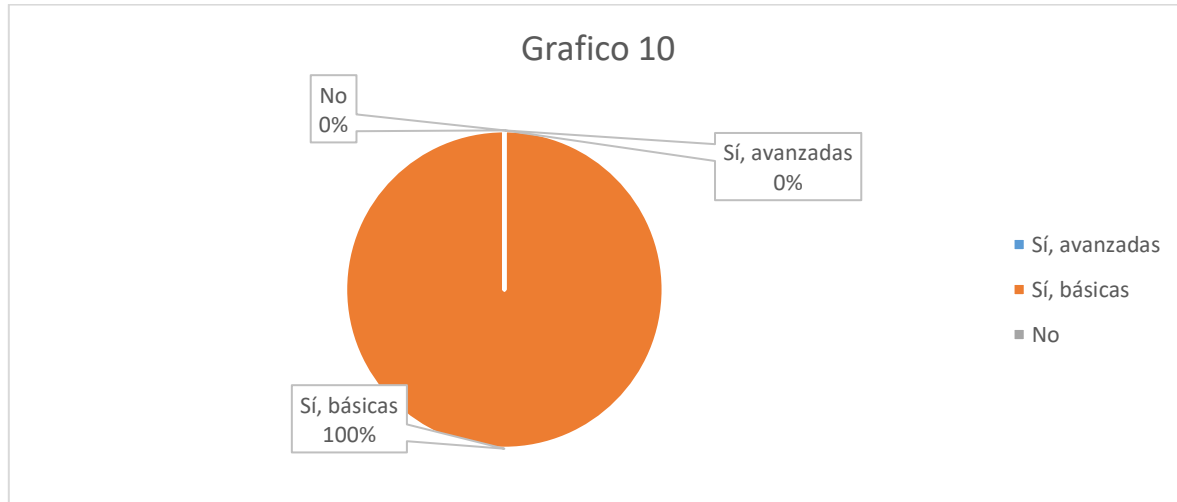
Nota. Tomado de investigación de campo, 2024

Ilustración 9 Grafico 9

Análisis: Con el mayor número de respuestas el 50% dice que si es notable, el 37% que es de forma moderada y el 13% contestó que no se observa mejoras, en conclusión los consumidores están satisfechos con el proceso de reembolsos impartido por la empresa.

¿La empresa utiliza tecnologías específicas para gestionar eficientemente las devoluciones y la logística inversa?

| Respuesta | Cantidad |
|---------------|----------|
| Sí, avanzadas | 0 |
| Sí, básicas | 8 |
| No | 0 |
| Total | 8 |



Nota. Tomado de investigación de campo, 2024

Ilustración 10 Grafico 10

Análisis: De todos los ítems establecidos el 100% de los colaboradores esta de acuerdo con que se usa tecnologías básicas para la gestión de devoluciones, lo cual también da a entender que quizá se trabaja de manera totalmente empírica en la empresa para los procesos de devoluciones.

CONCLUSIÓN

En base a toda la información recabada gracias a los instrumentos de investigación se concluye que la empresa comercial “Mini Market Melanie” no cuenta con parámetros ni directrices para un buen manejo en el proceso de devoluciones lo que a su vez es contraproducente ya que afecta en gran medida a la adquisición de más productos pues no llevan un control sobre las devoluciones lo que ocasiona excesos de inventario y a su vez es en gran medida un gran impacto medioambiental pues estos excedentes en su mayoría se convierten en desechos.

Se concluye que todas las problemáticas encontradas se deben en gran medida al nulo conocimiento sobre la cadena de logística inversa por parte de los colaboradores e incluso del mismo gerente de la empresa, también porque no existe un orden para poder clasificar de mejor manera las devoluciones y tampoco existe un registro al momento de realizarse dicha acción lo cual genera las mermas ya mencionadas el primer punto.

La mayor limitante para la implementación de un modelo de logística inversa en la empresa es el desconocimiento para su implementación, pero la oportunidad de obtener beneficios económicos y contribuir con un proceso de impacto positivo con el medio ambiente son factores motivacionales para llegar a tomar la decisión de su implementación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Acosta, A. (2017). *FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326423549.pdf>

Avantia. (2023). *¿Qué es la logística inversa y cómo puedes beneficiarte de ella?* Obtenido de <https://www.avantiatransportes.com/que-es-logistica-inversa/#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20log%C3%ADstica%20inversa&text=La%20log%C3%ADstica%20inversa%20trata%20de,que%20lo%20lleven%20a%20cabo.>

Banco Mundial. (2023). *Los desechos: un análisis actualizado del futuro de la gestión de los desechos sólidos*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2018/09/20/what-a-waste-an-updated-look-into-the-future-of-solid-waste-management#:~:text=%E2%80%9CLa%20gesti%C3%B3n%20inadecuada%20de%20los,desperdicios%2C%20y%20afectando%20el%20desarrollo>

Beltrán, J. (2020). *Indicadores de Gestión*. Buenos Aires: 3R editores. Obtenido de https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/manual_indicadores.pdf

Candelaria Sierra, J. M. (2015). Canales de distribución: características principales de los distribuidores mayoristas. *TELOS*, 517-527. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99342682009.pdf>

- Castillo, C. (2016). *Repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7200/1/6635.pdf>
- Castro, E. D., & Navarro, A. (2016). Naturaleza de Distribucion . En E. D. Castro, & A. Navarro. Obtenido de https://www.mhe.es/universidad/administracion_empresas/diezdecastro/home/paginasdecastro.pdf
- Días, H. (2018). *Repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1122/1140881198.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dúran, D. (2017). Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17263/DuranMoraDianaMarcela2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- El Kharbili, H. A. (2022). *Introduction to Logistics Systems: Principles and Management*. Springer.
- fcasua.contad. (2022). *fcasua*. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/admon_ventas.pdf
- Ferrovial. (2024). *Logística* . Obtenido de <https://www.ferrovial.com/es/recursos/logistica/>
- Fischer, L., & Espejo, J. (2011). *MERCADOTECNIA* (Vol. CUARTO). SANTA FE, MEXICO: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbm9xb3J0YWZvbGlva2V2aW5ta3R8Z3g6NGU4MTE1NzUzYmFmMjc5NA>
- Freire, J. A. (2012). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7585/1/141%20MK T.pdf>
- Gilbert. (2021). Obtenido de www.Sustainable-Logistics-Supply-Chain-Management/dp/0367338623

Conflicto de intereses

Los autores indican que esta investigación no tiene conflicto de intereses y, por tanto, acepta las normativas de la publicación en esta revista.

Con certificación de:

