



**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

# **TESIS**

**DISEÑO DE UN MODELO DE LOGÍSTICA INVERSA COMO ESTRATEGIA  
COMPETITIVA PARA FARMACIAS**

**CASO: MIFARMA S.A.C**

Para optar el Título Profesional de  
**INGENIERO INDUSTRIAL Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

Autora:

**Bach. ROSA CLELIA VILLEGAS ESTACIO**

Lima – Perú

2015

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general diseñar un modelo de logística inversa como estrategia competitiva en la gestión de retornos y devoluciones para farmacias. Por esta razón, el problema fue analizado en una farmacia donde se identificó la ausencia de procedimientos estándar en la gestión de medicamentos retornados o medicamentos devueltos por el cliente y la inadecuada gestión de la información en el flujo inverso de la cadena de suministro.

La metodología utilizada en esta investigación se ha desarrollado en cuatro capítulos de acuerdo a las Ciencias del Diseño. Para diseñar el artefacto previamente fue necesario estudiar los antecedentes, investigaciones recientes y las actividades de logística inversa con el fin de conocer su importancia y sus beneficios, como la diferenciación empresarial, fidelidad del cliente, reducción de costos, calidad del servicio al cliente y la posibilidad de adaptarse a futuras regulaciones innovadoras sobre el medio ambiente y la gestión de la calidad total. El modelo de logística inversa diseñado es fácil de adaptarse como un flujo inverso de logística en la cadena de suministro de la empresa, ya que propone nuevos procedimientos encaminados a la mejora continua.

Como resultado de la evaluación general, un juicio de expertos determinó que el artefacto optimizará las estrategias competitivas de la empresa, mejorará el rendimiento empresarial y promoverá su crecimiento. En conclusión, el modelo de logística inversa fue diseñado y evaluado satisfactoriamente. Al mismo tiempo, se determinó que el artefacto es viable técnica, económica y financieramente.

***Palabras clave:*** *Logística inversa, cadena de suministro, gestión de retornos, gestión de devoluciones, estrategia competitiva, gestión de la calidad total, servicio al cliente.*