

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**  
**FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA**  
**Y ADMINISTRACION**



**SISTEMA DE ANALISIS Y EVALUACION DEL**  
**CANAL DE DISTRIBUCION INVERSO**

**PRESENTA**  
**JUAN JOSE SALINAS ALMAGUER**

Como requisito parcial para obtener el grado de  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
con Especialidad en Mercadotecnia

US  
33 200 1

FCP YA  
8 1

. C  
27 164

TM

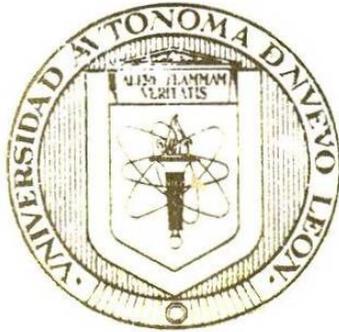
SISTEMA DE ANALISIS Y EVALUACION DEL

CANAL DE DISTRIBUCION INVERSO



1020146942

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA  
Y ADMINISTRACION



SISTEMA DE ANALISIS Y EVALUACION DEL  
CANAL DE DISTRIBUCION INVERSO

PRESENTA  
JUAN JOSE SALINAS ALMAGUER

Como requisito parcial para obtener el grado de  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
con Especialidad en Mercadotecnia

970739

TM  
Z7164  
.C9  
FCPYA  
2001  
.S3



FONDO  
TESIS

## INDICE

Capitulo	Pagina
<b>INTRODUCCION</b>	
<b>A) IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO</b>	
Planteamiento del problema de investigación	1
Justificación del problema de Investigación	3
Objetivo de la Investigación	4
Hipótesis de la Investigación	5
Marco teórico ( Glosario)	6
Población de estudio	7
Muestra	9
Variables del Estudio	9
	10
<b>B) DESARROLLO DEL SISTEMA</b>	
1. - Visualización del sistema Logística	11
2. - Conocimiento de la realidad Operativa	12
3. - Parametrar el comportamiento de la variable respecto al flujo en la red	13
4. - Kaizen Blitz	18
5. - Benchmark	21
6. - Análisis Causal	37
7. - Hipótesis	46
8. - Validación	56
9. - Alternativa de Solución	58
10. - Plan de Implementación	63
11. - Resultados	79
	88
<b>C) ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS</b>	
	89

## AGRADECIMIENTOS

En el Transcurso de mis estudios de Maestría, he contado con un apoyo total de las diferentes áreas o departamentos de la división de postgrado y de la Facultad de Contaduría y Administración que sin su colaboración creo que me hubiese limitado mucho el poder cumplir con mis obligaciones en cada una de las diferentes materias cursadas. Estas áreas a las que expreso mi agradecimiento son las siguientes:

Coordinación del área de postgrado  
Secretaría de postgrado  
Club de Informática  
Biblioteca Facpya

De manera individual quiero agradecer también a los maestros que me dieron todo su apoyo en el desarrollo de mi Tesis así como en el transcurso del postgrado me refiero a las siguientes personas:

M.R.H. Salvadora Peña Warden  
M.A. Maria Mayela Terán Cazares  
M.E. José Manuel Mendoza Gómez  
Lic. José A. Barragán

## DEDICATORIA

Después de Haber concluido la Maestría en Administración de Empresas con especialidad en Mercadotecnia, presentando y sustentando tesis cuyo titulo es “ SISTEMA DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CANAL DE DISTRIBUCIÓN INVERSO, CASO: MEZCLA DE ENVASE RETORNABLE EN LA INDUSTRIA DE BEBIDAS “ quiero dedicar esta tesis de manera muy especial, con todo el amor, cariño, y agradecimiento del mundo a mi Esposa Leticia Treviño de Salinas y a mis dos hijas Mónica Leticia Salinas Treviño y Melissa Salinas Treviño ya que ellas son la razón de mi vida y de mi desarrollo profesional y que gracias a ellas por su apoyo, su cariño y su paciencia he logrado concluir con éxito mis Estudios de Maestría. Quiero demostrarles con esta dedicatoria que sus esfuerzos no Fueron en vano.