



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**LOGÍSTICA INVERSA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN  
INDUSTRIAS SAN MIGUEL - HUAURA, 2017.**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. MORALES DÍAZ, RAQUEL EUTEMIA**

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

**TUTOR:**

**LIC. LUCIA GUADALUPE PANTA SIFUENTES**

**HUACHO - PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres Armando Morales, Ana Diaz y a mis hermanas Yessica, Jael, Zaida. Por su constante motivación para seguir adelante y terminar mi investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Debo agradecer de manera muy especial a mis padres y mis hermanas, gracias a ellos por su apoyo incondicional y confianza puestos en mi persona y sus capacidades para guiarme en mis días como universitarios, sino también en mi formación como persona, no hay palabras de decirles que gracias a ustedes que esta meta está cumplida.

A mis familiares que siempre me apoyan y me alientan a seguir adelante venciendo todas las adversidades que se me presentaron en el camino para la culminación de mi tesis.

A todos mis maestros de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, durante mi etapa de universitario han contribuido significativamente, por la sabiduría que me transmitieron en mi formación como profesional.

A la empresa “Industrias San Miguel”, por brindándome las informaciones pertinentes para poder realizar esta investigación.

A los trabajadores de la empresa, que se tomaron algunos minutos para contestar mis encuestas.

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	17
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	17
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	19
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL.....	19
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	19
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.....	19
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL.....	20
1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS.....	20
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	20
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	21
1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS.....	21
1.5.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL).....	21
1.6. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	24
1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	24
1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.6.3. POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	29
1.6.5. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.....	31
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	35
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	35

2.2.	BASES TEÓRICAS .....	43
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	51
<b>CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO</b>		
.....		54
3.1.	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	54
3.2.	ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS .....	61
3.3.	PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	103
3.4.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	107
3.5.	PROPUESTA TEÓRICA .....	110
3.6.	CONCLUSIONES.....	112
3.7.	RECOMENDACIONES.....	113
3.8.	FUENTES DE INFORMACION .....	115
<b>ANEXOS.....</b>		119
1.	Matriz de consistencia .....	120
3.	JUICIO DE EXPERTOS .....	125
4.	BASE DE DATOS .....	131
5.	FOTOS DE EVIDENCIA.....	135
6.	CARTA DE CONSENTIMIENTO .....	136

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> operacionalización variable 1: Logística Inversa .....	22
<b>Tabla 2</b> Operacionalización variable 2: Responsabilidad Social Empresarial ..	23
<b>Tabla 3:</b> Población del estudio .....	26
<b>Tabla 4:</b> Muestreo aleatorio simple de encuestados .....	28
<b>Tabla 5:</b> Procesos de la logística Inversa .....	46
<b>Tabla 6:</b> Ficha del instrumento de Logística Inversa .....	55
<b>Tabla 7:</b> Validación juicio de expertos del instrumento Logística Inversa.....	56
<b>Tabla 8:</b> Estadísticos de Fiabilidad de logística inversa .....	56
<b>Tabla 9:</b> Estadístico total- elemento de la prueba piloto de logística inversa ...	57
<b>Tabla 10:</b> Ficha técnica del cuestionario para medir la responsabilidad social empresarial .....	58
<b>Tabla 11:</b> Validación juicio de expertos del instrumento Responsabilidad Social Empresarial.....	59
<b>Tabla 12:</b> Estadísticos de fiabilidad de responsabilidad social empresarial .....	59
<b>Tabla 13:</b> Estadísticos total-elemento de la prueba piloto de responsabilidad social empresarial .....	60
<b>Tabla 14:</b> Variable logístico Inversa.....	61
<b>Tabla 15 Ítems 1:</b> La gestión de recuperación de productos fuera de uso establece una mejor relación con el cliente.....	62
<b>Tabla 16</b> ítems 2: los productos fuera de uso son ubicados y retornados oportunamente a la planta .....	63
<b>Tabla 17</b> la retroalimentación de los clientes sobre los productos ayuda en el proceso de producción.....	64
<b>Tabla 18</b> ítems 4: los motivos de retorno de los productos son identificados oportunamente.....	65
<b>Tabla 19</b> ítems 5: los productos fuera de uso retirados del mercado, mejora la percepción de calidad de los clientes.....	66
<b>Tabla 20</b> ítems 6: las recomendaciones de los clientes ayudan en la reducción de los retornos de los productos .....	67

<b>Tabla 21</b> ítems 7: los productos fuera de uso son transportados entre los puntos de uso y origen o transformación. ....	68
<b>Tabla 22</b> ítems 8: El área que realiza la recepción de productos fuero de uso cuento con el espacio adecuado.....	69
<b>Tabla 23</b> Ítems 9: Son inspeccionados cada uno de los productos fuero de uso una vez llegado a la planta. ....	70
<b>Tabla 24</b> ítems 10: Los productos de uso son clasificados según el motivo del retorno .....	71
<b>Tabla 25</b> ítems 11: la gestión de productos fuera de uso aumenta los costos de producción. ....	72
<b>Tabla 26</b> ítems 12: El personal que interviene en la clasificación de productos fuera de uso cuenta con los medios de protección necesarias .....	73
<b>Tabla 27</b> ítems 13: La gestión del centro de acopio es adecuada para la conservación de los productos fuera de uso. ....	74
<b>Tabla 28</b> ítems 14: los productos reciclados son separados por tipos. ....	75
<b>Tabla 29</b> ítems 15: reciclar productos disminuye la generación de desechos..	76
<b>Tabla 30</b> ítems 16: productos fuera de uso se utilizan para la Refabricación de nuevos productos.....	77
<b>Tabla 31</b> ítems 17: las mermas son reutilizadas o transformadas.....	78
<b>Tabla 32</b> ítems 18: El adecuado manejo de los residuos disminuye el impacto ambiental. ....	79
<b>Tabla 33</b> ítems 19: la gestión de productos fuera de uso genera una imagen verde de la empresa. ....	80
<b>Tabla 34</b> ítems 20: los procesos implementados contribuyen con la legislación vigente sobre el manejo de residuos.....	81
<b>Tabla 35</b> Variable responsabilidad social empresarial .....	82
<b>Tabla 36</b> items1: La responsabilidad social empresarial genera valor en la empresa.....	83
<b>Tabla 37</b> ítems 2: el valor generado por la responsabilidad social es compartido con los trabajadores y socios.....	84
<b>Tabla 38</b> ítems 3: la generación de bienes derivado del reciclaje es transformado por una empresa externa. ....	85

<b>Tabla 39</b> ítems 4: La distribución de bienes contribuye al desarrollo económico de la sociedad.....	86
<b>Tabla 40</b> ítems 5: las campañas de reciclaje buscan generar utilidad en la población .....	87
<b>Tabla 41</b> ítems 6: Los proyectos que se desarrollan conjuntamente con la comunidad son rentables. ....	88
<b>Tabla 42</b> ítems 7: la empresa participa en los planes económicos de la región. ....	89
<b>Tabla 43</b> ítems 8: Se desarrolla una responsabilidad compartida entre los trabajadores y socios de la empresa.....	90
<b>Tabla 44</b> ítems 9: Existe un respeto digno a las personas que laboran en la institución.....	91
<b>Tabla 45</b> Ítems 10: Se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipo .....	92
<b>Tabla 46</b> ítems 11: En las actividades que realiza la administración busca un desarrollo integral de los trabajadores. ....	93
<b>Tabla 47</b> ítems 12: Se genera lealtad y un sentido de pertenencia en el grupo. ....	94
<b>Tabla 48</b> ítems 13: le permiten realizar actividades diferentes a las asignadas con el fin de ofrecerle oportunidades futuras.....	95
<b>Tabla 49</b> ítems 14: La empresa logra vincular sus actividades con los de la comunidad. ....	96
<b>Tabla 50</b> ítems: la empresa contribuye al desarrollo de las comunidades y al bien comun. ....	97
<b>Tabla 51</b> ítems: los procesos logísticos implementados son amigables con el medio ambiente en el que se desenvuelven. ....	98
<b>Tabla 52</b> ítems 17: En cada área se desarrollan prácticas de producción más limpias u orgánicas, minimizando los derechos. ....	99
<b>Tabla 53</b> ítems 18: la empresa cumple con promover políticas medioambientales según el ISO 14001.....	100
<b>Tabla 54</b> ítems 19: la empresa apoya el enfoque preventivo ante los retos medioambientales.....	101



<b>Tabla 55</b> ítems 20: Se fomenta el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente .....	102
<b>Tabla 56</b> correlación entre logística inversa y responsabilidad social empresarial .....	103
<b>Tabla 57</b> correlación entre responsabilidad social empresarial e interacción con el cliente .....	104
<b>Tabla 58</b> correlación entre responsabilidad social empresarial y almacenamiento de residuos .....	105
<b>Tabla 59</b> correlación entre responsabilidad social empresarial y gestión de residuos. ....	106

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Correlacional.....	25
<b>Figura 2.</b> Estructura cadena de suministro. ....	44
<b>Figura 3:</b> Ciclo de la logística Inversa.....	45
<b>Figura 4:</b> Variable del servicio al cliente .....	61
<b>Figura 5</b> ítems 1: La gestión de recuperación de productos fuera de uso establece una mejor relación con el cliente.....	62
<b>Figura 6</b> ítems 2 los productos fuera de uso son ubicados y retornados oportunamente a la planta. ....	63
<b>Figura 7</b> ítems 3: la retroalimentación de los clientes sobre los productos ayuda en el proceso de producción .....	64
<b>Figura 8</b> ítems 4: los motivos de retorno de los productos son identificados oportunamente.....	65
<b>Figura 9</b> ítems 5: los productos fuera de uso retirados del mercado mejoran la percepción de calidad de los clientes.....	66
<b>Figura 10</b> ítems 7 las recomendaciones de los clientes ayudan en la reducción de los retonos de los productos .....	67
<b>Figura 11</b> ítems 8: los productos fuera de uso son transportados entre los puntos de uso y origen o transformación. ....	68
<b>Figura 12</b> ítems 9: El área que realiza la recepción de productos fuera de uso cuenta con el espacio adecuado.....	69
<b>Figura 13:</b> ítems 10: son inspeccionados cada uno de los productos fuera de uso una vez llegado a la planta.....	70
<b>Figura 14</b> ítems 11: los productos fuera de uso son clasificados según el motivo del retorno .....	71
<b>Figura 15</b> ítems 11: la gestión de productos fuero de uso aumenta los costos de producción .....	72
<b>Figura 16</b> ítems 12: el personal que interviene en la clasificación de productos fuera de uso cuenta con los medios de protección necesarias. ....	73
<b>Figura 17</b> ítems 13: la gestión del centro de acopio es adecuada para la conservación de los productos fuera de uso .....	74
<b>Figura 18</b> ítems 14: los productos reciclados son separados por tipos.....	75

<b>Figura 19</b> ítems 15: reciclar productos disminuye la generación de desechos.	76
<b>Figura 20</b> ítems 16: los productos fuera de uso se utilizan para la Refabricación de nuevos productos.....	77
<b>Figura 21</b> ítems 17: las mermas son reutilizadas o transformadas. ....	78
<b>Figura 22</b> ítems 18: El adecuado manejo de los residuos disminuye el impacto ambiental. ....	79
<b>Figura 23</b> ítems 19: La gestión de productos fuera de uso genera una imagen verde de la empresa .....	80
<b>Figura 24</b> ítems 20: los procesos implementados contribuyen con la legislación vigente sobre el manejo de residuos.....	81
<b>Figura 25:</b> variable del servicio al cliente.....	82
<b>Figura 26</b> ítems 1: la responsabilidad social empresarial genera valor en la empresa.....	83
<b>Figura 27</b> ítems 2: El valor generado por la responsabilidad social es compartido con los trabajadores y socios. ....	84
<b>Figura 28</b> ítems 3: la generación de bienes derivados del reciclaje es transformado por una empresa externa .....	85
<b>Figura 29</b> ítems 4: La distribución de bienes contribuye al desarrollo económico de la sociedad.....	86
<b>Figura 30</b> ítems 5: las campañas de reciclaje buscan generar utilidad en la población. ....	87
<b>Figura 31</b> ítems 6: los proyectos que se desarrollan conjuntamente con la comunidad son rentables .....	88
<b>Figura 32</b> ítems 7: la empresa participa en los planes económicos de la región. ....	89
<b>Figura 33</b> ítems 8: se desarrolla una responsabilidad compartida entre los trabajadores y socios de la empresa.....	90
<b>Figura 34:</b> ítems 9: existe un respeto digno a las personas que laboran en la institución.....	91
<b>Figura 35</b> ítems 10: se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipos .....	92
<b>Figura 36</b> ítems 11: En las actividades que realiza la administración busca un desarrollo integral de los trabajadores .....	93

<b>Figura 37</b> ítems 12: se genera lealtad y un sentido de pertenencia en el grupo .....	94
<b>Figura 38</b> ítems 13: le permiten realizar actividades diferentes a las asignadas con el fin de ofrecerles oportunidad futura .....	95
<b>Figura 39</b> ítems 14: la empresa logra vincular sus actividades con los de la comunidad. ....	96
<b>Figura 40</b> ítems: La empresa contribuye al desarrollo de las comunidades y al bien comun .....	97
<b>Figura 41</b> ítems 16: los procesos logísticos implementados son amigables con el medio ambiente en el que se desenvuelven.....	98
<b>Figura 42</b> ítems 17: En cada área se desarrollan prácticas de producción más limpias u orgánicas, minimizando los derechos. ....	99
<b>Figura 43</b> ítems 18: la empresa cumple con promover políticas medioambientales según el ISO 14001.....	100
<b>Figura 44</b> ítems 19: la empresa apoya el enfoque preventivo ante los retos medioambientales.....	101
<b>Figura 45</b> ítems 20: se fomenta el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente. ....	102

## RESUMEN

La presente tesis analiza la relación que se da entre la logística inversa y responsabilidad social empresarial a los empleados en la empresa “Industria San Miguel”, del distrito de Huaura, 2017. Así mismo, tiene como objetivo: Determinar la relación entre logística inversa y responsabilidad social empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017. En tal sentido, se desarrolló una investigación básica, se ubica en el nivel relacional - correlacional, método deductivo, hipotético-deductivo, estadístico y analítico, diseño de enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal. Por lo cual, la recolección de datos fue con la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, validado como excelente. Mediante el método juicios de expertos donde los dos instrumentos obtuvieron un promedio de 18.00, lo cual significa valido para su aplicación y una prueba piloto se obtuvo una buena confiabilidad del instrumento, determinado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach de .863 muy bueno para la logística inversa y .850 muy bueno para responsabilidad social empresarial. Luego se aplicó el cuestionario a una muestra constituida por 126 empleados entre 20 – 60 años, que laboran en dicha empresa, cuyos resultados se analizaron. Los resultados obtenidos revelan que la responsabilidad social empresarial se relaciona con la logística inversa de los trabajadores en la empresa “Industrias San Miguel”, del distrito de Huaura, 2017. Así mismo, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman  $p = ,0522^{**}$ , que expresa una correlación moderada, positiva entre las variables.

Palabras Claves.

Logística inversa, responsabilidad social, empresa, influencia, comportamiento.

## ABSTRACT

This thesis analyzes the relationship that exists between the social business enterprise and the reverse logistics of the employees in the company "Industrias San Miguel", of the district of Huaura, 2017. Determine the relationship between inverse logistics and corporate social responsibility in Industrias San Miguel - Huaura, 2017. In a certain sense, it is located at the relational-correlational level, deductive, hypothetical-deductive, statistical and analytical method, quantitative approach design, non-experimental and cross-sectional. Therefore, the data collection was with the survey technique and its instrument the questionnaire, validated as excellent. Through the expert judgments method, the instruments that obtained an average of 18.00, which means that valid for its application and a pilot test, obtained a good reliability of the instrument, was determined by the Cronbach's Alpha coefficient of .863 very good for reverse logistics and .850 very good for corporate social responsibility. Then the questionnaire was applied to a sample constituted by 126 employees between 20 and 60 years old, who work in said company, whose results were analyzed. The results obtained reveal that corporate social responsibility is related to the reverse logistics of workers in the company "Industrias San Miguel", in the district of Huaura, 2017. Likewise, a Rho coefficient of Spearman was obtained  $p = .0522^{**}$ , which expresses a moderate, positive correlation between the variables.

Keywords.

Reverse logistics, social responsibility, company, influence, behavior.

## INTRODUCCIÓN

La logística inversa conlleva a un proceso que incide directamente en la cadena de suministro siendo su revisión y aplicación dentro de las organizaciones de gran importancia, gestionando los retornos de los clientes impactando en el servicio y recuperación del valor del producto, para su tratamiento final y desarrollar prácticas amigables con el medio ambiente.

La logística inversa es un proceso fundamental para el desarrollo de prácticas de responsabilidad social empresarial, para ello es necesario hacer un análisis completo de todo el sistema logístico de la organización, integrando nuestros procesos a los proveedores y clientes.

En el capítulo I: Planteamiento del problema, se desarrolló teniendo en cuenta las debilidades encontradas, identificando las variables de estudio, que conlleva al diagnóstico, pronóstico y control del pronóstico de la realidad problemática. Estableciendo las delimitaciones de la investigación clara y precisa, el problema, los objetivos, justificación, importancia y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II: Marco teórico, se abordan de teorías relacionada al objeto de estudio, como los antecedentes nacionales e internacionales relacionados a la Logística Inversa y Responsabilidad Social Empresarial, también se realizó la investigación de las bases teóricas-científicas de las variables y demisiones. Finalmente, la definición de los términos básicos, que son doce indicadores de cada variable.

En el capítulo III: Presentación, análisis e interpretación de resultados, en este capítulo se hace la descripción del cuestionario, la ficha técnica del instrumento, la validación de juicio de experto, confiabilidad del instrumento de la prueba piloto y la estadística total elementos de las variables. En tal sentido se realizó el análisis de tablas y gráficos, obtenido de la información recogida y procesada en el estadístico, en el programa spss24 y Excel 2017. En la prueba de hipótesis se pueden determinar la correlación que existe entre las variables y dimensiones de estudio utilizando los gráficos de dispersión de puntos y Rho

de Spearman. En la discusión de resultado se pudo analizar los resultados con otros autores para que haya fundamento a muestra investigación. La propuesta teórica donde se especifica las teorías o métodos que se puedan utilizar la empresa para solucionar los problemas que se han encontrado en la investigación. Llegando a las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Por último, se establece las fuentes de información de los autores, libros, revistas o fuentes utilizados en la investigación.



## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La industria San Miguel, cuenta con un proceso adecuado de su cadena de suministro lo que le ha permitido calificar para la obtención del ISO 9000, ISO 14001, OHSAS 18001; cumpliendo con los estándares exigidos que comprende las operaciones de suministro entre los clientes y proveedores, desde la fabricación, distribución, planificación, compras y aprovisionamiento lo cual ha logrado tener una ventaja competitiva para la empresa. El procedimiento que aún no tienen bien definido es el procedimiento de logística inversa que involucra desde la planificación, ejecución y un control de los productos terminados tales como: envases de plástico, productos vencidos, productos que no llegan en buen estado por el transporte, entre otros. Lo que limita la interacción con el cliente para conocer cuáles son los motivos del retorno del producto, información que mejoraría la calidad del producto y reduciría los retornos. No cuentan con un transporte adecuado para el traslado de los productos fuera de uso; la recepción, inspección, clasificación es deficiente debido a que no cuenta con un centro de acopio apropiado para este fin. La empresa no cuenta con una planta de transformación de los envases y embalajes para la refabricación y posterior reutilización de los mismos, lo que

incrementa el impacto ambiental. Según datos de la ONG Ciudad Saludable, el 55% de los residuos sólidos es materia orgánica, y el 29% termina siendo aprovechables (papel, cartón, plástico), etc. Sin embargo, en muchos casos, ese material aprovechable termina en el mar, contaminando.

En el mercado actual el cliente o los consumidores han cambiado su manera de pensar, de actuar y sobre todo su forma de comprar, si una organización quiere tener mejores utilidades y sobre todo retener a sus clientes potenciales, debe de pensar en adoptar políticas de una empresa socialmente responsable, ya que cuando un cliente se dirige a adquirir un producto o algún bien se detiene a pensar cuanto afectara esto al medio ambiente o al ser humano, si se quiere involucrar al personal en responsabilidad social empresarial es necesario empezar enfocándonos en la cadena de suministro y primordialmente en el proceso de logística inversa.

El nuevo paradigma de las empresas se enfoca en que los productores deben hacerse responsables por todo el ciclo de vida de sus productos enfocándose principalmente a no afectar el medio ambiente, empezando desde cómo se fabrica hasta cuando se convierte en residuo. Por ende, las empresas no solamente deben fijarse en los costos de producción y distribución de sus productos sino también en el costo de la correcta gestión de residuo del producto.

Por ello, esta investigación será un aporte valioso para las organizaciones y la sociedad de nuestra región Lima provincias y de manera especial al personal directivo y a todos los trabajadores de Industrias San Miguel, porque brindará conocimientos sobre la importancia de la responsabilidad social empresarial mediante la aplicación de la logística inversa que se fundamenta a partir de las ventajas de los mismos contribuyendo al cuidado del medio ambiente en su totalidad.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

La presente investigación se llevará a cabo en la empresa Industrias San Miguel ubicado en Antigua Panamericana Norte N° 550 en la provincia de Huaura, región Lima.

### **1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL**

La población y muestra para la presente investigación son los trabajadores de los diferentes niveles de la organización desde el nivel jerárquico más alto al más bajo.

### **1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

El periodo que comprende el levantamiento de datos de la presente investigación se realizara desde el mes de Julio hasta noviembre del 2017.

### **1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

La presente investigación, se refrenda en teorías que ayudan a explicar y sustentar racionalmente las variables de estudio: Logística inversa y responsabilidad social empresarial, los cuales se conceptualiza:

Logística inversa: Es el proceso que 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 clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. (Gómez, 2014, p. 20).

Responsabilidad social empresarial: Buscan un equilibrio y refuerzo mutuo entre crecimiento económico, desarrollo social y sostenibilidad medioambiental, en relación a los grupos de interés internos y externos de la empresa. (Gómez, 2014, p. 21).

Estos conceptos, son estudiados, con sus respectivas dimensiones e indicadores.

### **1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Qué relación existe entre logística inversa y responsabilidad social empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017?

#### **1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS**

- a) ¿Qué relación existe entre responsabilidad social empresarial e interacción con el cliente en Industrias San Miguel - Huaura, 2017?
- b) ¿Qué relación existe entre responsabilidad social empresarial y almacenamiento de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017?
- c) ¿Qué relación existe entre responsabilidad social empresarial y gestión de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017?

### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre logística inversa y responsabilidad social empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.

#### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Identificar la relación entre responsabilidad social empresarial e interacción con el cliente en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.
- b) Identificar la relación entre responsabilidad social empresarial y almacenamiento de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.
- c) Identificar la relación entre responsabilidad social empresarial y gestión de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.

## **1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación significativa entre Logística inversa y responsabilidad social empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.

### **1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS**

- a)** Existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial e interacción con el cliente en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.
- b)** Existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial y almacenamiento de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.
- c)** Existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial y gestión de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.

### **1.5.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)**

#### **1.5.3.1. Logística Inversa**

##### **a) Definición conceptual**

Angulo (2003) El conjunto de actividades logísticas de recogida, desmontaje y procesado de productos usados, partes de productos o materiales con vistas a maximizar el aprovechamiento de su valor y, en general, su uso sostenible. (p.84)

##### **b) Definición operacional**

La variable responsabilidad logística inversa, en el presente estudio es una variable cuantitativa de escala ordinal cuyos atributos serán medidos en función a las siguientes dimensiones: Interacción con el cliente, almacenamiento, gestión de residuos; con sus respectivos indicadores, que será indagados a los sujetos de las unidades muestrales, a través de un cuestionario.

### c) Matriz de la operacionalización de Logística Inversa

Tabla 1: operacionalización variable 1: Logística Inversa

DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS	INFORMANTE	INSTRUMENTO
(1a) INTERACCIÓN CON EL CLIENTE	1a <sub>1</sub> - Gestión de recuperación. 1a <sub>2</sub> - Localización de los productos fuera de uso (PFU). 1a <sub>3</sub> - Retroalimentación oportuna. 1a <sub>4</sub> - Motivos de retorno 1a <sub>5</sub> - Mejora de calidad 1a <sub>6</sub> - Reducción de retornos	1-6	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces	bajo (20-31)	Trabajadores de la empresa ISM	CUESTIONARIO
(1b) ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS	1b <sub>1</sub> - Transporte 1b <sub>2</sub> - Recepción 1b <sub>3</sub> -Inspección 1b <sub>4</sub> - Clasificación 1b <sub>5</sub> - Costos	7-13	(4) Casi siempre (5) Siempre	Regular (32-65)		
(1c) GESTIÓN DE RESIDUOS	1c <sub>1</sub> - Reciclaje 1c <sub>2</sub> -Refabriación 1c <sub>3</sub> -Reutilización 1c <sub>4</sub> - Reduce impacto ambiental 1c <sub>5</sub> - imagen verde	14-20		Alto (66- 100)		

Fuente: Elaboración propia.

#### 1.5.3.2. Responsabilidad social empresarial

- a) **Definición conceptual:** Cacija (2012) Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común. (p.4).

**b) Definición operacional:** La variable responsabilidad social empresarial, en el presente estudio es una variable cuantitativa de escala ordinal cuyos atributos serán medidos en función a las siguientes dimensiones: Económica, social, medio ambiental; con sus respectivos indicadores, que será indagados a los sujetos de las unidades muestrales, a través de un cuestionario.

**a) Matriz de la operacionalización de Responsabilidad Social Empresarial.**

**Tabla 2** Operacionalización variable 2: Responsabilidad Social Empresarial

DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS	INFORMANTE	INSTRUMENTO
(2a) ECONOMICA	<p><b>2a<sub>1</sub></b>.- Generación de valor.</p> <p><b>2a<sub>2</sub></b>.- Distribución de valor.</p> <p><b>2a<sub>3</sub></b>.- Generación de bienes</p> <p><b>2a<sub>4</sub></b>.- Distribución de bienes</p> <p><b>2a<sub>5</sub></b>.- Servicios útiles a la Comunidad</p> <p><b>2a<sub>6</sub></b>.- Participación de planes económicos de la región.</p>	1-7		bajo ( 20-31)		
(2b) SOCIAL	<p><b>2b<sub>1</sub></b>.- Responsabilidad compartida</p> <p><b>2b<sub>2</sub></b>.- Calidad de vida en el trabajo</p> <p><b>2b<sub>3</sub></b>.- Desarrollo integral de los trabajadores.</p> <p><b>2b<sub>4</sub></b>.- Vinculación con la comunidad.</p> <p><b>2b<sub>5</sub></b>.- Desarrollo social</p>	8-15	<p>1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) Algunas veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>	Regular (32-65)	Trabajadores de la empresa ISM	CUESTIONARIO
(2c) MEDIO AMBIENTAL	<p><b>2c<sub>1</sub></b>.-Procesos logísticos amigables con el medio ambiente.</p> <p><b>2c<sub>2</sub></b>.-Prácticas de producción más limpia u orgánica.</p> <p><b>2c<sub>3</sub></b>.- Promover políticas medioambientales</p> <p><b>2c<sub>4</sub></b>.-Retos medioambientales</p> <p><b>2c<sub>5</sub></b>.-Tecnologías respetuosas del medio ambiente</p>	16-20		Alto (66- 100)		

Fuente: Elaboración propia

## **1.6. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

### **1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **a) TIPO DE INVESTIGACION**

Hernández (2011) Las investigaciones aplicadas son la respuesta efectiva y fundamentada a un problema detectado, descrito y analizado. La investigación aplicada concentra su atención en las posibilidades fácticas de llevar a la práctica las teorías generales, y destina sus esfuerzos a resolver los problemas y necesidades que se plantean los hombres en sociedad en un corto, mediano o largo plazo. Es decir, se interesa fundamentalmente por la propuesta de solución en un contexto físico-social específico.

#### **b) NIVEL DE INVESTIGACION**

Investigación de nivel correlacional; la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.63). Mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

Por esta razón es que se considera importante describir la relación que existe entre logística inversa y responsabilidad social empresarial. Es de carácter transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al. 2010, p.151).

### **1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **a) METODO DE LA INVESTIGACION**

En principio, la investigación sigue los pasos del método científico, por tanto, útil pensar acerca del método científico como constituido por un conjunto de normas, las cuales sirven como patrones que deben ser satisfechos si alguna investigación es estimada como investigación responsablemente dirigida cuyas conclusiones merecen confianza racional. (Ortiz, p.53).



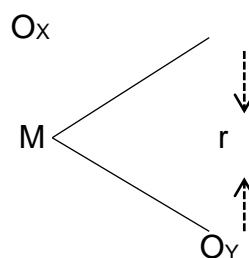
Se empleó además el método deductivo; siendo un método que permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares. Dentro del enfoque cuantitativo – deductivo (de las leyes y teoría a los datos), las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado. (Rojas, p. 83 - 84) (2011) Las investigaciones aplicadas son la respuesta efectiva y fundamentada a un problema detectado, descrito y analizado. La investigación aplicada concentra su atención en las posibilidades

## b) DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Según Hernández (2010, p.149) es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

En un experimento, el investigador construye deliberadamente una situación a la que son expuestos varios individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, una condición o un estímulo bajo determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición. Por decirlo de alguna manera, en un experimento se “construye” una realidad. En cambio, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas.

Siendo el esquema, el siguiente:



**Figura 1:** Correlacional

**Dónde:**

**M** = Muestra conformada por los estudiantes y docentes encuestados.

**O<sub>x</sub>** = Logística inversa

**O<sub>y</sub>** = Responsabilidad Social empresarial

**r** = relación entre las dos variables.

Clasificándose de esta manera en una investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

### 1.6.3. POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

#### a) POBLACION

Tamayo (2004, p.31), señala que: “la población es la totalidad del fenómeno a estudiar. Grupo de entidades, personas o elementos cuya situación se está investigando”. Para la presente investigación la población fue de 185 trabajadores de Industrias San Miguel - Huaura, 2017.

Según el análisis de datos cuantitativos se utilizará pruebas estadísticas paramétricas porque está basado en muestreo de la población con parámetros específicos, como la media ( $\mu$ ), la desviación estándar ( $\sigma$ ) o la proporción ( $p$ ). Estos métodos paramétricos usualmente tienen que ajustarse a algunas condiciones completamente estrictas, así como el requisito de que los datos de la muestra provengan de una población normalmente distribuidos. Hernández (2010, p.133)

**Tabla 3:** Población del estudio

	Total, población
Trabajadores	185

Fuente. Oficina de recursos Humanos de Industrias San Miguel - Huaura, 2017

## **b) MUESTRA**

### **Estimación de la muestra**

Murray (2009), la muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global. (p. 43)

### **Tamaño de la muestra**

Se determinó el tamaño de la muestra utilizando la fórmula que propone Hernández, R. (2006), que tiene en cuenta el tamaño de la población, el nivel de confianza expresado en un coeficiente de confianza redondeando y el margen de error.

### **FÓRMULA PARA SACAR MUESTRA (PROPUESTA)**

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

#### **Dónde:**

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

P = Proporción de unidades que poseen el atributo de interés.

Q = Resto aritmético de P.

Z = Valor del nivel de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza que equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza que equivale 2.58, valor que queda a criterio del investigador.

E = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Ordenando se obtiene los datos para calcular el tamaño de la muestra.

Se tiene:

- $N = 185$
- $Z = 1,96$  (nivel de confianza 95%).
- $E = 0,05$  (margen de error 5%).

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)( 185)}{(0.05)^2 (185 - 1)+ (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25 \times 140}{0,0025 (139) + 3,8416 \times 0,25} = 126$$

Mediante esta fórmula se determinó a una muestra de 126 encuestados, equivalente al 68.10% de la población.

### **Técnica de muestreo**

Después de calcular el tamaño de la muestra se determinó cómo y dónde se seleccionó a los 126 trabajadores encuestados de las diferentes áreas. Para ello se empleó el muestreo probabilístico porque nos permitió conocer la probabilidad de cada unidad de análisis para ser integrado la muestra mediante la selección al azar, utilizando algún medio mecánico (bolas dentro de una bolsa), luego se eligió tantos sujetos como sea necesario hasta completar el tamaño de la muestra.

**Tabla 4:** *Muestreo aleatorio simple de encuestados*

	<b>Total, población</b>	<b>Total, de la muestra</b>
<b>Trabajadores</b>	185	126

Fuente. Oficina de recursos Humanos de Industrias San Miguel - Huaura, 2017

## 1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

### a) TÉCNICAS

Se empleará la encuesta; con esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos, por lo que se administrará a la muestra de trabajadores un cuestionario con escala de medición de las variables Tipo Likert.

Esta técnica permitió medir las dos variables de investigación:

- Cuestionario N° 1, de 20 ítems que mide la logística inversa desarrollado en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.
- Cuestionario N° 2, de 20 ítems que mide la responsabilidad social empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.

### b) INSTRUMENTOS

**Cuestionario:** Según Hernández, Fernández y Baptista (2007, p.310) el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

#### **Ficha Técnica de la Variable 1.**

**Nombre original** : Cuestionario de Logística Inversa.

**Adaptado por** : Bach. Morales Díaz, Raquel Eutemia

**Procedencia** : Huacho - 2017

**Objetivo** : Describir y recoger datos acerca de logística inversa desarrollada en Industrias San Miguel - Huaura, 2017

**Administración** : Individual y Colectiva

**Duración** : Aproximadamente de 25 a 30 minutos.

### **Estructura:**

La escala consta de 20 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta como: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) Algunas veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre. La calificación se dio en 5 puntos con una dirección positiva y negativa. Asimismo, la escala está conformada por 3 dimensiones para la variable 1: Logística inversa que se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre las variables de estudio.

### **Ficha Técnica de la Variable 2.**

**Nombre original** : Cuestionario de Responsabilidad social empresarial

**Adaptado por** : Bach. Morales Díaz, Raquel Eutemia

**Procedencia** : Huacho - 2017

**Objetivo** : Describir y recoger datos acerca de Responsabilidad social empresarial desarrollada en Industrias San Miguel - Huaura, 2017

**Administración** : Individual y Colectiva

**Duración** : Aproximadamente de 25 a 30 minutos.

### **Estructura:**

La escala consta de 20 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta como: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) Algunas veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre. La calificación se dio en 5 puntos con una dirección positiva y negativa. Asimismo, la escala está conformada por 3 dimensiones para la variable 2: Responsabilidad social empresarial, que se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre las variables de estudio.

## **1.6.5. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION**

### **a) JUSTIFICACION**

Muchas investigaciones que se analizan en el contexto de este estudio, definen la relevancia de indagar las características de la logística inversa y de la responsabilidad social empresarial; entendiendo que los beneficios resultantes beneficiarían a los trabajadores, organización y comunidad.

La presente investigación tiene relevancia, porque permitirá aportar soluciones a los problemas, que se pueden presentar en esta organización relacionados a la logística inversa que involucra el diseño e implantación desde su origen para gestionar el retorno de cada uno de los productos hasta poder conseguir la cantidad óptima de los residuos, desechos no reciclables o recuperables, lo cual además beneficiaría económicamente a la organización, ya que aporta valor al producto y diferenciación a la compañía.

De esta manera, es razonable pensar que la empresa debe cumplir un papel protagónico en cada una de las actividades de gestión de los residuos generados en los procesos industriales y empresariales, resulta fundamental que la gestión de estos no disminuya la posición competitiva de la organización.

#### **Justificación teórica**

El material teórico deriva de las variables en estudio como son: logística inversa y responsabilidad social empresarial, temas que se presentan dentro del capítulo que corresponde al marco teórico que brinda información tanto bibliográfica como material teórico virtual que permitirá conocer las dimensiones de las variables y poder tener en cuenta la interacción con el cliente, almacenamiento, gestión de residuos, cuando hablamos de logística inversa y del mismo modo cuando nos referimos a responsabilidad social empresarial sobre aspecto económico, social y medio ambiental; asimismo la intención es beneficiar con los resultados del presente estudio, incrementando el campo del conocimiento relacionado a las teorías de logística inversa y responsabilidad social empresarial.

### **Justificación práctica**

La presente investigación procura demostrar la relación de logística inversa y responsabilidad social empresarial de los trabajadores de la Industrias San Miguel, dado que los trabajadores en su conjunto se encuentran involucrados en el desarrollo de los mismos.

Al desarrollar la investigación se procurará dar a conocer las características, así como los conceptos más importantes de logística inversa y responsabilidad social empresarial así establecer un pronóstico en base al trabajo de campo, para brindar conclusiones lo más efectivas posibles.

### **Justificación metodológica**

Se utilizará en este trabajo de investigación métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos con validez y confiabilidad, los cuales se pretende obtener resultados precisos, que puedan ser empleados en otros trabajos de investigación; sirviendo como antecedente a nivel local, regional y nacional.

### **Relevancia social**

La importancia de esta investigación para nuestra sociedad o comunidad se ve reflejada en la logística inversa y responsabilidad social empresarial, lo cual se está convirtiendo en un eslabón fundamental dentro del mercado competitivo, porque puede disminuir el costo y aprovechar al máximo los productos que ya no integran en la cadena de suministro directa. Hoy en día en nuestra sociedad nos encontramos con personas capaces de concientizar y disminuir el impacto medio ambiental; pero también muchos de ellos son ajenos e indiferentes con la realidad.

Es responsabilidad de toda la sociedad en su conjunto sensibilizar situaciones que pasa en nuestro entorno (desechos de plástico, mal uso de ellos, etc.); pero son situaciones como esta que hacen que esta investigación sea válida en un futuro cercano y que las personas estén informadas.



Esto beneficiará a los trabajadores desde el nivel jerárquico más bajo al más alto poniendo en práctica toda la información que se les está brindando, para tener un mejor servicio de calidad y su vez garantizar y conservar clientes potenciales de manera que avale una posición competitiva favorable y una imagen limpia.

El beneficio resultante de este estudio y del mejoramiento continuo que genere el conocimiento de la logística inversa, se ha de manifestar en la responsabilidad social empresarial de la organización la cual se hará extensiva a las demás organizaciones que existen en el distrito histórico, así como en la región Lima provincias.

#### **b) IMPORTANCIA**

Considero que los resultados que tendrá este trabajo de investigación serán de gran importancia ya que los beneficiados serán los trabajadores de la empresa y la comunidad.

Así mismo, el tema de logística inversa y responsabilidad social empresarial, nos orientará a plantearnos el mismo problema para las demás organizaciones que existen en el distrito de tal manera que, podamos coordinar y generalizar estas variables en todas las empresas de la región Lima Provincias.

La relevancia del presente proyecto de investigación estaría determinada en determinar la importancia de la logística inversa en la organización para el beneficio de la misma organización, así como la importancia del desarrollo de la responsabilidad social empresarial.

Por lo antes expuesto una de las justificaciones más importantes radica en incorporar las observaciones de la investigación a la práctica y disminuir la contaminación medioambiental.

### **c) LIMITACIONES**

Toda actividad humana tiene sus limitaciones, la investigación por ser una actividad de tipo intelectual no es ajena a esta realidad. En este sentido, para la elaboración del presente trabajo se encuentran las siguientes limitaciones:

- a)** En relación al material bibliográfico, en nuestro medio existe muy poca información y bibliografía reciente para sustentar el aspecto teórico de nuestro estudio.
- b)** En el orden temporal, se estudió únicamente la logística inversa y responsabilidad social empresarial en un solo momento, sería ideal para la obtención de mejores resultados que el tiempo de la investigación sea lo más prolongado posible.
- c)** En cuanto a la amplitud, nuestro estudio se circunscribe al personal administrativo que labora en empresa.
- d)** En el aspecto metodológico, por ser una investigación no experimental, transversal, no se manipuló ninguna variable. Por ello, los resultados responden solo al momento, las cuales pueden variar según el contexto actual.
- e)** En el aspecto administrativo, el tamaño de la muestra por estrato dependió del número de trabajadores de la organización que ya administrativamente el administrador de la organización ha decidido y aprobado.
- f)** En lo económico, debido a la limitación de recursos en el proceso de la investigación, los instrumentos sólo se aplicaron en un solo momento.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1. Niveles internacionales:**

**Celina (2015)** en su tesis titulada *“La logística inversa como estrategia para el logro de un desempeño superior (económico, social y ambiental)”*. Estudio de casos de empresas embotelladoras de gaseosas en Argentina, sustentado Universidad Nacional de Córdoba Facultad de Ciencias Económicas; para optar el grado de Doctorado en Ciencias Económicas Mención Ciencias Empresariales Orientación Administración. Teniendo como Objetivo general; Analizar la incorporación de la función inversa de la logística en la planificación estratégica como medio para la obtención de un desempeño superior (económico, social y ambiental; su tipo de investigación fue Aplicada, el nivel desarrollado es descriptivo, El diseño es no experimental dado que sólo se observó el comportamiento de las variables -sin realizar modificaciones en las mismas- y de tipo Transeccional - Correlacional, porque la información se recolectó en un solo momento del tiempo con el objetivo de describir relaciones existentes entre las variables. La población de estudio fueron 100 empresas embotelladoras de bebidas gaseosas de Argentina que utilizan envases PET en sus productos. Según información de la COPAL; y como muestra se tomó 13 embotelladoras de características similares; llegando a las siguientes conclusiones: En esta tesis doctoral el problema general planteaba el análisis de cómo hacen las organizaciones actuales para enfrentar los

desafíos que supone la sustentabilidad y poder lograr un desempeño superior. Una posible respuesta a ese problema general es enfrentar los desafíos de la sustentabilidad a través de su inclusión en la planificación estratégica. En función de los resultados obtenidos se puede indicar que existe una relación directa entre quienes incluyen en su planificación estratégica aspectos relacionados con la sustentabilidad y la logística inversa y el logro de un desempeño superior.

**Suarez (2014)** investigó “*Modelo de referencia de la logística inversa en la cadena de refrescos del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Pinar del Río, Hermanos Saíz Montes de Oca, de Cuba*”. El Modelo de Referencia de la Logística Inversa (MRLI) se obtuvo a partir de un análisis de las tendencias actuales de la logística inversa. El objetivo general de esta investigación es aplicar este modelo en la cadena de suministro inversa (CSI) de Refrescos. Como objetivos específicos se plantearon: analizar el cumplimiento del modelo y los principales problemas que afronta la CSI de Refrescos, elaborar un software para el procesamiento de los resultados, proponer soluciones a los problemas detectados a partir de una valoración del impacto económico y ambiental que tendría la aplicación del modelo. Las principales herramientas utilizadas para el desarrollo de la investigación fueron: recopilación de datos, consulta de Internet, revisión y análisis de documentos, búsqueda bibliográfica, encuesta, consulta con expertos y diagrama de Pareto. Con el estudio realizado se arribaron a las siguientes conclusiones principales: El Modelo de Referencia sirve para diagnosticar las principales debilidades y fortalezas de las empresas en materia de logística inversa, lo cual contribuye a orientar los procesos de cambio y la capacitación del personal hacia los estándares internacionales. El estado de la logística inversa en la CSI de Refrescos se calificó de mal con una puntuación de 2.72 puntos, a un nivel del 53.76% en comparación con el Modelo de Referencia. A partir de los aspectos negativos detectados en la CSI las áreas que sufren una mayor afectación son: Organización, Recursos Humanos y Medio Ambiente. Si se trabaja sobre los aspectos negativos que impactan sobre las áreas de mayor afectación se

elimina aproximadamente más del 60% de las afectaciones mejorando notablemente la situación actual.

**Gutiérrez (2014)** en su tesis titulada *“Logística inversa: oportunidad de negocio para las industrias en México”*, sustentado en la Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica Subdirección de Estudios de Posgrado; para optar el grado de Maestría en Logística y Cadena de Suministro. Teniendo como Objetivo general; Determinar las empresas que presentan en su cadena de valor la logística inversa como factor de diferenciación, registradas en la Cámara de la industria de Transformación (CAINTRA) del estado de Nuevo León; su tipo de investigación fue Aplicada, nivel empleado para la investigación correlacional; diseño no experimental – longitudinal; su hipótesis de la investigación; Con la investigación probabilística de este estudio se determinara, las empresas que presentan en su cadena de valor la logística inversa como factor de diferenciación, registradas en la Cámara de la industria de Transformación (CAINTRA) del estado de Nuevo León; cuya muestra consiste En el capítulo seis se exponen los resultados de la investigación probabilística, teniendo como población las empresas registradas en el la Cámara de la industria de la Transformación de Nuevo León, también se conocerá el beneficio de implementar logística inversa en la industria, tomando en cuenta la opinión de los expertos en Logística y Cadena de Suministro de la Universidad Autónoma de Nuevo León; llegando a las siguientes conclusiones: Con este estudio se analizó la implementación de logística inversa en las empresas de Nuevo León registradas en el directorio CAINTRA 2014 se entrevistó a 65 empresas y se determinó que el término “logística Inversa” no es totalmente conocido sin embargo si realizan actividades de logística Inversa, reciclar es la más conocida, el beneficio de implementar logística inversa es el servicio al cliente, es decir, dar una respuesta rápida al reclamo de una garantía, un producto defectuoso, o un producto enviado de manera errónea. Este estudio contribuirá para que las empresas identifiquen las actividades y beneficios de que genera la estrategia de logística inversa. Desde el punto de vista de los expertos de logística de la Universidad Autónoma de Nuevo León y desarrollando un modelo de toma de

decisiones AHP se determinó que el principal beneficio de implementar logística inversa es la recuperación de materia prima.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales:**

**García y Reyes (2016)** en su tesis titulada: “*Propuesta de un sistema de logística inversa de llantas inservibles para reducir el impacto ambiental y gasto por consumo de combustible en el servicio de gestión ambiental de Trujillo*, sustentado en la universidad Privada del Norte de Trujillo- Perú; para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. Teniendo como Objetivo general; Reducir el impacto ambiental y gasto por consumo de combustible en el SEGAT a través de la propuesta de un sistema de logística inversa de reutilización de llantas inservibles; su tipo de investigación fue Aplicada, nivel empleado para la investigación correlacional; el tipo no experimental – longitudinal; su hipótesis de la investigación es La propuesta de un sistema de logística inversa de llantas inservibles reduce el impacto ambiental y el gasto por consumo de combustible del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo; llegando a las siguientes conclusiones: a. El impacto ambiental de haber, año tras año, almacenado o descartado indebidamente las llantas inservibles en el medio ambiente ocasionando daños a la salud y el medio ambiente ha sido medido dando como resultado una calificación de -342 b. Con la aplicación de ese sistema se podrá ahorrar S/. 1'102,866.23 (48% de ahorro) anuales en gasto de combustible del SEGAT; c. La comparación del impacto ambiental con la situación actual presentó una reducción del 78%. Con ello podemos concluir que el sistema es ambientalmente viable; d. Se demostró, mediante proyecciones estadísticas, que existe disponibilidad de llantas inservibles para abastecer potencialmente cualquiera de las propuestas, sin embargo, actualmente solo llega al botadero el 13% de las llantas inservibles generadas en la localidad; e. El sistema de logística inversa propuesto es un sistema de pirolisis de neumáticos con capacidad de procesamiento de 5 toneladas diarias debido a la capacidad limitada de llantas recolectadas; f. Se realizó el análisis del impacto ambiental al sistema de pirolisis de neumáticos, el cual arrojó una calificación de -83. Representa aún un impacto negativo porque al ser un sistema de incineración siempre se eliminarán gases al ambiente, sin embargo,

la emisión de los mismos cumple con normativas medio ambientales internacionales; g. Los indicadores financieros arrojados por la propuesta N° 02 (5 ton/día) son: VNA de S/. 2'448,238.89, TIR igual a 71% y Tiempo de Retorno de Inversión de 17 meses; por lo que la propuesta es viable económicamente.

**Ortiz (2016)** en su tesis titulada *“Análisis bajo la metodología scor del sistema logístico de una empresa comercializadora cuyo CORE principal es distribuir al estado.*, sustentado Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Gestión y Alta Dirección”; para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial. Teniendo como Objetivo general; Proponer mejores prácticas y acciones de mejora a los gaps encontrados en el sistema logístico actual de la Empresa Comercial “E” en búsqueda de generar valor en base a la eficiencia y eficacia. En la presente investigación, se realizará un análisis descriptivo, método deductivo; Algunas de las herramientas o técnicas utilizadas para la recolección de datos en un enfoque cualitativo, dentro de este enfoque se utilizará principalmente la herramienta de entrevista y la observación no estructurada. Las entrevistas se han realizado a trabajadores de los puestos estratégicos dentro de la organización. Se escogió a tres directivos gerenciales de diferentes áreas, los cuales son el gerente general, el jefe de producción y el jefe de abastecimiento y otros actores involucrados en la cadena de suministro de la empresa. En este caso, se seleccionó a sus principales clientes y proveedores de la empresa; llegando a las siguientes conclusiones: El principal aporte del presente proyecto de investigación consiste en presentar un análisis descriptivo de la situación actual del sistema logístico de una empresa cuyo core principal es distribuir al Estado a través de la herramienta metodológica SCOR. Este análisis toma mayor relevancia en la medida en que es un caso real cuyo actor forma parte de la cadena de suministro de programas públicos de asistencia alimentaria. Sumado a ello, el presente será complementado con propuestas de mejores prácticas y acciones de mejora respecto a los gaps encontrados en la cadena logística actual de la empresa con la finalidad de generar valor en base a la eficiencia y la eficacia.

**Saavedra (2016)** en su tesis titulada *“Sistema de gestión de calidad y la logística inversa para mejorar el tratamiento de residuos tóxicos a través de los indicadores de responsabilidad social dentro de la corporación transnacional QUÍMICA SUIZA SA”* sustentado en la universidad Privada del Norte, para optar su título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. El problema se ha identificado en la falta de logística inversa, lo que no permite tener un adecuado tratamiento de los residuos tóxicos que origina la empresa, y que determina una deficiente responsabilidad social de la empresa Corporación Transnacional Química Suiza SA. Para corroborar este efecto, la temática de investigación abordara temas relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial como parte de la línea de investigación los cuales tendrán como base las herramientas de la Logística Inversa y el Sistema de Gestión de Calidad, sobre lo cual se han formulado las preguntas relacionadas con las variables, dimensiones e indicadores. El trabajo se justifica porque frente a la problemática empresarial es necesario contribuir a la solución del mismo a través del sistema de gestión de calidad. Las limitaciones encontradas son mínimas y los objetivos son los propósitos que se han logrado en la investigación. El presente trabajo investigación es básica, ex post facto, debido a que en ella solo se busca conocer si existe una relación positiva entre la Logística Inversa y el Sistema de Gestión de Calidad en el tratamiento de residuos tóxicos a través de los Indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial. Se plantea realizarla como una investigación no experimental; por tanto, no se alterarán las condiciones, ni se manipularán las variables de la problemática a analizar; sólo se observarán y expondrán las actividades que realiza la Corporación Transnacional Química Suiza S.A., dentro de la cual, se realizara el trabajo de campo y se podrá determinar a partir del análisis de las encuestas realizadas la relación positiva o negativa que existan dentro de las variables sujetas a análisis. En los resultados se observa que el 83% de los encuestados concuerdan que la logística inversa es el proceso de planificar, implementar y control de forma eficiente y óptima el flujo materias primas, productos en proceso de producción y productos terminados para generar valor de los mismos. Así mismo, el 78% de los encuestados acepta que la RSE es



un compromiso voluntario que adoptan las empresas para buscar la mejora social, económica y ambiental.

**Casimiro (2015)** en su tesis titulada *“Recuperación de mercadería utilizando el modelo de logística inversa en la empresa EFILA s.a. período 2014”*, sustentado en la universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, para optar su título de Licenciado en Administración. Teniendo como Objetivo general; Usar la logística inversa para la recuperación de mercadería en la empresa EFILA S.A.; su tipo de investigación fue Aplicada, el nivel empleado para la investigación fue correlacional, con una población de 250 personas, llegando a las siguientes conclusiones: Por todo lo expuesto en este proyecto de investigación sobre la aplicación del modelo de logística inversa para recuperar mercadería en la empresa EFILA S.A, entendemos que utilizando la logística inversa se puede reciclar y reutilizar los productos devueltos por los clientes, logrando recuperar un 80% de la mercadería devuelta en la empresa EFILA S.A. En su mayoría las devoluciones que recibían la empresa Eficiencia Laboral S.A. por parte de los clientes, tenían daños leves, que eran un total de 2709 productos, y sus daños eran mínimos, no eran tan graves, había manera de salvar esa mercadería, mientras que los productos más afectados en un total de 677, eran simplemente desechados.

**Ossco (2015)** en su tesis titulada *“Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”* sustentado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, El presente trabajo trata principalmente las variables de Responsabilidad Social y la Satisfacción Laboral, esta investigación nos permite determinar la relación entre ambas variables, como influye la implementación de los programas de responsabilidad social en la medición de la Satisfacción Laboral. Se realizó un estudio de tipo descriptivo comparativo de corte transversal en la que se analizaron dos muestras, fue realizada en el marco de una Organización Empresarial compuesta por 300 trabajadores, se seleccionaron a un grupo de 20 trabajadores que presentan las características laborales similares, para establecer la similitud de este grupo se tuvo en cuenta los resultados de la

evaluación de desempeño que aplica la empresa mensualmente, luego de establecer la similitud se procedió a establecer la conformación de dos grupos al azar, cada muestra está conformada por 10 sujetos, a una de las muestras que vamos a denominar Grupo N°1 participaron de un programa de bienestar social y el Grupo N.º 2 no participa en este programa. Para la evaluación se aplicó la Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL) Warr, Cook y Wall, (1979). La cual está basada en el modelo bifactorial de Herzberg, que mide los factores intrínsecos responsables de la satisfacción y los factores Extrínsecos o de Higiene responsables de causar la Insatisfacción. El principal objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la Responsabilidad Social y La Satisfacción laboral. Los resultados de las encuestas han sido analizados con los programas estadísticos, y mediante exposiciones comparativas de manera tal que en los resultados nos permites analizar la satisfacción General, la satisfacción intrínseca y la satisfacción extrínseca, y la relación con la característica de participación (Grupo N°1) y no participación (Grupo N°2) en los programas de responsabilidad social. De los sujetos evaluados, se puede observar en los resultados que los integrantes del grupo N°1 obtienen un grado de satisfacción laboral “promedio alto”, y que los integrantes del grupo N°2 presentan un grado de satisfacción Laboral “promedio normal”. Al realizar el análisis estadístico para determinar las diferencias significativas, con la prueba T para muestras independientes, se comparan las medias de ambas muestras y se establece que existen diferencias significativas lo cual permite aceptar la Hipótesis planteada, HG: Existe relación entre la implementación de programas de Responsabilidad Social y el incremento de la Satisfacción Laboral, por lo que la implementación y desarrollo de los programas de responsabilidad social aumentan los índices de satisfacción en los trabajadores de una organización y se establecen las principales recomendaciones como son. Promover las prácticas de responsabilidad social en las organizaciones dando a conocer los beneficios y los resultados favorables que esta estrategia de gestión viene recibiendo en su desarrollo, a los directivos de las organizaciones, sensibilizar a los trabajadores para su participación de manera activa en las iniciativas de responsabilidad social implementados por sus organizaciones.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Fundamentos teóricos – científico de Logística Inversa**

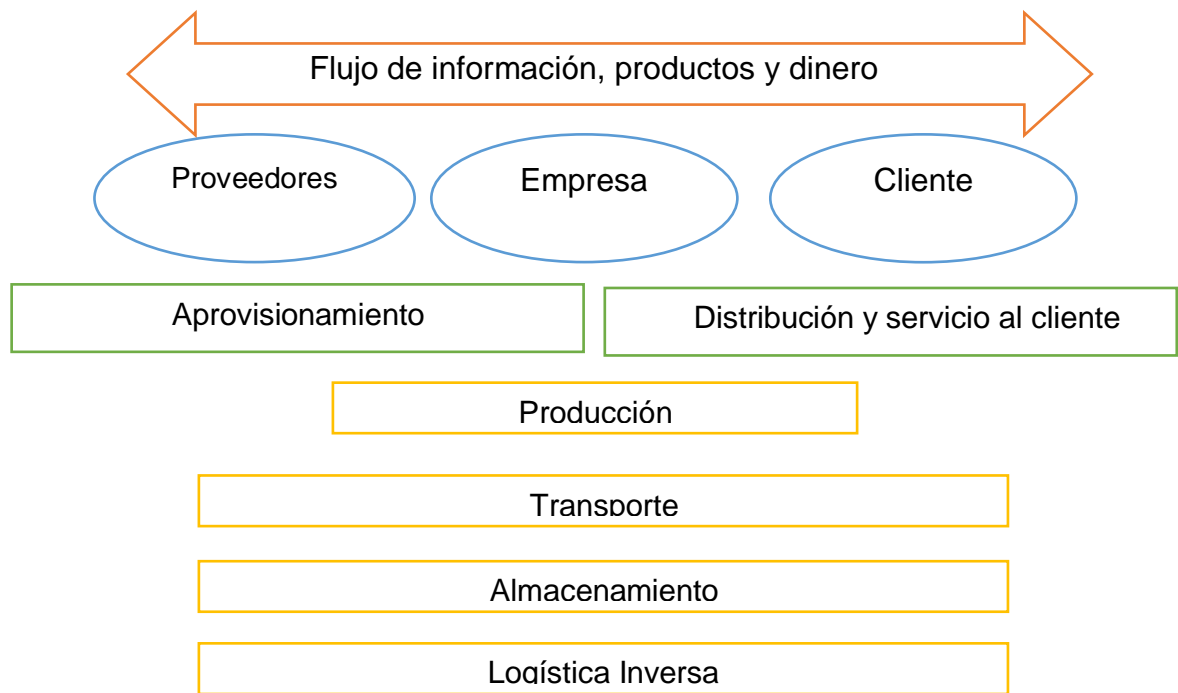
En los últimos cinco años el concepto de logística inversa ha cobrado gran importancia en el sector empresarial, debido a que el enfoque de las organizaciones pretende entregar al mercado productos amigables con el medio ambiente y sostenibles.

En la cadena de suministro que se conforma generalmente por proveedores, empresas transformadoras o prestadoras de servicios, clientes y stakeholders, es de interés desarrollar prácticas de responsabilidad social empresarial que generen impactos en el bienestar del personal, los empleados, los clientes, el medio ambiente y la rentabilidad económica buscando una gestión integral. Así mismo mejorar cada eslabón de la cadena de suministro.

Por lo anterior, a continuación, se presentan los conceptos de cadena de suministro, logística inversa y responsabilidad social empresarial (RSE), antes de realizar el análisis de un enfoque integrado de los conceptos.

Para Terrado (2007), “La cadena de suministro es un enfoque integrado de los procesos logísticos de aprovisionamiento o logística de entrada, fabricación o logística interna, y distribución o logística de salida, permitiendo el desarrollo de las relaciones con los proveedores, la empresa y los clientes”.

Por su parte, Mentzer (2004) define la cadena de suministro como un conjunto de tres o más empresas conectadas o relacionadas con flujos de productos, servicios, finanzas e/o información desde el aprovisionamiento hasta el cliente final. A continuación, se presenta un esquema tipo de cadena de suministro (ver figura 2).

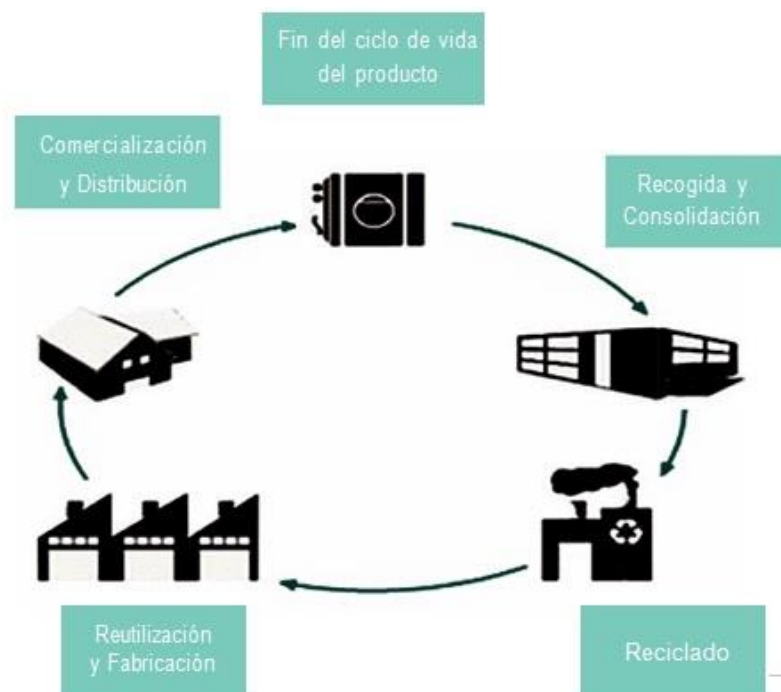


**Figura 2.** Estructura cadena de suministro.  
Fuente: Montoya, 2012.

A partir de las definiciones y la estructura general de la cadena de suministro (ver figura 1), se puede indicar que ésta permite desarrollar los flujos de información, productos y dinero desde el aprovisionamiento a los proveedores pasando por la transformación hasta la entrega a los clientes. Además, debe considerarse que el funcionamiento de ésta depende de la planeación y control de un conjunto de procesos logísticos, en los cuales se incluye la logística inversa que es transversal en la cadena de suministro.

La logística inversa comprende el flujo de productos, información y dinero desde el punto de uso hasta el de origen o reproceso, siendo contrario a la dirección tradicional de la cadena de suministro que comprende desde el punto de origen (empresa-proveedor) hasta el punto final (distribuidores- clientes). otro enfoque de la logística inversa es considerarla como un conjunto de procesos encargados de recibir, evaluar, registrar y transformar o tratar los productos retornados por los clientes, para reutilizarlos en el medio industrial o disponerlos adecuadamente para reducir los impactos en el medio ambiente, la comunidad y generar beneficios económicos (Barker y Zabinsky, 2008).

En el ámbito empresarial la logística inversa tiene como objetivo planear, ejecutar y controlar los flujos de productos, información y dinero, mediante la identificación y el diseño de procesos eficientes que permitan su reuso, recuperación, reciclaje o eliminación, con el fin de minimizar los impactos ambientales y maximizar los beneficios económicos de la empresa (Lin, Lee y Lee, 2009). A continuación, se presenta el ciclo de vida de la logística inversa, que soporta el cumplimiento su objetivo (ver figura 3).



**Figura 3:** Ciclo de la logística Inversa  
Fuente: Vicarli, 2009

El ciclo de la logística inversa presenta las diferentes etapas que los productos siguen desde que cumplen un ciclo de vida o no cumplen con las especificaciones de los clientes hasta que son reciclados, reusados, re manufacturados o dispuestos en condiciones adecuadas buscando reducir los impactos ambientales, eficiencia en la utilización de los recursos y recuperación del valor económico.

En el ciclo de la logística inversa se soporta en un conjunto que permite cumplir el objetivo y reducir los impactos negativos en el medio ambiente y la comunidad. Los procesos más comunes son: (1) Recolección, (2) inspección y selección, (3) Recuperación directa del producto, (4) transformación o tratamiento final, transporte y (6) Almacenamiento. (Dyckhoff, Lackes, Reese, 2003; Vellojín, Meza, Amaya, 2008; ver tabla 5).

A partir de los procesos presentados (ver tabla 5), se puede indicar que la logística inversa busca realizar la gestión de recuperación de aquellos productos que no cumplen con las expectativas de los clientes o aquellos que cumplieron su ciclo de vida y necesitan ser tratados con el fin de evitar daño ambiental, darles un uso alternativo o realizarse una disposición adecuada.

**Tabla 5: Procesos de la logística Inversa**

<b>Recolección</b>		<b>Recogida de los productos o residuos desde los lugares de uso (cliente) al punto de origen o recuperación.</b>
<b>Inspección y selección.</b>	<b>y</b>	Una vez los productos son recolectados, se realiza una inspección de los productos o materiales (empaques) con el fin de determinar la cantidad, procedencia, razones de devolución y tipo de productos.
<b>Recuperación directa del producto</b>		Se realiza cuando el producto recuperado puede ser fácilmente devuelto al mercado o proceso productivo.
<b>Transformación o tratamiento final</b>	<b>o</b>	Se encarga de transformar o tratar los bienes o residuos recuperados en productos reusables o re manufacturados para el uso industrial o convertirlos a un estado amigable con el medio ambiente.
<b>Transporte</b>		Consiste en mover los productos o residuos entre los puntos de uso y origen o transformación.
<b>Almacenamiento</b>		Utilizado para almacenar los productos, materiales o residuos en forma temporal o por períodos de tiempo programados y controlados.

*Fuente:* Montoya, 2012

## **Responsabilidad social y Logística inversa**

La Responsabilidad social empresarial (RSE) ha adquirido importancia en la gestión de las empresas, el sistema logístico y la cadena de suministro, debido a las exigencias del mercado y a las regulaciones legales, que en ocasiones las obligan a desarrollar prácticas que sean socialmente responsables y amigables con el medio ambiente y que contribuyan al aumento del bienestar y garanticen la seguridad de los empleados, proveedores, clientes y la comunidad en que opera la organización (Ciliberti, Potrandolfo, Scozzi,

2008). Por estos motivos en el presente numeral se definirá el concepto de responsabilidad social empresarial y también la logística inversa.

### **2.2.1.1. Dimensiones de Logística Inversa**

Dependiendo del tipo de producto y de empresa, e incluso de la forma de gestión de la cadena de suministro, a continuación, se exponen las partes fundamentales de los procesos de la logística inversa:

#### **a) Interacción con el cliente, proveedor o consumidor:**

Es el inicio del proceso de logística inversa. Es aquí donde se realiza la localización de los llamados productos fuera de uso, que son objeto de recolección. En esta fase, la retroalimentación que se obtiene del consumidor o del cliente es primordial, dado que antes de recuperar el producto se debe conocer su tipología, la cantidad, si requiere condiciones especiales de transporte, etc.

#### **b) Transporte y almacenamiento:**

Una vez ubicados, los productos fuera de uso o los desechos, se trasladan a un centro de acopio donde son sometidos a otras actividades o procesos, según el tipo de disposición que se haya elegido para la maximización de su valor. Es importante resaltar que el transporte, en la cadena logística, es una operación cuyo coste supera en muchos casos el 30 % de los costes globales, motivo por el cual se debe tener especial cuidado en su coordinación en lo que concierne a la frecuencia en la recogida del material, horarios, personal que interviene, etc.

Una vez efectuado el transporte, se realiza la recepción e inspección de los productos fuera de uso. Ambas actividades se pueden llevar a cabo al mismo tiempo en el punto inicial o en el centro de acopio, y, tal como ocurre en la logística directa, se trata de comparar lo que llega al almacén con lo que se supone que se debía recibir.

Posteriormente, se procede a la clasificación, que tiene lugar en caso de que se trate de un centro de acopio y de que se procesen productos de una misma industria, pero de distintas empresas, o de que sea la propia compañía

la que se encargue de la logística inversa de los productos y estos tengan diferentes referencias que deban ser tratada de manera distinta.

**c) Dimensión Gestión de residuos:**

Constituye la parte más importante del proceso, ya que es en este punto donde se decide cómo se dispondrá de los residuos y donde, por tanto, se presenta la oportunidad de obtener un beneficio adicional para la empresa.

**2.2.2. Fundamentos teóricos – científico Responsabilidad social empresarial (RSE)**

La responsabilidad social empresarial (RSE) puede definirse como un conjunto de prácticas que buscan generar beneficios sociales, éticos, ambientales y económicos de manera coordinada para impactar en los clientes, empleados, accionistas y la comunidad (Murphy, 2002).

De otra parte, la RSE puede considerarse como una estrategia de negocio que busca generar valor y bienestar a la comunidad y a las partes relacionadas con la empresa, buscando desarrollar una ventaja económica que impacte en el crecimiento y sostenibilidad de la misma, lo cual involucra diferentes procesos de la organización como: logística, producción, finanzas, mercadeo social, entre otros (Carroll, 1999), (Ciliberti, Potrandolfo, Scozzi, 2008).

**Análisis de La Logística inversa como práctica de responsabilidad social empresarial (RSE)**

Como ya se indicó, la logística inversa busca gestionar los flujos de productos e información desde los puntos de uso o consumo hasta el origen o transformación, buscando reducir los impactos en el medio ambiente o la comunidad y recuperar el valor económico a los productos. por estas razones cobra interés realizar un análisis de cómo orientar las estrategias y actividades de la logística inversa como prácticas socialmente responsables que permitan a la organización generar una ventaja competitiva sostenible y orientada a beneficiar a las partes interesadas en la cadena de suministro. por ello, a continuación, se realiza un análisis de cómo apropiar los principios de RSE en



la logística inversa basándose en autores como Carroll, 1999; Ciliberti, Potrandolfo, Scozzi, 2008; Carter y Jennings, 2002; Carter Y Rogers, 2008.

### **2.2.2.1. Dimensiones de la responsabilidad social empresarial (RSE)**

La responsabilidad social empresarial como una nueva forma de hacer negocios, se puede analizar desde 3 diferentes enfoques: económico, social y medio ambiental; que permiten contemplar tanto interna como externamente la organización y no bajo la postura, de solo contemplar sus beneficios económicos sino lograr una integración con el entorno social y medio ambiental, por lo que se vuelve un engranaje de las acciones y resultados de las tres dimensiones, como respuesta efectiva a las demandas del entorno.

Por lo tanto, se evidencia la relación de las dimensiones de la RSE, donde la económica se complementa con aspectos sociales y ecológicos o ambientales, expresándose como un embudo, ya que no siempre se cumple que una organización aplique estrategias para los tres fines, sino que muchas veces se presenta la dimensión económica con alguna de las otras dos.

De esta manera, cabe resaltar la definición de empresa dada por (García & Casanueva, 2001, p. 3) que definen la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" y su acción responsable debe ser enmarcada en un contexto integral donde se rija por las diferentes necesidades, expectativas y valores que conforman el ser y quehacer de las personas que integran a la organización y con los que ella tiene relación, de esta manera las empresas pueden analizar los niveles de RSE, que según el Cemefi - Centro Mexicano para la Filantropía - explican las dimensiones integrales que la RSE involucra:

#### **a) Económica:**

- **Interna**, su responsabilidad se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se

espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad).

- **Externa**, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva. Asimismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implantación de los planes económicos de su región y su país. (Cajiga, 2013, p. 5).

**b) Social:**

- **Interna:** Implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.
- **Sociocultural y política externa:** conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio. (Cajiga, 2013, p. 5).

**c) Medio ambiental:**

- **Interna**, implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por lo tanto, la prevención —y en su caso remedio— de los daños que causen o pudieran causar.
- **Externa**, conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura. (Cajiga, 2013, p. 6).

De esta manera, las empresas independientemente de su tamaño y su actividad económica desempeñan un papel fundamental en la minimización de impactos negativos que generan en el desarrollo de su

objeto social, siendo uno de los temas que actualmente atrae cada vez más la atención al sector privado y público. Por esta razón, plantean (Berbel, Reyes, & Gómez, 2007) que la Responsabilidad Social Corporativa comienza a entenderse y aplicarse de forma más integrada en las empresas y en la sociedad, trascendiendo el simple cumplimiento legal, la creación de utilidades, y la filantropía que se manifiesta en el patrocinio de actividades de caridad o de inversión en asistencia social.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

- **Clasificación:**

Chang (2005), “es el ordenamiento o la disposición por clases. Básicamente, la clasificación implicará la búsqueda en un todo de todas aquellas cosas que guarden o compartan algún tipo de relación para así agruparlas”. (p.23)

- **Costos:**

Cashin (1998), “es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

- **Desarrollo integral de los trabajadores**

Siliceo (1996), se ha convertido en un factor clave, debido a la tendencia del predominio del conocimiento como requisito fundamental para el éxito de las empresas, lo que exige a su vez del diseño, implementación e implantación de sistemas de gestión que garanticen el desarrollo de los procesos de formación en función del incremento de las competencias (de las cuales forma parte el conocimiento) de las personas que se desempeñan en las organizaciones. (p. 208).

- **Desarrollo social**

Midgley (1995), “el desarrollo social es un proceso que, en el transcurso del tiempo, conduce al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población en diferentes ámbitos. Implica también la reducción de la pobreza y la desigualdad en el ingreso. (p.8.).

- **Generación de valor**

Fernández (2005), “conjunto de actividades que aumentan el valor para los accionistas, incrementando la rentabilidad sobre el capital invertido, así como el de los bienes o el de los servicios para los consumidores.

- **Gestión de recuperación**

Santiago (1998), “la gestión de residuos comienza con la recogida de los mismos, su transporte hasta las instalaciones preparadas y su tratamiento intermedio o final. Este tratamiento puede ser el aprovechamiento del residuo o su eliminación. En los últimos años se ha incrementado el interés para que esta actividad genere el menor riesgo para la salud y el medio ambiente”. (p.155).

- **Inspección**

Llorens (2005), “es un procedimiento de revisión y corrección, que sigue con el objeto de eliminar errores durante las diferentes fases de desarrollo o mantenimiento de un sistema. Una inspección puede ser practicada sobre cualquier producto tangible generado en alguna de las fases de desarrollo o mantenimiento de un sistema”. (p.142)

- **Localización de los productos**

Palomares (2012), “la localización de los productos en función del triple efecto representa una técnica muy eficaz de merchandising que resulta de la combinación de tres criterios de localización estratégica con el fin de potenciar notablemente sus efectos para conseguir con éxito los objetivos propuestos”.

- **Calidad**

Keith (1991)“El conjunto de atributos de un producto que proporcionan la satisfacción del consumidor”. (p.85).

- **Planes económicos**

Espencer (1993) “un plan económico es un programa detallado para alcanzar objetivos específicos mediante el control de actividades e

interrelaciones de aquellos organismos que ejercen alguna influencia en el resultado deseado”.

- **Prácticas de producción más limpia u orgánica**

Bermejo (2005), “constituye la continua aplicación de una estrategia ambiental integrada y preventiva a los procesos y productos con el objeto de reducir los riesgos para la salud humana y el medio ambiente.

- **Procesos logísticos amigables con el medio ambiente**

Mora, L. y Martin, M. (2013), “con el aumento de la conciencia ecológica en los consumidores, la consolidación del marco legal para el cuidado ambiental, y el desarrollo de materiales reciclables y sostenibles, la logística se instalará definitivamente como herramienta clave en la administración de los canales de distribución”.

- **Reciclaje:**

Chang (2005); “reciclaje es el resultado de una serie de actividades, mediante las cuales materiales que pasarían a ser residuos son desviados, y separados, recolectados y procesados para hacer usados como materias primas en la manufactura de artículos que anteriormente se elaboraban solo con materia prima virgen.”

## **CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO**

### **3.1. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

La obtención de la validez de los instrumentos, se realizó a través de juicio de expertos y la prueba piloto validado con el Alfa de Cronbach. Según Arias (2012) “La validez significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir”. (p.79).

#### **3.1.1. DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO DE LOGÍSTICA INVERSA**

El cuestionario está compuesto por: contiene 20 ítems relacionado con la Logística Inversa, está agrupado en tres dimensiones: interacción con el cliente, almacenamiento y gestión de residuos. Cada uno de estos ítems fue medido con la escala y valores entre uno y cinco: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

### 3.1.1.1. Ficha técnica del instrumento de Logística inversa

*Tabla 6: Ficha del instrumento de Logística Inversa*

<b>Ficha técnica del Cuestionario para medir la Logística Inversa en la empresa “Industrias San Miguel”</b>	
<b>Nombre</b>	Cuestionario para medir la Logística Inversa en la empresa “Industrias San Miguel” S.A.C.
<b>Autor</b>	Bach. Raquel Eutemia, Morales Diaz
<b>Propósito</b>	Determinar la relación entre Logística inversa y Responsabilidad Social en Industrias San Miguel – Huaura - 2017
<b>Descripción</b>	El cuestionario consta de 20 ítems; dividido en 3 dimensiones, la dimensión 1 del 1 al 6, dimensión 2 del 7 al 13 y dimensión 3 del 14 al 20
<b>D1 Interacción con el cliente</b>	1,2,3,4,5,6
<b>D2 Almacenamiento de residuos</b>	7,8,9,10,11,12,13
<b>D3 Gestión de residuos</b>	14,15,16,17,18,19,20
<b>Validez</b>	Juicios expertos (3 jueces)
<b>Confiabilidad</b>	Alfa de Cronbach
<b>Administración</b>	Individual
<b>Muestra Unidades de investigación</b>	Trabajadores de la empresa de “Industrias San Miguel”
<b>Tiempo de aplicación</b>	25 a 30 minutos por cada persona
<b>Corrección y tabulación</b>	Tabulación manual y corrección con un software estadístico Excel 2017, SPSS 24
<b>Aspectos normativos</b>	Pruebas numéricas o de cálculo de variables, estadística descriptiva por frecuencia, estadístico descriptivo escala para análisis de fiabilidad, pruebas no paramétricas utilizando frecuencias, así mismo éstas son recogidas de la base de datos a partir de sus escalas y valores en diseño normativo de APA V6 y R.V N° 2342 – 2013 – VIPG – UAP
<b>Significación</b>	RHO de SPEARMAN aproximado a 1 y mayor que 0,05 y confiabilidad del 95%

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.1.1.2. Validación del instrumento Logística Inversa

**Tabla 7:** Validación juicio de expertos del instrumento Logística Inversa

Nº	Nombres y Apellidos del experto	DNI	Universidad	Valoración cuantitativa	Criterio o juicio
1	Quispealaya Bonelli, Teodoro Teofanes	07088405	UAP	18	Válido aplicar
2	Gomero Mancesidor, Jhony Mitchel	44114929	UAP	18	Válido aplicar
3	Mercedes Arteaga, Yosan	44646134	UAP	18	Válido aplicar

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 07, podemos decir que los jueces son profesionales en el área de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial – Huacho, así mismo se observa que todos coinciden que los instrumentos evaluados tienen un puntaje de 18 – 20, obteniendo un promedio de 18.00 y concluyen que el instrumento está validado para su aplicación.

### 3.1.1.3. Confiabilidad del instrumento de la prueba piloto de logística inversa.

**Tabla 8:** Estadísticos de Fiabilidad de logística inversa

Alfa de Cronbach	N de elementos
.863	20

Fuente: Elaboración propia

N = 20

El cálculo de fiabilidad se estableció con una prueba piloto de 20 trabajadores de la empresa Industrias San Miguel de la misma que el cálculo de coeficiente arroja 0.863 lo que nos indica la misma que se interpreta como muy bueno indicando la fiabilidad del instrumento para su aplicación.



### 3.1.1.4. Estadística total de la prueba piloto de logística Inversa

**Tabla 9: Estadístico total- elemento de la prueba piloto de logística inversa**

Ítems/Logística Inversa	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
(01) La gestión de recuperación de productos fuera de uso establece una mejor relación con el cliente.	,481	,857
(02) Los productos fuera de uso son ubicados y retornados oportunamente a la planta.	,555	,854
(03) La retroalimentación de los clientes sobre los productos ayuda en el proceso de producción.	,577	,852
(04) Los motivos de retorno de los productos son identificados oportunamente.	,521	,854
(05) Los productos fuera de uso retirados del mercado, mejora la percepción de calidad de los clientes.	,615	,851
(06) Las recomendaciones de los clientes ayudan en la reducción de retornos de los productos.	,616	,850
(07) Los productos fuera de uso son transportados entre los puntos de uso y origen o transformación.	,699	,846
(08) El área que realiza la recepción de productos fuera de uso cuenta con el espacio adecuado.	,663	,848
(09) Son inspeccionados cada uno de los productos fuera de uso una vez llegado a la planta.	,471	,856
(10) Los productos fuera de uso son clasificados según el motivo del retorno.	,185	,867
(11) La gestión de productos fuera de uso aumenta los costos de producción.	,497	,856
(12) El personal que interviene en la clasificación de productos fuera de uso cuenta con los medios de protección necesarias.	,094	,875
(13) La gestión del centro de acopio es adecuada para la conservación de los productos fuera de uso.	,503	,855
(14) Los productos reciclados son separados por tipos.	,508	,855
(15) Reciclar productos disminuye la generación de desechos.	,361	,860
(16) Los productos fuera de uso se utilizan para la Refabricación de nuevos productos.	,219	,864
(17) Las mermas son reutilizadas o transformadas.	,499	,855
(18) El adecuado manejo de los residuos disminuye el impacto ambiental.	,437	,857
(19) La gestión de productos fuera de uso genera una imagen verde de la empresa.	,299	,863
(20) Los procesos implementados contribuyen con la legislación vigente sobre el manejo de residuos.	,517	,855

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 del estadístico total de elementos referida a la logística inversa se observa una tendencia Media de la escala si se elimina el elemento es favorable así mismo Alfa de Cronbach si se elimina el elemento indica en promedio que es 0.8 o se aproxima a 1 indicando una tendencia favorable en tal sentido los ítems de esta variable son fiables.

### 3.1.1. DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En el presente capítulo se presentará los resultados obtenidos a partir del análisis descriptivo relacional de los datos para lo cual hemos hecho uso de un aplicativo estadístico el SPSS 24 y el programa informático Microsoft Office (Excel 2017).

#### 3.1.1.1. Ficha técnica del instrumento de responsabilidad social empresarial.

*Tabla 10: Ficha técnica del cuestionario para medir la responsabilidad social empresarial*

<b>Ficha técnica del Cuestionario para medir la Responsabilidad social empresarial en la empresa “Industrias San Miguel”</b>	
<b>Nombre</b>	Cuestionario para medir la Responsabilidad social empresarial en la empresa “Industrias San Miguel” S.A.C.
<b>Autor</b>	Bach. Raquel Eutemia, Morales Diaz
<b>Propósito</b>	Determinar la relación entre Logística inversa y Responsabilidad Social en Industrias San Miguel – Huaura - 2017
<b>Descripción</b>	El cuestionario consta de 20 ítems; dividido en 3 dimensiones, la dimensión 1 del 1 al 7, dimensión 2 del 8 al 15 y dimensión 3 del 16 al 20
<b>D1 Economía</b>	1,2,3,4,5,6,7
<b>D2 Social</b>	7,8,9,10,11,12,13,14,15
<b>D3 Medio ambiental</b>	16,17,18,19,20
<b>Validez</b>	Juicios expertos (3 jueces)
<b>Confiabilidad</b>	Alfa de Cronbach
<b>Administración</b>	Individual
<b>Muestra Unidades de investigación</b>	Trabajadores de la empresa de “Industrias San Miguel”
<b>Tiempo de aplicación</b>	25 a 30 minutos por cada persona
<b>Corrección y tabulación</b>	Tabulación manual y corrección con un software estadístico Excel 2017, SPSS 24
<b>Aspectos normativos</b>	Pruebas numéricas o de cálculo de variables, estadística descriptiva por frecuencia, estadístico descriptivo escala para análisis de fiabilidad, pruebas no paramétricas utilizando frecuencias, así mismo éstas son recogidas de la base de datos a partir de sus escalas y valores en diseño normativo de APA V6 y R.V N° 2342 – 2013 – VIPG – UAP
<b>Significación</b>	RHO de SPEARMAN aproximado a 1 y mayor que 0,05 y confiabilidad del 95%

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.1.2. Validación del instrumento Responsabilidad social empresarial

**Tabla 11:** Validación juicio de expertos del instrumento Responsabilidad Social Empresarial

Nº	Nombres y Apellidos del experto			Universidad	Valoración cuantitativa	Criterio o juicio
			DNI			
1	Quispealaya Teodoro Teofanes	Bonelli,	07088405	UAP	18	Válido aplicar
2	Gomero Jhony Mitchel	Mancesidor,	44114929	UAP	18	Válido aplicar
3	Mercedes Arteaga, Yosan		44646134	UAP	18	Válido aplicar

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 11, podemos decir que los jueces son profesionales en el área de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial – Huacho, así mismo se observa que todos coinciden que los instrumentos evaluados tienen un puntaje de 18 – 20, obteniendo un promedio de 18.00 y concluyen que el instrumento está validado para su aplicación.

### 3.1.1.3. Confiabilidad del instrumento de la prueba piloto de Responsabilidad social empresarial

**Tabla 12:** Estadísticos de fiabilidad de responsabilidad social empresarial

Alfa de Cronbach	N de elementos
.850	20

Fuente: Elaboración propia

N = 20

El cálculo de fiabilidad se estableció con una prueba piloto de 20 individuos la misma que el cálculo de coeficiente arroja 0.863 lo que nos indica la misma que se interpreta como muy bueno indicando la fiabilidad del instrumento para su aplicación.

### 3.1.1.4. Estadística total de la prueba piloto de responsabilidad social empresarial

**Tabla 13:** Estadísticos total-elemento de la prueba piloto de responsabilidad social empresarial

Ítems/ Responsabilidad Social Empresarial	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
(01) La responsabilidad social empresarial genera valor en la empresa.	,601	,838
(02) El valor generado por la responsabilidad social es compartido con los trabajadores y socios.	,265	,849
(03) La generación de bienes derivado del reciclaje es transformado por una empresa externa.	,484	,842
(04) La distribución de bienes contribuye al desarrollo económico de la sociedad.	,762	,831
(05) Las campañas de reciclaje buscan generar utilidad en la población.	,635	,839
(06) Los proyectos que se desarrollan conjuntamente con la comunidad son rentables.	,258	,851
(07) La empresa participa en los planes económicos de la región.	,255	,850
(08) Se desarrolla una responsabilidad compartida entre los trabajadores y socios de la empresa.	,203	,855
(09) Existe un respeto digno a las personas que laboran en la institución.	,354	,848
(10) Se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipo.	,604	,837
(11) En las actividades que realiza la administración busca un desarrollo integral de los trabajadores.	,535	,839
(12) Se genera lealtad y un sentido de pertenencia en el grupo.	,603	,837
(13) Le permiten realizar actividades diferentes a las asignadas con el fin de ofrecerle oportunidades futuras.	,630	,835
(14) La empresa logra vincular sus actividades con los de la comunidad.	,657	,834
(15) La empresa contribuye al desarrollo de las comunidades y al bien común.	,503	,840
(16) Los procesos logísticos implementados son amigables con el medio ambiente en el que se desenvuelven.	,042	,863
(17) En cada área se desarrollan prácticas de producción más limpias u orgánicas, minimizando los desechos.	,308	,850
(18) La empresa cumple con promover políticas medioambientales según el ISO 14001.	,395	,845
(19) Las empresas apoya el enfoque preventivo ante los retos medioambientales.	,404	,845
(20) Se fomenta el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.	,625	,837

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 del estadístico total de elementos referida a la logística inversa se observa una tendencia Media de la escala si se elimina el elemento es favorable así mismo Alfa de Cronbach si se elimina el elemento indica en promedio que es 0.8 o se aproxima a 1 indicando una tendencia favorable en tal sentido los ítems de esta variable son fiables.

### 3.2. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

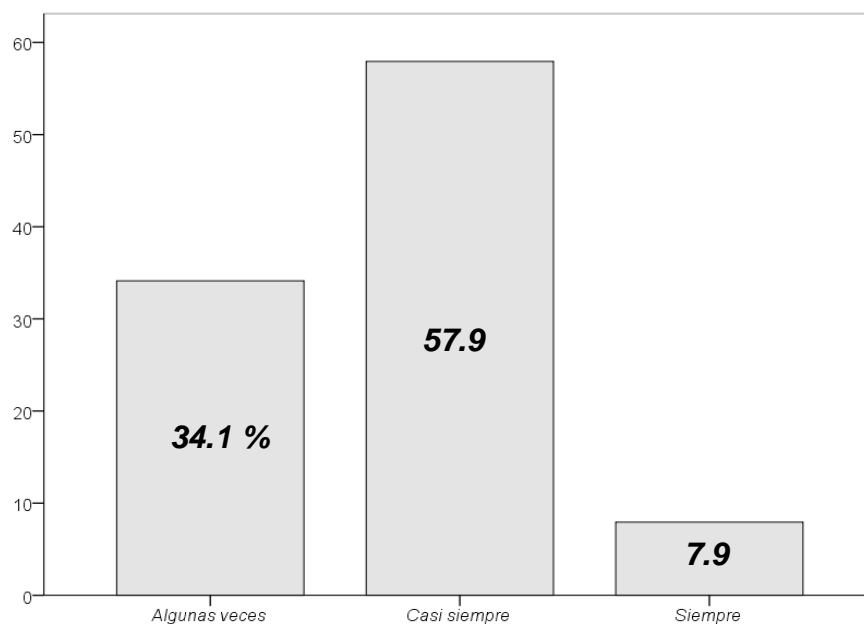
En el presente capítulo se presentará los resultados obtenidos a partir del análisis descriptivo relacional de los datos para lo cual hemos hecho uso de un aplicativo estadístico el SPSS 24 y el programa informático Microsoft Office (Excel 2017).

#### 3.2.1. DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE LOGÍSTICA INVERSA

**Tabla 14:** Variable logístico Inversa

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	43	34,1	34,1
Casi siempre	73	57,9	92,1
Siempre	10	7,9	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4:** Variable del servicio al cliente  
Fuente: Elaboración propia.

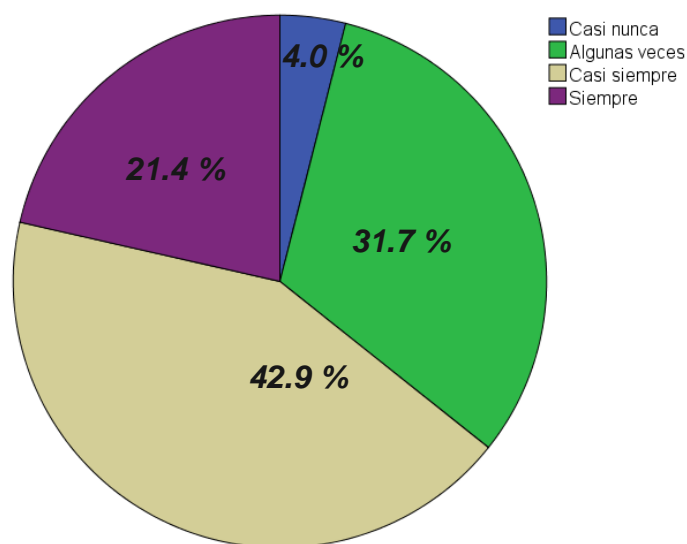
En la tabla 14 y figura 4, se observa que la empresa “Industria san Miguel” los resultados de frecuencia y porcentuales de los índices de estudio, apreciamos que el 34,1% (43 empleados), manifiesta que la logística inversa Algunas veces incide en sus labores, un 57,9% (73 empleados), manifiesta que casi siempre incide en sus labores y un 7,9% (10 empleados), manifiesta que es siempre incide en sus labores. En tal sentido los resultados demuestran que la logística inversa está presente en el desarrollo de sus labores.

### 3.2.1.1. Evaluación de la dimensión Interacción con el cliente.

**Tabla 15 Ítems 1:** La gestión de recuperación de productos fuera de uso establece una mejor relación con el cliente

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	4,0	4,0
Algunas veces	40	31,7	35,7
Casi siempre	54	42,9	78,6
Siempre	27	21,4	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



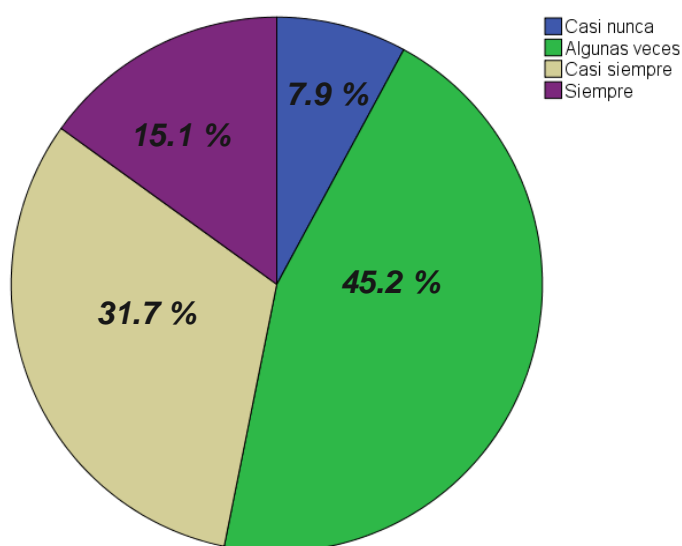
**Figura 5** ítems 1: La gestión de recuperación de productos fuera de uso establece una mejor relación con el cliente  
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 15 así como en la figura 5, se observa que el 4,0 % (5 empleados) manifiesta que casi nunca, 31,7% (40 empleados), manifiesta que algunas veces, un 42,9% (54 empleados), manifiesta que casi siempre, un 21,4% (27 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que la gestión de recuperación de productos fuera de uso casi siempre establece una mejor relación con el cliente.

**Tabla 16** ítems 2: los productos fuera de uso son ubicados y retornados oportunamente a la planta

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	7,9	7,9
Algunas veces	57	45,2	53,2
Casi siempre	40	31,7	84,9
Siempre	19	15,1	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6** ítems 2 los productos fuera de uso son ubicados y retornados oportunamente a la planta.

Fuente: Elaboración propia.

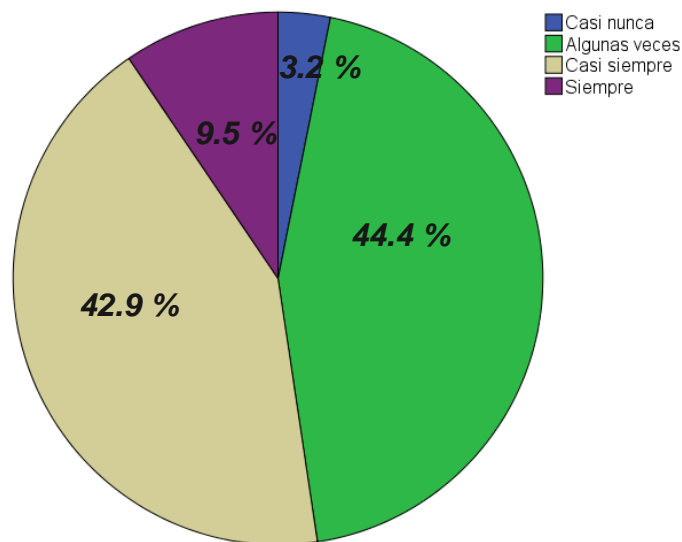
En la tabla 16 así como en la figura 6, se observa que el 7,9 % (10 empleados) manifiesta que casi nunca, 45,2% (57 empleados), manifiesta que algunas veces, un 31,7% (40 empleados), manifiesta que casi siempre, un

15,1% (19 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que los productos fuera de uso algunas veces son ubicados y retornados oportunamente a la planta.

**Tabla 17** la retroalimentación de los clientes sobre los productos ayuda en el proceso de producción

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	3,2	3,2
Algunas veces	56	44,4	47,6
Casi siempre	54	42,9	90,5
Siempre	12	9,5	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7** ítems 3: la retroalimentación de los clientes sobre los productos ayuda en el proceso de producción

Fuente: Elaboración propia

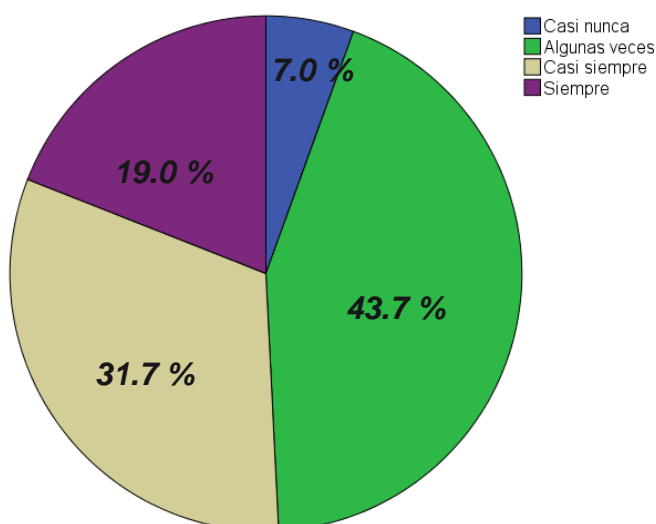
En la tabla 17 así como en la figura 7, se observa que el 3,2 % (4 empleados) manifiesta que casi nunca, 44,4% (56 empleados), manifiesta que algunas veces, un 42,9% (54 empleados), manifiesta que casi siempre, un 9,5% (12 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que la retroalimentación de los clientes sobre los productos algunas veces ayuda en el proceso de producción.



**Tabla 18** ítems 4: los motivos de retorno de los productos son identificados oportunamente

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	7	5,6	5,6
Algunas veces	55	43,7	49,2
Casi siempre	40	31,7	81,0
Siempre	24	19,0	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 8** ítems 4: los motivos de retorno de los productos son identificados oportunamente

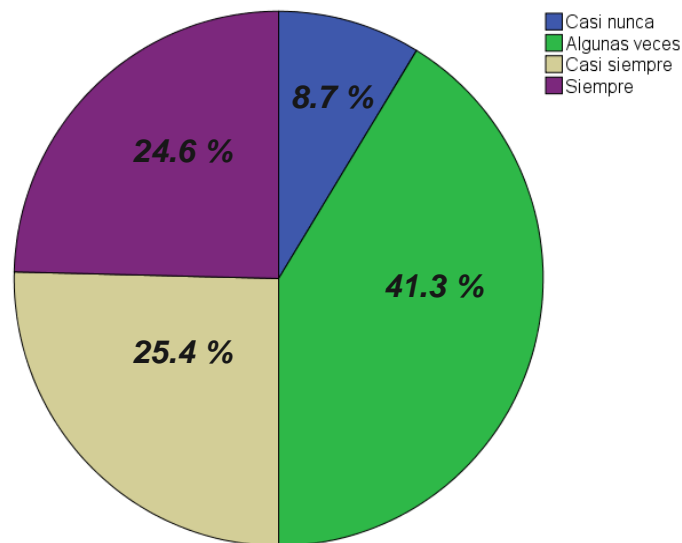
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 así como en la figura 8, se observa que el 5,6 % (7 empleados) manifiesta que casi nunca, 43,7% (55 empleados), manifiesta que algunas veces, un 31,7% (40 empleados), manifiesta que casi siempre, un 19,0% (24 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que los motivos de retorno de los productos algunas veces son identificados oportunamente.

**Tabla 19** ítems 5: los productos fuera de uso retirados del mercado, mejora la percepción de calidad de los clientes

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	11	8,7	8,7
Algunas veces	52	41,3	50,0
Casi siempre	32	25,4	75,4
Siempre	31	24,6	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 9** ítems 5: los productos fuera de uso retirados del mercado mejoran la percepción de calidad de los clientes

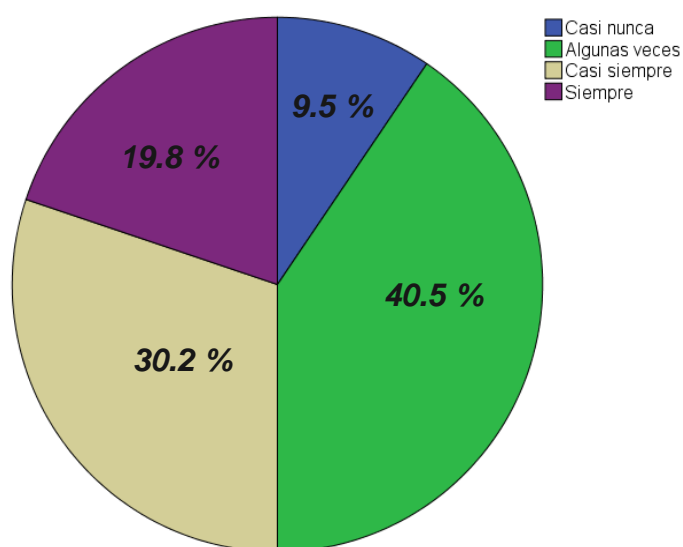
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19 así como en la figura 9, se observa que el 8,7 % (11 empleados) manifiesta que casi nunca, 41,3% (52 empleados), manifiesta que algunas veces, un 25,4% (32 empleados), manifiesta que casi siempre, un 24,6% (31 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que los productos fuera de usos retirados del mercado algunas veces mejoran la percepción de calidad de los clientes.

**Tabla 20** ítems 6: las recomendaciones de los clientes ayudan en la reducción de los retornos de los productos

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	12	9,5	9,5
Algunas veces	51	40,5	50,0
Casi siempre	38	30,2	80,2
Siempre	25	19,8	
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10** ítems 7 las recomendaciones de los clientes ayudan en la reducción de los retornos de los productos

Fuente: Elaboración propia

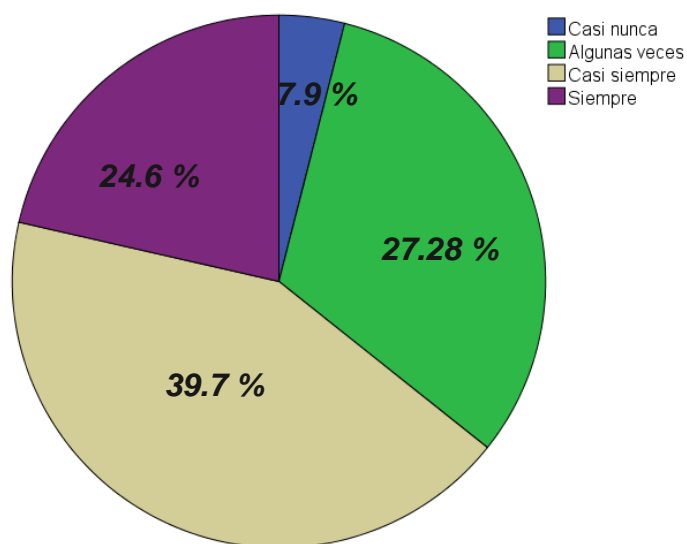
En la tabla 20 así como en la figura 10, se observa que el 9,5 % (12 empleados) manifiesta que casi nunca, 40,5% (51 empleados), manifiesta que algunas veces, un 30,2% (38 empleados), manifiesta que casi siempre, un 19,8% (25 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que las recomendaciones de los clientes algunas veces ayudan en la reducción de retornos de los productos.

### 3.2.1.2. Evaluación de la dimensión Almacenamiento.

**Tabla 21** ítems 7: los productos fuera de uso son transportados entre los puntos de uso y origen o transformación.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	7,9	7,9
Algunas veces	35	27,8	35,7
Casi siempre	50	39,7	75,4
Siempre	31	24,6	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 11** ítems 8: los productos fuera de uso son transportados entre los puntos de uso y origen o transformación.

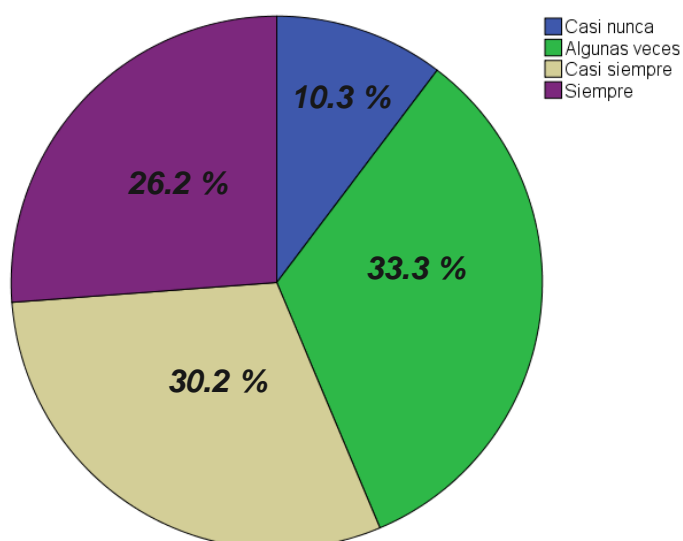
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21 así como en la figura 11, se observa que el 7,9 % (10 empleados) manifiesta que casi nunca, 27,8% (35 empleados), manifiesta que algunas veces, un 39,7% (50 empleados), manifiesta que casi siempre, un 24,6% (31 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que los productos fuera de uso casi siempre son transportados entre los puntos de uso y origen o transformación.

**Tabla 22** ítems 8: El área que realiza la recepción de productos fuera de uso cuenta con el espacio adecuado

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	13	10,3	10,3
Algunas veces	42	33,3	43,7
Casi siempre	38	30,2	73,8
Siempre	33	26,2	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 12** ítems 9: El área que realiza la recepción de productos fuera de uso cuenta con el espacio adecuado

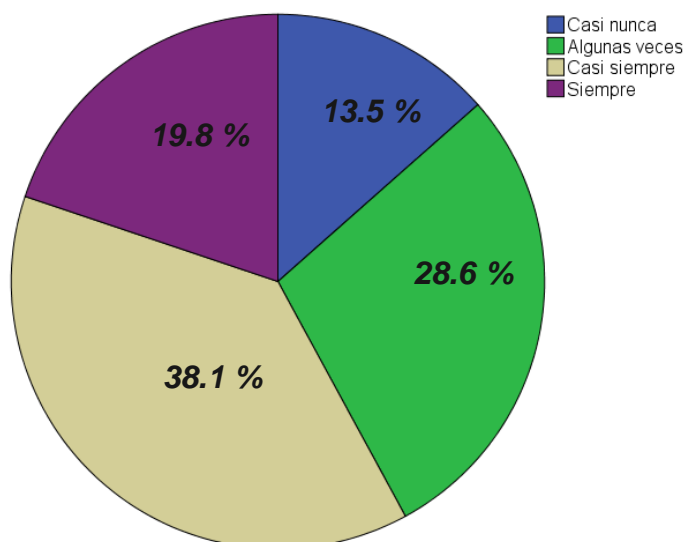
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 22 así como en la figura 12, se observa que el 10,3 % (13 empleados) manifiesta que casi nunca, 33,3% (42 empleados), manifiesta que algunas veces, un 30,2% (38 empleados), manifiesta que casi siempre, un 26,2% (33 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que el área que realiza la recepción de productos fuera de uso algunas veces cuenta con el espacio adecuado.

**Tabla 23** Ítems 9: Son inspeccionados cada uno de los productos fuera de uso una vez llegado a la planta.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	17	13,5	13,5
Algunas veces	36	28,6	42,1
Casi siempre	48	38,1	80,2
Siempre	25	19,8	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 13:** ítems 10: son inspeccionados cada uno de los productos fuera de uso una vez llegado a la planta

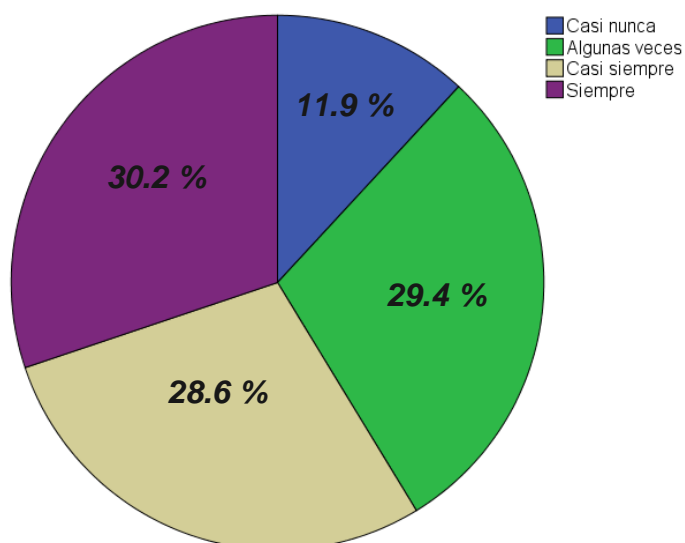
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23 así como en la figura 13, se observa que el 13,5 % (17 empleados) manifiesta que casi nunca, 28,6% (36 empleados), manifiesta que algunas veces, un 38,1% (48 empleados), manifiesta que casi siempre, un 19,8% (25 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que casi siempre son inspeccionados cada uno de los productos fuera de uso una vez llegado a la planta.

**Tabla 24** ítems 10: Los productos de uso son clasificados según el motivo del retorno

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	15	11,9	11,9
Algunas veces	37	29,4	41,3
Casi siempre	36	28,6	69,8
Siempre	38	30,2	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 14** ítems 11: los productos fuera de uso son clasificados según el motivo del retorno

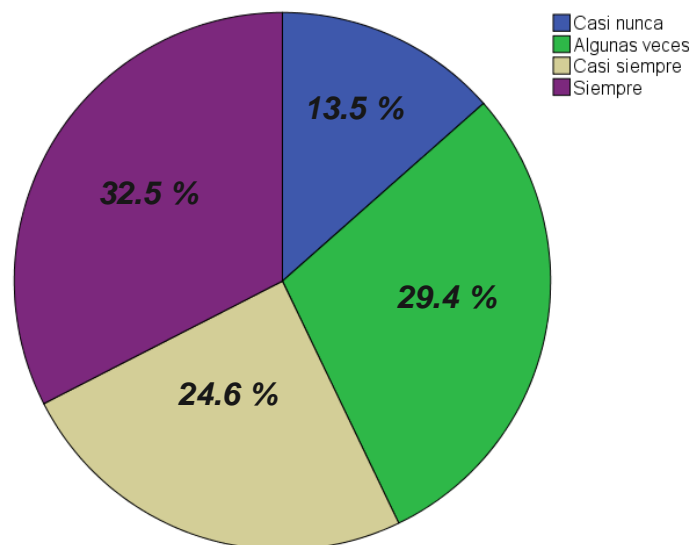
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24 así como en la figura 14, se observa que el 11,9 % (15 empleados) manifiesta que casi nunca, 29,4% (37 empleados), manifiesta que algunas veces, un 28,6% (36 empleados), manifiesta que casi siempre, un 30,2% (38 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que los productos fuera de uso siempre son clasificados según el motivo del retorno

**Tabla 25** ítems 11: la gestión de productos fuera de uso aumenta los costos de producción.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	17	13,5	13,5
Algunas veces	37	29,4	42,9
Casi siempre	31	24,6	67,5
Siempre	41	32,5	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 15** ítems 11: la gestión de productos fuera de uso aumenta los costos de producción

Fuente: Elaboración propia

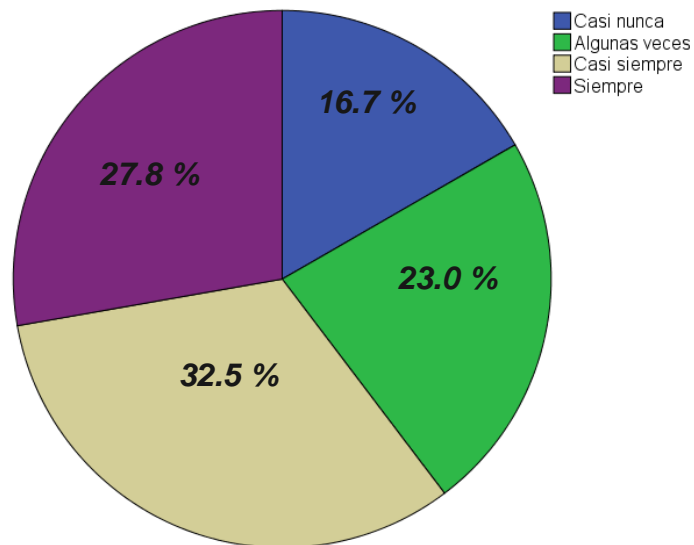
En la tabla 25 así como en la figura 15, se observa que el 13,5 % (17 empleados) manifiesta que casi nunca, 29,4% (37 empleados), manifiesta que algunas veces, un 24,6% (31 empleados), manifiesta que casi siempre, un 32,5% (41 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que la gestión de productos fuera de uso siempre aumenta los costos de producción.



**Tabla 26** ítems 12: El personal que interviene en la clasificación de productos fuera de uso cuenta con los medios de protección necesarias

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	21	16,7	16,7
Algunas veces	29	23,0	39,7
Casi siempre	41	32,5	72,2
Siempre	35	27,8	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 16** ítems 12: el personal que interviene en la clasificación de productos fuera de uso cuenta con los medios de protección necesarias.

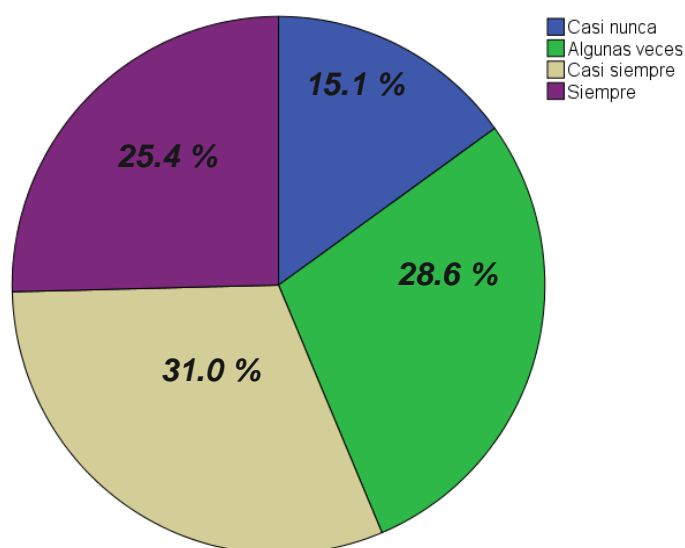
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 26 así como en la figura 16, se observa que el 16,7 % (21 empleados) manifiesta que casi nunca, 23,0% (29 empleados), manifiesta que algunas veces, un 32,5% (41 empleados), manifiesta que casi siempre, un 27,8% (35 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que el personal que interviene en la clasificación de productos fuera de uso casi siempre cuenta con los medios de protección necesarias.

**Tabla 27** ítems 13: La gestión del centro de acopio es adecuada para la conservación de los productos fuera de uso.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	19	15,1	15,1
Algunas veces	36	28,6	43,7
Casi siempre	39	31,0	74,6
Siempre	32	25,4	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 17** ítems 13: la gestión del centro de acopio es adecuada para la conservación de los productos fuera de uso

Fuente: Elaboración propia

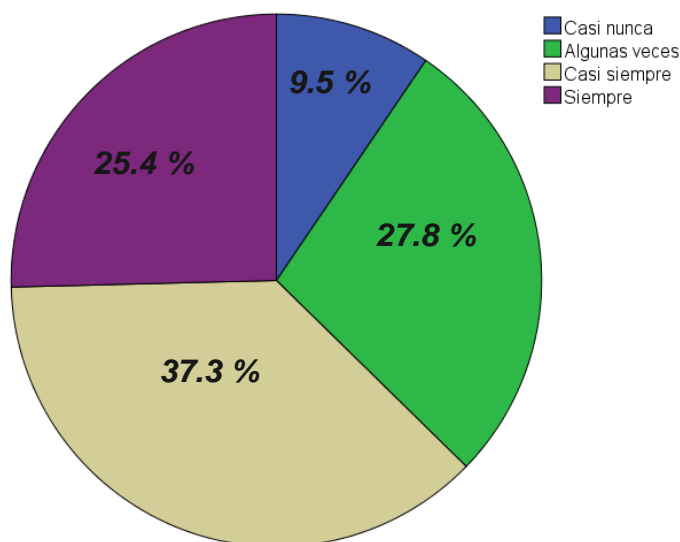
En la tabla 27 así como en la figura 17, se observa que el 15,1 % (19 empleados) manifiesta que casi nunca, 28,6% (36 empleados), manifiesta que algunas veces, un 31,0% (39 empleados), manifiesta que casi siempre, un 25,4% (32 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que la gestión del centro de acopio casi siempre es adecuada para la conservación de los productos fuera de uso.

### 3.2.1.3. Evaluación de la dimensión Gestión de residuos.

**Tabla 28** ítems 14: los productos reciclados son separados por tipos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	12	9,5	9,5
Algunas veces	35	27,8	37,3
Casi siempre	47	37,3	74,6
Siempre	32	25,4	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 18** ítems 14: los productos reciclados son separados por tipos.

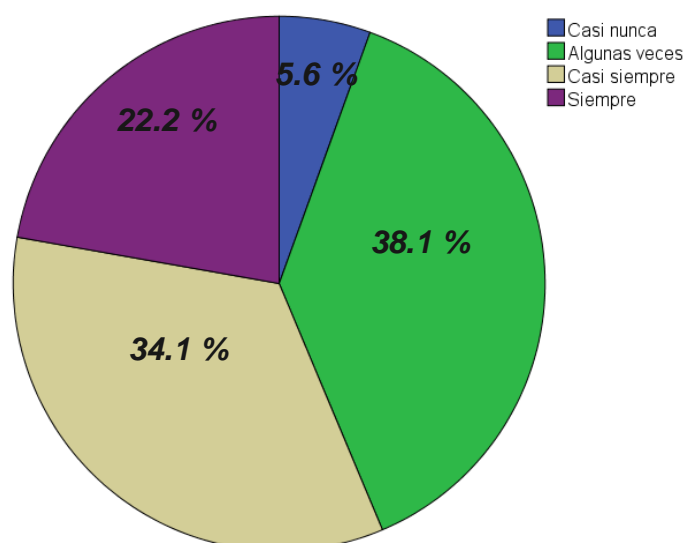
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 28 así como en la figura 18, se observa que el 9,5 % (12 empleados) manifiesta que casi nunca, 27,8% (35 empleados), manifiesta que algunas veces, un 37,3% (47 empleados), manifiesta que casi siempre, un 25,4% (32 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que los productos reciclados casi siempre son separados por tipos.

**Tabla 29** ítems 15: reciclar productos disminuye la generación de desechos

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	7	5,6	5,6
Algunas veces	48	38,1	43,7
Casi siempre	43	34,1	77,8
Siempre	28	22,2	100,0
Total	126	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



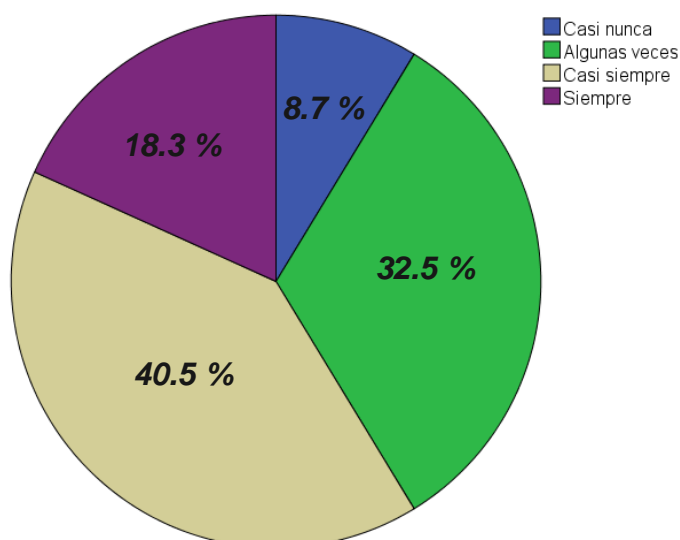
**Figura 19** ítems 15: reciclar productos disminuye la generación de desechos.  
*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 29 así como en la figura 19, se observa que el 5,6 % (7 empleados) manifiesta que casi nunca, 38,1% (48 empleados), manifiesta que algunas veces, un 34,1% (43 empleados), manifiesta que casi siempre, un 22,2% (28 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que reciclar productos algunas veces disminuye la generación de desechos.

**Tabla 30** ítems 16: productos fuera de uso se utilizan para la Refabricación de nuevos productos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	11	8,7	8,7
Algunas veces	41	32,5	41,3
Casi siempre	51	40,5	81,7
Siempre	23	18,3	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 20** ítems 16: los productos fuera de uso se utilizan para la Refabricación de nuevos productos

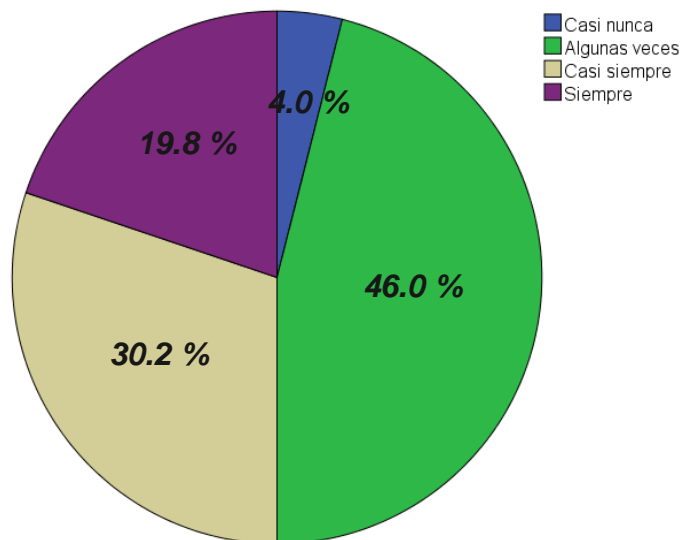
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 30 así como en la figura 20, se observa que el 8,7 % (11 empleados) manifiesta que casi nunca, 32,5% (41 empleados), manifiesta que algunas veces, un 40,5% (51 empleados), manifiesta que casi siempre, un 18,3% (23 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que los productos fuera de uso casi siempre se utilizan para la refabricación de nuevos productos.

**Tabla 31** ítems 17: las mermas son reutilizadas o transformadas.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	4,0	4,0
Algunas veces	58	46,0	50,0
Casi siempre	38	30,2	80,2
Siempre	25	19,8	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 21** ítems 17: las mermas son reutilizadas o transformadas.

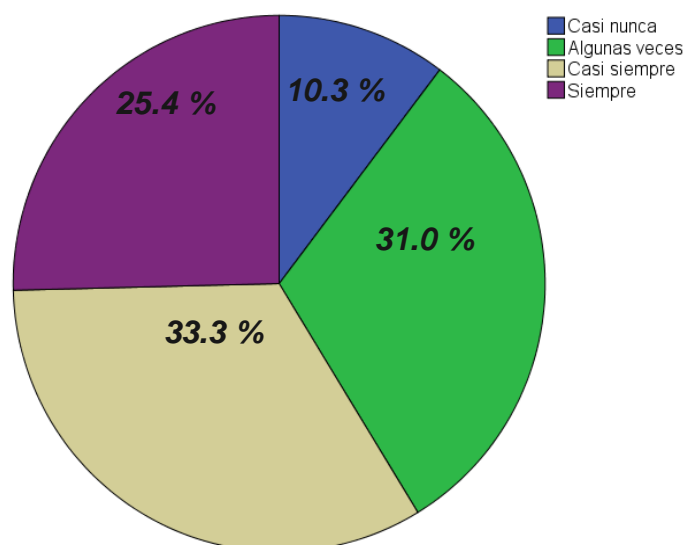
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 31 así como en la figura 21, se observa que el 4,0 % (5 empleados) manifiesta que casi nunca, 46,0% (58 empleados), manifiesta que algunas veces, un 30,2% (38 empleados), manifiesta que casi siempre, un 19,8% (25 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que las mermas algunas veces son reutilizadas o transformadas.

**Tabla 32** ítems 18: El adecuado manejo de los residuos disminuye el impacto ambiental.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	13	10,3	10,3
Algunas veces	39	31,0	41,3
Casi siempre	42	33,3	74,6
Siempre	32	25,4	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 22** ítems 18: El adecuado manejo de los residuos disminuye el impacto ambiental.

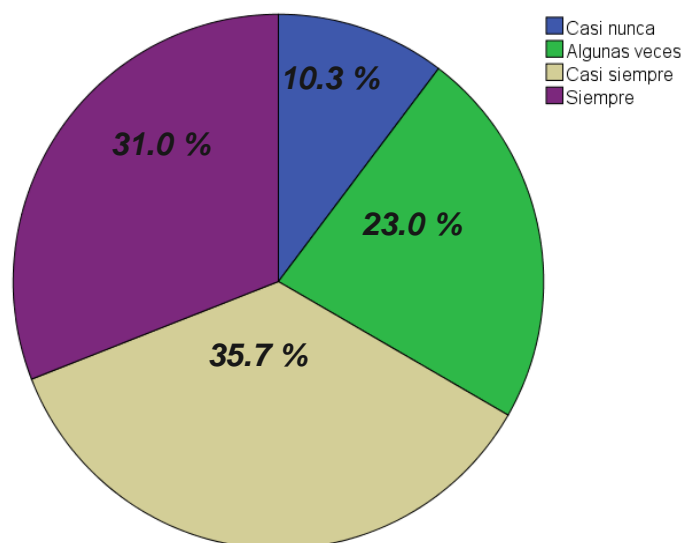
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 32 así como en la figura 22, se observa que el 10,3 % (13 empleados) manifiesta que casi nunca, 31,0% (39 empleados), manifiesta que algunas veces, un 33,3% (42 empleados), manifiesta que casi siempre, un 25,4% (32 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que el adecuado manejo de los residuos casi siempre disminuye el impacto ambiental.

**Tabla 33** Ítems 19: la gestión de productos fuera de uso genera una imagen verde de la empresa.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	13	10,3	10,3
Algunas veces	29	23,0	33,3
Casi siempre	45	35,7	69,0
Siempre	39	31,0	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 23** ítems 19: La gestión de productos fuera de uso genera una imagen verde de la empresa

Fuente: Elaboración propia

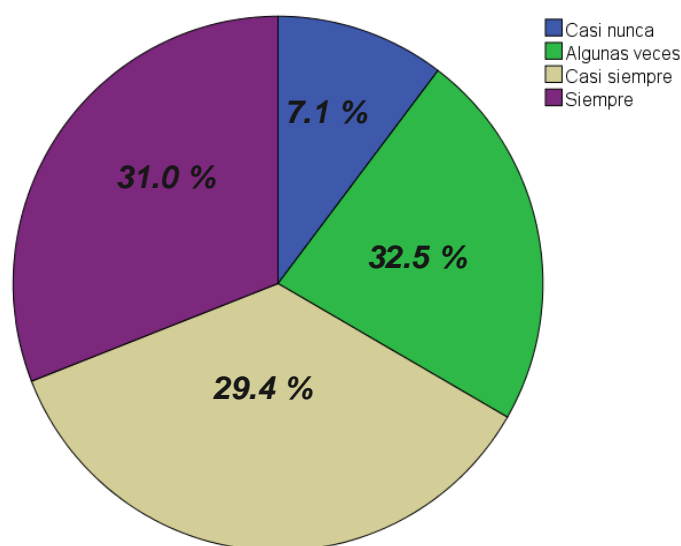
En la tabla 33 así como en la figura 23, se observa que el 10,3 % (13 empleados) manifiesta que casi nunca, 23,0% (29 empleados), manifiesta que algunas veces, un 35,7% (45 empleados), manifiesta que casi siempre, un 31,0% (39 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que la gestión de productos fuera de uso casi siempre genera una imagen verde de la empresa.



**Tabla 34** ítems 20: los procesos implementados contribuyen con la legislación vigente sobre el manejo de residuos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	9	7,1	7,1
Algunas veces	41	32,5	39,7
Casi siempre	37	29,4	69,0
Siempre	39	31,0	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 24** ítems 20: los procesos implementados contribuyen con la legislación vigente sobre el manejo de residuos

Fuente: Elaboración propia

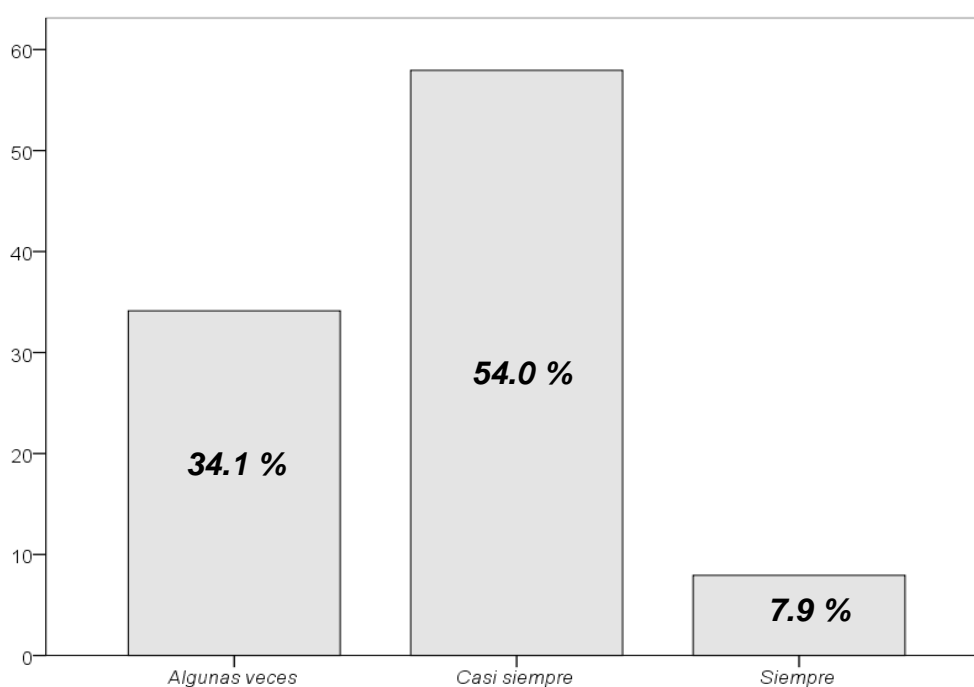
En la tabla 34 así como en la figura 24, se observa que el 7,1 % (9 empleados) manifiesta que casi nunca, 32,5% (41 empleados), manifiesta que algunas veces, un 29,4% (37 empleados), manifiesta que casi siempre, un 31,0% (39 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que los procesos implementados algunas veces contribuyen con la legislación vigente sobre el manejo de residuos.

### 3.2.2. DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**Tabla 35** Variable responsabilidad social empresarial

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	43	34,1	34,1
Casi siempre	68	54,0	88,1
Siempre	15	7,9	100,0
Total	126	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.



**Figura 25:** variable del servicio al cliente

*Fuente:* Elaboración propia

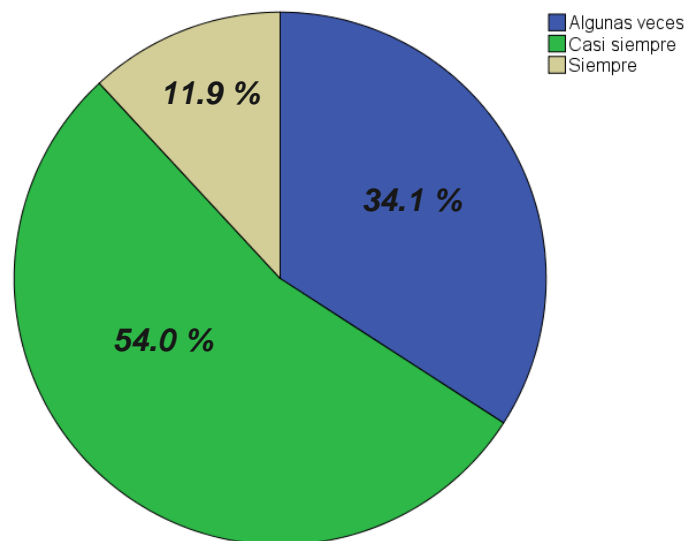
En la tabla 35 y figura 25, se observa que la empresa “Industria san Miguel” los resultados de frecuencia y porcentuales de los índices de estudio, apreciamos que el 34,1% (43 empleados), manifiesta que la logística inversa Algunas veces incide en sus labores, un 54,0% (68 empleados), manifiesta que casi siempre incide en sus labores y un 7,9% (15 empleados), manifiesta que es siempre incide en sus labores. En tal sentido los resultados demuestran que la responsabilidad social empresarial está presente en el desarrollo de sus labores.

### 3.2.1.1. Evaluación de la dimensión económica.

**Tabla 36** ítems1: La responsabilidad social empresarial genera valor en la empresa

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	43	34,1	34,1
Casi siempre	68	54,0	88,1
Siempre	15	11,9	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



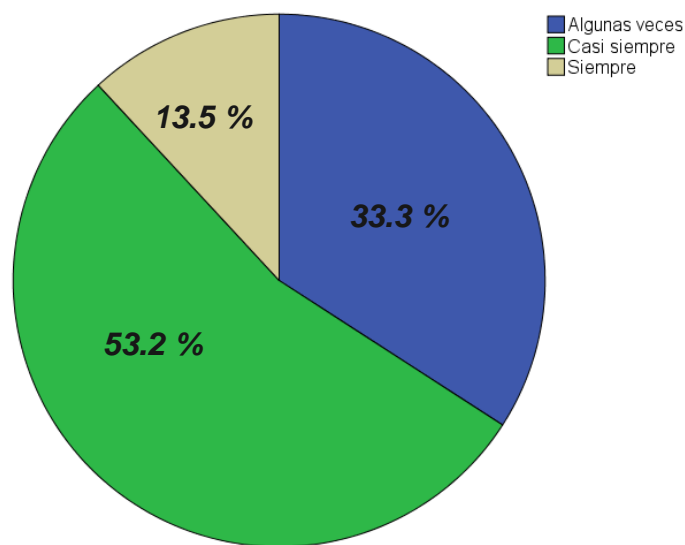
**Figura 26** ítems 1: la responsabilidad social empresarial genera valor en la empresa

En la tabla 36 así como en la figura 26, se observa que el 34,1% (43 empleados), manifiesta que algunas veces, un 54,0% (68 empleados), manifiesta que casi siempre, un 11,9% (15 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que la responsabilidad social empresarial casi siempre genera valor en la empresa.

**Tabla 37** ítems 2: el valor generado por la responsabilidad social es compartido con los trabajadores y socios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	42	33.3	33.3
Casi siempre	67	53.2	86.5
Siempre	17	13.5	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 27** ítems 2: El valor generado por la responsabilidad social es compartido con los trabajadores y socios.

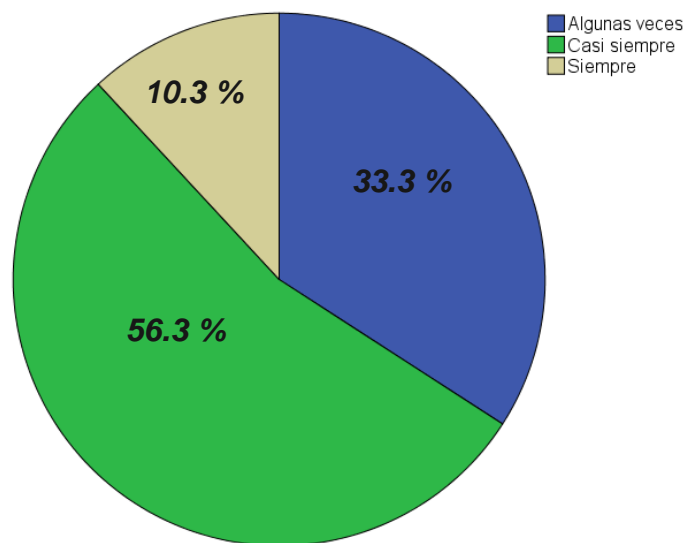
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 37 así como en la figura 27, se observa que el 33,3% (42 empleados), manifiesta que algunas veces, un 53,2% (67 empleados), manifiesta que casi siempre, un 13,5% (17 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que el valor generado por la responsabilidad social casi siempre es compartido con los trabajadores y socios.

**Tabla 38** ítems 3: la generación de bienes derivado del reciclaje es transformado por una empresa externa.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	42	33.3	33.3
Casi siempre	71	56.3	89.7
Siempre	13	10.3	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 28** ítems 3: la generación de bienes derivados del reciclaje es transformado por una empresa externa

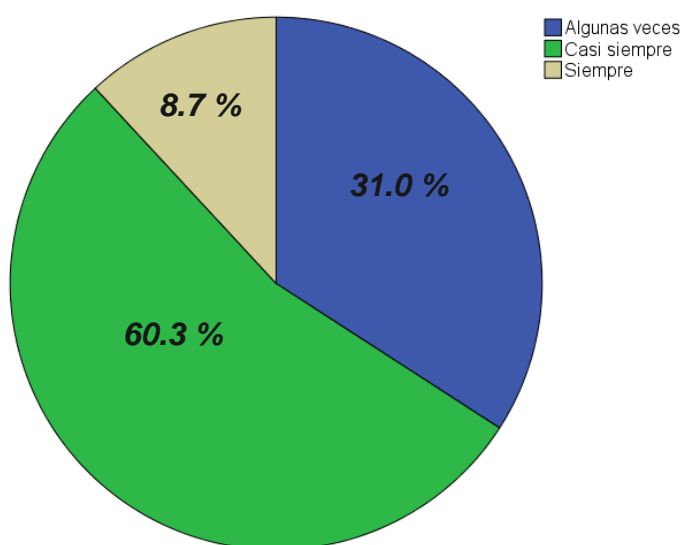
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 38 así como en la figura 28, se observa que el 33,3% (42 empleados), manifiesta que algunas veces, un 56,3% (71 empleados), manifiesta que casi siempre, un 10,3% (13 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que la generación de bienes derivado del reciclaje casi siempre es transformada por una empresa externa.

**Tabla 39** ítems 4: La distribución de bienes contribuye al desarrollo económico de la sociedad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	39	31,0	31,0
Casi siempre	76	60,3	91,3
Siempre	11	8,7	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 29** ítems 4: La distribución de bienes contribuye al desarrollo económico de la sociedad

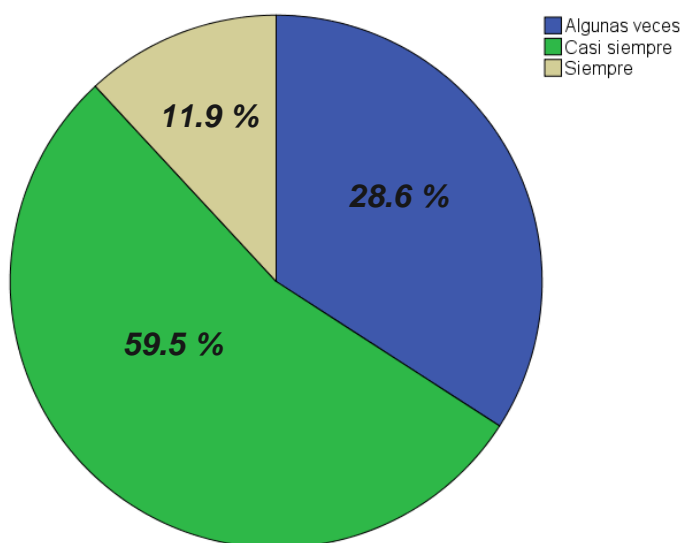
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 39 así como en la figura 29, se observa que el 31,0% (39 empleados), manifiesta que algunas veces, un 60,3% (76 empleados), manifiesta que casi siempre, un 8,7% (11 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que la distribución de bienes casi siempre contribuye al desarrollo económico de la sociedad.

**Tabla 40** ítems 5: las campañas de reciclaje buscan generar utilidad en la población

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	36	28.6	28.6
Casi siempre	75	59.5	88.1
Siempre	15	11.9	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 30** ítems 5: las campañas de reciclaje buscan generar utilidad en la población.

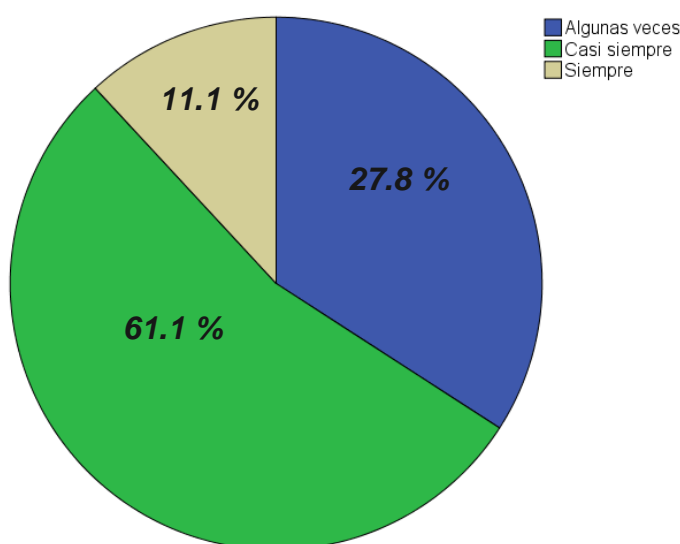
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 40 así como en la figura 30, se observa que el 28,6% (36 empleados), manifiesta que algunas veces, un 59,5% (75 empleados), manifiesta que casi siempre, un 11,9% (15 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que las campañas de reciclaje casi siempre buscan generar utilidad en la población.

**Tabla 41** ítems 6: Los proyectos que se desarrollan conjuntamente con la comunidad son rentables.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	35	27.8	27.8
Casi siempre	77	61.1	88.9
Siempre	14	11.1	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 31** ítems 6: los proyectos que se desarrollan conjuntamente con la comunidad son rentables

Fuente: Elaboración propia

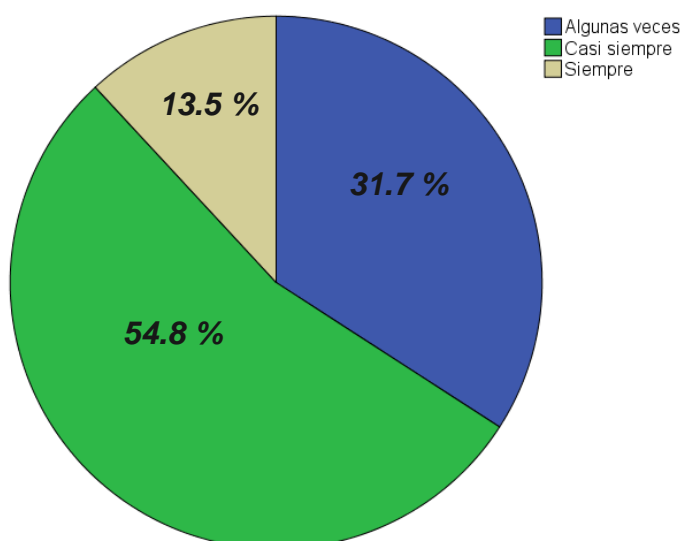
En la tabla 41 así como en la figura 31, se observa que el 27,8% (35 empleados), manifiesta que algunas veces, un 61,1% (77 empleados), manifiesta que casi siempre, un 11,1% (14 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que los proyectos que se desarrollan conjuntamente con la comunidad casi siempre son rentables.



**Tabla 42** ítems 7: la empresa participa en los planes económicos de la región.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	40	31.7	31.7
Casi siempre	69	54.8	86.5
Siempre	17	13.5	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 32** ítems 7: la empresa participa en los planes económicos de la región.

Fuente: Elaboración propia

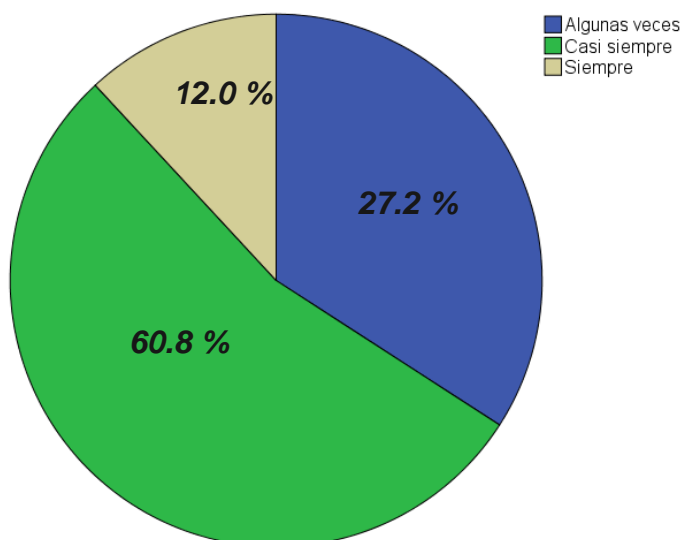
En la tabla 42 así como en la figura 32, se observa que el 31,7% (40 empleados), manifiesta que algunas veces, un 54,8% (69 empleados), manifiesta que casi siempre, un 13,5% (17 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que la empresa casi siempre participa en los planes económicos de la región.

### 3.2.1.2. Evaluación de la dimensión social.

**Tabla 43** ítems 8: Se desarrolla una responsabilidad compartida entre los trabajadores y socios de la empresa.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	34	27.2	27.2
Casi siempre	76	60.8	88.0
Siempre	15	12.0	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 33** ítems 8: se desarrolla una responsabilidad compartida entre los trabajadores y socios de la empresa

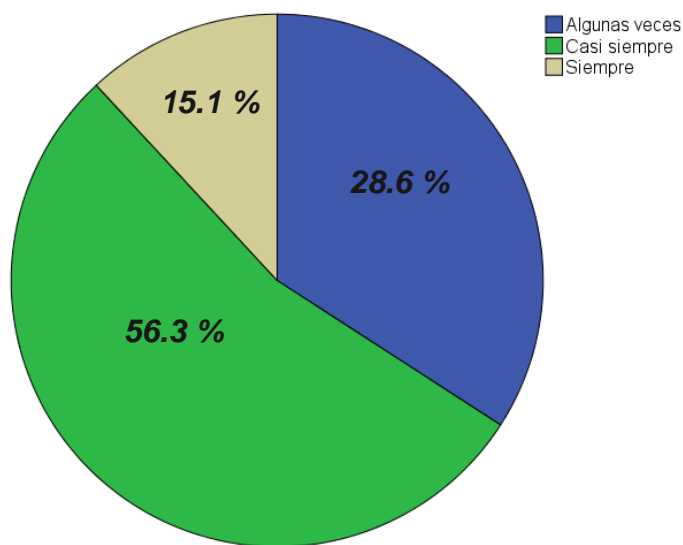
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 43 así como en la figura 33, se observa que el 27,2% (34 empleados), manifiesta que algunas veces, un 60,8% (68 empleados), manifiesta que casi siempre, un 12,0% (15 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que casi siempre se desarrolla una responsabilidad compartida entre los trabajadores y socios de la empresa.

**Tabla 44** ítems 9: Existe un respeto digno a las personas que laboran en la institución.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	36	28.6	28.6
Casi siempre	71	56.3	84.9
Siempre	19	15.1	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 34:** ítems 9: existe un respeto digno a las personas que laboran en la institución

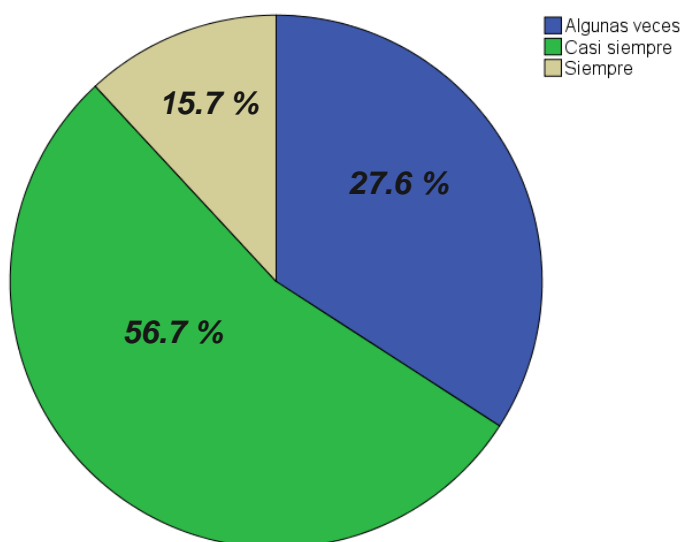
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 44 así como en la figura 34, se observa que el 28,6% (36 empleados), manifiesta que algunas veces, un 56,3% (71 empleados), manifiesta que casi siempre, un 15,1% (19 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que casi siempre existe un respeto digno a las personas que laboran en la organización.

**Tabla 45** Ítems 10: Se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipo

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	35	27.6	27.6
Casi siempre	72	56.7	84.3
Siempre	20	15.7	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



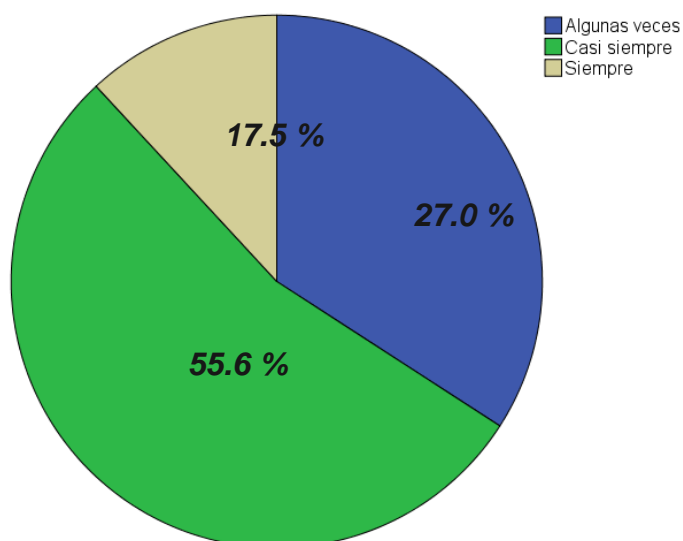
**Figura 35** ítems 10: se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipos  
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 45 así como en la figura 35, se observa que el 27,6% (35 empleados), manifiesta que algunas veces, un 56,7% (72 empleados), manifiesta que casi siempre, un 15,7% (20 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que casi siempre se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipo.

**Tabla 46** ítems 11: En las actividades que realiza la administración busca un desarrollo integral de los trabajadores.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	34	27.0	27.0
Casi siempre	70	55.6	82.5
Siempre	22	17.5	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



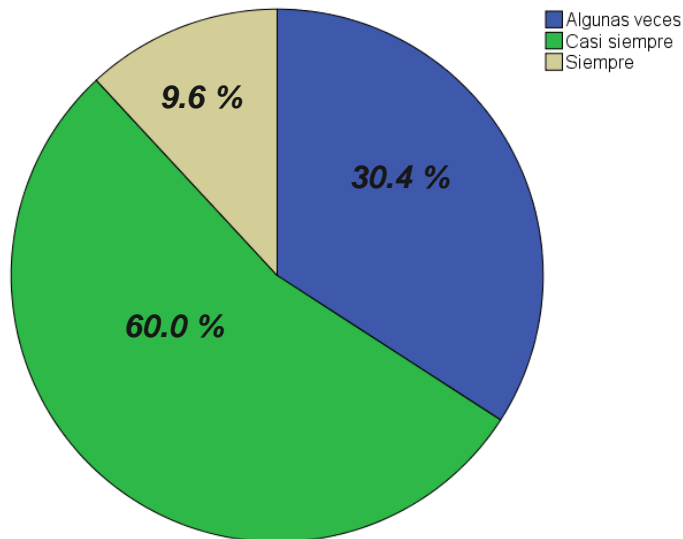
**Figura 36** ítems 11: En las actividades que realiza la administración busca un desarrollo integral de los trabajadores  
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 46 así como en la figura 36, se observa que el 27,0% (27 empleados), manifiesta que algunas veces, un 55,6% (70 empleados), manifiesta que casi siempre, un 17,5% (22 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que en las actividades que realiza la administración casi siempre busca un desarrollo integral de los trabajadores.

**Tabla 47** ítems 12: Se genera lealtad y un sentido de pertenencia en el grupo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	38	30.4	30.4
Casi siempre	75	60.0	90.4
Siempre	12	9.6	100.0
Total	126	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.



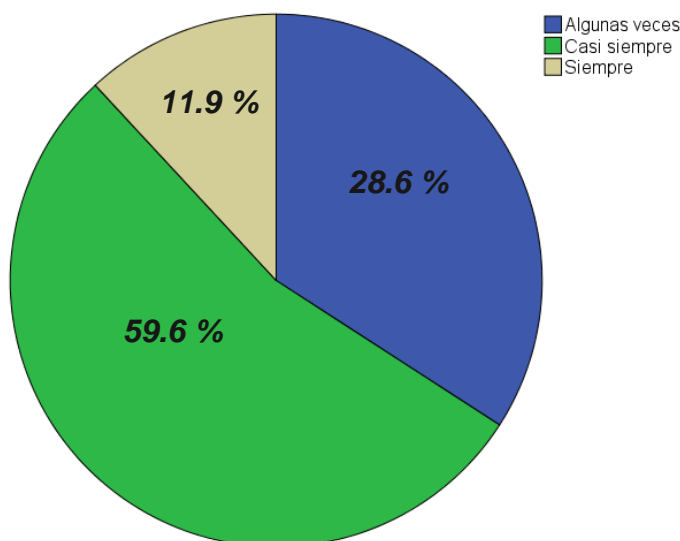
**Figura 37** ítems 12: se genera lealtad y un sentido de pertenencia en el grupo  
*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 47 así como en la figura 37, se observa que el 30,4% (38 empleados), manifiesta que algunas veces, un 60,0% (75 empleados), manifiesta que casi siempre, un 9,6% (12 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que casi siempre se genera lealtad y un sentido de pertenencia en el grupo.

**Tabla 48** ítems 13: le permiten realizar actividades diferentes a las asignadas con el fin de ofrecerle oportunidades futuras.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	36	28.6	28.6
Casi siempre	75	59.5	88.1
Siempre	15	11.9	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 38** ítems 13: le permiten realizar actividades diferentes a las asignadas con el fin de ofrecerles oportunidad futura

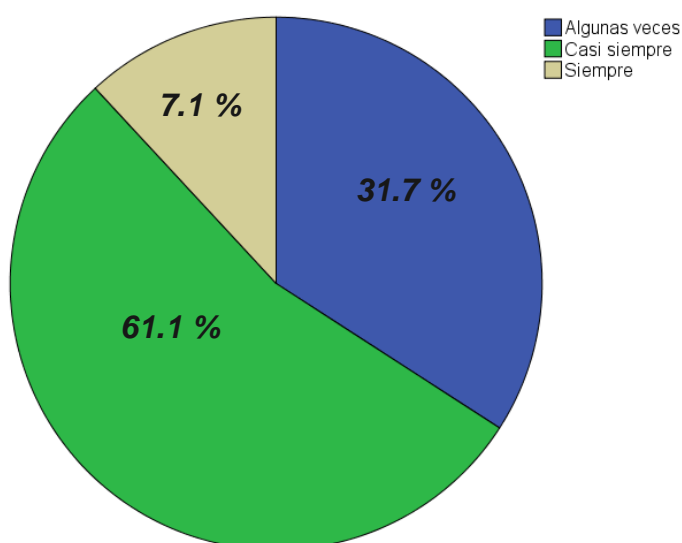
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 48 así como en la figura 38, se observa que el 28,6% (36 empleados), manifiesta que algunas veces, un 59,5% (75 empleados), manifiesta que casi siempre, un 11,9% (15 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que casi siempre le permiten realizar actividades diferentes a las asignadas con el fin de ofrecerle oportunidades futuras.

**Tabla 49** ítems 14: La empresa logra vincular sus actividades con los de la comunidad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	40	31.7	31.7
Casi siempre	77	61.1	92.9
Siempre	9	7.1	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 39** ítems 14: la empresa logra vincular sus actividades con los de la comunidad.

Fuente: Elaboración propia

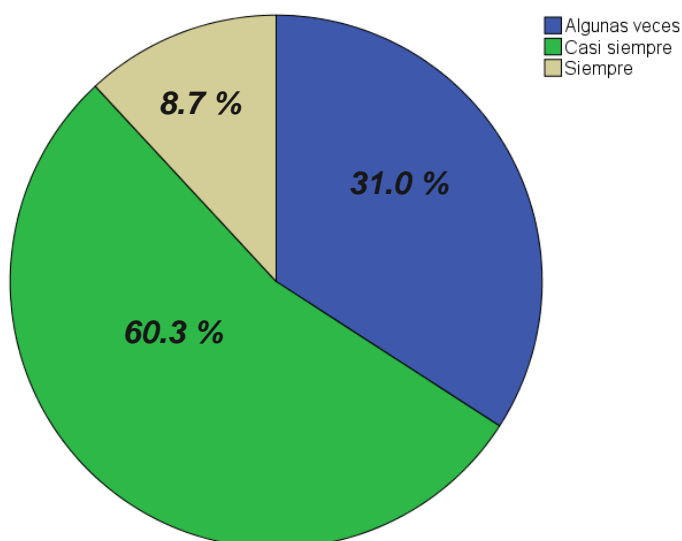
En la tabla 49 así como en la figura 39, se observa que el 31,7% (40 empleados), manifiesta que algunas veces, un 61,1% (77 empleados), manifiesta que casi siempre, un 7,1% (9 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que la empresa logra casi siempre vincular sus actividades con los de la comunidad.



**Tabla 50** ítems: la empresa contribuye al desarrollo de las comunidades y al bien comun.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	39	31,0	31,0
Casi siempre	76	60,3	91,3
Siempre	11	8,7	100,0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 40** ítems: La empresa contribuye al desarrollo de las comunidades y al bien comun

Fuente: Elaboración propia

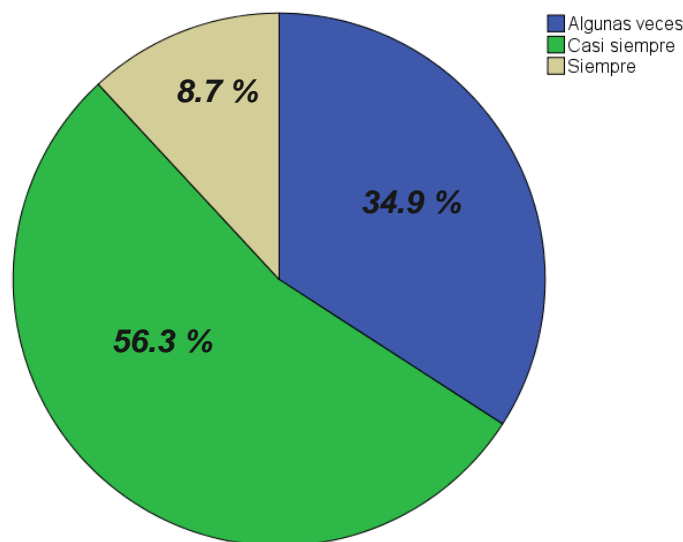
En la tabla 50 así como en la figura 40, se observa que el 31,0% (39 empleados), manifiesta que algunas veces, un 60,3% (76 empleados), manifiesta que casi siempre, un 8,7% (11 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia los resultados demuestran que casi siempre la empresa contribuye al desarrollo de las comunidades y al bien común.

### 3.2.1.3. Evaluación de la dimensión social.

**Tabla 51** Ítems: los procesos logísticos implementados son amigables con el medio ambiente en el que se desenvuelven.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	44	34.9	34.9
Casi siempre	71	56.3	91.3
Siempre	11	8.7	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 41** ítems 16: los procesos logísticos implementados son amigables con el medio ambiente en el que se desenvuelven

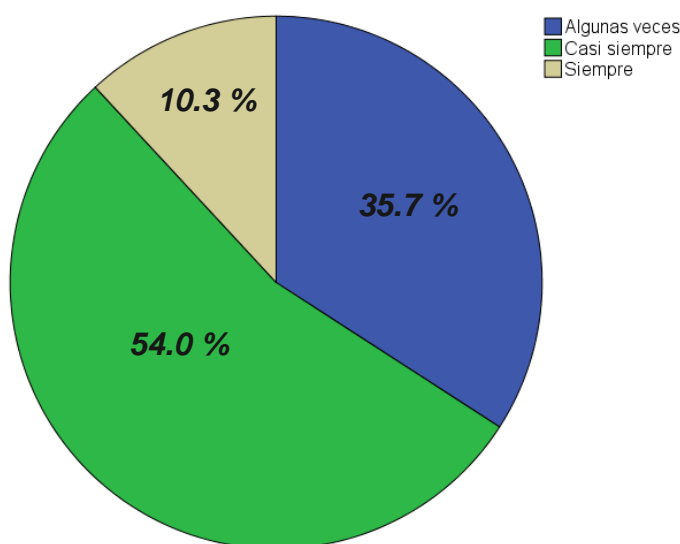
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 51 así como en la figura 41, se observa que el 34,9% (44 empleados), manifiesta que algunas veces, un 56,3% (71 empleados), manifiesta que casi siempre, un 8,7% (11 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que casi siempre los procesos logísticos implementados son amigables con el medio ambiente en el que se desenvuelven.

**Tabla 52** ítems 17: En cada área se desarrollan prácticas de producción más limpias u orgánicas, minimizando los derechos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	45	35.7	35.7
Casi siempre	68	54.0	89.7
Siempre	13	10.3	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 42** ítems 17: En cada área se desarrollan prácticas de producción más limpias u orgánicas, minimizando los derechos.

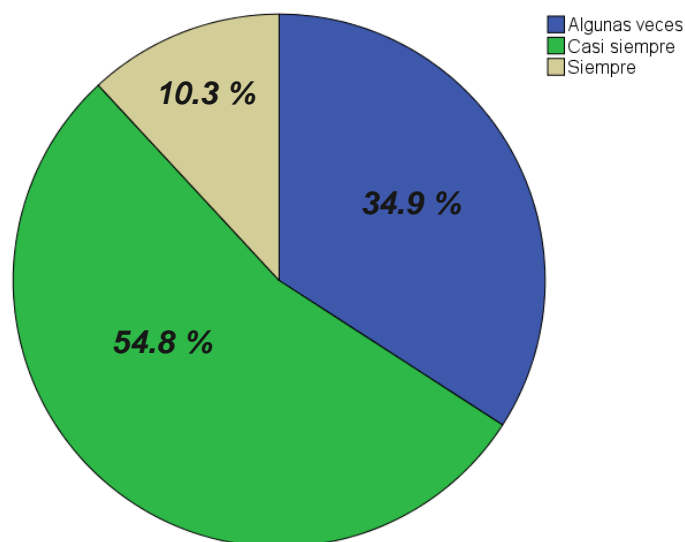
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 52 así como en la figura 42, se observa que el 35,7% (45 empleados), manifiesta que algunas veces, un 54,0% (68 empleados), manifiesta que casi siempre, un 10,3% (13 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que en cada área casi siempre se desarrollan prácticas de producción más limpias u orgánicas, minimizando los desechos.

**Tabla 53** Ítems 18: la empresa cumple con promover políticas medioambientales según el ISO 14001.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	44	34.9	34.9
Casi siempre	69	54.8	89.7
Siempre	13	10.3	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 43** Ítems 18: la empresa cumple con promover políticas medioambientales según el ISO 14001

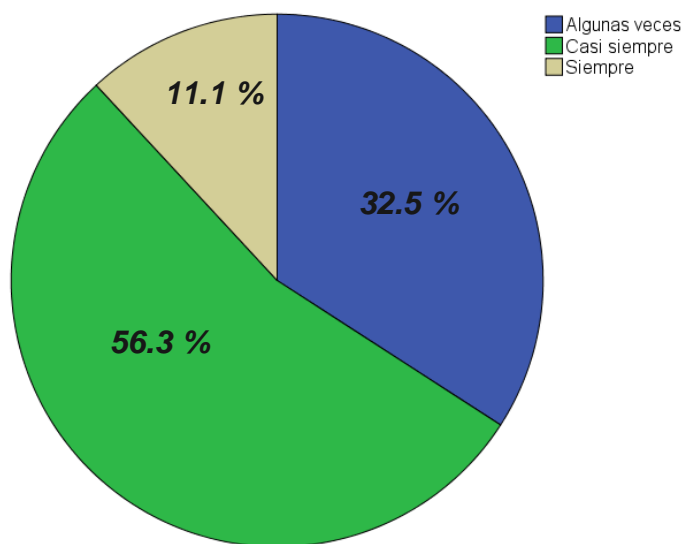
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 53 así como en la figura 43, se observa que el 34,9% (44 empleados), manifiesta que algunas veces, un 54,8% (69 empleados), manifiesta que casi siempre, un 10,3% (13 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que la empresa casi siempre cumple con promover políticas medioambientales según el ISO 14001.

**Tabla 54** ítems 19: la empresa apoya el enfoque preventivo ante los retos medioambientales.

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	41	32.5	32.5
Casi siempre	71	56.3	88.9
Siempre	14	11.1	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 44** ítems 19: la empresa apoya el enfoque preventivo ante los retos medioambientales.

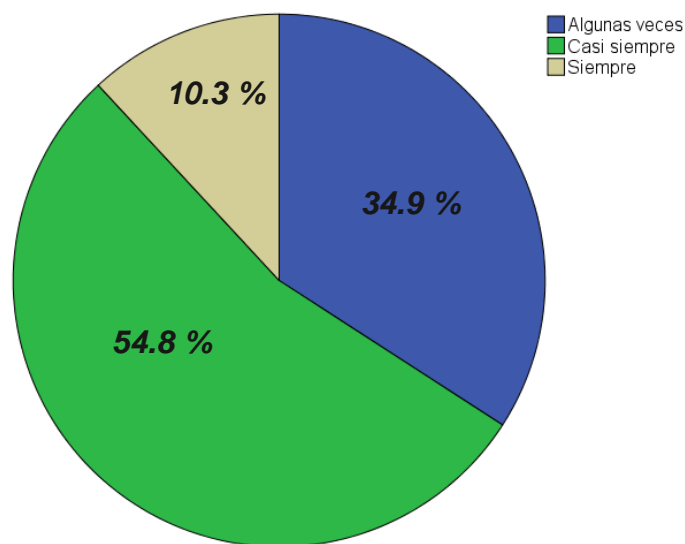
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 54 así como en la figura 44, se observa que el 32,5% (41 empleados), manifiesta que algunas veces, un 56,3% (71 empleados), manifiesta que casi siempre, un 11,1% (14 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que la empresa casi siempre apoya el enfoque preventivo ante los retos medioambientales.

**Tabla 55** ítems 20: Se fomenta el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente

Escala	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	44	34.9	34.9
Casi siempre	69	54.8	89.7
Siempre	13	10.3	100.0
Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 45** ítems 20: se fomenta el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 55 así como en la figura 45, se observa que el 34,9% (44 empleados), manifiesta que algunas veces, un 54,8% (69 empleados), manifiesta que casi siempre, un 10,3% (13 empleados), manifiesta siempre. En consecuencia, los resultados demuestran que casi siempre se fomenta el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente

### 3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

#### 3.3.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

##### a. Formulación de Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre logística inversa y responsabilidad social empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre significativa logística inversa y responsabilidad social empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.

##### b. Estadístico de prueba: aplicación del Rho Spearman

**Tabla 56** correlación entre logística inversa y responsabilidad social empresarial

		Logística interna	Responsabilidad social empresarial
Rho de Spearman	Logística interna	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,522**
		N	. 126
	Responsabilidad social empresarial	Coeficiente de correlación	,522**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	126

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

##### c. Estadístico de prueba: aplicación del Rho Spearman

Si valor  $p \geq 0.05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). Y, se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>).

##### d. Toma de decisión

La decisión es rechazar la Hipótesis nula dado que el valor Sig., es igual a 0.00 y menor a 0.05.

La tabla 56 muestra el coeficiente de correlación de Spearman, donde resulta que existe correlación moderada positiva entre estas dos variables y es estadísticamente muy significativa ( $r = 0,522^{**}$ ,  $p = 0,0000 < 0,05$ ). En consecuencia la hipótesis alterna que afirmaba que existe relación entre logística inversa y responsabilidad social empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017., ha sido confirmada. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula.

### 3.3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

#### a. Formulación de Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial e interacción con el cliente en Industrias San Miguel - Huaura, 2017

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial e interacción con el cliente en Industrias San Miguel - Huaura, 2017

#### b. Estadístico de prueba: aplicación del Rho Spearman

**Tabla 57** correlación entre responsabilidad social empresarial e interacción con el cliente

			Responsabilidad social empresarial	Interacción con el cliente
Rho de Spearman	Responsabilidad social empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,315**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Interacción con el cliente	Coeficiente de correlación	,315**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

#### c. Estadístico de prueba: aplicación del Rho Spearman

Si valor  $p \geq 0.05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). Y, se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>).



#### d. Toma de decisión

La decisión es rechazar la Hipótesis nula dado que el valor Sig., es igual a 0.00 y menor a 0.05.

La tabla 57 muestra el coeficiente de correlación de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva baja entre estas dos variables y es estadísticamente significativa ( $r = 0,315^{**}$ ,  $p = 0,0000 < 0,05$ ). En consecuencia, la hipótesis alterna que afirmaba que existe relación entre responsabilidad social empresarial e interacción con el cliente en Industrias San Miguel - Huaura, 2017., ha sido confirmada. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula.

### 3.3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

#### a. Formulación de Hipótesis.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial y almacenamiento de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial y almacenamiento de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.

#### b. Estadístico de prueba: aplicación del Rho Spearman

**Tabla 58** correlación entre responsabilidad social empresarial y almacenamiento de residuos

		Responsabilidad social empresarial	Almacenamiento de residuos	
Rho de Spearman	Responsabilidad social empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,381**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Almacenamiento de residuos	Coeficiente de correlación	,381**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	126	126	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

**c. Estadístico de prueba: aplicación del Rho Spearman**

Si valor  $p \geq 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Y, se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**d. Toma de decisión**

La decisión es rechazar la Hipótesis nula dado que el valor Sig., es igual a 0.00 y menor a 0.05.

La tabla 58 muestra el coeficiente de correlación de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva baja entre estas dos variables y es estadísticamente significativa ( $r = 0,381^{**}$ ,  $p = 0,0000 < 0,05$ ). En consecuencia la hipótesis alterna que afirmaba que existe relación entre responsabilidad social empresarial y almacenamiento de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017., ha sido confirmada. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula.

**3.3.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 3**

**a) Formulación de Hipótesis**

$H_0$ : No existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial y gestión de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017

$H_a$ : Existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial y gestión de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017

**b) Estadístico de prueba: aplicación del Rho Spearman**

**Tabla 59** correlación entre responsabilidad social empresarial y gestión de residuos.

		Responsabilidad social empresarial	Gestión de residuos	
Rho de Spearman	Responsabilidad social empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,355**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Gestión de residuos	Coeficiente de correlación	,355**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

**c) Estadístico de prueba: aplicación del Rho Spearman**

Si valor  $p \geq 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Y, se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**d) Toma de decisión**

La decisión es rechazar la Hipótesis nula dado que el valor Sig., es igual a 0.00 y menor a 0.05.

La tabla 59 muestra el coeficiente de correlación de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva baja entre estas dos variables y es estadísticamente significativa ( $r = 0,355^{**}$ ,  $p = 0,0000 < 0,05$ ). En consecuencia, la hipótesis alterna que afirmaba que existe relación entre responsabilidad social empresarial y gestión de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017., ha sido confirmada. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula.

### **3.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El propósito de esta investigación, es mostrar que existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la logística inversa. Las hipótesis secundarias están relacionadas con medir el nivel de relación entre la variable. Cada una de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial (económica, social y medio ambiental), con la logística inversa. Para dar respuesta a las hipótesis se seleccionó una muestra de 126 empleados de la empresa.

**Discusión 1:** Luego de haber procesado la base de datos, en la tabla 14, así como la figura 4, se aprecia que el 57,9% (73 empleados); estos resultados concluyen que la mayoría de empleados manifiestan que es casi siempre la logística inversa está presente en sus labores. La prueba de hipótesis general, sostiene que la responsabilidad social empresarial se relaciona significativamente con la logística inversa. En la tabla 56 muestra el coeficiente de correlación de Spearman, donde resulta que existe correlación moderada positiva, entre estas dos variables y es estadísticamente significativo ( $r =$

0,522\*\*,  $p = 0,000 < 0.05$ ). En tal sentido encontramos concordancia con lo que afirman García y Reyes (2016) como también Saavedra (2016), indican “Con una adecuada gestión de logística inversa encontraremos menores tiempos de respuesta a inconvenientes con los clientes internos como externos”. Concluyo que mientras aumente los índices de responsabilidad social empresarial es producto de una mayor gestión de la logística inversa.

**Discusión 2:** En la tabla 15, así como la figura 5, se aprecia que el 42,9% (54 empleados); estos resultados manifiestan que es casi siempre la recuperación de los productos defectuosos mejoran la relación con el cliente. La prueba de hipótesis secundaria (H1), sostiene que la responsabilidad social empresarial se relaciona significativamente con la interacción con el cliente. En la tabla 57 muestra el coeficiente de correlación de Spearman, donde resulta que existe correlación baja positiva, entre la responsabilidad social empresarial y la interacción con el cliente, y es estadísticamente significativo ( $r = 0,315^{**}$ ,  $p = 0,000 < 0.05$ ). En tal encontramos concordancia con lo que indica Casimiro (2015); “Que aplicando una adecuada logística inversa se obtiene una mejora en la recuperación de productos defectuosos para su gestión generando valor para los consumidores”. Concluyo que con un mejor enfoque en la responsabilidad social empresarial, mejorará la interacción con el cliente.

**Discusión 3:** En la tabla 20, así como la figura 12, se aprecia que el 39,7% (50 empleados); estos resultados manifiestan que los productos fuera de uso casi siempre son transportados entre los puntos de uso y origen o transformación. La prueba de hipótesis secundaria (H2), sostiene que la responsabilidad social empresarial se relaciona significativamente con el almacenamiento de residuos. En la tabla 58 muestra el coeficiente de correlación de Spearman, donde resulta que existe correlación baja positiva, entre la responsabilidad social empresarial y el almacenamiento de residuos, y es estadísticamente significativo ( $r = 0,381^{**}$ ,  $p = 0,000 < 0.05$ ). En tal encontramos concordancia con lo que indica Ossco (2015); “Promoviendo las prácticas de responsabilidad social en las organizaciones dando a conocer los beneficios obtenemos resultados favorables”. Concluyo que, con un mejor enfoque en la

responsabilidad social empresarial, mejorará la gestión de almacenamiento de residuos.

**Discusión 4:** En la tabla 52, así como la figura 42, se aprecia que el 54,0% (68 empleados); estos resultados manifiestan que casi siempre se desarrollan prácticas de producción más limpias u orgánicas, minimizando los desechos. La prueba de hipótesis secundaria (H3), sostiene que existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial y gestión de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017. En la tabla 59 muestra el coeficiente de correlación de Spearman, donde resulta que existe correlación baja positiva, entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de residuos, y es estadísticamente significativo ( $r = 0,355^{**}$ ,  $p = 0,000 < 0.05$ ). En tal sentido Saavedra (2016), afirma: “El proceso de planificar, implementar y control de forma eficiente y óptima el flujo materias primas, productos en proceso de producción, productos terminados, productos almacenados y productos reciclados es un indicador para para generar valor de los mismos”. Concluyo que mientras más énfasis en la responsabilidad social empresarial, mejorará la gestión de residuos dentro de la empresa.

### **3.5. PROPUESTA TEÓRICA**

La logística inversa es considerarla como un conjunto de procesos encargados de recibir, evaluar, registrar y transformar o tratar los productos retornados por los clientes, para reutilizarlos en el medio industrial o disponerlos adecuadamente para reducir los impactos en el medio ambiente, la comunidad y generar beneficios económicos (Barker y Zabinsky, 2008)

La logística inversa busca realizar la gestión de recuperación de aquellos productos que no cumplen con las expectativas de los clientes, rotación de inventario, previsión de la oferta y demanda, productos obsoletos o aquellos que cumplieron su ciclo de vida. En industrias San Miguel el control adecuado de los productos tanto en buen estado como devueltos se deberían gestionar de una adecuada manera, almacenarlos y reutilizarlos evitando en su mayoría generar desechos en este proceso, de allí la importancia de una adecuada gestión de este proceso debido a que influye en la reducción de impactos ambientales y recuperación del valor económico.

En el ámbito empresarial la logística inversa tiene como objetivo planear, ejecutar y controlar los flujos de productos, información y dinero, mediante la identificación y el diseño de procesos eficientes que permitan su reuso, recuperación, reciclaje o eliminación, con el fin de minimizar los impactos ambientales y maximizar los beneficios económicos de la empresa (Lin, Lee y Lee, 2009).

Siendo Industrias San Miguel una organización posicionada en el ámbito nacional e internacional, el personal que labora en el área de distribución debería mostrar mayor disponibilidad en su capacidad de respuesta al momento de interactuar con el cliente, gestionando oportunamente los productos que serían retornados a la fábrica por distintas razones.

La responsabilidad social empresarial (RSE) puede definirse como un conjunto de prácticas que buscan generar beneficios sociales, éticos, ambientales y económicos de manera coordinada para impactar en los clientes, empleados, accionistas y la comunidad (Murphy, 2002).

La responsabilidad social empresarial (RSE) se refiere a las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad (Bowen, 1953).

Por lo tanto, las empresas no están ligadas únicamente a que solo genere rentabilidad o empleo y riqueza o desarrollar proyectos benéficos para atender las necesidades inmediatas de sus distintos públicos; sino que va articulada a un plan de gestión estratégico que brinde ventajas competitivas y contribuya en asegurar la diferenciación de la empresa con relación a los competidores y construya beneficios a la sociedad.

En industrias San Miguel es necesario elabore un adecuado plan almacenamiento de residuos, enfocándose en la reutilización de los mismos, lo cual aumentaría los niveles de responsabilidad social en la empresa generando una opinión positiva por parte de los clientes. Para ello es necesario implementar plantas de procesamiento o tercerizar esta actividad, generando ingresos y beneficios económicos para la empresa y comunidad.

Una adecuada logística inversa, habrá un mejor impacto en la responsabilidad social empresarial, tanto así que beneficiará en su conjunto, toda la cadena de suministro, la población, la sociedad y el medio ambiente. Ya que esto favorecerá aumentar la posición en el mercado competitivo, con una producción más limpia y más confiable, con buenas prácticas de producción hasta el producto puesta en el mercado.

### **3.6. CONCLUSIONES**

#### **Primera conclusión**

Existe relación entre significativa logística inversa y responsabilidad social empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017, expresa una correlación moderada positiva, es estadísticamente muy significativo ( $r = 0,522^{**}$ ,  $p = 0.000 < 0,05$ ), a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral).

#### **Segunda conclusión**

Existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial e interacción con el cliente en Industrias San Miguel - Huaura, 2017, expresa una correlación baja positiva, es estadísticamente significativo ( $r = 0.315^{**}$ ,  $p = 0.000 < 0,05$ ), a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral).

#### **Tercera conclusión**

Existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial y almacenamiento de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017, expresa una correlación baja positiva, es estadísticamente significativo ( $r = 0.381^{**}$ ,  $p = 0.000 < 0,05$ ), a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral).

#### **Cuarta conclusión**

Existe relación significativa entre responsabilidad social empresarial y gestión de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017, expresa una correlación baja positiva, es estadísticamente significativo ( $r = 0.355^{**}$ ,  $p = 0.000 < 0,05$ ), a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral).



### **3.7. RECOMENDACIONES**

**R1.** De acuerdo a mis resultados se aprecia que el 57,9% (73 empleados); manifiesta que la logística inversa está presente en sus labores lo cual la empresa deberá definir su procedimiento en la cadena de suministro lo cual involucra desde la planificación, ejecución y un control de los productos tanto en buen estado como devueltos para gestionarlos de manera adecuada y almacenarlos para su posterior reutilización, evitando en su mayoría generar desechos en este proceso y así generar una adecuada gestión de sus stocks.

**R2.** De acuerdo a mis resultados se aprecia que el 42,9% (54 empleados); manifiesta que la recuperación de los productos defectuosos mejora la relación con el cliente, lo cual se recomienda a la empresa Industrias San Miguel que todo el personal sea proactivo con disponibilidad en su capacidad de respuesta al momento de interactuar con el cliente, gestionando adecuadamente los productos, lo cual creará lazos de empatía.

La empresa ISM deberá implementar estrategias de gestión de residuos sólidos con sus intermediarios (centros comerciales, bodegas, etc.) ofreciéndoles incentivos como descuentos y promociones a fin de generar conciencia entre ellos para formar parte de la responsabilidad social empresarial.

**R3.** De acuerdo a mis resultados se aprecia que el 39,7% (50 empleados); manifiestan que los productos fuera de uso casi siempre son transportados entre los puntos de uso y origen o transformación, lo cual se recomienda a la gerencia de Industrial San Miguel, elabore un adecuado plan de almacenamiento de residuos, enfocándose en la reutilización de los mismos. En consecuencia, se aumentaría los niveles de responsabilidad social en la empresa y se forjara una opinión positiva de la misma por parte de los clientes.

**R4.** De acuerdo a mis resultados se aprecia que el 54,0% (68 empleados); manifiestan que desarrollan prácticas de producción más limpias u orgánicas, minimizando los desechos; lo cual se recomienda incorporar planes, programas, proyectos y actividades orientados a la gestión de residuos; ya que la mejor forma de administrar los residuos es generar una industria autosostenible. De esa manera que disminuirá significativamente el impacto ambiental al momento de desechar los mismos

### 3.8. FUENTES DE INFORMACION

- Angulo, J. (2003). "Producción y Logística Inversa". New York.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (6a Ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Barker, T.J.; Zabinsky, Z.B. (2008). "Reverse logistics network design: a conceptual framework for decision making", in: International Journal of Sustainable Engineering, 1 (4), p. 250.
- Bowen (1953), Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y Certificaciones Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>.
- Bermejo, R. (2005) La gran transición hacia la sostenibilidad. Principios y estrategias de economía sostenible. p. 236.
- Cabeza, D. (2012). Logística inversa en la gestión de la cadena de suministro. MARGE BOOKS.
- Carroll, A. B. (1999). "Corporate social responsibility", in: Business & Society, 38 (3), 268.
- Carter, C. R. & Jennings, M. (2002). "Logistics social responsibility: an integrative framework", in: Journal of Business Logistics, 23 (1), 145–180.
- Carter, C. R. & Rogers, D. S. (2008). "A framework of sustainable supply chain management: moving toward new theory", in: International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 38 (5), 360–387.
- Cajiga, J. (2013). Cemefi. Centro Mexicano para la Filantropía. Recuperado el 02 de Junio de 2017, de El Concepto De Responsabilidad Social Empresarial: [http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Ciliberti, F.; Potrandolfo, P. & Scozzi, B. (2008). "Integrating corporate social Responsibility in the management of supply chain", in: Journal of cleaner Production, 16 (16), 1679-1688.

- Casimiro, D. (2015) Tesis titulada “Recuperación de mercadería utilizando el modelo de logística inversa en la empresa EFILA S.A. período 2014”.
- Cashin, J. (1998) en su obra “Fundamentos y Técnicas de Contabilidad de Costos”, editorial Mc Graw Hill, p. 18.
- Chang M. (2005), Gestión Integral de los Residuos Sólidos Municipales, Primera Edición, Lima
- Dyckhoff, H.; Lackes, R. & Reese, J. (2004). Supply chain management and reverse logistics. berlin: springer, 22.
- Espencer, M (1993) Economía contemporánea. 6th edición. Ed. Reverte S.A. p.175. México
- Fernández, P. (2005) Creación de Valor para accionistas. Actualidad Económica. Universia Bussiness.
- García, J. y Reyes, A. (2016) en su tesis titulada, PROPUESTA DE UN SISTEMA DE LOGÍSTICA INVERSA DE LLANTAS INSERVIBLES PARA REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL Y GASTO POR CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN EL SERVICIO DE GESTIÓN AMBIENTAL DE TRUJILLO.
- Gutiérrez, J. (2016) en su tesis titulada LOGÍSTICA INVERSA: OPORTUNIDAD DE NEGOCIO PARA LAS INDUSTRIAS EN MÉXICO.
- Gómez, J. (2014) Gestión Logística y Comercial – Editorial Mc Graw Hill Educación. Madrid, p.20.
- Gómez, J. (2014) Gestión Logística y Comercial – Editorial Mc Graw Hill Educación. Madrid, p.21.
- Herrera, R. y Cassalas, V. (2005). Algunos factores influyen en la calidad de vida laboral en Enfermería. Revista Cubana de enfermería.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ª ed.). México: McGraw-Hill

- Keith, D. (1991) Calidad de servicios a los clientes. Ed. Diaz de Santos, España. p.85
- KOU, K. (2016) en su tesis titulada ANÁLISIS BAJO LA METODOLOGÍA SCOR DEL SISTEMA LOGÍSTICO DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA CUYO CORE PRINCIPAL ES DISTRIBUIR AL ESTADO.
- Llorens, J. (2005) Gerencia de Proyectos. Ed. CEC, SA. Venezuela. p.142
- Ortiz, F y García M. (2005) Metodología de la Investigación Editorial Limusa. México, pp. 53.
- Ossco, A. (2015) Tesis titulada “Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, 2015”.
- Midgley, J. (1995) Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare, Londres, Sage. p. 8.
- Mora, L. y Martin, M. (2013) Logística inversa y ambiental. Ecología y medio ambiente. Ed. ECOE. Bogotá.
- Murray, R. (2009) Probabilidad y estadística. McGraw-Hill Interamericana de España S.L
- Noé, C. (2015) en su tesis titulada LA LOGÍSTICA INVERSA COMO ESTRATEGIA PARA EL LOGRO DE UN DESEMPEÑO SUPERIOR (ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL).
- Palomares, R. (2012) Marketing en el punto de venta. 100 ideas clave para vender más. Ed. ESIC. Madrid
- Rojas, R. (2004). El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Trillas. México pp. 83.
- Santiago, D. (1998) Regulación básica de la producción. Ed. Fundación Confemental, Madrid. p.155
- Suarez, D. (2014) Modelo de referencia de la logística inversa en la cadena de refrescos. *Avances. Vol. 16. pp. 1-165.*

- Saavedra, K. (2016) Tesis titulada “Sistema de gestión de calidad y la logística inversa para mejorar el tratamiento de residuos tóxicos a través de los indicadores de responsabilidad social dentro de la corporación transnacional química suiza S.A.”.
- Siliceo, A. (1996): Capacitación y desarrollo de personal. Ed. LIMUSA S.A. Noriega Editores, México. p. 208
- Tamayo & Tamayo, M. (2004). El Proceso de la Investigación científica. México: Editorial Limusa S.A.
- Vellojín, L.; Meza, J.; Amaya, R. (2008). “Logística inversa: una herramienta de apoyo a la competitividad de las organizaciones”, en: Ingeniería y Desarrollo, 20 (1), 184-20

# ANEXOS

# 1. Matriz de consistencia

Título: Logística inversa y responsabilidad social empresarial en industrias San Miguel - HUAURA, 2017				
Autor: Morales Díaz, Raquel Eutemia				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema principal</b> ¿Qué relación existe entre logística inversa y responsabilidad social empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017?</p> <p><b>Problemas secundarios</b></p> <p>¿Qué relación existe entre responsabilidad social empresarial e interacción con el cliente en Industrias San Miguel - Huaura, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre responsabilidad social y almacenamiento de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre responsabilidad social y gestión de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación existe entre logística inversa y responsabilidad social empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación existe entre responsabilidad social e interacción con el cliente en Industrias San Miguel - Huaura, 2017</p> <p>Identificar la relación existe entre responsabilidad social y almacenamiento de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017</p> <p>Identificar la relación existe entre responsabilidad social y gestión de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la existe entre logística inversa y responsabilidad social empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación entre responsabilidad social e interacción con el cliente en Industrias San Miguel - Huaura, 2017</p> <p>Existe relación entre responsabilidad social y almacenamiento de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017</p> <p>Existe relación entre responsabilidad social y gestión de residuos en Industrias San Miguel - Huaura, 2017</p>	<p><b>Variable (1) "Logística Inversa"</b> <b>Dimensiones e indicadores:</b> <b>Dimensión Interacción con el cliente (1c)</b> 1a.1.- Gestión de recuperación. 1a.2.- Localización de los productos fuera de uso. (PFU) 1a.3.- Retroalimentación oportuna. 1a.4.- Motivos del retorno. 1a.5.- Mejora la calidad. 1a.6.- Reducción de retornos</p> <p><b>Dimensión Almacenamiento (1b)</b> 1b.1.- Transporte. 1b.2.- Recepción. 1b.3.- Inspección. 1b.4.- Clasificación. 1b.5.- Costos. 1b.6.- Personal que interviene. 1b.7.- Centro de acopio.</p> <p><b>Dimensión Gestión de residuos (1c)</b> 1c.1.- Reciclaje 1c.2.- Refabricación 1c.3.- Reutilización 1c.4.- Reduce impacto ambiental 1c.5.- Imagen verde 1c.6.- Cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p><b>Variable (2) " Responsabilidad social empresarial"</b> <b>Dimensiones e indicadores:</b> <b>Dimensión Económica (2a)</b> 2a.1.- Generación de valor 2a.2.- Distribución de valor. 2a.3.- Generación de bienes. 2a.4.- Distribución de bienes. 2a.5.- Servicios útiles a la comunidad. 2a.6.- Rentabilidad para la comunidad. 2a.7.- Participación de planes económicos de la región.</p> <p><b>Dimensión Social (2b)</b> 2b.1.- Responsabilidad compartida. 2b.2.- Calidad de vida en el trabajo. 2b.3.- Desarrollo integral de los trabajadores. 2b.4.- Vinculación con la comunidad. 2b.5.- Desarrollo social.</p> <p><b>Dimensión Medio Ambiental (2c)</b> 2c.1.- Procesos logísticos amigables con el medio ambiente 2c.2.- Prácticas de producción más limpia u orgánica. 2c.3.- Promover políticas medioambientales 2c.4.- Retos medio ambientales. 2c.5.-Tecnologías respetuosas del medio ambiente.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Método:</b> Hipotético Deductivo</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental de corte transversal M-----O</p> <p>X=V1. Logística Inversa Y=V2. Responsabilidad social empresarial</p> <p><b>Técnicas</b> Encuesta, análisis documental.</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario.</p> <p><b>Población</b> Total, de la población: 185 Trabajadores</p> <p><b>Muestra</b> Muestreo aleatorio simple N=185 Total de la población n = 126 muestra determinada según fórmula para muestras probabilísticas se tomó el 67.56 % de la población.</p>



## 1. Cuestionarios



**V**ICERRECTORADO **A**CADÉMICO  
**E**SCUELA DE **P**OSTGRADO  
**CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LOGISTICA INVERSA**

### Instrucciones generales:

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario es parte de una investigación académica que tiene por finalidad la recopilación, acerca de la logística inversa desarrollada en esta empresa. Opiniones que solamente, son de gran importancia para nuestra investigación.

Escala	Valoración
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Ítems	Interacción con el cliente	1	2	3	4	5
1	La gestión de recuperación de productos fuera de uso establece una mejor relación con el cliente.					
2	Los productos fuera de uso son ubicados y retornados oportunamente a la planta.					
3	La retroalimentación de los clientes sobre los productos ayuda en el proceso de producción.					
4	Los motivos de retorno de los productos son identificados oportunamente.					
5	Los productos fuera de uso retirados del mercado, mejora la percepción de calidad de los clientes.					
6	Las recomendaciones de los clientes ayudan en la reducción de retornos de los productos.					

<b>Ítems</b>	<b>Almacenamiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	Los productos fuera de uso son transportados entre los puntos de uso y origen o transformación.					
<b>8</b>	El área que realiza la recepción de productos fuera de uso cuenta con el espacio adecuado.					
<b>9</b>	Son inspeccionados cada uno de los productos fuera de uso una vez llegado a la planta.					
<b>10</b>	Los productos fuera de uso son clasificados según el motivo del retorno.					
<b>11</b>	La gestión de productos fuera de uso aumenta los costos de producción.					
<b>12</b>	El personal que interviene en la clasificación de productos fuera de uso cuenta con los medios de protección necesarias.					
<b>13</b>	La gestión del centro de acopio es adecuada para la conservación de los productos fuera de uso.					
<b>Ítems</b>	<b>Gestión de residuos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	Los productos reciclados son separados por tipos.					
<b>15</b>	Reciclar productos disminuye la generación de desechos.					
<b>16</b>	Los productos fuera de uso se utilizan para la refabricación de nuevos productos.					
<b>17</b>	Las mermas son reutilizadas o transformadas.					
<b>18</b>	El adecuado manejo de los residuos disminuye el impacto ambiental.					
<b>19</b>	La gestión de productos fuera de uso genera una imagen verde de la empresa.					
<b>20</b>	Los procesos implementados contribuyen con la legislación vigente sobre el manejo de residuos.					

**Gracias.**



**V**ICERRECTORADO **A**CADÉMICO  
**E**SCUELA DE **P**OSTGRADO  
**CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
 EMPRESARIAL**

**Instrucciones generales:**

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario es parte de una investigación académica que tiene por finalidad la recopilación, acerca de la Responsabilidad Social Empresarial desarrollada en esta empresa. Opiniones que solamente, son de gran importancia para nuestra investigación.

<b>Escala</b>	<b>Valoración</b>
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

<b>Ítems</b>	<b>Económica</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	La responsabilidad social empresarial genera valor en la empresa.					
<b>2</b>	El valor generado por la responsabilidad social es compartido con los trabajadores y socios.					
<b>3</b>	La generación de bienes derivado del reciclaje es transformada por una empresa externa.					
<b>4</b>	La distribución de bienes contribuye al desarrollo económico de la sociedad.					
<b>5</b>	Las campañas de reciclaje buscan generar utilidad en la población.					
<b>6</b>	Los proyectos que se desarrollan conjuntamente con la					

	comunidad son rentables.					
<b>7</b>	La empresa participa en los planes económicos de la Región.					
<b>Ítems</b>	<b>Social</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	Se desarrolla una responsabilidad compartida entre los trabajadores y socios de la empresa.					
<b>9</b>	Existe un respeto digno a las personas que laboran en la institución.					
<b>10</b>	Se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipo.					
<b>11</b>	En las actividades que realiza la administración busca un desarrollo integral de los trabajadores.					
<b>12</b>	Se genera lealtad y un sentido de pertenencia en el grupo.					
<b>13</b>	Le permiten realizar actividades diferentes a las asignadas con el fin de ofrecerle oportunidades futuras.					
<b>14</b>	La empresa logra vincular sus actividades con los de la comunidad.					
<b>15</b>	La empresa contribuye al desarrollo de las comunidades y al bien común.					
<b>Ítems</b>	<b>Medio Ambiental</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>16</b>	Los procesos logísticos implementados son amigables con el medio ambiente en el que se desenvuelven.					
<b>17</b>	En cada área se desarrollan prácticas de producción más limpias u orgánicas, minimizando los desechos.					
<b>18</b>	La empresa cumple con promover políticas medioambientales según el ISO 14001.					
<b>19</b>	Las empresas apoyan el enfoque preventivo ante los retos medioambientales.					
<b>20</b>	Se fomenta el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.					

**Gracias**





**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 **APELLIDOS Y NOMBRES** : GOMERO MANCESIDOR, JHONY MITCHEL
- 1.2 **GRADOS ACADEMICOS** : MAGISTER
- 1.3 **INSTITUCIÓN QUE LABORA** : UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA
- 1.4 **TITULO DE LA INVESTIGACIÓN** : LOGISTICA INVERSA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN INDUSTRIAS SAN MIGUEL - HUAURA, 2017
- 1.5 **AUTOR DEL INSTRUMENTO** : MORALES DÍAZ, RAQUEL EUTEMIA
- 1.6 **GRADO DE ESTUDIOS** : BACHILLER.
- 1.7 **ESPECIALIDAD** : ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
- 1.8 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
- 1.9 **CRITERIOS DE APLICABILIDAD** :
  - a) DE 01 a 09: (No valido, reformular)
  - b) DE 10 a 12: (No válido, modificar)
  - c) De 12 a 15: (Valido, mejorar)
  - d) De 15 a 18: (Valido, precisar)
  - e) De 18 a 20: (valido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		(01-09)	(10-12)	(12-15)	(15-19)	(18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					X
SUB TOTAL				3	12	30
TOTAL						45

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : ..... 18  
 VALORACIÓN CUALITATIVA : ..... Valido  
 OPINION DE APLICABILIDAD : ..... Aplicar  
 LUGAR Y FECHA : ..... Huacho, 15 de Octubre 2017

Firma y Post firma  
 Mitchell Gomero Mancosidor  
 DNI: 414114920  
 TELEFONO: 992110895



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 **APELLIDOS Y NOMBRES** : YOSAN MERCEDES ARTEAGA
- 1.2 **GRADO ACADEMICO** : LICENCIADO
- 1.3 **INSTITUCIÓN QUE LABORA** : UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - FILIAL HUACHO
- 1.4 **TITULO DE LA INVESTIGACIÓN** : LOGISTICA INVERSA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN INDUSTRIAS SAN MIGUEL - HUAURA, 2017
- 1.5 **AUTOR DEL INSTRUMENTO** : MORALES DÍAZ, RAQUEL EUTEMIA
- 1.6 **GRADO DE ESTUDIOS** : BACHILLER.
- 1.7 **ESPECIALIDAD** : ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
- 1.8 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
- 1.9 **CRITERIOS DE APLICABILIDAD** :
  - a) DE 01 a 09: (No valido, reformular)
  - b) DE 10 a 12: (No válido, modificar)
  - c) De 12 a 15: (Valido, mejorar)
  - d) De 15 a 18: (Valido, precisar)
  - e) De 18 a 20: (valido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-09)	REGULAR (10-12)	BUENO (12-15)	MUY BUENO (15-19)	EXCELENTE (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				✓	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
SUB TOTAL					16	39
TOTAL						46

**VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0,4)** : 18  
**VALORACIÓN CUALITATIVA** : Valido  
**OPINION DE APLICABILIDAD** : Aplicar  
**LUGAR Y FECHA** :

Firma y Post firma  
 YOSAN MERCEDES ARTEAGA  
 DNI: 44646134  
 TELEFONO: 954782477



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES :QUISPELAYA BONNELLY TEODORO TEOFANES
- 1.2 GRADOS ACADÉMICOS :DOCTOR
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA :UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - FILIAL HUACHO
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : LOGISTICA INVERSA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN INDUSTRIAS SAN MIGUEL - HUAURA, 2017
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : MORALES DÍAZ, RAQUEL EUTEMIA
- 1.6 GRADO DE ESTUDIOS : BACHILLER.
- 1.7 MENCIÓN : ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : LOGISTICA INVERSA
- 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
  - a) DE 01 a 09: (No valido, reformular)
  - b) DE 10 a 12: (No válido, modificar)
  - c) De 12 a 15: (Valido, mejorar)
  - d) De 15 a 18: (Valido, precisar)
  - e) De 18 a 20: (valido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-09)	REGULAR (10-12)	BUENO (12-15)	MUY BUENO (15-19)	EXCELENTE (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance y la tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
SUB TOTAL					16	30
TOTAL						46

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :.....18

VALORACIÓN CUALITATIVA :.....Valido

OPINION DE APLICABILIDAD :.....Aplicar

LUGAR Y FECHA :.....Huacho, 15 octubre 2017

  
 Firma y Post firma

Teodoro T. Díaz de la Cruz Bonchillo  
 DNI: 87 088405  
 TELEFONO: 965859318







**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : YOSAN MERCEDES ARTEAGA
- 1.2 GRADOS ACADÉMICOS : LICENCIADO
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - FILIAL HUACHO
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : LOGÍSTICA INVERSA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN INDUSTRIAS SAN MIGUEL - HUAURA, 2017
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : MORALES DÍAZ, RAQUEL EUTEMIA
- 1.6 GRADO DE ESTUDIOS : BACHILLER.
- 1.7 MENCIÓN : ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : LOGÍSTICA INVERSA
- 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
  - a) DE 01 a 09: (No válido, reformular)
  - b) DE 10 a 12: (No válido, modificar)
  - c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)
  - d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
  - e) De 18 a 20: (válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-09)	REGULAR (10-12)	BUENO (12-15)	MUY BUENO (15-19)	EXCELENTE (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance y la tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
SUB TOTAL					16	30
TOTAL						46

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 18

VALORACIÓN CUALITATIVA : válido

OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicar

LUGAR Y FECHA : .....

Firma y Post firma

YOSAN MERCEDES ARTEAGA  
DNI: 44646134  
TELEFONO: 954782497

### 3. BASE DE DATOS

- Logística Inversa

LOGISTICA INVERSA																								
Íte m	INTERACCION CON EL CLIENTE							ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS							GESTION DE RESIDUOS							TO TAL		
	Ite m1	Ite m2	Ite m3	Ite m4	Ite m5	Ite m6	Su ma D1	Ite m7	Ite m8	Ite m9	Ite m10	Ite m11	Ite m12	Ite m13	Su ma D2	Ite m14	Ite m15	Ite m16	Ite m17	Ite m18	Ite m19		Ite m20	Su ma D3
1	4	3	3	3	4	3	20	4	3	3	4	4	2	3	23	3	3	4	3	3	3	3	22	65
2	3	3	4	3	5	4	22	5	2	4	2	2	5	2	22	3	4	2	3	5	2	4	23	67
3	4	4	3	3	3	3	20	5	5	2	5	3	2	2	24	4	2	4	3	4	4	5	26	70
4	5	5	4	3	5	5	27	5	2	4	2	2	4	5	24	3	4	4	4	4	4	3	26	77
5	3	4	3	3	3	3	19	3	3	5	3	3	2	4	23	3	3	5	3	5	3	4	26	68
6	3	3	4	5	3	3	21	3	3	3	3	4	5	4	25	2	3	3	3	4	4	3	22	68
7	3	3	3	4	3	4	20	4	4	5	2	4	3	2	24	5	5	3	5	4	5	5	32	76
8	4	4	3	5	3	3	22	3	3	4	3	5	5	4	27	4	5	4	4	5	4	5	31	80
9	3	3	3	4	3	4	20	3	3	3	4	2	3	4	22	3	4	4	3	3	5	3	25	67
10	4	5	5	5	4	4	27	5	5	5	4	2	4	4	29	3	3	4	3	3	5	4	25	81
11	4	3	4	3	3	3	20	4	5	4	5	5	2	4	29	4	4	3	3	3	5	3	25	74
12	5	3	3	5	5	4	25	4	5	5	4	5	4	2	29	5	5	2	5	5	4	5	31	85
13	4	3	3	3	3	3	19	3	5	2	4	2	2	5	23	4	5	4	5	5	4	5	32	74
14	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	2	4	29	5	5	4	4	5	5	4	32	89
15	3	4	3	4	3	4	21	5	3	4	5	5	5	2	29	2	4	4	5	4	4	3	26	76
16	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	4	4	32	4	4	5	2	4	5	5	29	91
17	3	3	3	4	3	4	20	4	5	4	5	5	5	2	30	4	3	3	3	5	4	3	25	75
18	4	3	3	3	3	4	20	5	2	2	2	3	4	5	23	2	3	4	3	5	3	5	25	68
19	4	3	5	5	5	5	27	5	5	4	5	5	5	3	32	2	4	3	3	4	4	2	22	81
20	3	4	3	3	4	3	20	4	4	3	4	3	2	4	24	3	4	4	4	3	5	3	26	70
21	5	4	2	4	5	4	24	2	4	2	2	4	5	5	24	2	3	4	3	5	3	5	25	73
22	4	3	3	5	3	3	21	5	5	4	5	5	4	4	32	3	4	3	4	4	4	4	26	79
23	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	4	5	5	2	30	4	3	5	3	3	2	3	23	81
24	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	5	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	35	81
25	5	5	4	4	3	4	25	5	4	2	4	4	5	5	29	4	4	2	4	4	2	4	24	78
26	4	4	5	5	4	5	27	5	4	4	2	5	4	5	29	4	4	4	3	2	2	3	22	78
27	3	3	4	3	4	3	20	3	4	3	4	3	5	4	26	5	5	5	3	5	5	5	33	79
28	4	3	3	3	3	3	19	4	5	5	4	5	5	5	33	4	4	2	4	4	2	4	24	76
29	3	3	3	4	4	3	20	4	4	5	5	4	5	2	29	4	4	2	2	2	4	4	22	71
30	3	3	4	5	4	3	22	5	4	4	5	5	5	4	32	5	5	2	4	3	2	3	24	78
31	4	3	4	3	4	5	23	4	4	2	5	2	5	2	24	4	3	3	3	2	4	2	21	68
32	5	4	3	4	5	5	26	4	5	5	5	2	4	4	29	4	4	3	3	5	3	4	26	81
33	4	4	3	4	3	2	20	4	2	2	5	4	4	2	23	3	3	3	3	4	3	4	23	66
34	5	4	4	5	4	5	27	5	5	4	5	5	4	5	33	5	5	5	3	5	5	5	33	93
35	4	3	3	3	4	3	20	5	5	4	5	5	5	5	34	4	4	2	4	2	2	4	22	76
36	4	3	3	3	3	4	20	5	2	2	4	2	4	4	23	5	3	5	5	4	5	5	32	75
37	4	3	4	3	2	4	20	3	5	2	4	5	2	5	26	4	4	5	5	4	5	3	30	76
38	4	5	5	5	5	4	28	4	4	4	4	3	4	4	27	4	2	4	3	4	4	3	24	79
39	5	5	2	3	2	3	20	2	2	4	2	4	4	4	22	4	4	4	5	5	5	5	32	74
40	5	3	3	3	5	5	24	2	2	4	4	4	4	4	24	5	3	3	3	5	3	3	25	73
41	4	4	3	3	3	3	20	4	3	4	4	5	3	3	26	3	3	4	3	4	2	4	23	69
42	4	4	4	5	5	5	27	5	2	4	2	3	4	4	24	2	4	4	3	5	3	2	23	74
43	3	4	4	4	3	2	20	4	2	4	3	3	4	5	25	3	4	3	4	2	4	4	24	69
44	4	4	4	3	5	5	25	5	4	4	5	2	5	4	29	2	4	4	4	4	2	3	23	77
45	3	3	4	4	4	4	22	5	5	4	4	5	4	2	29	2	4	5	4	3	3	4	25	76
46	5	3	3	3	5	2	21	4	5	4	4	5	5	2	29	5	5	4	5	4	4	5	32	82
47	3	3	4	4	3	2	19	3	4	4	5	3	3	4	26	5	5	4	5	3	5	5	32	77
48	5	5	4	5	2	4	25	4	4	5	2	2	4	2	23	5	4	5	4	5	4	5	32	80
49	4	3	3	4	3	3	20	5	4	5	5	5	2	5	31	4	5	4	3	4	5	4	29	80
50	4	4	3	3	5	4	23	2	4	2	5	4	2	2	21	4	5	5	4	5	4	5	32	76
51	4	5	5	4	5	4	27	4	5	5	5	4	5	4	32	4	3	3	3	4	5	4	26	85
53	5	3	3	3	3	3	20	2	5	2	2	4	2	5	22	3	3	3	3	4	5	5	26	68
54	3	3	4	3	2	4	19	4	5	2	2	4	5	2	24	5	3	5	5	5	5	5	33	76
55	3	3	5	3	5	3	22	5	4	3	3	3	5	3	26	5	4	3	3	3	2	3	23	71
56	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	5	3	5	3	25	65
57	3	3	3	5	3	3	20	4	5	2	5	3	4	4	27	3	3	2	3	3	3	2	19	66
58	5	4	4	5	5	3	26	4	5	5	5	5	3	5	32	4	5	5	3	5	5	5	32	90
59	3	3	3	4	2	3	18	3	3	3	4	5	2	3	23	3	3	3	4	3	4	5	25	66
60	4	3	3	4	3	3	20	3	2	5	3	5	2	5	25	3	3	3	2	3	3	3	20	65
61	4	5	4	4	5	5	27	4	3	4	5	4	3	3	26	4	5	5	5	5	5	5	34	87
62	3	3	3	4	3	4	20	3	3	3	3	3	4	4	23	5	3	3	3	3	4	3	24	67

63	3	3	3	4	5	3	21	4	3	3	4	3	4	5	26	5	5	5	4	5	4	5	33	80
64	5	2	4	2	4	3	20	5	3	5	3	5	2	3	26	3	3	2	3	3	3	2	19	65
65	5	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	3	4	5	26	3	4	3	4	3	4	3	24	70
66	4	2	3	4	3	4	20	5	3	2	3	5	2	4	24	5	5	5	3	5	5	5	33	77
67	4	3	3	3	5	4	22	4	5	4	5	5	4	5	32	5	5	5	4	5	5	5	34	88
68	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	3	3	4	24	4	4	3	4	3	4	4	26	69
69	3	3	3	4	4	3	20	4	3	4	4	4	4	4	27	4	5	5	4	5	4	5	32	79
70	4	4	3	2	3	4	20	3	4	3	4	3	5	3	25	3	3	3	3	2	2	3	19	64
71	3	4	4	3	3	3	20	3	4	3	4	3	4	3	24	5	3	3	5	3	3	3	25	69
72	4	3	4	3	3	4	21	4	2	2	3	3	5	5	24	4	3	3	4	4	3	4	25	70
73	4	3	3	4	5	3	22	2	2	3	3	3	3	3	19	3	4	4	4	3	3	4	25	66
74	3	4	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	62
75	3	4	3	4	4	5	23	5	5	5	5	3	4	5	32	5	5	4	4	5	4	5	32	87
76	5	4	4	5	4	4	26	4	3	3	5	4	5	3	27	4	4	4	3	3	3	3	24	77
77	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	3	4	3	3	23	5	3	4	3	4	3	3	25	68
78	4	4	3	4	3	5	23	4	3	3	3	3	3	4	23	4	3	3	3	3	5	4	25	71
79	4	4	3	3	4	2	20	4	3	2	3	2	5	5	24	4	4	4	4	4	5	4	29	73
80	3	2	4	3	4	4	20	3	3	3	3	5	3	5	25	5	3	3	5	4	5	5	32	77
81	4	4	4	5	3	3	23	4	5	5	5	5	2	5	31	4	3	4	3	4	5	4	27	81
82	4	3	4	3	3	3	20	5	4	3	4	5	5	4	30	2	4	3	4	3	2	4	22	72
83	4	2	4	4	4	4	22	4	4	5	5	5	5	4	32	4	4	3	4	3	5	4	27	81
84	3	2	4	3	3	4	19	3	4	4	5	4	4	3	27	3	4	4	5	4	4	3	27	73
85	4	5	4	5	5	4	27	4	3	3	3	4	4	5	26	4	3	3	3	4	4	5	26	79
86	4	3	3	3	3	4	20	4	4	2	2	5	2	5	24	4	4	4	4	4	4	4	28	72
87	3	3	2	4	4	3	19	4	3	4	3	2	4	3	23	4	3	4	3	5	4	3	26	68
88	4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	3	5	4	3	26	4	2	4	2	4	4	4	24	73
89	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	5	3	2	23	5	5	4	5	2	5	5	31	74
90	3	3	4	4	5	3	22	5	3	3	3	2	2	4	22	5	3	3	3	5	5	4	28	72
91	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	4	5	3	26	4	4	3	4	4	3	4	26	71
92	3	3	4	3	5	4	22	4	4	4	5	5	5	5	32	4	4	5	4	5	5	5	32	86
93	4	2	4	5	3	4	22	3	4	4	4	3	2	4	24	3	4	4	4	3	5	4	27	73
94	2	4	4	2	4	4	20	4	4	4	3	5	5	30	4	4	4	3	2	5	2	4	74	74
95	3	5	4	4	3	4	23	3	3	4	4	4	2	3	23	3	3	4	4	4	5	3	26	72
96	4	5	4	5	4	3	25	5	5	4	5	5	3	4	31	5	2	4	3	2	2	4	22	78
97	3	4	4	3	3	3	20	3	3	4	4	3	4	3	24	3	3	4	4	3	4	2	23	67
98	3	3	3	4	4	5	22	5	5	4	5	5	4	5	33	5	5	5	5	5	4	3	32	87
99	4	3	3	3	3	4	20	4	3	3	4	4	4	2	24	4	3	3	4	4	4	2	24	68
100	2	4	4	2	4	3	19	4	4	3	2	2	4	2	21	4	4	3	3	2	4	2	22	62
101	5	5	4	5	3	2	24	3	5	5	5	5	5	5	33	4	3	4	4	3	3	4	25	82
102	2	4	4	3	5	5	23	5	5	5	5	5	3	4	32	4	4	3	4	4	3	4	26	81
103	4	2	4	3	2	4	19	4	2	4	3	4	4	3	24	3	4	4	3	4	4	4	26	69
104	5	4	5	4	3	5	26	3	4	4	4	3	5	3	26	3	3	4	3	3	4	3	23	75
105	3	5	3	3	3	3	20	3	4	4	4	2	4	2	23	5	5	4	5	3	5	5	32	75
106	5	5	5	5	4	4	28	2	3	5	5	4	4	3	26	2	3	4	3	4	4	4	24	78
107	5	2	3	5	4	5	24	3	3	3	2	4	3	4	22	5	5	4	4	5	4	5	32	78
108	4	5	4	4	5	5	27	5	5	5	5	3	4	5	32	3	3	3	2	3	3	20	79	
109	3	4	4	2	4	3	20	3	4	4	4	2	3	3	23	3	2	2	5	3	4	5	24	67
110	5	2	4	3	3	2	19	3	3	4	3	3	5	4	25	3	3	2	3	4	4	3	22	66
111	4	4	3	3	5	3	22	4	4	3	3	5	3	3	25	3	3	4	3	4	4	3	24	71
112	4	5	5	4	5	2	25	4	3	3	4	3	3	3	23	4	3	4	4	3	3	3	24	72
113	4	3	4	3	3	2	19	4	3	4	3	3	4	3	24	3	3	4	5	3	5	3	26	69
114	5	2	4	4	5	5	25	5	3	5	3	3	3	4	26	4	2	4	2	2	4	5	23	74
115	5	4	4	2	2	5	22	3	3	3	3	3	5	3	23	3	5	5	5	4	5	5	32	77
116	4	4	4	2	4	2	20	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	5	5	3	4	5	32	85
117	4	5	5	3	2	5	24	4	3	3	3	2	4	3	22	4	3	4	3	4	3	4	25	71
118	2	3	4	3	2	3	17	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	4	3	3	3	3	20	58
119	5	4	3	3	2	2	19	2	4	3	3	4	3	4	23	3	3	3	3	2	3	3	20	62
120	5	4	4	4	5	5	27	3	4	4	3	5	3	3	25	2	4	3	3	3	4	5	24	76
121	2	3	4	3	4	3	19	2	3	4	3	4	3	3	22	5	4	5	5	5	4	4	32	73
122	3	4	3	4	4	5	23	3	4	3	4	3	3	5	25	4	3	3	3	4	3	4	24	72
123	4	3	3	3	3	2	18	4	3	3	4	3	3	3	23	4	3	4	4	3	4	3	25	66
124	4	3	3	3	5	3	21	4	5	5	5	5	5	3	32	5	4	3	3	4	3	3	25	78
125	4	3	2	4	4	3	20	2	3	3	4	4	3	4	23	4	5	4	5	4	5	5	32	75
126	4	4	3	3	2	3	19	4	4	4	3	3	2	3	23	5	4	3	3	3	5	3	26	68

• Responsabilidad Social Empresarial

Íte m	ECONOMICA								SOCIAL								MEDIO AMBIENTAL						TO TAL	
	Íte m1	Íte m2	Íte m3	Íte m4	Íte m5	Íte m6	Íte m7	Su ma D1	Íte m8	Íte m9	Íte m1 0	Íte m1 1	Íte m1 2	Íte m1 3	Íte m1 4	Íte m1 5	Su ma D2	Íte m1 6	Íte m1 7	Íte m1 8	Íte m1 9	Íte m2 0		Su ma D3
1	4	3	3	3	4	3	4	24	4	3	3	3	4	3	4	3	27	4	3	3	3	3	16	67
2	3	3	3	4	3	4	3	23	5	5	5	4	3	4	5	5	36	4	3	2	2	4	15	74
3	4	4	3	4	4	5	5	29	4	4	3	4	4	2	2	3	26	5	4	5	5	3	22	77
4	4	3	4	3	4	3	3	24	4	3	4	3	4	3	3	2	26	4	3	4	3	3	17	67
5	5	5	2	2	3	5	2	24	5	4	3	3	3	2	3	3	26	3	3	2	3	4	15	65
6	3	3	3	2	4	3	4	22	3	3	3	5	3	3	3	2	25	3	3	4	4	5	19	66
7	4	5	5	5	5	4	4	32	4	5	5	4	5	4	4	5	36	4	4	4	5	4	21	89
8	4	5	3	3	5	3	3	26	4	4	3	3	3	3	3	2	25	4	4	2	5	5	20	71
9	3	3	3	4	3	4	3	23	3	3	3	4	3	4	3	2	25	4	4	2	3	3	16	64
10	3	5	3	3	4	5	3	26	3	3	3	3	4	4	4	2	26	4	3	3	3	5	18	70
11	4	3	4	3	4	5	3	26	4	3	3	3	4	3	4	3	27	3	3	3	5	5	19	72
12	5	5	3	4	4	4	4	29	5	5	5	5	5	4	3	5	37	5	5	5	5	4	24	90
13	4	5	5	4	5	4	5	32	4	3	3	4	3	4	3	3	27	4	3	3	4	3	17	76
14	5	4	5	4	5	5	5	33	5	4	5	4	5	5	5	2	35	4	5	4	5	5	23	91
15	3	4	3	4	3	4	5	26	3	4	3	4	3	4	2	3	26	5	5	3	3	5	21	73
16	3	3	3	3	5	3	5	25	5	5	5	5	5	3	4	5	37	3	5	5	5	5	23	85
17	4	3	4	4	4	4	4	27	4	3	4	4	2	2	4	3	26	3	3	5	4	3	18	71
18	3	4	3	3	3	4	5	25	4	4	5	3	5	5	5	5	36	4	2	3	5	2	16	77
19	5	2	3	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	4	5	38	3	5	5	2	5	20	88
20	3	4	5	4	3	4	3	26	4	4	3	4	5	4	3	4	31	4	4	3	3	3	17	74
21	3	3	5	3	3	4	5	26	4	3	4	5	4	4	3	4	31	4	3	4	3	3	17	74
22	4	5	5	2	2	3	2	23	4	4	5	4	5	4	4	3	33	5	5	5	5	4	24	80
23	5	5	4	5	4	3	4	30	5	5	4	2	4	2	4	4	30	3	3	3	5	5	19	79
24	5	5	5	3	5	4	5	32	3	3	3	3	3	5	3	5	28	5	5	5	5	5	25	85
25	5	5	4	5	5	4	5	33	4	3	4	4	3	4	4	3	29	5	4	4	5	4	22	84
26	4	5	4	2	4	2	3	24	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	5	5	5	5	24	79
27	3	5	4	3	5	3	3	26	3	3	3	2	3	3	2	3	22	5	5	2	4	5	21	69
28	5	2	2	5	3	2	2	21	4	5	3	3	3	3	4	3	28	4	4	5	5	5	23	72
29	2	4	2	4	2	2	4	20	4	3	3	3	3	4	3	4	29	4	3	3	4	4	18	67
30	5	5	2	3	4	2	2	23	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3	5	5	5	5	23	71
31	4	3	4	3	4	2	4	24	4	3	4	3	4	5	3	3	29	3	3	3	4	3	16	69
32	5	4	3	4	2	2	4	24	5	4	3	4	5	5	4	3	33	3	3	5	3	4	18	75
33	5	2	3	2	2	5	4	23	4	4	3	4	3	5	4	3	30	3	3	4	3	3	16	69
34	5	5	4	5	5	4	5	33	3	4	4	5	3	3	3	4	29	5	5	5	3	5	23	85
35	4	5	5	2	2	4	2	24	4	3	3	3	4	4	5	3	29	5	4	5	5	5	24	77
36	5	5	5	3	5	5	5	33	4	4	4	4	2	3	3	3	27	3	3	4	3	3	16	76
37	4	3	4	3	3	4	3	24	4	4	3	3	4	3	4	5	30	5	5	4	3	3	20	74
38	2	3	2	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	2	4	5	30	4	3	4	4	3	18	71
39	3	5	5	5	5	5	5	33	2	2	4	5	2	3	5	5	28	4	4	5	5	5	23	84
40	5	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	5	5	4	3	29	3	4	5	3	3	18	70
41	4	4	3	4	4	3	4	26	3	4	5	5	3	4	4	3	31	4	3	4	3	4	18	75
42	4	4	4	3	2	2	3	22	4	5	5	5	5	5	5	4	38	5	3	3	2	3	16	76
43	3	4	4	4	3	5	4	27	3	2	4	3	3	5	4	4	28	3	4	5	4	4	20	75
44	4	4	4	3	5	5	5	30	4	4	4	3	2	3	5	4	29	4	4	4	5	3	20	79
45	3	3	4	4	4	5	3	26	3	3	4	4	4	2	3	2	25	2	4	3	5	4	18	69
46	5	5	4	5	5	5	4	33	5	5	4	5	5	5	4	4	37	3	3	4	4	5	19	89
47	3	3	4	4	5	4	3	26	5	5	4	4	2	2	2	2	26	4	4	3	5	3	19	71
48	3	3	4	3	3	4	4	24	5	5	4	5	5	4	4	4	36	2	2	3	5	2	14	74
49	4	3	3	4	4	4	5	27	4	3	3	4	4	4	2	3	27	4	3	4	2	5	18	72
50	4	4	5	5	5	4	5	32	4	4	3	3	3	4	2	3	26	2	4	3	4	3	16	74
51	5	5	3	2	2	5	2	24	5	2	2	2	3	4	4	3	25	5	5	5	5	5	25	74
52	4	5	4	4	5	4	5	31	4	3	3	4	3	4	3	3	27	3	4	4	4	4	19	77
53	3	4	2	3	3	3	3	21	5	4	2	4	3	2	2	3	25	2	2	4	4	2	14	60
54	5	5	4	2	5	2	4	27	5	4	2	5	2	4	2	2	26	5	5	5	5	5	25	78
55	4	2	3	3	3	3	5	23	5	2	2	2	5	2	4	3	25	5	4	4	5	4	22	70
56	4	5	5	4	5	2	4	29	4	5	2	5	2	2	4	2	26	4	3	4	3	3	17	72
57	4	5	4	5	5	4	5	32	4	4	5	5	5	4	4	2	33	5	5	3	4	5	22	87
58	2	5	4	4	5	5	4	29	2	2	4	2	4	2	4	4	24	5	4	5	4	5	23	76
59	5	4	4	3	2	2	3	23	3	4	5	2	5	2	2	2	25	3	3	4	4	3	17	65
60	4	5	4	5	5	2	4	29	5	5	2	5	2	2	2	2	25	4	4	4	2	3	17	71
61	4	3	3	3	5	4	3	25	2	2	2	3	5	2	4	2	22	4	4	4	3	4	19	66
62	5	5	4	3	2	2	2	23	5	5	4	5	4	5	4	2	34	3	2	3	3	3	14	71
63	2	4	3	5	4	4	4	26	4	5	5	3	5	5	5	5	37	5	4	5	4	5	23	86
64	3	4	4	4	3	2	3	23	3	2	4	3	3	4	3	3	25	4	4	5	4	4	21	69
65	5	5	4	3	5	5	2	29	4	4	4	2	4	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	71

66	3	4	3	4	3	4	5	26	5	5	3	3	2	3	2	2	25	4	3	4	3	3	17	68
67	5	2	3	5	2	5	2	24	4	3	3	2	3	2	4	2	23	3	4	4	3	4	18	65
68	4	3	3	3	3	3	3	22	2	4	4	4	4	2	4	3	27	3	4	3	3	4	17	66
69	4	4	2	2	4	2	4	22	3	5	5	2	3	3	2	26	5	5	5	4	2	21	69	
70	4	4	4	3	5	5	3	28	3	3	3	3	2	3	4	2	23	4	4	3	3	3	17	68
71	2	4	3	3	2	4	3	21	5	4	3	4	5	2	2	2	27	3	4	3	3	3	16	64
72	4	4	3	3	4	3	5	26	5	5	5	2	2	2	2	3	26	3	4	2	4	4	17	69
73	4	4	4	3	3	4	4	26	3	4	2	5	2	2	2	5	25	4	3	3	4	5	19	70
74	5	3	3	4	2	3	4	24	4	3	5	5	5	5	5	2	34	4	3	3	3	3	16	74
75	4	5	5	5	5	4	5	33	4	4	4	4	5	5	2	5	33	5	5	5	3	5	23	89
76	4	4	3	3	5	3	4	26	5	5	2	2	2	2	5	3	26	3	4	4	2	3	16	68
77	3	3	3	3	4	3	4	23	4	3	4	5	2	2	2	5	27	4	3	3	4	3	17	67
78	4	3	3	3	5	3	5	26	5	2	4	2	2	2	2	3	22	3	2	4	3	4	16	64
79	4	4	2	2	5	2	4	23	2	3	3	2	5	2	2	5	24	4	3	3	4	3	17	64
80	5	5	3	5	5	4	5	32	4	4	2	2	4	2	5	2	25	5	3	3	3	5	19	76
81	4	4	3	5	4	3	3	26	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3	5	2	4	5	19	72
82	4	2	4	3	4	4	3	24	5	4	4	4	3	2	2	3	27	4	5	3	4	3	19	70
83	5	5	2	3	3	2	3	23	1	1	2	1	1	1	2	1	10	5	5	5	4	5	24	57
84	5	3	3	3	5	5	3	27	3	3	4	4	4	2	3	2	25	4	3	5	4	4	20	72
85	3	3	3	5	5	3	3	25	2	2	4	2	2	3	4	3	22	3	5	2	5	4	19	66
86	2	4	4	3	5	2	3	23	3	3	4	4	3	4	3	2	26	4	4	2	3	4	17	66
87	3	4	3	4	2	4	5	25	5	2	4	2	2	4	4	3	26	5	2	2	4	4	17	68
88	2	4	4	4	4	2	3	23	4	5	2	4	2	2	2	2	25	5	3	4	3	4	19	67
89	2	4	2	4	5	3	5	25	4	2	5	2	2	4	2	5	26	5	2	4	4	2	17	68
90	2	5	4	2	4	4	2	23	5	5	2	2	4	2	5	2	27	2	3	3	2	3	13	63
91	4	3	2	4	3	4	3	23	4	5	2	4	2	4	2	3	26	3	4	4	3	4	18	67
92	5	5	2	5	3	2	2	24	5	2	5	2	4	2	3	2	25	5	4	4	5	5	23	72
93	3	3	4	3	4	5	4	26	2	3	2	2	5	3	5	5	27	4	3	4	3	3	17	70
94	4	3	2	4	3	4	2	22	4	5	5	2	2	3	2	2	25	4	5	5	2	5	21	68
95	4	3	3	3	4	3	4	24	4	5	2	4	2	2	4	3	26	4	3	4	2	2	15	65
96	5	3	5	4	5	5	5	32	4	3	4	3	3	5	3	5	30	5	5	5	4	3	22	84
97	4	4	3	4	4	5	3	27	5	5	2	3	2	2	2	5	26	4	4	4	2	3	17	70
98	4	4	4	5	5	5	5	32	5	5	4	5	2	5	3	5	34	5	5	5	4	5	24	90
99	5	4	3	3	3	2	5	25	3	3	4	4	3	3	4	3	27	4	4	3	4	2	17	69
100	5	5	4	5	5	5	4	33	4	3	3	5	2	4	3	5	29	5	5	5	3	5	23	85
101	4	5	5	4	5	5	4	32	5	4	4	5	5	4	5	4	36	5	5	5	5	3	23	91
102	4	5	2	3	3	2	5	24	5	5	5	2	5	4	2	5	33	3	5	5	5	5	23	80
103	3	3	3	4	3	4	5	25	3	4	4	4	3	5	3	3	29	4	2	2	4	5	17	71
104	5	5	3	5	4	5	5	32	2	4	4	3	4	3	3	5	28	4	4	3	3	5	19	79
105	4	4	4	3	3	5	3	26	3	4	3	4	4	3	3	5	29	3	3	3	4	2	15	70
106	3	4	4	4	3	2	3	23	5	5	3	5	5	5	4	5	37	2	5	5	5	5	22	82
107	4	4	5	3	3	3	4	26	4	3	3	3	3	5	3	4	28	4	4	4	3	2	17	71
108	5	2	4	5	5	5	3	29	4	5	5	5	5	5	5	4	38	5	4	4	2	5	20	87
109	5	3	4	2	5	2	3	24	4	4	4	3	5	5	3	3	31	4	4	3	3	2	16	71
110	3	3	4	4	3	4	4	25	5	5	5	3	5	4	5	5	37	5	5	4	5	2	21	83
111	5	3	4	3	5	5	3	28	4	4	2	3	5	3	4	3	28	5	5	4	5	3	22	78
112	4	3	3	4	4	3	3	24	4	4	4	3	3	3	3	5	29	3	3	4	4	2	16	69
113	4	4	3	3	3	5	3	25	5	5	5	4	2	3	4	4	32	5	3	4	2	3	17	74
114	3	3	4	3	3	5	4	25	4	3	3	3	5	4	5	3	30	4	3	3	4	4	18	73
115	5	4	4	5	4	5	5	32	4	5	5	2	5	2	5	5	33	4	4	3	3	2	16	81
116	4	5	4	5	4	5	5	32	5	2	5	2	4	5	5	5	33	3	5	5	5	5	23	88
117	3	5	5	5	4	5	5	32	4	3	5	2	2	5	5	5	31	2	4	4	3	3	16	79
118	3	3	3	3	2	3	4	21	4	3	3	4	3	3	4	3	27	4	2	4	3	4	17	65
119	5	3	3	3	4	4	2	24	3	3	5	3	5	3	5	3	30	3	4	4	4	2	17	71
120	5	5	3	5	4	5	4	31	4	4	2	3	4	3	5	3	28	3	5	3	5	2	18	77
121	4	2	4	4	3	3	5	25	4	5	4	3	5	3	3	3	30	2	3	3	3	4	15	70
122	3	4	4	4	4	3	2	24	4	3	3	4	5	3	4	3	29	5	5	3	5	4	22	75
123	3	3	4	3	3	5	5	26	5	3	3	3	5	3	3	5	30	4	3	4	4	2	17	73
124	4	5	5	5	5	3	2	29	5	5	4	5	4	5	4	5	37	5	4	4	5	5	23	89
125	4	5	3	4	3	2	3	24	5	4	4	5	5	3	5	5	36	3	3	4	3	3	16	76
126	4	5	4	5	3	4	3	28	5	4	5	4	5	4	5	3	35	4	4	2	2	3	15	78

#### 4. FOTOS DE EVIDENCIA



## 5. CARTA DE CONSENTIMIENTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

### CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO PARA INVESTIGACIÓN

La empresa **Industrias San Miguel** da consentimiento al bachiller y/o estudiante: **Morales Díaz, Raquel Eutemia** de la Universidad Alas Peruanas de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, identificado con DNI 73038725 y código de estudiante N° 2011150682 para que realice la investigación denominada: **“Logística Inversa y Responsabilidad Social Empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017”** la misma que conducirá a la obtención de su título profesional.

En tal sentido nuestra empresa y sus colaboradores acceden a participar en este estudio, para ello responderán preguntas en una guía entrevista, colaborarán con validar sus fichas de observación, completar y o responder un cuestionario, o lo que fuera según el caso. Esto tomará aproximadamente; **2 horas en cada visita programada**. Lo que conversemos durante la investigación se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas, situación diagnóstica entre otros que se haya expresado.

En consecuencia, en mi calidad de **Gerente General (o presidente según sea el caso)** acepto consentir y participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la estudiante portadora del presente documento, en tal sentido reconozco que la información que yo y mis colaboradores provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, pueden contactar a **Morales Díaz, Raquel Eutemia** al teléfono 974657758

Entiendo que una copia de este Certificado de Consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al **Coordinador de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales - Filial Huacho: Dr. Freddy Fredrich Cabello Vicente** al teléfono 2395617 / 2396451 – Anexo 112.

*Huacho, 20 de Setiembre del 2017*

Apellidos y Nombres: Celos Morales Andre

Dni: 45031172 Cargo: Coordinador Logístico





FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

### CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO PARA INVESTIGACIÓN

La empresa **Industrias San Miguel** da consentimiento al bachiller y/o estudiante: **Morales Díaz, Raquel Eutemia** de la Universidad Alas Peruanas de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, identificado con DNI 73038725 y código de estudiante N° 2011150682 para que realice la investigación denominada: “**Logística Inversa y Responsabilidad Social Empresarial en Industrias San Miguel - Huaura, 2017**” la misma que conducirá a la obtención de su título profesional.

En tal sentido nuestra empresa y sus colaboradores acceden a participar en este estudio, para ello responderán preguntas en una guía entrevista, colaborarán con validar sus fichas de observación, completar y o responder un cuestionario, o lo que fuera según el caso. Esto tomará aproximadamente; **2 horas en cada visita programada**. Lo que conversemos durante la investigación se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas, situación diagnóstica entre otros que se haya expresado.

En consecuencia, en mi calidad de **Gerente General (o presidente según sea el caso)** acepto consentir y participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la estudiante portadora del presente documento, en tal sentido reconozco que la información que yo y mis colaboradores provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, pueden contactar a **Morales Díaz, Raquel Eutemia** al teléfono 974657758

Entiendo que una copia de este Certificado de Consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al Coordinador de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales - Filial Huacho: **Dr. Freddy Fredrich Cabello Vicente** al teléfono 2395617 / 2396451 – Anexo 112.

*Huacho, 20 de Setiembre del 2017*

Apellidos y Nombres: Faustino Targora Carlos Enrique  
Dni: 44131429 Cargo: Prohibido de Comunicarse. Esterno Perú-Chile ISM.