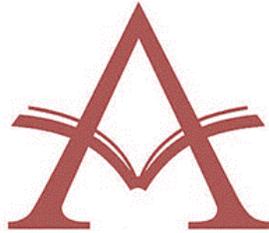


**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**La logística inversa y responsabilidad social empresarial en las  
telecomunicaciones, lima- 2020**

PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y GESTION DE EMPRESAS

**AUTOR:**

CASTILLA YSLA, ARTURO IVAN

**ASESOR:**

Mg. OSCAR FUCHS ÁNGELES

(ORCID: 0000-0002-3123-6281)

LINEA DE INVESTIGACION: Gestión empresarial y Economías  
emergentes

LIMA, PERU

**FEBRERO- 2021**

## RESUMEN

En la presente investigación titulada la logística inversa y la responsabilidad social empresarial en las telecomunicaciones, Lima- 2020, tiene como objetivo determinar la relación entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial, este trabajo dará a conocer la relación de la logística inversa con la responsabilidad que debe asumir la empresa de las telecomunicaciones, mediante estos proceso ayudan y contribuye a ser una empresa responsable con la sociedad y ambiente el cual también tiene efecto en los colaboradores, se va considerar a los operadores de las línea fijas que operan en nuestra ciudad de Lima.

Las devoluciones de equipos de la telefonía fija y a la desorganización del retorno de los productos de telecomunicaciones hacia el punto de origen, sin una estructura estable de procesos para equipos dañados y obsoletos, la incidencia de los procesos aplicados a la logística inversa en los equipos telefónicos (fija) en la ciudad de Lima, donde existe carencia en las políticas de garantía en las empresas comercializadoras de telefonías fijas, y en muchos casos, no existe políticas de garantía. Adicional, la recuperación de efectivo que se deja de percibir por no tener una política integral.

**Palabras claves:** Logística inversa, responsabilidad empresarial, gerencia, administración.

## **Abstract**

In the present investigation titled reverse logistics and corporate social responsibility in telecommunications, Lima-2020, aims to determine the relationship between reverse logistics and corporate social responsibility, this work will reveal the relationship of reverse logistics with responsibility that the telecommunications company must assume, through these processes they help and contribute to being a responsible company with society and the environment which also has an effect on employees, the fixed line operators that operate in our city will be considered from Lima.

Returns of fixed telephony equipment and the disorganization of the return of telecommunications products to the point of origin, without a stable structure of processes for damaged and obsolete equipment, the incidence of the processes applied to reverse logistics in telephone equipment (landline) in the city of Lima, where there is a lack of guarantee policies in landline telephone companies, and in many cases, there are no guarantee policies. Additionally, the recovery of cash that is no longer received due to not having a comprehensive policy.

**Keywords: Reverse logistics, corporate responsibility, management, administration.**



## Tabla de contenidos

<b>Resumen</b>	ii
<b>Abstract</b>	iii
<b>Tabla de contenido</b>	4
<b>I. Problema de la investigación</b>	5
1.1 Descripción de la realidad problemática	5
1.1.1 Formulación del problema general	6
1.1.2 Problemas específicos	6
1.2 Objetivos de la investigación	6
1.2.1 Objetivo general	6
1.2.2 Objetivos específicos	6
1.3 Justificación e importancia de la investigación	7
<b>II. Marco teórico</b>	9
2.1 Antecedentes	9
2.1.1 Internacionales	9
2.1.2 Nacionales	11
2.2 Bases teóricas	14
2.3 Definición de términos básicos	22
<b>III. Cronograma de actividades</b>	25
<b>IV. Recursos y presupuesto</b>	26
<b>V. Conclusiones</b>	27
<b>VI. Recomendaciones</b>	29
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	30
<b>VIII. Aporte científico o académico</b>	34
<b>IX. Anexos</b>	35

## **I. Problema de investigación**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

Con el cambio constante del mundo de los últimos siglos las industrias no lograban resolver la incógnita aplicativa a la función principal de la logística, García (2004), difiere este inconveniente entre los intercambios que existen entre los sistemas de cambio como lo son el cambio de una era industrial a una era digital; la cual extiende los campos de estudio del aérea de la logística estos cambios revolucionarios en el sistema de creación o producción para satisfacer las necesidades del nuevo mundo; lo cual nos llevaría a la evolución de concepto de Logística.

La logística inversa es un área nueva que se está dando solo en las empresas grandes ya que requiere mucha inversión en el tratamiento de recuperación y reciclaje de los residuos ya sean comunes o peligrosos. La logística inversa de los productos en desuso se enviaría a un mismo destino donde se puedan darle un tratamiento adecuado y así evitar la contaminación del ambiente, además de generar ingreso mediante la venta de los productos clasificados.

La relación entre la logística inversa y algunos principios de la Responsabilidad Social Empresarial, se puede indicar que la logística inversa tiene como finalidad gestionar los retornos, procesos de re manufacturas, reprocesos, reciclaje y disposición de los productos.

### **1.1.1 Formulación del problema general**

¿Cómo se relaciona la logística inversa y la responsabilidad social empresarial en las telecomunicaciones, Lima -2020?

### **1.1.2 Problemas Específicos**

¿Cómo se relaciona el reciclaje como parte de la logística inversa en la responsabilidad social empresarial en las telecomunicaciones, Lima-2020?

¿Cómo se relaciona la recuperación de materiales como parte de la logística inversa en las telecomunicaciones, Lima -2020?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar la relación de la logística inversa en la responsabilidad social empresarial en las telecomunicaciones, Lima-2020.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Determinar la relación del reciclaje con la logística inversa en la responsabilidad social empresarial en las telecomunicaciones, Lima-2020.

Determinar la relación de recuperación de los materiales en la logística inversa con la responsabilidad social empresarial en las telecomunicaciones, Lima-2020.

### **1.3 Justificación e Importancia de la Investigación**

#### **1.3.1 Justificación Teórica:**

Esta investigación se realiza con el propósito de que la empresa asuma su responsabilidad con las numerosas problemáticas medioambientales que tienen importantes repercusiones sobre la vida y en el planeta en general, siendo una de ellas las generadas por las organizaciones empresariales para producir productos que abastecen nuestras necesidades. En vista de esta problemática, las empresas están incorporando la logística inversa no solo como un conjunto de procesos que se deben llevar a cabo porque la normativa lo dice, sino como una oportunidad de inversión ya que comprende los procedimientos mediante el cual las empresas pueden llegar a ser eficientes medioambientalmente por medio de reciclaje, la reutilización y la reducción de la cantidad de material que utilizan en la fabricación o elaboración de sus productos (Silva, 2015).

#### **1.3.2 Justificación Metodológica:**

La propuesta del trabajo logística inversa y responsabilidad social empresarial es descriptivo se realiza mediante las observaciones que se ha realizado en el área logística en la empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Lima, en la investigación se empleó el método deductivo pues se trabajó con toda la población en estudio, al cual se describe y relaciona las variables porque recolectamos los datos en un solo momento, se observó los fenómenos en su ambiente natural, luego se analizaron y describieron las variables según nuestro caso.

### **.3.3. Justificación Practica:**

Mediante el reciclaje podemos generar ingreso a la empresa y colaborar con el medio ambiente, en cada una de las empresas debería existir un área encargada de gestionar la inversa y recupero de sus productos usados.

## II. Marco teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

El trabajo corresponde a **Bendersky, Eduardo Daniel (2015)**, quien realizó la investigación en “La Logística Inversa desde la óptica del Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Social Empresarial”, observo varios aspectos: Inicialmente cuáles son sus impulsores, tanto desde el punto de vista del usuario del producto, por qué devuelve, como desde el punto de vista del receptor, por qué se decidió la recolección y aceptación de productos devueltos. El primer estudio, desde la óptica de los usuarios, permitirá obtener datos sobre la aceptación de los productos en el mercado, la cantidad de fallas que se producen, si la velocidad de incorporación de productos nuevos es excesiva, o también si hay maniobras especulativas de parte de los clientes. A través del estudio de quienes son los clientes que más proceden a utilizar estos procesos de LI, también se podrán obtener datos sobre mercados, regiones, tipologías de usuarios, o imperfecciones de productos. Al observar las motivaciones de la empresa productora para recibir devoluciones, se podrá tomar conciencia de si los procesos son económicos, o son obligatorios (legales), o se realizan estimulados por la RSE. Estos tres aspectos pueden coexistir no habiendo razones únicas sino combinadas.

Según, **Palacios, B., Tomás, M. & Rubio, S. (2015)**, en su trabajo demostró que la logística inversa no solo condiciona, sino que también complementa el diseño de la logística tradicional generando una visión integral; puesto que la logística inversa puede llegar a desarrollar incertidumbre, a pesar de los beneficios que esta brinda; la cual se presenta en la calidad y

cantidad de PFU (Producto Fuera de Uso); así también, puede darse en los momentos y lugares de recuperación.

El trabajo que corresponde a **Brahin, Miguel Ángel y Romero, Walter Matías (2013)**, investigo sobre el “Proyecto Final de Grado Logística inversa de una cadena de suministro masivo de alimentos” instituto universitario aeronáutico - España. Su objetivo fue incorporar, desde el cambio cultural y de los procesos de la organización, mejores prácticas que permitan gestionar de manera eficaz y eficiente el proceso de logística reversa,

En el presente trabajo se estudió y analizó una empresa orientada al rubro alimenticio, en el cual se hizo hincapié sobre el proceso logístico inverso, dejando el análisis de la cadena de devoluciones para ser aplicado en el futuro de la empresa. Se relevaron y analizaron los movimientos de materiales e información en: Centro de distribución y Sucursales Depósito de devoluciones Una vez realizada estas tareas, se propuso una serie de mejoras para los procesos logísticos inversos y se aconsejó una serie de mejoras para el resto del proceso logístico de la empresa.

El trabajo realizado por **Pagan, Tonelli, Silva & Da Silva (2017)**, en su investigación analizó las prácticas de la logística inversa llevadas a cabo por los supermercados de venta al por menor del estado de Sao Paulo, y cuantificar el volumen de residuos que dejan de ser desechados en el medio ambiente. Para alcanzar dichos objetivos, llevó a cabo una investigación exploratoria, cuantitativa y cualitativa siguiendo un método de estudio de casos, tomando como unidades de análisis tres supermercados y basado en la observación directa durante un periodo de seis meses. Se observó durante ese tiempo, la práctica de logística inversa realizada en cada supermercado para cuantificar la reducción del nivel de contaminación mediante la eliminación

adecuada de determinados materiales (plástico y cartón). Para esto, fue utilizado en el análisis de los datos el método Material Input Per Service (MIPS) desarrollado en el Instituto Wuppertal para cuantificar los datos de acuerdo con los materiales producidos (bióticos y abióticos) y la cantidad de agua y aire que deja de ser contaminada. Como resultado constató que la totalidad de los supermercados estudiados dejaron de generar alrededor de 220 toneladas de materiales bióticos y abióticos durante el periodo que observo, además de una gran cantidad de agua y aire que dejaron de ser contaminados. A través de los resultados percibió la gran importancia que la Logística Inversa tiene para la preservación del medio ambiente, por cada kg de plástico y cartón reciclado, se dejó de generar en el medio ambiente 2.18 kg de material abiótico y 0.75 kg de material biótico. Además, se deja contaminar 107.68kg de agua y 0.56 kg de aire. Por último, la Feirinha (mercadillo o feria) es un sector que se ocupa de productos hortícolas, como son: hortalizas, frutas y legumbres en general, un factor relevante a ser clarificado es que el embalaje de estas es reemplazado gradualmente.

Pues lo que antes era distribuido en cajas de madera, ahora llegan en cajas de plástico que vuelven a los proveedores para ser reutilizados.

### **2.1.2 Nacionales**

El trabajo realizado por **Valle Bolaños, Grecia Elizabeth (2013)**, su objetivo de su investigación fue de proponer una propuesta de mejora de la gestión de Logística Inversa de las devoluciones de equipos inalámbricos que se viene aplicando actualmente en la Empresa, mediante el análisis cuantitativo de los principales problemas identificados en dicha gestión, para conseguir recuperar el mayor valor posible de dichos equipos devueltos de manera eficiente y económica. Se han identificado dos problemas centrales: la gestión inadecuada que se realiza en el centro de atención a la hora que el cliente presenta el reclamo de devolución del

equipo por diversos motivos, lo cual genera la reposición indebida al cliente de un nuevo equipo sin haber realizado previamente los procesos de verificación física y testeado de fallas, además del gasto de mano de obra al no realizar dichos procesos en el lugar de origen de la devolución, y la inmovilidad de equipos devueltos que no cumplen con la garantía en el almacén central de la empresa, lo que genera gastos de almacenamiento y el costo de oportunidad perdida al no recuperar su valor mediante su reacondicionamiento o venta como chatarra a terceros. El proyecto de investigación estuvo compuesto de cuatro capítulos que dan solución a dichos problemas. En el primero, se define el marco teórico de la investigación y la importancia de la Logística Inversa en la actualidad. En el segundo capítulo, se elabora el diagnóstico de la situación actual de la gestión de Logística Inversa de equipos inalámbricos y se identifican los principales problemas de ésta. En el tercer capítulo, se desarrollan las propuestas de mejora que atacan a los problemas mencionados. Finalmente, se presentan las conclusiones del proyecto y las recomendaciones a la Empresa. Finalmente, se puede determinar que, mediante la implementación de una nueva operativa de verificación física y testeado de fallas en los diversos centros de atención al cliente para gestionar las devoluciones de equipos inalámbricos, el uso de un aplicativo que facilite el control de dichas devoluciones, la comunicación de las condiciones de garantía al cliente y la contratación de terceros que realicen un reacondicionamiento de los equipos para su reinserción al mercado y compren los equipos inservibles como chatarra, la Empresa podrá percibir un gran beneficio económico al haber aplicado la gestión de Logística Inversa de manera eficiente.

El trabajo de investigación realizado por **Naved, C. (2019)**, investigó la logística inversa y la calidad ambiental en el sector vivandería del mercado modelo tingo maría. El objetivo del estudio fue determinar el grado de relación que existe entre la Logística Inversa y la deficiente

Calidad Ambiental en el sector Vivandería del Mercado Modelo Tingo María (n=45). El tipo de estudio es básico y de nivel descriptivo relacional con diseño no experimental de tipo transversal, utilizó como instrumento un cuestionario (05 ítems en 23 interrogantes) de escala tipo Likert, la prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados indican que existe una relación calificada como moderada entre la Logística Inversa y la Calidad Ambiental en el sector vivandería del Mercado Modelo Tingo María ( $r_s=0.449$ ), como también existe relación positiva entre los indicadores, reciclar-calidad ambiental ( $r_s=0.500$ ), reducir-calidad ambiental ( $r_s=0.481$ ), reutilizar-calidad ambiental ( $r_s=0.143$ ), teniendo a esta con un grado de correlación calificado como muy baja. Para sus resultados promedios de los indicadores de la variable Logística Inversa tenemos que el reciclar ( $\bar{x}=4.20$ ), es el más valorado; mientras que el reducir ( $\bar{x}=3.01$ ) y el reutilizar ( $\bar{x}=3.13$ ); son los menos valorados por los comerciantes del Sector Vivandería del Mercado Modelo Tingo María, y para el promedio del indicador de la variable Calidad Ambiental; Percepción ( $\bar{x}=3.74$ ), es valorado por los comerciantes encuestados.

El trabajo realizado por **Garzón (2008)** su investigación lo realizó sobre “La logística en reversa como uso alternativo de los recursos aplicado a la cadena de suministro de “ Almacenes Éxito ”, con el objetivo de examinar la importancia de la logística inversa dentro de la cadena de suministro para identificar costos logísticos ocultos, de este modo el trabajo hace referencia a tres aproximaciones: Ambiental, Industrial y Devoluciones. Concluyo que dentro de la logística inversa entran varios cuestionamientos principalmente desde el punto de vista del consumidor, tales como: el porqué de la responsabilidad de la recolección de basuras recae en el consumidor, debiendo ser compromiso de las empresas que podrían diseñar sus empaques para que sean reciclables. El aporte más resaltante de esta investigación es orientar a las empresas para

recuperar sus productos y hacerse cargo de su tratamiento, logrando beneficios económicos al reutilizar los productos devueltos en el proceso de producción en lugar optar por la eliminación, minimizando costos y al mismo tiempo crea conciencia ambiental en los consumidores.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Logística inversa**

Según, Días & Braga citado por Pagan, Tonelli, Silva & Da Silva (2017), los escasos de la materia prima y la creciente preocupación de la población con respecto a la preservación del medio ambiente, junto con la idea de estar en contra de los residuos, son algunos de los factores que impulsaron el desarrollo de la Logística Inversa. Dyckhoff, citado por Gómez Rodrigo (2010, p. 66), nos dice que la Logística Inversa es una actividad que involucra a la administración, procesamiento, reducción y disposición de residuos o productos desde producción, residuos de embalaje (cajas, pallets, bidones, entre otros) y/o bienes usados por el cliente desde el punto de origen, hasta su reproceso o destrucción. El término de Logística Inversa nace a partir de las devoluciones y de la necesidad de que hacer con ellas, generando la menor pérdida posible; esta no se utiliza solo para hacer referencia al papel de la logística en el retorno del producto, sino que también se refiere a la reducción en origen, el reciclado, la reutilización de materiales, la sustitución de materiales, la eliminación de residuos y desperdicios, la reparación y a la remanufacturación de los mismos (Ita, 2015).

Fig.: La logística directa y la logística inversa/ integración de la red logística tradicional y logística inversa.



**Fuente: INEFECO (2017)**

La logística inversa presenta un ciclo de vida, el cual está compuesto por diferentes etapas las cuales desarrollan una función en particular; en este caso, el ciclo de la logística inversa 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 la reducción de los impactos ambientales, eficiencia en la utilización de los recursos y recuperación del valor económico. El ciclo de vida la logística inversa está compuesto por 6 etapas, las cuales son:

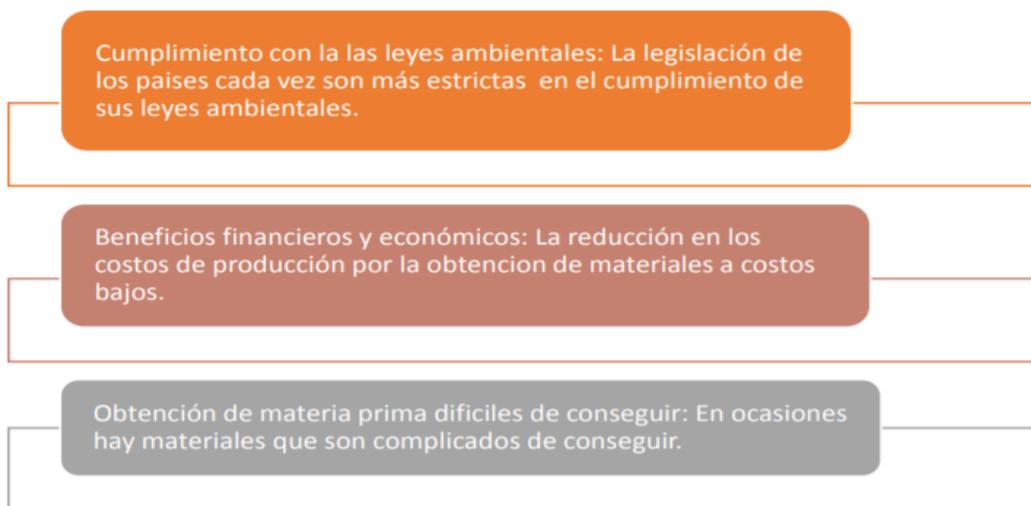
- Recolección.
- Inspección y selección.
- Recuperación directa del producto.
- Transformación o tratamiento final
- Transporte.
- Almacenamiento.

Por el lado de la recolección, tiene como función la recogida de los productos o residuos desde los lugares de uso, en este caso el cliente al punto de origen; la inspección y selección es la etapa siguiente, cuya función es realizar una inspección exhaustiva de los productos recolectados con el fin de determinar la cantidad, procedencia, razones de devolución y tipos de productos.

### 2.2.2 Importancia de la Logística Inversa.

Hawks explica también que, si no hay bienes o materiales que están siendo enviados "hacia atrás", la actividad probablemente no es una actividad logística inversa. La logística inversa también incluye procesamiento mercancía devuelta debido a los daños, inventario estacional, reponer, salvamento, recuerda, y el exceso de inventario. También incluye programas de reciclaje, programas de materiales peligrosos, equipo obsoleto disposición, y la recuperación de activos.

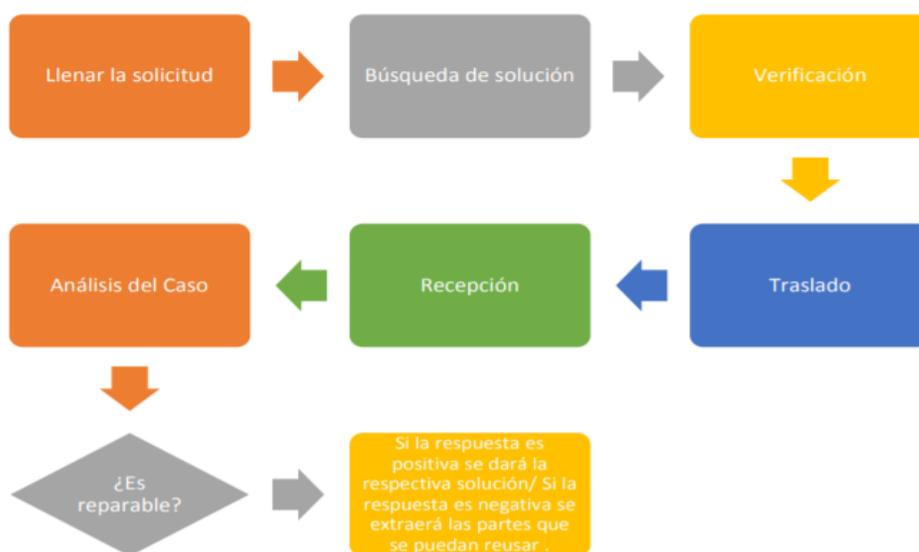
Fig.: La importancia de la aplicación en la logística inversa



*Fuente: Acevedo Suarez, Urquiaga Rodriguez & Gomez Acosta (2001) actualizado por Ricardo Quinetros (2019)*

**2.2.3 Retorno y recupero de los productos defectuosos o fuera de uso.** En este punto es cuando los productos que están en posesión de los consumidores realizan la respectiva devolución hacia el comerciante por diversos motivos, ya sea que por defectos de fábrica o para darle reparación o mantenimiento; existe otro motivo para que el producto retorne a lugar donde fue comercializado y esto se da cuando el producto está fuera de uso por obsolescencia, este último no suele suceder ya que normalmente los consumidores lo suelen desechar o simplemente arrojarse a la basura. Lo que se pretende destacar es analizar la importancia que tiene recuperar el producto que se encuentre fuera de uso, ya que se podría aplicar un proceso para la extracción de partes que pueden ser reusadas como materia prima para un reproceso; en cualquiera de los casos estaríamos dando utilidad a un artículo que se encuentra fuera de uso; como efecto a esta situación se tendría un menor impacto en el medio ambiente y las empresas estarían reduciendo costos ya que la obtención de estas partes sería más barata que la compra de materia de prima nueva.

**Fig:** Flujograma de proceso para la realizar una devolución



*Fuente: Acevedo Suarez, Urquiaga Rodriguez & Gomez Acosta (2001) actualizado por Ricardo Quinetros (2019).*

La Logística Inversa en la Telefonía. Sabiendo que la logística inversa implica ciertos beneficios cuando se la usa de la mejor manera, por ejemplo, una buena política de devoluciones conlleva a ganar competitividad en los mercados y se muestra como una excelente herramienta para la fidelización de los clientes, además que, si se cumple con los tiempos de entrega previstos, se va a obtener un rédito de confianza y credibilidad por parte del cliente.

Un canal adecuado y una política clara de devoluciones ayudará al fabricante y al cliente final a optimizar los inventarios y a obtener beneficios mutuos. Entre los beneficios para las empresas comercializadoras de equipos celulares en la logística inversa, se tiene la recuperación de activos, esto es muy importante, debido a que se puede recuperar algún valor económico del equipo, a su vez, se reduce al mínimo la cantidad de desecho generada al ecosistema. Lo importante, es que las empresas comercializadoras de equipos celulares se vean beneficiados por dos caminos en la logística inversa:

- Por medio de las devoluciones (fidelización de clientes, competitividad en el mercado, credibilidad y confianza)
- Por medio del reciclaje (reutilización de partes y piezas para fabricar otro producto, o ser incorporados a otros productos, minimizar costos, optimizar recursos) Cabe recalcar que la mejor manera de reducir la logística inversa es tratar de minimizar los productos retornados, con una buena calidad del producto final y por otra parte, una buena estrategia comercial de ventas.

**2.2.4 Logística inversa en la Gestión de los Residuos a través de una cadena de abastecimiento.** La reducción de la contaminación generada en las empresas y determinar los impactos que se derivan de los desechos de los bienes y servicios que estas producen, es de vital importancia poner a disposición de las mismas, herramientas eficientes, tal como los sistemas de gestión de logística inversa o reversa, a su vez, estos deberán ser de fácil y rápida implementación y desarrollo, que no eleven los costes de producción. Para el sector empresarial, la logística inversa es necesaria no sólo por razones ambientales, sino para gestionar de forma eficiente los productos introducidos por diversos motivos en la cadena, si como objetivo se tiene recuperar el máximo de su valor y contribución. Cabe recalcar la diferencia entre los dos tipos de cadena de valor; por un lado, está la cadena directa de abastecimiento, la cual consiste en la gestión del flujo hacia delante de materiales y productos; en contraste, se tiene la cadena inversa o reversa de abastecimiento, el cual plantea la gestión de los productos y materiales devueltos por los clientes para su tratamiento adecuado, ya sea por el fabricante o el proveedor correspondiente (Acevedo Suarez, Urquiaga Rodríguez, & Gomez Acosta, 2001).

**2.2.5 Cadena de suministros:** Según Garza Rodríguez Juan Alejandro (2008), la cadena de suministros es una red de instalaciones y medios de distribución que tiene por función la obtención de materiales, transformación de dichos materiales en productos intermedios y productos terminados y distribución de estos productos terminados a los consumidores.

➤ **Rentabilidad:** Para Fernández Guadaño, Josefina (2008), La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se

expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

➤ Reutilización: Cárdenas Eva maría (2009) nos indica en la página web de Consumoteca, que hablamos de reutilización de productos cuando le damos una nueva utilidad a un producto que hemos desechado porque ya no nos sirve para su uso original.

➤ Cliente: Según The Chartered Institute of Marketing en su sitio web (CIM, del Reino Unido, 2009), nos dice que el cliente es "una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final)".

➤ Reciclaje: Según EMC EUROPE (2010) en su portal web, define el reciclaje es el proceso de hacer o fabricar nuevos productos a partir de uno que ya sirvió su propósito original

➤ Refabricación: Según la empresa Blue Print (2012), lo define como "Devolver a un producto usado al menos su rendimiento original, garantizando que es equivalente o mejor que el del producto fabricado de nuevo". RECUPERAR: En el Oxford Dictionaries (2012), nos da entender que recuperar es volver a poner en servicio un producto algo que ya se considera inservible, especialmente los materiales usados para someterlos al reciclaje.

➤ Almacén: Según SPC CONSULTING GROUP (2014), definen que el almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa, antes de ser requeridos para a la administración, la producción o a la venta de artículos o mercancías

### **2.2.6 Diferentes razones para aplicar la logística inversa.**

Existen diversas razones por las cuales es importante aplicar la logística inversa, entre las que destacan:

➤ Cumplimiento de la legislación ambiental.

➤ Beneficios económicos:

disminución en los costos de producción, ahorros en compra de materias primas, etc.

Recuperación de materias primas difíciles de conseguir.

➤ Servicio al cliente y garantías.

➤ Responsabilidad social.

➤ Ventaja competitiva.

### **2.2.7 Responsabilidad Social La Responsabilidad Social Empresarial (RSE).**

en los últimos años ha adquirido mayor importancia en la gestión de las empresas, desenvolviéndose en varios sectores o ejes de las compañías. 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). Al realizar un breve análisis de la relación entre la logística inversa y algunos principios de la Responsabilidad Social Empresarial, se puede indicar que la logística inversa tiene como finalidad gestionar los retornos, procesos de re manufacturas, reprocesos, reciclaje y disposición de los productos, buscando

reducir los impactos ambientales y aumentar la recuperación del valor económico de los productos. El involucramiento de la RSE en la logística inversa es para aumentar la capacidad que tiene esta herramienta, es decir que mediante el uso de ciertos principios de la RSE el alcance que tenga dicha técnica podría aumentar, creando así mayores beneficios para los empleados, comunidad y los clientes en aspectos como ética, derechos humanos, seguridad y salud y responsabilidad financiera. Se puede concluir que la relación entre la RSE y la logística

inversa pueden considerarse estrategias muy fundamentales para lograr los objetivos de crecimiento, sostenibilidad y una gestión integral de la empresa, la cual se vea reflejado en lo económico y la productividad.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### ➤ **Satisfacción del Cliente.**

La satisfacción del cliente es un concepto propio del marketing e implica la satisfacción que experimenta un cliente acerca de un producto o servicio que ha adquirido o consumido, resulta de comparar la percepción de un producto o servicio de acuerdo con sus expectativas.

Definicion ABC. [En línea] [Citado el: 28 de enero de 2020.]

<https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>.

#### ➤ **Cadena de Suministro.**

La cadena de suministro es el nombre que se le otorga a todas las partes involucradas en la satisfacción de la solicitud de un cliente, es decir, es el proceso que se encarga de planificar las tareas a cumplir, por parte del fabricante, proveedor, transportista, almacén, venta e incluso al cliente, con el objetivo de poder comercializar un producto o servicio. Concepto de función. de.

[En línea] [Citado el: 16 de mayo de 2019.] <https://conceptodefinicion.de/cadena-de-suministro/>

#### ➤ **Costes de distribución.**

Los costos de distribución son definidos como el valor monetario que resulta del consumo o desgaste de un conjunto de factores productivos. Se relaciona con la compra, producción, comercialización, distribución, administración y financiamiento, que realizan las empresas para poner sus productos o servicios en el mercado. Lifeder.com. Lifeder.com. [En línea] [Citado el:

16 de diciembre de 2019.] <https://www.lifeder.com/costos-distribucion/>.

➤ **e- Commerce.**

El e-Commerce consiste en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de información de productos o servicios a través de Internet. Originalmente el término se aplicaba solo a la realización de transacciones mediante medios electrónicos. Sin embargo, con el auge de Internet a mediados de los años 90, se aplicó el término a la compraventa de servicios o productos por la red, usando como forma de pago medios electrónicos como las tarjetas de crédito. Marketing Digital. [En línea] [Citado el: 17 de Mayo de 2019.] <https://marketingdigital.bsm.upf.edu/e-commerce-comercio-electronico/>.

➤ **Logística**

Es la parte de la gestión de la cadena de suministro (Supply Chain Management (SCM)) que se ocupa de planificar, implementar y controlar el flujo eficiente y efectivo de productos y servicios desde el punto de origen hasta el de consumo con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores. IEBS. IEBS. IEBS. [En línea] [Citado el: 17 de Mayo de 2019.] <https://www.iebschool.com/blog/cadena-gestion-suministro-negocios-internacionales/>.

➤ **Logística Inversa**

La logística inversa consiste en recuperación de residuos originados por actividades productivas o de consumo, engloba multitud de actividades. Algunas de estas actividades tienen connotaciones puramente ecológicas, como la recuperación y el reciclaje de los productos. Otras buscan mejoras en los procesos productivos y de abastecimiento, así como mayores beneficios. Universidad Autonoma de Hidalgo. Universidad Autonoma de Hidalgo. Universidad Autonoma de Hidalgo. [En línea] [Citado el: 16 de Mayo de 2019.] <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n2/e4.html>.

➤ **Operador logístico**

Es definido como una empresa que se encarga de diseñar los procesos de una o varias etapas de la cadena de suministro, tales como el aprovisionamiento, transporte, almacenaje y distribución. Organiza, gestiona y controla dichas operaciones utilizando para ello infraestructuras físicas, tecnológicas y sistemas de información propios o ajenos, independientemente de que preste o no los servicios con medios propios o subcontratados. WIKIPEDIA. WIKIPEDIA. [En línea] [Citado el: 18 de Mayo de 2019.] <https://es.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>.

Tabla 1

### III. Cronograma de actividades

Actividades	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.
<b>I Problema de Investigación</b>						
1.1 Descripción de la realidad problemática						
1.2 Planteamiento del problema.						
1.2.1 Problema General						
1.2.2 Problemas Específicos						
1.3 Objetivos de la Investigación						
1.3.1 Objetivo General						
1.3.2 Objetivos Específicos						
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación						
<b>II. Marco Teórico</b>						
2.1 Antecedentes						
2.1.1 Internacionales						
2.1.2 Nacionales						
2.2 Bases Teóricas						
2.3 Definición de términos						
<b>III. Conclusiones</b>						
<b>IV. Recomendaciones</b>						
<b>V. Aporte científico o socio cultural del investigador</b>						

Tabla 2

## IV. Recursos y presupuesto

Partida Presupuestal	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo Unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	01	1	S/ 60.00	S/ 60.00
Bienes y servicios	02	1	S/ 80.00	S/ 80.00
Útiles de escritorio	03	3	S/ 40.00	S/ 120.00
Mobiliario y equipos	04	2	S/ 60.00	S/ 120.00
Pasajes y viáticos	05	20	S/ 6.00	S/ 120.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	06	4	S/ 10.00	S/ 100.00
Servicios a terceros	07	1	S/ 80.00	S/ 80.00
Otros	08	0	S/ -	S/ -
<b>Total</b>				<b>S/ 680.00</b>

## V. Conclusiones

- Se puede indicar la existencia de la logística inversa con la responsabilidad social empresarial en la telecomunicaciones en el país no se están desarrollando adecuados sistemas de gestión de devoluciones, por lo que las empresas de diferentes sectores tienen a generar gastos innecesarios lo que les evita utilizar esos recursos en otra actividades que les haga más competitivas en el mercado, así como también se producen altos niveles de desechos, desperdicios y residuos que no son tratados adecuadamente por las mismas empresa de telecomunicación, indicado en el trabajo de **“ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE LA APLICACIÓN DE LA LOGÍSTICA INVERSA EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE TELEFONÍA MÓVIL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL AÑO 2015”**.
- En su mayoría las devoluciones que recibían las empresas de telecomunicaciones por parte de los clientes, tenían daños leves, y sus daños eran mínimos, no eran tan graves, había manera de salvar esa mercadería, mientras que los productos más afectados eran simplemente desechados en las empresas de telecomunicaciones, indicado en el trabajo de investigación, **“ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE LA APLICACIÓN DE LA LOGÍSTICA INVERSA EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE TELEFONÍA MÓVIL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL AÑO 2015”**

- Por todo lo expuesto en este proyecto de investigación sobre la aplicación del modelo de logística inversa para recuperar mercadería en la empresa de telecomunicaciones, la logística inversa puede llegar a desarrollar incertidumbre, a pesar de los beneficios que esta brinda; la cual se presenta en la calidad y cantidad de PFU (Producto Fuera de Uso); así también, puede darse en los momentos y lugares de recuperación, indicado en el trabajo **“SISTEMAS DE LOGÍSTICA INVERSA EN LA EMPRESA”**.

### **Recomendaciones**

- Para realizar estudios periódicos con especialistas respecto a la Logística Inversa ya que esta es una herramienta fundamental para mejorar la responsabilidad social de la empresa, teniendo como principales ventajas al cumplimiento de la legislación ambiental, disminución de los costos de producción, ahorros en compra de materia prima, mejor servicio al cliente y garantías, responsabilidad social y ventaja competitiva. **INCORPORACIÓN DE LA LOGISTICA INVERSA EN LA CADENA DE SUMINISTROS Y SU INFLUENCIA EN LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LAEMPRESAS.**
- Mejorar la parte administrativa; mejorando los canales de comunicación entre los clientes, los encargados del recojo de los equipos no utilizables en las comunicaciones telefónicas y la administración, a través de la comunicación efectiva, y trabajo en equipo. **“ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE LA APLICACIÓN DE LA LOGÍSTICA INVERSA EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE TELEFONÍA MÓVIL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL AÑO 2015”**

## VI. Referencias bibliográficas

- Acevedo Suarez, Urquiaga Rodríguez, A., & Gomez Acosta, M. (2001). Gestión de la cadena de suministro. Ed. ISPJAE La Habana. Actualizado por Ricardo Quinetros (2016).
  
- Bendersky, E. D. (2015). La logística inversa desde la óptica del desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial [en línea]. Tesis de Doctorado, Universidad Católica Argentina, Facultad de Ciencias Económicas. Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/logistica-inversa-desarrollo-sustentable.pdf>.
  
- Cárdenas Eva maría (2009), Medio ambiente y reutilización, Sección: Información y consejo a los consumidores en España - Bienestar y salud, URL: <http://www.consumoteca.com/bienestar-y-salud/medioambiente/reutilización/>, [2009]. Accesado el 15/01/2015.
  
- Gómez Rodrigo (2010, p. 66), Gómez Montoya, Rodrigo (2010). Logística Inversa un proceso de impacto ambiental y productividad. Ingeniero Industrial. Corporación Universitaria Lasallista. Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pml/v5n2/v5n2a06.pdf>.
  
- EMC EUROPE (2010), Sección: Medio Ambiente - Reciclaje, URL: <http://www.emc-recycle.com/es/medio-ambiente/en-consiste-el-reciclaje/>, [2009]. Accesado el 22/01/2015.

- Fernández Guadaño, Josefina (2008), España: Universidad Complutense de Madrid, Sección: Estructura económica y social: rentabilidad, URL: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html>, [2008]. Accesado el 04/02/2015.
  
- Garzón Nova, J. (2008). Logística en reversa como uso alternativo de los recursos aplicado a la cadena de suministro de “Almacenes Éxito” (tesis de título en Administración de Empresas). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado el 02 de marzo del 2017 de: 83 <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9101/tesis23.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
  
- Ita, (2015). Ita, Avilio (2015). Administración logística. Escuela de Contabilidad. ULADECH sede Huaraz, Perú. Recuperado de <https://es.slideshare.net/AvilioItaHuaman/la-logisticainversa-48460040>.
  
- Murphy, P. (2002). Socially responsible logistic: an exploratory study. 52. hy, 2002).
  
- Naveda ramos, Casandra Liliana, (2019), Logística Inversa y la Calidad Ambiental en el sector Vivandería del Mercado Modelo Tingo María/ Responsabilidad Social Empresarial/ Ciudad de Tingo María, Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado y departamento de Huánuco.
  
- Pagan, Tonelli, Silva & Da Silva (2017). La Logística Inversa como herramienta para la Gestión de Residuos de los supermercados de venta al por menos. Revista de Gestion Ambiental y Sustentabilidad, vol. 6, num. 3, setiembre- diciembre, 2017, pp. 150- 165. Universidad Nueve de Julio, Sao Paulo – Brazil.

- Palacios, B., Tomás, M. & Rubio, S. (2015), Palacios, B., Tomás M. & Rubio, S. (2015). Sistema de logística inversa en la empresa. Grupo de gestión de empresas. Revista Dirección y Organización. Número 31. Universidad de Extremadura. pp. 2- 9
  
- SPC CONSULTING GROUP (2014), Cárdenas, Eva María – Medio ambiente y reutilización, Sección: Información y consejo a los consumidores en España - Bienestar y salud, URL: <http://www.consumoteca.com/bienestar-y-salud/medioambiente/reutilización/>, [2009]. Accesado el 15/01/2015.
  
- Silva A. (2015). Importancia de la Logística Inversa y su impacto en el Medio Ambiente. Recuperado de [file:///C:/Users/Casandra/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunicationsapps\\_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/S0/26/articulofinal -a-silva-arbitrado-ok-y-aprobado \[48\].pdf](file:///C:/Users/Casandra/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunicationsapps_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/S0/26/articulofinal-a-silva-arbitrado-ok-y-aprobado%20[48].pdf) Valle Bolaños, Grecia Elizabeth (2013).
  
- Según The Chartered Institute of Marketing en su sitio web (CIM, del Reino Unido, 2009).
  
- ABC. [En línea] [Citado el: 28 de enero de.] <https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>.
  
- [En línea] [Citado el: 16 de mayo de 2019.] <https://conceptodefinicion.de/cadena-de-suministro/>

➤ Lifeder.com. Lifeder.com. [En línea] [Citado el: 16 de diciembre de 2019.]

<https://www.lifeder.com/costos-distribucion/>.

➤ Marketing Digital. [En línea] [Citado el: 17 de Mayo de 2019.]

<https://marketingdigital.bsm.upf.edu/e-commerce-comercio-electronico/>.

➤ IEBS. IEBS. IEBS. [En línea] [Citado el: 17 de Mayo de 2019.]

<https://www.iebschool.com/blog/cadena-gestion-suministro-negocios-internacionales/>.

➤ [En línea] [Citado el: 16 de Mayo de 2019.]

<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n2/e4.html>.

➤ [En línea] [Citado el: 16 de mayo de 2019.] <https://conceptodefinicion.de/cadena-de-suministro/>.

➤ WIKIPEDIA. WIKIPEDIA. [En línea] [Citado el: 18 de Mayo de 2019.]

<https://es.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADsti>

## **VII. Aporte Científico o Académico**

La presente investigación contiene aportes académicos para muchas empresas tanto privados como nacionales en el aspecto de la logística inversa y su relación que está teniendo en la parte de responsabilidad social empresarial.

### **Primero**

Se Deberá comprender que toda empresa necesita estar con las innovaciones y que el área logística esté funcionando adecuadamente con todo los equipos y materiales que regresan para darle el reusó necesario con las mejores ventajas en la logística inversa.

### **Segundo**

En este trabajo de investigación también se aportará como dato importante es que todo trabajador del área logística debe cumplir sus funciones con planificación que corresponde de cada empresa de telecomunicaciones,

### **Tercero**

Queda claro que le corresponde netamente al área administrativa de cada empresa de las telecomunicaciones ver sus situaciones de la responsabilidad social según sus recursos y generar a la vez los recursos económicos para que sea sustentable a través del tiempo.

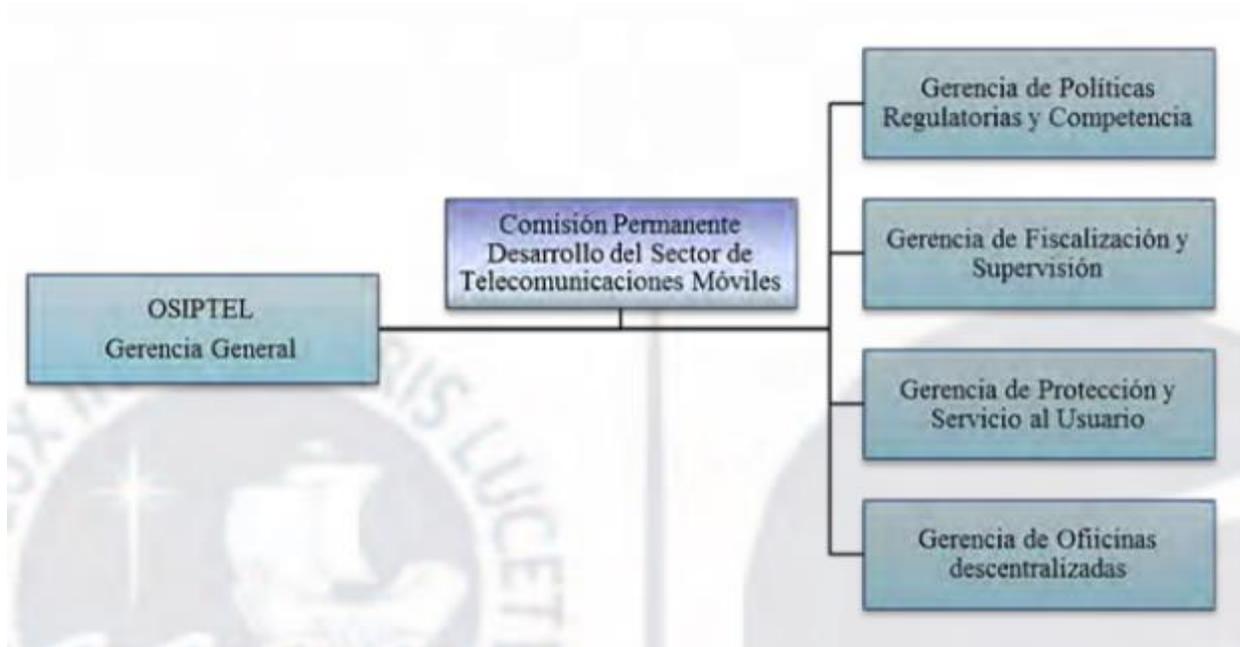
# **ANEXOS**

## Anexo I: Proceso logístico simplificado



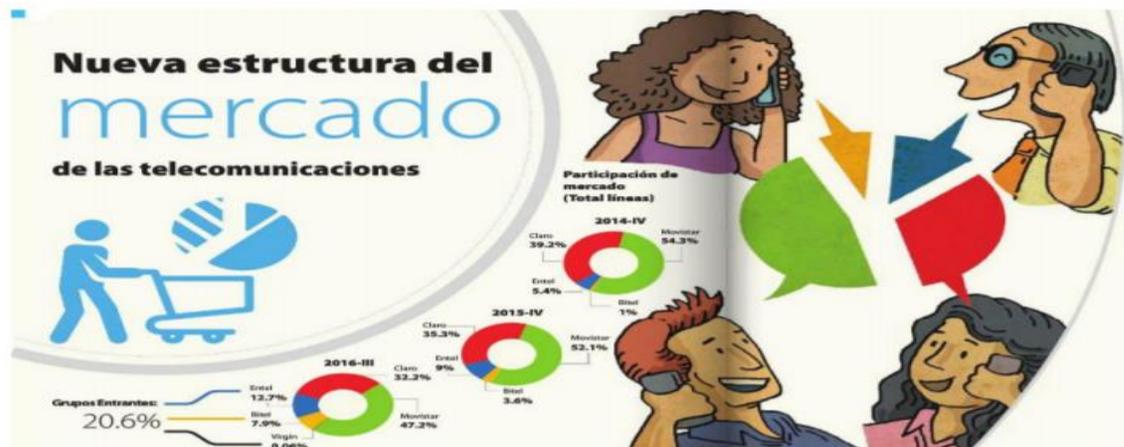
Fuente: CEPRE

## Anexo II: Organigrama propuesto para la gerencia de Osiptel



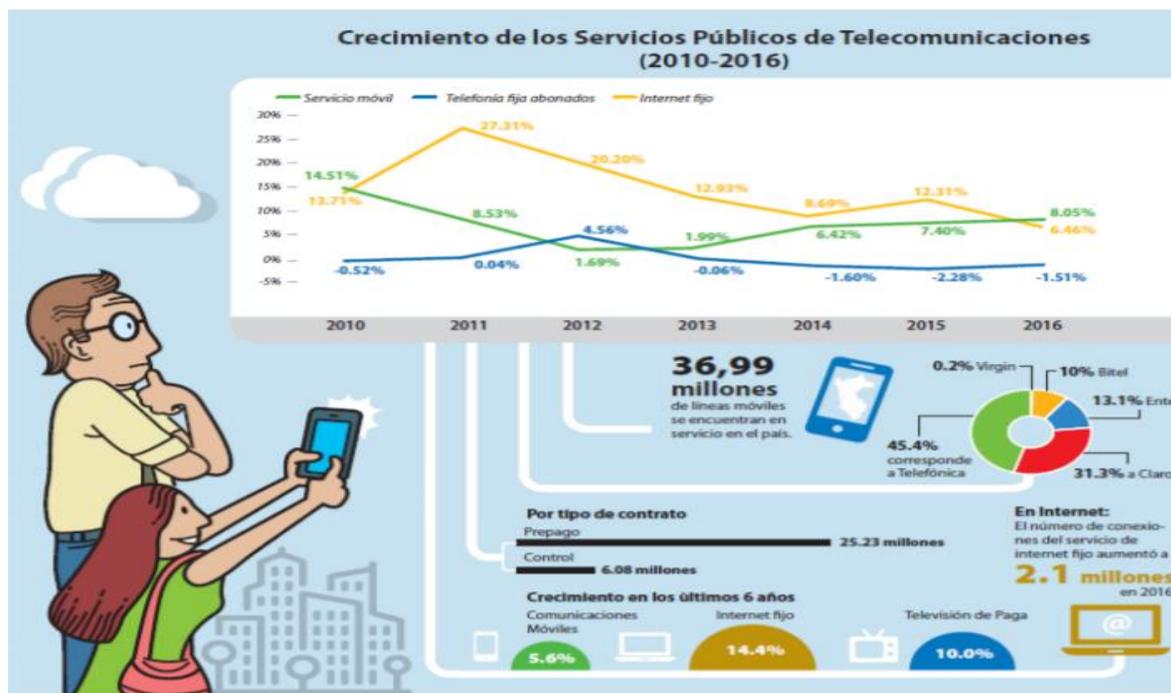
Fuente: Osiptel

## Anexo III: Estructura del mercado de las telecomunicaciones



Fuente: Osiptel (2017)

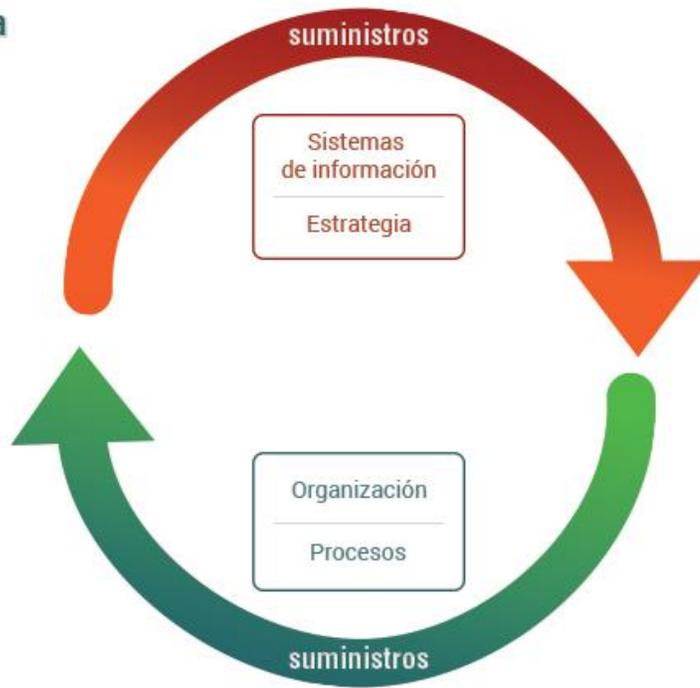
## Anexo IV: El crecimiento de las telecomunicaciones en el Perú



Fuente: Osiptel (2017)

## Anexo V: Flujo de la comparación de la logística –logística inversa.

## Logística Inversa



## Logística



Fuente: <http://grupo3pl.com/logistica-inversa/>