



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

**Logística inversa y responsabilidad social empresarial en la Empresa Papelera Nacional
S.A., Sede Paramonga, 2022**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Noel Juan Aparicio Díaz

Asesor

M(o) Pedro Javier Yovera Rodríguez

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTADCIENCIAS EMPRESARIALES.....

ESCUELA PROFESIONALADMINISTRACIÓN.....

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Noel Juan Aparicio Díaz	46937173	14/12/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Pedro Javier Yovera Rodriguez	15742103	0000-0002-2365-0175
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Timoteo Solano Armas	15605375	0000-0003-4380-4909
Abrahan Cesar Neri Ayala	15739625	0000-0003-2799-3244
Carlos Enrique Minaya Azabache	15590683	0000-0002-7354-7352

LOGÍSTICA INVERSA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA PAPELERA NACIONAL S.A., SEDE PARAMONGA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	<1%

**LOGISTICA INVERSA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA
EMPRESA PAPELERA NACIONAL S.A., SEDE PARAMONGA, 2022**

Noel Juan Aparicio Díaz

TESIS PREGRADO

ASESOR: M(o) PEDRO JAVIER YOVERA RODRIGUEZ

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Huacho, Perú

2024

DEDICATORIA

A mi amada esposa e hijo, quienes han sido mi mayor inspiración para llevar a cabo este proyecto y quienes siempre me han motivado a superar las adversidades que surgieron en el camino. Su apoyo incondicional, sabios consejos y enseñanzas me han enseñado a nunca rendirme en la búsqueda de alcanzar este anhelado sueño.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo representa el fruto de años de esfuerzo, aprendizaje y dedicación. Cada página escrita ha sido labrada con pasión y compromiso, buscando contribuir al avance de la logística inversa y la responsabilidad social empresarial en nuestro país.

En este momento especial, quiero expresar mi más profundo agradecimiento al M(o) Pedro Javier Yovera Rodriguez, mi asesor, cuyo apoyo y sabias orientaciones han sido fundamentales para enriquecer esta tesis. Sus conocimientos y guía han sido como un faro que me ha iluminado en los momentos de incertidumbre.

Asimismo, quiero extender mi gratitud a la empresa Papelera Nacional S.A. y a su equipo en la sede Paramonga, por brindarme la oportunidad de investigar y comprender más profundamente la importancia de la logística inversa y la responsabilidad social empresarial en un contexto real. Su colaboración ha sido esencial para el desarrollo de este estudio.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio.....	5
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6

2.1 Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.2. Bases teóricas.....	12
2.3. Definición de términos básicos.....	28
2.4. Hipótesis de la investigación.....	30
2.4.1. Hipótesis general.....	30
2.4.2. Hipótesis específicas.....	30
2.5. Operacionalización de las variables.....	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	32
3.1 Diseño Metodológico.....	32
3.2 Población y muestra.....	33
3.2.1. Población.....	33
3.2.2. Muestra.....	34
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información.....	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	38
4.1 Análisis de resultados.....	38
4.2 Prueba de normalidad.....	49
4.3 Contrastación de hipótesis.....	50
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	54

5.1 Discusión de resultados	54
CAPITLO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
6.1 Conclusiones	57
6.2 Recomendaciones	58
REFERENCIAS.....	59
7.1 Fuentes documentales	59
7.2 Fuentes bibliográficas	59
7.3 Fuentes hemerográficas	59
7.4 Fuentes electrónicas	60
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Matriz de la operacionalización de la variable logística inversa</i>	31
Tabla 2. <i>Matriz de la operacionalización de responsabilidad social empresarial</i>	31
Tabla 3. <i>Validación de juicio de expertos de los instrumentos</i>	36
Tabla 4. <i>Magnitud del coeficiente de confiabilidad de los cuestionarios</i>	36
Tabla 5. <i>Variable logística inversa</i>	38
Tabla 6. <i>Dimensión reutilización</i>	39
Tabla 7. <i>Dimensión de reparación</i>	40
Tabla 8. <i>Dimensión restauración</i>	41
Tabla 9. <i>Dimensión refabricación</i>	42
Tabla 10. <i>Dimensión reciclaje</i>	43
Tabla 11. <i>Dimensión inclinación y vertedero</i>	44
Tabla 12. <i>Variable responsabilidad social empresarial</i>	45
Tabla 13. <i>Dimensión responsabilidad económica</i>	46
Tabla 14. <i>Dimensión responsabilidad medioambiental</i>	47
Tabla 15. <i>Dimensión responsabilidad social</i>	48
Tabla 16. <i>Prueba de normalidad</i>	49
Tabla 17. <i>Prueba de Rho Spearman entre la logística inversa y responsabilidad social empresarial</i>	50
Tabla 18. <i>Prueba de Rho Spearman entre la logística inversa y la responsabilidad económica de la empresa</i>	51
Tabla 19. <i>Prueba de Rho Spearman entre la logística inversa y la responsabilidad medioambiental de la empresa</i>	52
Tabla 20. <i>Prueba de Rho Spearman entre la logística inversa y la responsabilidad social de la empresa</i>	53

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Diseño de investigación.	33
Figura 2. Variable logística inversa.	38
Figura 3. Dimensión reutilización.	39
Figura 4. Dimensión de reparación.	40
Figura 5. Dimensión restauración.	41
Figura 6. Dimensión refabricación.	42
Figura 7. Dimensión reciclaje.	43
Figura 8. Dimensión inclinación y vertedero.	44
Figura 9. Variable responsabilidad social empresarial.	45
Figura 10. Dimensión responsabilidad económica.	46
Figura 11. Dimensión responsabilidad medioambiental.	47
Figura 12. Dimensión responsabilidad social.	48

RESUMEN

Al finalizar el último período, se ha observado una progresiva importancia por la logística inversa y la responsabilidad social empresarial debido a diversos factores. La creciente conciencia ambiental y la preocupación por los recursos naturales limitados han llevado a las empresas a buscar formas más sostenibles de gestionar sus operaciones. En ese contexto se realizó el actual estudio el cual muestra como propósito establecer la correlación que se encuentra entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial en la corporación Papelera Nacional S.A., sede Paramonga. El tipo de investigación fue de estilo básica, descriptivo-correlacional y diseño no experimental. La porción de estudio se compuso por 110 colaboradores de la corporación Papelera Nacional S.A. El resultado general evidencia que la logística inversa posee una correlación positiva media con la responsabilidad social empresarial en la corporación Papelera Nacional S.A., sede Paramonga ($Rho = 0.737$; $p = 0.000$). De igual manera, se encontró que la logística inversa se relaciona con la responsabilidad económica, medioambiental y social. Se concluyó que la logística inversa constituye un elemento fundamental para la mejora su responsabilidad social empresarial, ya que, a mayor logística inversa, mayor responsabilidad social empresarial debe adquirir una empresa.

Palabras claves: Logística inversa, reutilizar, responsabilidad social empresarial.

ABSTRACT

At the end of the last period, a progressive importance has been observed for reverse logistics and corporate social responsibility due to various factors. Growing environmental awareness and concern for limited natural resources have led companies to seek more sustainable ways to manage their operations. In this context, the current study was carried out, which shows the purpose of establishing the correlation between reverse logistics and corporate social responsibility in the Papelera Nacional S.A. corporation, Paramonga headquarters. The type of research was basic, descriptive-correlational style and non-experimental design. The study portion was made up of 110 employees of the Papelera Nacional S.A. corporation. The general result shows that reverse logistics has a medium positive correlation with corporate social responsibility in the Papelera Nacional S.A. corporation, Paramonga headquarters ($Rho = 0.737$; $p = 0.000$). Similarly, it was found that reverse logistics is related to economic, environmental and social responsibility. It was concluded that reverse logistics is a fundamental element for improving its corporate social responsibility, since the greater reverse logistics, the greater corporate social responsibility a company must acquire.

Keywords: Reverse logistics, reuse, corporate social responsibility.

INTRODUCCIÓN

La logística inversa ha emergido como una práctica crucial en el ámbito empresarial, en particular para aquellas organizaciones comprometidas con la responsabilidad social. A medida que la conciencia ambiental y la sostenibilidad se han convertido en temas prioritarios en la sociedad, las empresas han reconocido la relevancia de administrar eficientemente los flujos de bienes y materiales que se mueven en dirección opuesta a lo convencional, desde el consumidor hasta el fabricante.

En una empresa privada, la logística inversa adquiere una relevancia significativa tanto desde una perspectiva operativa como desde una óptica de responsabilidad social. En primer lugar, una administración eficaz de la logística inversa puede producir ganancias monetarias significativas en la corporación. Al optimizar el flujo de productos y materiales reversos, las organizaciones pueden reducir costos asociados a la recuperación y disposición de los mismos, al tiempo que pueden identificar oportunidades para generar nuevos ingresos a través de la reventa, el reciclaje o la recuperación de componentes valiosos.

La empresa si administra de manera efectiva la logística inversa.

Sin embargo, más allá de los beneficios económicos, la logística inversa también se correlaciona directamente con la responsabilidad social en la organización. La adopción de prácticas sostenibles en el manejo de los artículos y recursos retornados no solo reduce el impacto ambiental, al evitar la generación de residuos y promover la economía circular, sino que también refuerza la imagen corporativa y la relación con los consumidores. En un contexto donde los consumidores valoran cada vez más el compromiso social y ambiental de las empresas, una gestión responsable de la logística inversa puede contribuir a fortalecer la reputación y generar confianza en el mercado.

En la investigación, se propone analizar la relación entre la logística inversa en una empresa privada y su impacto en la responsabilidad social. A través del estudio que está

estructurado de la siguiente manera:

En el Capítulo II, en este apartado se describen los antecedentes de la investigación a nivel tanto internacional como nacional. Además, se presentan las bases teóricas que fundamentan el estudio y se establecen las definiciones de los términos básicos empleados. Asimismo, se proponen las hipótesis de la investigación, tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas. Se procede a realizar la operacionalización de las variables.

En el Capítulo III, se describe el diseño metodológico utilizado en la investigación, se especifica la población y muestra utilizada, y se mencionan las técnicas e instrumentos de recolección de datos. También se mencionan las técnicas empleadas para el procedimiento de la información.

En el Capítulo IV, se realiza el análisis de los resultados obtenidos en la investigación, se lleva a cabo la prueba de normalidad y se contrastan las hipótesis planteadas.

En el Capítulo V, se discuten los resultados obtenidos en la investigación y se analizan en relación con la problemática planteada. Se presentan argumentos y se realizan interpretaciones de los resultados.

En el Capítulo VI, se presentan las conclusiones obtenidas a partir de los resultados de la investigación, y se formulan recomendaciones basadas en los hallazgos del estudio.

En la sección de referencias, se listan las fuentes documentales, bibliográficas, hemerográficas y electrónicas utilizadas en la investigación.

En los anexos se incluye información adicional relevante para el estudio

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, la acción irresponsable de las empresas, sociedad y Estado está agotando los recursos naturales del planeta, lo que tiene un impacto negativo en la calidad de vida de la población a nivel mundial. En ese contexto, es esencial contar con datos concretos sobre el impacto ambiental para que las empresas y gobiernos adopten prácticas sostenibles y protejan el medio ambiente. Para lograr esto, se requiere promover la responsabilidad social y ambiental en las corporaciones y entidades mediante la implementación de medidas tangibles y eficaces (Herrera 2019).

En el caso de América Latina, según Castillo (2021) existe un incremento en la implementación de medidas relacionadas con la responsabilidad social empresarial (RSE), este avance es aún lento. Aunque algunas empresas líderes en sectores como el financiero, energético y alimentario son proactivas en su implementación, los países latinoamericanos como Brasil, Argentina, Colombia y México están esforzándose por integrar la RSE en sus prácticas empresariales. Este enfoque tiene como objetivo principal la mejora del entorno ambiental, el bienestar de la sociedad y el fortalecimiento de la reputación en sus respectivos sectores empresariales. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, la incorporación de la RSE en América Latina aún está limitada en comparación con los avances en Asia y Europa, debido a factores culturales y económicos.

Por su parte, Conexión ESAN (2019) señala que, a pesar de que existen algunas empresas en el Perú que tienen conocimiento sobre responsabilidad social empresarial, es lamentable que muy pocas de ellas la apliquen de manera efectiva. Por eso, se recomienda adoptar la norma internacional

ISO 26000 como una guía para llevar a cabo prácticas responsables y sostenibles. La idea es que cada empresa se esfuerce por comunicar, evaluar y adoptar medidas destinadas a reducir el efecto adverso que sus actividades puedan tener sobre la economía, el entorno e incluso la comunidad en general. En resumen, es necesario que las empresas asuman una postura proactiva respecto a la RSE, para promover un futuro más sostenible.

La empresa Papelera Nacional S.A., con sede en Paramonga, se dedica a fabricar bobinas de papel Tissue que se utilizan como pañuelo facial, papel de cocina, servilleta y papel higiénico. Estos productos se destinan con la finalidad de ser comercializados tanto en el mercado nacional como en el internacional, siendo los principales clientes las otras empresas de conversión de papel para venta al consumidor final. Actualmente, la compra de material reciclado y pulpa de celulosa, son sus dos principales materias primas. A pesar de pertenecer a un rubro papelerero, la empresa no aprovecha de manera óptima las oportunidades que el negocio ofrece para implementar un sistema de logística inversa con responsabilidad social empresarial.

La ausencia de un eficiente sistema de logística inversa que incluya la población y organizaciones estatales locales e instituciones, genera una brecha en la relación con la comunidad. Además, la falta de programas sociales y centros de acopio de papel reciclado dificulta el acceso a productos ecológicos que utilizan materia prima reciclada. Esto se debe en gran parte a la dependencia de la producción de pulpa celulosa que se extraen de árboles de eucalipto.

Los consumidores actualmente muestran una tendencia creciente hacia los productos ecológicos y sostenibles, buscando aquellos que estén elaborados con materias primas recicladas, reutilizadas y libres de sustancias tóxicas. Esta demanda representa una oportunidad para las empresas, permitiéndoles la posibilidad de atender las demandas de los clientes y promover el beneficio tanto de la comunidad como del entorno ecológico. Por consiguiente, resulta esencial

instaurar un sistema de logística inversa que incorpore una sólida perspectiva de responsabilidad social empresarial.

En ese marco, la logística inversa se considera una excelente alternativa para mejorar la RSE. De acuerdo con Montes y Rodríguez (2021) la logística inversa brinda conocimientos acerca de un proceso de organización y supervisión del flujo de materiales que se utilizan de manera efectiva en la recuperación y recopilación de desechos, desde los lugares de origen hasta las instalaciones de fabricación, donde pasa por procesos de transformación para recuperar su valor.

Ante la situación planteada en la investigación, se persigue abordar las siguientes cuestiones:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la logística inversa y la responsabilidad económica en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022?

¿Qué relación existe entre la logística inversa y la responsabilidad medioambiental en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022?

¿Qué relación existe entre la logística inversa y la responsabilidad social en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre la logística inversa y la responsabilidad económica en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

Determinar la relación que existe entre la logística inversa y la responsabilidad medioambiental en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

Determinar la relación que existe entre la logística inversa y la responsabilidad social en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

En el contexto actual, la cuestión de la responsabilidad social empresarial ha adquirido una significativa relevancia en una escala global, nacional y local. Debido a esto, se están desarrollando diversas estrategias para su incorporación en las empresas. La presente investigación busca explorar la relación existente entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial, con la finalidad de evidenciar su influencia y trascendencia en el entorno empresarial.

1.4.1. Justificación teórica

En el contexto de la problemática de la responsabilidad social empresarial en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga el estudio contribuirá con información que apoye con la ampliación y profundización de bases teóricas de las variables logística inversa y responsabilidad social empresarial. Las pruebas teóricas identificadas tienen el potencial de servir como punto de referencia para investigaciones posteriores.

1.4.2 Justificación práctica

El estudio aportará recomendaciones a la empresa Papelera Nacional a base de los hallazgos alcanzados para el fortalecimiento de la logística inversa, que será de beneficio no solo para la propia empresa; sino también, para los colaboradores, población y medio ambiente, mejorando la relación

con el entorno. Esto les permitirá reducir sus costos, ofrecer mayores oportunidades de desarrollo a sus empleados a través de políticas de apoyo al desarrollo, y se contribuirá al cuidado del medio ambiente mediante la reutilización de materiales usados.

1.4.3 Justificación metodológica

En el marco de la investigación se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizarán dos cuestionarios, un instrumento para la obtención de información de la logística inversa y otro para la responsabilidad social empresarial en relación con responsabilidad económica, responsabilidad medioambiental, responsabilidad social, reutilización y reciclaje. Esto podrá ser utilizado por otros investigadores en el futuro.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación espacial

El ámbito de investigación se centrará en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, ubicada en Av. Tulio Pescheira, Paramonga 15178 – Perú.

1.5.2 Delimitación temporal

El periodo destinado para llevar a cabo el estudio comprenderá entre los meses de enero y abril del año 2023.

1.6 Viabilidad del estudio

La viabilidad de la investigación se respalda mediante la disponibilidad de los recursos necesarios, tanto en términos financieros, personal capacitado y material, que permiten la realización efectiva del estudio. También, cuenta con el permiso de la gerencia de la planta industrial de Papelera Nacional S.A., Paramonga, para ejecutar el trabajo de investigación en toda su magnitud y alcance que se espera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Álvarez y Muñoz (2022) realizó un trabajo denominado "Evaluación de la responsabilidad social en la logística inversa de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en el ámbito portuario", en la Universidad de Guayaquil. El objetivo principal del estudio fue analizar cómo se desempeña la responsabilidad social empresarial (RSE) en la logística inversa, específicamente en las Pymes que operan en el sector portuario. El enfoque metodológico utilizado fue cualitativo, deductivo y de nivel descriptivo-exploratorio. La muestra se compuso de empresas dedicadas a la distribución, servicios de transporte y otras involucradas en actividades logísticas relacionadas con el comercio exterior. Para recopilar datos, se llevaron a cabo entrevistas y se emplearon cuestionarios como herramienta de investigación. Los resultados obtenidos indicaron que muchas empresas optan por no implementar la logística inversa, principalmente debido a la insuficiencia de información o la carencia de estructuras adecuadas para llevar a cabo este tipo de sistema sostenible. Esta situación ha llevado a que las Pymes del sector portuario y otras similares no obtengan grandes beneficios económicos a través de este proceso logístico (página 95 del informe). En consecuencia, se concluye que la mayoría de las empresas analizadas en el estudio tienen una implementación limitada de la logística inversa y la responsabilidad social empresarial.

Silva et al. (2021) realizó la investigación "La logística inversa, una alternativa estratégica de empresas latinoamericanas para competir en los mercados internacionales" en la Universidad Técnica de Machala, facultad ciencias empresariales, Ecuador. Con la finalidad de evaluar las estrategias de logística inversa implementadas por las empresas

exportadoras de América Latina, para mejorar su competitividad y sostenibilidad en los mercados globales. El método empleado se basó en un enfoque cualitativo y nivel descriptivo; cuya muestra consistió por 2 empresas; la recopilación de información fue mediante un enfoque documental, utilizando una guía como instrumento. Los resultados indican que la logística inversa emerge como una posibilidad para satisfacer los requisitos normativos impuestos por los mercados que se orientan hacia una economía circular, como el caso de la Unión Europea, los ciudadanos muestran disposición de pagar una tarifa superior por productos de empresas socialmente responsables. Se concluye que las prácticas de logística inversa y los procesos de responsabilidad ambiental generan competitividad en los mercados internacionales.

Hurtado (2019) realizó la investigación “Responsabilidad social empresarial, logística inversa y desarrollo de la contabilidad de costos” en la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, Ecuador. Cuyo propósito del estudio fue examinar las conexiones conceptuales existentes entre la responsabilidad social empresarial y la logística inversa dentro de las empresas, con el fin de fundamentar el desarrollo de la contabilidad de costos. El método empleado se basó en enfoques teóricos, históricos, sistémicos y dialécticos. Los resultados revelan una diversidad de áreas asociadas con la teoría y la aplicación práctica, estableciendo conexiones entre la responsabilidad social empresarial, los procedimientos de logística inversa y la implementación de la contabilidad de costos, lo que ofrece una interesante vía de investigación. En resumen, se demuestra la coherencia entre la adopción de la RSE y la logística inversa, donde aquellas compañías que incorporan aspectos medioambientales a lo largo de su proceso logístico, poniendo un enfoque especial en la gestión de las “devoluciones”, pueden ser consideradas como empresas socialmente responsables.

Bustamante (2019) realizó la investigación “Cultura organizacional y su influencia en la logística inversa con enfoque de responsabilidad social” en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, cuyo propósito fue examinar cómo la cultura organizacional influye en la implementación de políticas de logística inversa, resaltando la importancia de que la cultura sea pertinente en múltiples niveles, incluyendo el individual, el grupal y el institucional, dentro del marco de la responsabilidad social empresarial. La metodología empleada fue cualitativa e inductiva, y se seleccionaron 8 compañías de diversos sectores económicos como muestra, utilizando entrevistas como herramienta de recopilación de datos. Los resultados revelan que, según el modelo de Denison, el enfoque de responsabilidad social empresarial incide de manera favorable en la potencial adhesión o contribución a un esquema de logística inversa. En resumen, se establece una conexión entre la cultura organizacional enfocada en la responsabilidad social y la implementación de un modelo de logística inversa.

Pabón y Salazar (2019) realizaron la investigación “Diagnostico sobre aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial y logística inversa en la empresa Busscar de Colombia SAS” en la Universidad Tecnológica de Pereira, cuya finalidad fue examinar la relación entre las prácticas de responsabilidad social empresarial y la logística inversa. La metodología empleada fue deductivo y descriptiva, su muestra se centró en una empresa, y la recopilación de datos fue mediante un cuestionario. El resultado al incluir la logística inversa como un elemento integral de la RSE, puede adquirir un papel fundamental estratégico, orientando a la organización hacia la sostenibilidad, mayor rentabilidad y mayor amigabilidad con el medio ambiente. Estos objetivos, que hasta ahora no se habían contemplado bajo esta perspectiva, representan una valiosa oportunidad de mejora. En conclusión, la implementación de la logística inversa puede contribuir a fortalecer las prácticas de responsabilidad social dentro del contexto empresarial.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Barragán y Ramos (2021) realizó la investigación “Logística inversa y su influencia en la responsabilidad social empresarial de la empresa Don Packing S.A.C, Tambogrande 2021” en la Universidad Cesar Vallejo, su propósito consistió en evaluar la influencia de la logística inversa en el compromiso social de la compañía. La metodología utilizada fue descriptiva, enfoque mixto y no experimental. La población fue de 100 empleados y como muestra 90 colaboradores. Se empleó la encuesta, utilizando un cuestionario. El resultado reveló que la logística inversa ejerce influencia sobre la responsabilidad social empresarial, aunque el valor $p = \text{Sig. (bilateral)} = 0.506$ muestra que no se establece una asociación significativa. Se encontró un valor de $Rho = 0.067$. Respecto a las opiniones de los trabajadores, el 33% estuvo de acuerdo con la flexibilidad de los procesos de la empresa. En cuanto a la existencia de procesos destinados a la reducción de devoluciones de productos, el 60% expresó indiferencia. Igualmente, el 45% mostró indiferencia respecto a la eficiencia en la gestión de inventarios, el 46% no estuvo de acuerdo en que la empresa tenía un conocimiento adecuado de su inventario en el almacén. Por último, el 55% no tenía una opinión clara sobre las estrategias de reutilización. En resumen, los hallazgos sugieren que hay una débil asociación positiva entre la logística inversa y la responsabilidad social de la empresa.

Salas (2022) realizó la investigación “Empleo del conocimiento de la logística inversa como estrategia e impacto ambiental para el logro de desempeño sostenible de la industria manufacturera sector industria gráfica en Tacna, 2019” en la Universidad Privada de Tacna, el propósito fue examinar la interrelación entre la implementación de la logística inversa como estrategia y su repercusión medioambiental en la consecución de un rendimiento sostenible en el sector manufacturero. El estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional y básico. La muestra consistió en 51 empresas, se utilizó la

encuesta y un cuestionario con 52 preguntas. Los resultados obtenidos reflejan que el 86,3% de las compañías en el sector gráfico presentan la necesidad de realizar mejoras significativas en la eficiencia de su cadena de suministro, en particular asociados a los procedimientos de la logística inversa. Asimismo, en relación al logro de un rendimiento sostenible, el 70,6% de estas industrias requiere estrategias para aumentar su eficiencia y competitividad, mientras que un 29,4% se encuentra en una posición más sólida. En conclusión, se muestra una conexión significativa entre los procesos de logística inversa y el desempeño sostenible en el ámbito de la Industria Gráfica.

Morales (2018) realizó la investigación “Logística inversa y responsabilidad social empresarial en industrias San Miguel - Huaura, 2017” en la Universidad Alas Peruanas, cuyo propósito fue examinar la conexión entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial. El enfoque metodológico fue aplicado, no experimental, correlacional y el método científico, la muestra es 126 colaboradores y se empleó una encuesta, basada en dos cuestionarios: uno enfocado en logística inversa y otro en responsabilidad social ambas con 20 preguntas. Los resultados muestran que se alcanzó un coeficiente Rho de Spearman de $p = 0.522^{**}$, lo cual indica una correlación moderadamente positiva entre ambas variables, y la significancia obtenida fue 0.0000. Al respecto, el 34.1% de los participantes indicó que la logística inversa afecta sus tareas en ocasiones, mientras que un 57.9% afirmó que casi siempre tiene un impacto y un 7.9% expresó que siempre incide en sus labores. Respecto a la responsabilidad social empresarial, el 34.1% respondió que la logística inversa afecta sus tareas en algunas ocasiones, el 54.0% manifestó que casi siempre y el 7.9% afirmó que es siempre. En conclusión, se afirma que existe una relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la logística inversa en las Industrias San Miguel.

Llanos y Osorio (2020) realizó la investigación “Relación entre la logística verde y las exportaciones de cobre de las minas ubicadas en la macro región norte y sur en el Perú en los periodos 2015-2019” en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, cuyo propósito fue investigar cómo la logística verde se vincula con la RSE en marco de las exportaciones de cobre realizadas por las empresas mineras. La metodología empleada fue de naturaleza básica y se centró en un enfoque cuantitativo, siendo además transversal y correlacional. La muestra para el análisis consistió en un total de 94 empresas mineras que se dedican a la exportación. Para obtener los datos necesarios, se aplicó una encuesta mediante cuestionarios a las empresas incluidas en la muestra. El resultado reveló que el 59,4% estuvo "muy de acuerdo" a la adopción de tecnología de logística sostenible en la minería para reducir impactos ambientales y sociales. Por otro lado, el 34,4% afirmó estar "de acuerdo", mientras que el 6,3% manifestó "en desacuerdo". En cuanto a la existencia de certificaciones ambientales en las empresas, el 46,9% de ellas afirmó estar "muy de acuerdo" con contar con dichas certificaciones, el 37,5% estuvo "de acuerdo" y el 3,1% se mostró "en desacuerdo". En síntesis, los hallazgos de esta investigación demuestran que la logística verde está vinculada con la RSE en el marco de las exportaciones de cobre realizadas por las empresas mineras.

Aguilar (2018) realizó la investigación “Procesos críticos de la operación logística internacional que afectaron la importación de bienes y equipos de la empresa Shougang Hierro Perú S.A.A. - año 2017” en la Universidad Alas Peruanas, cuyo propósito fue analizar las actividades logísticas de la compañía y su conexión con la RSE. El estudio es descriptivo, enfoque cuantitativo y no experimental. La muestra comprendió a todos los trabajadores, empleando la encuesta. El resultado demostró que una eficaz gestión de las actividades logísticas posibilitó una utilización óptima del comercio internacional, fomentando así el crecimiento de la industria local. Esto se debió a que las funciones y

operaciones se alinearon con los objetivos corporativos, los cuales incluyen mejoras en la imagen de la organización y principios de responsabilidad social. En conclusión, la responsabilidad social empresarial de la compañía fue positiva, en gran parte gracias a la eficiente administración de sus operaciones logísticas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Logística inversa

La logística inversa es un procedimiento que permite a las compañías mejorar su sostenibilidad medioambiental al emplear métodos como el reciclaje, la reutilización de recursos, y la reducción del empleo de materiales (Prajapati et al., 2019). De acuerdo con Alkahtani et al. (2021), la logística inversa engloba las competencias y labores de administración logística vinculadas con la disminución, supervisión y erradicación de residuos, tanto riesgosos como no riesgosos de envases y mercancías.

En términos generales, la logística inversa implica la redistribución retroactiva de recursos dentro de la cadena de abastecimiento entre los diferentes miembros. Su objetivo es optimizar el flujo de materiales de retorno mediante la reducción en el sistema de avance, fomentando la reutilización y facilitando el reciclaje de dichos materiales (Hammes et al., 2020).

A. Evolución de la logística inversa

La aparición de la Logística inversa tuvo lugar cuando surgió una preocupación en el ámbito empresarial, específicamente en relación al manejo de devoluciones de mercancías, reciclaje de envases, disposición de residuos, el manejo de productos obsoletos que representaban un riesgo para la organización y la administración de inventarios estancados en cualquier fase de la cadena de suministro. El objetivo principal de implementar la logística inversa es asegurar un retorno económico en los procesos logísticos. La Logística inversa es un componente esencial de la cadena de valor

empresarial. Al contemplar este enfoque inverso, la organización obtiene ventajas significativas, ya que incrementa los recursos disponibles (Porter, 1987).

La logística, desde una perspectiva tradicional, se enfoca exclusivamente en garantizar la puntual distribución de insumos a los destinatarios. Su enfoque principal radica en el desplazamiento de mercancías desde los productores hasta los usuarios finales, considerándose como un flujo de sentido único. Sin embargo, debido a las exigencias actuales del comercio global y las preocupaciones medioambientales, esta visión resulta insuficiente. Ahora, además de garantizar la entrega puntual, es imprescindible incorporar requisitos ambientales y empresariales más complejos. El mundo moderno demanda un enfoque más completo: la logística inversa. Este enfoque busca satisfacer las necesidades actuales al permitir que las empresas obtengan beneficios al reducir gastos, mientras protegen el medio ambiente de la explotación. En consecuencia, la logística inversa se ha vuelto esencial para afrontar estos nuevos retos. (Arango et al., 2020)

La evolución del concepto de logística ha dado lugar a la aparición de la Logística Inversa (LI), una actividad con considerables perspectivas de expansión. Su principal objetivo es lograr un impacto medioambiental positivo al gestionar eficientemente los residuos y excedentes generados durante las operaciones de producción y prestación de servicios. Además, la LI busca incrementar la satisfacción de los clientes, optimizar la producción y reducir tanto los costos como el ciclo logístico (Herrera, Suárez y Cantero, 2019).

Para una gestión efectiva y oportuna de la LI, es necesario contar con indicadores logísticos que permitan realizar un seguimiento y una evaluación periódica. De esta forma, se adquirirá un conocimiento más profundo de la situación en la organización, lo que simplificará la adopción de decisiones apropiadas. En este contexto, el Cuadro de Mando Integral (CMI) emerge como una herramienta de dirección fundamental en el ámbito de la

toma de decisiones relacionadas con el medio ambiente. El CMI brinda a los directivos un conjunto coherente de indicadores de desempeño (Herrera et al., 2019).

B. Dimensiones

Según LogisTec (2015) y Gullifa et al. (2018), hay seis dimensiones en la logística inversa, los cuales son:

Reutilización: Consiste en darle un nuevo propósito al producto sin que sufra un deterioro significativo, manteniendo su forma original. Para ello, se somete a operaciones de limpieza y mantenimiento, lo que permite su total aprovechamiento. Aunque pueden existir ligeras diferencias con productos nuevos, se evita su desecho innecesario.

Reparación: Esta opción busca poner en funcionamiento nuevamente un producto usado, realizando reparaciones ya sea en el domicilio del cliente o en servicios técnicos especializados. Esto surge principalmente cuando alguna pieza o componente ha alcanzado el término de su ciclo de vida y requiere ser sustituido.

Restauración: Implica devolverle valor a un artículo previamente empleado mediante la aplicación de tecnologías avanzadas que amplían su durabilidad. Un ejemplo de esto se observa en la industria de la aviación tanto civil como militar, donde se restauran aeronaves para extender su servicio.

Refabricación: En este caso, la remanufactura cobra relevancia, ya que se recupera un producto que ha sufrido un cierto grado de descomposición, pero que aún ofrece un beneficio significativo para la empresa. La refabricación se lleva a cabo utilizando los componentes del producto original y, en muchos casos, conlleva a un gasto de manufactura aproximado del 50% en comparación con un artículo recién fabricado. Esta práctica se encuentra extensamente implementada en sectores como la industria automotriz, la electrónica y la telefonía móvil. Asimismo, está la canibalización, que se refiere a la recuperación de algunos componentes de productos fuera de uso para su utilización en

procesos de reparación, restauración y refabricación. La industria electrónica es un ejemplo clásico de canibalización.

Reciclaje: En este enfoque, el objetivo es recuperar materiales residuales de un producto y reutilizarlos como materias primas para fabricar nuevos productos. Gracias al avance de tecnologías, la calidad de estos materiales reciclados puede llegar a equipararse con la de productos originales. El reciclaje contribuye a la disminución de la generación de residuos y la utilización de materias primas adicionales, lo que conlleva a una reducción significativa en el consumo de energía y recursos naturales. Asimismo, el reciclaje ejerce una influencia favorable en el Producto Interno Bruto (PIB) y promueve la generación de empleo.

Incineración y vertedero: Estas alternativas son las últimas opciones para la recuperación de productos y materiales. El "Vertido Controlado" se emplea cuando el producto no puede ser reacondicionado o utilizado de ninguna otra manera. En el caso de la incineración, se ejecuta una combustión regulada a elevadas temperaturas, lo que conlleva a la conversión de la porción orgánica de los desechos en cenizas y gases. Aunque no es un método de eliminación total, reduce significativamente el peso como en el volumen de los desechos iniciales.

C. La logística convencional y su relación con la inversa

En palabras de Chávez, Jiménez y Lara (2019), la logística desempeña un rol esencial dentro de las organizaciones al asumir la responsabilidad de coordinar y diseñar múltiples operaciones en los sectores de adquisiciones, manufactura, transporte, resguardo y distribución. Esta función implica establecer canales de comunicación bidireccionales, tanto con la cadena de suministro como con los establecimientos que atienden a los consumidores finales. La importancia de una comunicación efectiva, tanto entre departamentos como verticalmente, radica en asegurar que las materias primas lleguen a

la organización en el momento adecuado y que los productos se encuentren disponibles para los consumidores en el momento previsto, todo ello manteniendo los costos al mínimo.

Por otro lado, la logística inversa abarca actividades similares, pero se destaca por su enfoque ambiental. Ya no se trata exclusivamente de considerar factores económicos, sino que también implica el deseo de recuperar productos que, en un principio, podrían ser considerados desechos, incorporando así un componente ambiental (Chávez et al., 2019).

En este contexto, es crucial identificar y aplicar las claves que han llevado al éxito de la logística convencional para mejorar el proceso de la logística inversa, asegurando tanto beneficios económicos como ambientales (Chávez et al., 2019).

D. Logística inversa y los operadores logísticos

LogisTec (2015) en una conferencia sobre logística inversa llevada a cabo en Madrid, en el año 2012, Ricardo Catelli, director general de Global Lean y profesor senior en la Universidad Politécnica de Madrid, presentó una propuesta innovadora: los Operadores Logísticos 6R. Durante su intervención, Catelli hizo referencia a distintos tipos de operadores logísticos existentes en la actualidad, estos operadores desempeñan roles diversos, abarcando desde la gestión integral de la cadena de suministro hasta la administración de sus diferentes componentes. Sin embargo, planteó la interrogante de si un Operador 6PL podría integrar los 6R en su operación y cómo enfrentarían este desafío los denominados 'OL6R', en caso de existir.

Desde otro enfoque de la logística empresarial, Catelli explicó que la logística inversa involucra seis procesos de gestión que son: la devolución de artículos rechazados por el canal de distribución, la devolución de artículos debido a errores en la producción o distribución, la recuperación y posterior empleo de envases, envoltorios, embalajes y unidades de manipulación, la reincorporación de materiales, la restauración de productos

previamente rechazados y la re-comercialización direccionada. Este enfoque de los 6R busca mejorar la eficiencia y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro, abriendo nuevas oportunidades y desafíos para los operadores logísticos interesados en implementar esta estrategia novedosa (LogisTec, 2015).

E. Logística inversa en la actualidad

En las últimas décadas, hemos presenciado un incremento notable en la relevancia de la apropiada gestión de los desechos industriales desde enfoques tanto económicos como medioambientales. A nivel tanto nacional como internacional, ha habido una consolidación progresiva de una legislación más sólida en términos de generación y manejo de residuos, lo que ha impulsado la adopción de procesos productivos más limpios. Estos procesos se caracterizan por reducir la cantidad de materias primas utilizadas, minimizar los residuos generados y hacer un uso más razonable de las fuentes de energía (Gullifa et al., 2018).

Aunque todavía queda mucho por avanzar en términos absolutos, se evidencia una inclinación hacia la mejora de los procedimientos de producción y un aumento en la sensibilización social en lo que respecta a la preservación del entorno ambiental. Estos elementos confluyen en un contexto propicio para la exploración de estrategias destinadas a facilitar la reutilización de envases y la recuperación de sus componentes materiales (Gullifa et al., 2018).

En este contexto, la logística inversa ha emergido como una herramienta clave para impulsar este cambio paradigmático. Se puede describir como un procedimiento que involucra la búsqueda de la optimización mediante la implementación de estrategias como la práctica de reciclar, reutilizar y disminuir la utilización de materiales (Gullifa et al., 2018).

En resumen, la logística inversa implica planificar, implementar y supervisar el desplazamiento de artículos desde el lugar de consumo hasta su origen, con el propósito de recuperar su valor o simplificar su retorno. Mediante una gestión responsable de productos, componentes y materiales utilizados y descartados, las empresas tienen la oportunidad de convertir costos internos en ahorros y minimizar los costos externos, tanto económicos como ambientales. Esto no solo ofrece ventajas competitivas, especialmente en un contexto global en el que la preocupación por el entorno ejerce influencia en las elecciones de los consumidores y gobiernos, sino que también se convierte en un factor relevante para competir en otros mercados (Gullifa et al., 2018).

F. Estrategias de la logística inversa

De acuerdo con Bendersky (2018), al hablar de estrategia, se hace referencia a la toma de decisiones y la elaboración de planes de acción que tendrán repercusiones a largo plazo. Una definición de estrategia implica el conjunto de planes de acción administrativa destinados a mejorar la reputación de la empresa, atender las demandas de los clientes y elevar su rentabilidad. En el ámbito de la logística inversa, se pueden aplicar diversas estrategias, las cuales varían en función del contexto específico de cada empresa. A continuación, se presentan las siguientes estrategias: Estrategia de recolección y clasificación: Esta estrategia se ocupa de la recopilación de productos devueltos, ya sea por remanufactura interna, distribución, devoluciones de clientes o productos postconsumo. Una vez recogidos, los productos se clasifican teniendo en cuenta sus características para determinar el proceso de logística inversa adecuado.

Reducción de residuos: Con el objetivo de reducir o eliminar la producción de desechos, se lleva a cabo una evaluación y planificación de las estrategias, procedimientos y componentes empleados en el proceso de fabricación. El propósito es rediseñar los productos de manera amigable con el medio ambiente y minimizar su impacto. Esta

reducción de residuos se logra mediante la sustitución de materiales y la optimización de empaques y embalajes. (Bendersky, 2018)

Estrategias de reutilización de recursos: Esta estrategia se basa en aprovechar recursos y materiales disponibles en la cadena de suministro. Estos recursos no necesitan un procesamiento específico para su reutilización, lo que permite su utilización directa y eficiente al ser recibidos. Es importante considerar estas estrategias como herramientas clave para una logística inversa efectiva y sostenible, adaptándolas de acuerdo con las características específicas de cada organización y su dedicación al cuidado ambiental. (Bendersky, 2018)

G. Beneficios de la logística inversa

Según Sánchez (2020), la implementación de la logística inversa presenta beneficios tanto a nivel interno como externo. Desde una perspectiva interna, esta práctica conlleva mejoras en la eficiencia de los procedimientos, la reducción de gastos y la aceleración de su ejecución. Además, facilita la formulación de estrategias a largo plazo, así como la gestión de los procesos y políticas empresariales. Asimismo, brinda la oportunidad de realizar comparaciones y evaluar el rendimiento en términos de sostenibilidad de la organización en relación con las normativas ambientales y legales, evitando comportamientos incompatibles con la preservación del entorno natural.

Por otro lado, los beneficios externos de la logística inversa se manifiestan a través de la disminución y atenuación de los efectos adversos sobre el entorno natural, así como en las esferas sociales y de gobierno. La adopción de estas prácticas también puede otorgar a la entidad un reconocimiento en la industria como una compañía que aboga por la sostenibilidad. Adicionalmente, se valora el aporte agregado de la empresa por parte de las partes interesadas (Sánchez, 2020).

Cabe destacar que, al aplicar la logística inversa, se debe considerar cuidadosamente la relación costo-beneficio, pues las organizaciones siempre buscan oportunidades de ahorro dentro de su cadena de suministro. Esta estrategia permite obtener productos de mayor excelencia a un costo de fabricación reducido, al mismo tiempo que se promueve la recuperación de valor mediante la reutilización de recipientes, envolturas y sistemas de empaque (Sánchez, 2020).

2.2.2 Responsabilidad social empresarial

La responsabilidad empresarial compromete a las compañías a adoptar una actitud responsable hacia la sociedad y el entorno natural, a través de la instauración de políticas, valores y proyectos que reflejen principios éticos y universales. Este enfoque busca reconocer y promover el cuidado del entorno, respondiendo a las demandas de la sociedad de manera táctica (Tamayo y Ruiz, 2018).

Es esencial que las empresas asuman una postura activa y consciente con respecto a su influencia en la comunidad y el entorno ecológico (Montañez y Gutiérrez, 2015). Por lo tanto, es crucial que cumplan con su responsabilidad social no solo enfocándose en la generación de recursos económicos, sino también abordando las dimensiones ambientales, éticas y sociales (Ormaza et al., 2020).

A. Perspectivas teóricas de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Según Montañez y Gutiérrez (2015) propusieron una clasificación ampliamente aceptada en estudios asociados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Esta clasificación permite agrupar las teorías en cuatro categorías principales debido a la diversidad de enfoques y opiniones dentro del campo temático.

En primer lugar, se encuentran las teorías instrumentales, las cuales ponen énfasis en la dimensión económica y conciben a las empresas como simples medios para la creación de riqueza, entendiendo que su única responsabilidad es maximizar ganancias.

Estas teorías se centran en enfoques tales como las inversiones sociales destinadas a elevar la ventaja competitiva de la organización, la optimización de recursos para mejorar los resultados, estrategias orientadas hacia la base de la estructura económica y la implementación del marketing con causa, cuyo objetivo radica en el incremento de las ventas. (Montañez y Gutiérrez, 2015)

En segundo lugar, las teorías políticas, que giran en torno al poder de las empresas y su responsabilidad en el uso adecuado de dicho poder en la sociedad. Algunos enfoques destacados incluyen el constitucionalismo empresarial, la teoría del contrato social inclusivo y la noción de ciudadanía corporativa. Esta última engloba dimensiones como la filantropía empresarial, la inversión en la comunidad y la asunción de determinadas obligaciones con respecto a la población local. (Montañez y Gutiérrez, 2015)

El tercer lugar, las teorías integradoras, que abogan por la inclusión de las demandas sociales como un elemento fundamental para alcanzar una mayor aceptación y reconocimiento en la sociedad empresarial. Dentro de esta categoría se incluyen conceptos como la gestión de cuestiones sociales, el principio de responsabilidad hacia el público, la administración de grupos de interés y la práctica de la acción social corporativa. (Montañez y Gutiérrez, 2015)

Por último, las teorías éticas, las cuales se basan en la idea de que las empresas tienen responsabilidades sociales para contribuir al bienestar de la comunidad. Dentro de los enfoques más notables, se incluyen la teoría normativa de las partes interesadas, el reconocimiento de derechos universales, la promoción del desarrollo sostenible y la adhesión al enfoque del bien común. (Montañez y Gutiérrez, 2015)

En resumen, las teorías de la RSE abordan diferentes perspectivas acerca de la función de las organizaciones en la sociedad, y la clasificación propuesta por Garriga y Melé ha sido fundamental para organizar estas ideas en cuatro categorías distintas.

B. Dimensiones

Según Montañez y Gutiérrez (2015) refiere que la RSE tiene tres dimensiones:

En la dimensión económico, las empresas buscan salvaguardar los intereses de sus accionistas y propietarios. Su principal objetivo es generar utilidades para sus negocios, lo cual requiere crear entornos propicios para llevar a cabo sus operaciones, tales como la promoción del empleo y la innovación. Es esencial que estas compañías desarrollen sus actividades respetando los valores y prácticas que no causen daño a su entorno.

En cuanto al enfoque medioambiental, se centra en la conservación de los recursos naturales y la disminución de los niveles de polución. Es de suma importancia considerar la protección del entorno y asumir la responsabilidad social de cumplir con los requisitos legales vigentes.

Por otro lado, la dimensión social abarca diversas áreas, que incluyen aspectos laborales que van desde el estímulo hasta la seguridad y las ventajas proporcionadas a su personal. Asimismo, se examina la responsabilidad concerniente a sus productos, la inversión en iniciativas sociales y la administración de su influencia en la comunidad, entre otros aspectos. Además, es fundamental el bienestar laboral, donde las empresas deben contemplar la flexibilidad en el trabajo para garantizar el bienestar de sus empleados.

C. Gestión de los grupos de interés con la RSE

Según Montañez y Gutiérrez (2015) hay siete grupos de interés y las empresas deben guiar sus responsabilidades tomando en cuenta lo siguiente:

Obligaciones hacia los dueños y accionistas: Los dueños y accionistas de una entidad poseen un interés económico directo en su desempeño, con la expectativa de obtener ganancias financieras. Los ejecutivos, en su papel como representantes de la organización, están obligados a observar, mantener la confidencialidad y demostrar lealtad hacia estos inversionistas. Las decisiones estratégicas empresariales deben ser concebidas

de manera que fomenten tanto el crecimiento como la rentabilidad de la inversión de estos accionistas. Es fundamental tomar en cuenta una valoración equitativa de los empleados dentro del contexto de la producción, así como establecer relaciones justas entre el capital y el trabajo, abordando todas las inversiones con integridad ética. La organización debe reconocer la contribución de los propietarios, socios o accionistas al desarrollo de la actividad, valorando la inversión y ofreciendo una retribución proporcional a su contribución. (Montañez y Gutiérrez, 2015)

Responsabilidades hacia los trabajadores: El personal constituye el activo más valioso de las organizaciones, y en línea con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), demanda un trato equitativo y respetuoso hacia ellos. Además de respetar sus derechos constitucionales es esencial en la administración adecuada de los recursos humanos. Esto implica la necesidad de comprometerse a instaurar remuneraciones equitativas y ofrecer incentivos justos, así como proporcionar oportunidades de formación y mantener un entorno de trabajo seguro y saludable. Estas medidas contribuyen al crecimiento tanto en el plano profesional como en el personal. Es fundamental considerar los intereses comunes de los trabajadores, como una jubilación digna, un salario adecuado y contratos laborales justos. A su vez, se espera que los trabajadores cumplan con las directrices de la alta dirección, promuevan una imagen favorable de la organización y asuman compromisos sociales en las localidades en las que la empresa tiene presencia. (Montañez y Gutiérrez, 2015)

Responsabilidades hacia los clientes: En el actual panorama empresarial, los clientes ocupan un lugar central debido a las crecientes demandas de calidad y satisfacción. Una de las tareas primordiales de una organización es contribuir al bienestar de las personas a través de la provisión de productos y servicios. Al atender las necesidades de los clientes, la empresa contribuye positivamente a su calidad de vida. Esta interacción con

los clientes tiene connotaciones éticas significativas, ya que la empresa desempeña un papel esencial en la satisfacción de sus necesidades mediante la producción y distribución de bienes y servicios. En ese sentido, es esencial cumplir con los requisitos legales, como los estándares de seguridad aplicados a los artículos y la prohibición de productos perjudiciales para el bienestar humano. (Montañez y Gutiérrez, 2015)

Relaciones responsables con proveedores: La competitividad actual implica una reevaluación de las interacciones mantenidas con los proveedores. Es esencial reconocer que tanto la excelencia del producto final como el coste están intrínsecamente ligados a la calidad de las materias primas adquiridas. La empresa y el proveedor son clientes mutuos, lo que crea una necesidad de mejora o declive conjunta. Toda empresa debe adquirir materiales y suministros, eligiendo criterios económicos, de entrega y calidad, e incluso consideraciones de índole social y medioambiental. La carencia de políticas y acuerdos debidamente establecidos puede acarrear riesgos significativos, tales como la obtención de insumos de calidad deficiente o la vulneración de la reputación corporativa. Si un proveedor incumple responsabilidades sociales, la empresa también se ve afectada, ya que es responsable de sus compras. (Montañez y Gutiérrez, 2015)

Compromiso con la comunidad: La empresa posee la legitimidad para llevar a cabo sus operaciones, mientras que la sociedad aguarda una actitud ciudadana consciente como reciprocidad por los beneficios locales que ofrece. La organización no debe poner en peligro a la comunidad con contaminación o vertidos tóxicos. Las operaciones diarias de las empresas pueden afectar a las comunidades circundantes con contaminación acústica, ambiental, entre otros, y afectar la salud y el valor del suelo. Algunas empresas destinan recursos a la educación, ciencia y arte mediante apoyo a colegios y museos como centros culturales, además de prestar colaboración en el ámbito hospitalario. (Montañez y Gutiérrez, 2015)

Relaciones con el gobierno: La regulación y el estímulo se presentan como mecanismos destinados a incentivar la adhesión a las leyes y regulaciones fiscales, empleando medidas punitivas, sanciones económicas y orientación técnica. El vínculo con el gobierno puede ser interpretado de dos maneras, ya sea como un desafío a sortear o como una estrategia para evitar desavenencias y posibles sanciones. La RSE involucra la confianza y colaboración con las autoridades para cumplir normativas y participar en programas sociales. (Montañez y Gutiérrez, 2015)

Compromiso ambiental: La gestión medioambiental busca en minimizar la influencia de las operaciones empresariales en el entorno natural. Los efectos sobre el medio ambiente se originan como consecuencia de las acciones emprendidas por la empresa. El deterioro tiene repercusiones directas en las comunidades afectadas. Es importante obtener datos relacionados con el efecto ambiental para establecer políticas y programas que reduzcan el uso de energía y agua, prevengan la contaminación y adopten tecnologías más sostenibles. Además, es fundamental que cada organización debe identificar sus grupos de interés y establecer relaciones mediante diálogo y colaboración. (Montañez y Gutiérrez, 2015)

D. Características de la responsabilidad social empresarial

Según Capriotti y Zeler (2020) refieren que las características abarcan mucho más de los principios, por lo que existen características esenciales de la RSE de las que a continuación se presentan:

Transparencia: Responsabilidad Corporativa: Se considera que una empresa actúa de manera responsable cuando se destaca por su transparencia al comunicar datos, en particular referentes a los recursos primarios utilizados en la producción de sus bienes, así como en relación a su personal, inversiones, beneficios obtenidos y su contribución a la sociedad, entre otros aspectos que pueden beneficiar significativamente a la compañía.

Ética Empresarial: Se argumenta que todas las empresas con responsabilidad social deben abrazar el principio de la ética. Esto implica que deben incorporar de forma activa en su organización los valores éticos, con el fin de tener una visión más completa de su participación en el mercado.

Sustentabilidad Ambiental: Para determinar si una empresa es socialmente responsable, se evalúa su cultura organizacional y dedicación a la preservación del entorno natural. Asimismo, se analiza el uso adecuado de los recursos esenciales para la elaboración de sus productos.

Compromiso con la Sociedad: El compromiso social se refiere a la voluntad de las empresas socialmente responsables de contribuir con un propósito claro a la sociedad, sirviendo como ejemplo y referente para otras compañías.

Comunicación Efectiva: Una empresa que asume su responsabilidad social es consciente de la importancia de la comunicación, tanto en sus relaciones internas con su equipo como en sus interacciones externas con la comunidad en general. En este sentido, implementa diversos medios para favorecer una comunicación fluida y eficiente.

E. Importancia de la RSE

La responsabilidad social empresarial es un aspecto fundamental para las organizaciones, según Chaves y Monzón (2018). Esta perspectiva permite mantener un equilibrio en las actividades desarrolladas por las empresas, al tiempo que se atienden las necesidades de la sociedad.

Dentro del contexto de la responsabilidad social empresarial, Chaves y Monzón (2018) identifican cuatro visiones clave. En primer lugar, destacan la importancia de que las empresas estén bien informadas acerca del entorno en el que operan. En segundo lugar, hacen hincapié en el desarrollo de programas sociales que puedan generar beneficios tanto económicos como sociales. La tercera visión se centra en el logro de ganancias máximas,

considerando tanto aspectos económicos como sociales. Por último, se destaca el poder del grupo de interés que enmarca las prácticas sociales.

Los principios fundamentales de la responsabilidad social conllevan la idea de que las compañías son entidades dentro de la sociedad y, por consiguiente, deben emplear su influencia de manera ética y consciente. Además, es responsabilidad de las empresas hacer frente a los efectos que sus actividades tienen sobre la sociedad. En este contexto, los directivos de las empresas asumen un papel de agentes morales, tomando decisiones de manera consciente. (Chaves y Monzón, 2018)

Las empresas se involucran en la responsabilidad social empresarial por dos razones: normativas y estratégicas. Las normativas hacen énfasis en el cumplimiento de las leyes para llevar a cabo prácticas responsables. Por otro lado, las estrategias buscan establecer una relación de causa y efecto entre las actividades relacionadas con la responsabilidad social y los resultados financieros. (Chaves y Monzón, 2018)

F. Implementación de la RSE en las organizaciones

Según Uribe et al. (2018), la transparencia juega desempeña un rol fundamental en la ejecución efectiva de un plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Si bien existen diversas estrategias para desarrollar un plan adecuado, se pueden destacar cuatro pautas esenciales:

Establecer un Código de Conducta: Mediante este documento, la organización se compromete a respetar los derechos básicos y los estándares en sus interacciones con las partes interesadas. **Desarrollar un Código de Ética:** Es necesario elaborar un documento que detalle los valores y principios que guiarán las acciones tanto dentro como fuera de la empresa. **Implementar Normas para los Sistemas de Gestión:** Estas normas proporcionan una visión clara acerca de todas las acciones planificadas en favor de la comunidad, lo que posibilita una administración más eficaz.

Utilizar Indicadores de Resultados Económicos, Ambientales y Sociales: Es esencial presentar los resultados tanto interna como externamente para demostrar transparencia y cumplimiento en todas las gestiones.

Según Uribe et al. (2018), el concepto de RSE está ganando popularidad y se valora cada vez más, siendo implementado por numerosas organizaciones. Para lograr una implementación exitosa del plan de responsabilidad empresarial, las cuatro estrategias a seguir son:

- Elaborar un código de conducta.
- Definir los objetivos de la empresa a corto, mediano y largo plazo.
- Mantener una comunicación efectiva con los stakeholders.
- Seleccionar indicadores apropiados para medir adecuadamente la RSE.
- Preparar una memoria de sostenibilidad que refleje los avances y logros alcanzados.

2.3 Definiciones de términos básicos

Cadena de suministros

La cadena de suministros es un conjunto de operaciones funcionales que se desarrollan a lo largo del proceso de producción, que se extiende desde la materia prima hasta el producto final, con el propósito de proporcionar valor al consumidor. (Salas, 2022)

Desarrollo sostenible

Por otro lado, el desarrollo sostenible representa un progreso que busca satisfacer las demandas actuales sin comprometer la capacidad de las próximas generaciones para atender sus propias necesidades. (Gómez, 2018)

Impacto ambiental

El impacto ambiental, por su parte, se refiere a las alteraciones en el entorno natural, así como en la salud y el bienestar humano, que son causadas por las actividades

humanas. En este contexto, nos centramos en las infraestructuras de transporte, las cuales pueden ser medidas y ocurren en un tiempo y espacio específico. (Diéguez, 2020)

Logística

En cuanto a la logística, forma parte fundamental del proceso de la cadena de abastecimiento, asumiendo la responsabilidad de la planificación, ejecución y supervisión eficaz y eficiente del resguardo y la circulación de productos, prestaciones y datos, desde su origen hasta el lugar de utilización. Su principal objetivo consiste en la plena satisfacción de las demandas de los consumidores. (Mancheno et al., 2022)

Competitividad empresarial

Competitividad empresarial se define como la aptitud de una organización para generar productos y servicios que puedan competir con éxito en los mercados internacionales, fomentando un desarrollo continuo a largo plazo y, de esta manera, contribuyendo al aumento de los ingresos y al nivel de vida de la población. (Salas, 2022)

Sostenibilidad

Por su parte, la sostenibilidad abarca el valor real asignado a la preservación de recursos escasos de la sociedad frente a las diversas e inagotables necesidades humanas. Esto implica considerar los elementos inherentes que se alinean con nuestra conducta y su conexión con las restricciones del progreso económico. Todo esto debe llevarse a cabo sin comprometer el bienestar de las próximas generaciones. (Bernal, 2018)

Costos

En cuanto a los costos, estos representan el desembolso económico necesario para la producción de un producto la provisión de un servicio. (Arias, Vallejo e Ibarra, 2020)

Conocimiento

El conocimiento, por su parte, es una amalgama dinámica de experiencia, valores, contexto informativo y conocimientos especializados que proporcionan un marco teórico

para valorar y fusionar experiencias e información novedosas. (Salas, 2022)

Gestión de residuos

El proceso de manejo de desechos inicia con la recolección de los materiales desechados, seguido de su traslado a instalaciones apropiadas, donde posteriormente se someten a un proceso de tratamiento, ya sea en una etapa intermedia o final. Este procedimiento implica la posibilidad de aprovechar los residuos o bien eliminarlos por completo. (Segura, Rojas y Pulido, 2020)

Reciclaje

El reciclaje representa el resultado de un conjunto de acciones que implican la desviación, separación, recolección y tratamiento de materiales que, de otra manera, se convertirían en residuos. Estos materiales se destinan como insumos en la producción de artículos que previamente se fabricaban exclusivamente a partir de recursos naturales. (Segura et al., 2020)

2.4 Hipótesis de la investigación

2.4.1 Hipótesis general

La logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad social empresarial en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

2.4.2 Hipótesis específicas

La logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad económica en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

La logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad medioambiental en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

La logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad social en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

2.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de la operacionalización de la variable logística inversa

Variables	Dimensiones	Indicadores, Ítems,	Escalas, valores,	Niveles y rango	Instrumento	Informantes
V.1 Logística Inversa	1.1 Reutilización	Gestión	1	Totalmente en desacuerdo (1)	Cuestionario	Colaboradores de la Papelera Nacional
		Instalaciones	2			
	1.2 Reparación	Favorable	3	En desacuerdo (2)		
		Inspección	4			
	1.3 Restauración	Espacio físico	5	Indiferente (3)		
		Monto asignado	6			
	1.4 Refabricación	Costos	7	De acuerdo (4)		
		Filtro	8			
	1.5 Reciclaje	Utilidad	9	Totalmente de acuerdo (5)		
		Bienes	10			
	1.6 Incineración y vertedero	Supervisión	11			
		Volumen	12			

Nota: Elaboración propia.

Tabla 2

Matriz de la operacionalización de la variable responsabilidad social empresarial

Variables	Dimensiones,	Indicadores, Ítems,	Escalas, valores,	Niveles y rango	Instrumento,	Informantes,	
V.2 Responsabilidad social empresarial	1.1 Responsabilidad económica	Valor	1	Totalmente en desacuerdo (1)	Cuestionario	Colaboradores de la Papelera Nacional	
		Rentabilidad	2-3				
		Productos	4				
	1.2 Responsabilidad medioambiental	Procesos logísticos		5			En desacuerdo (2)
			Producción	6-7			
			Capacitación	8			
	1.3 Responsabilidad social	Trabajadores		9-10			Indiferente (3)
			Clientes	11			
			Comunidad	12			
							De acuerdo (4)
							Totalmente de acuerdo (5)
							Bajo (17 - 40)
				Medio (41 - 63)			
				Alto (64 - 85)			

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio fue de tipo teórica, ya que contribuye con nuevos conocimientos relevantes que son esenciales para enriquecer la comprensión de la investigación. De acuerdo con Baena (2017) una investigación básica consiste en el análisis de un problema con el fin de generar nuevos conocimientos.

3.1.2 Nivel de investigación

La investigación se caracterizó por ser de nivel descriptiva-correlacional. En su fase inicial, se adoptó un enfoque descriptivo para detallar minuciosamente las propiedades y peculiaridades de las variables de estudio. Posteriormente, se abordó un enfoque correlacional para analizar la relación existente entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la investigación descriptiva persigue la meta de delineación de las características primordiales del problema de investigación en un periodo específico. Además, refiere que el estudio correlacional busca evaluar el grado de relación entre las variables objeto de estudio.

3.1.3 Diseño de investigación

En el estudio actual se empleó el diseño no experimental-transversal, debido a que se realizó la investigación sin manipular las variables en un momento específico. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el estudio no experimental se caracteriza por la ausencia de manipulación intencionada de las variables, por lo que se efectúa su análisis en su estado actual a través a la observación o medición.

La representación gráfica se presenta de la siguiente manera:

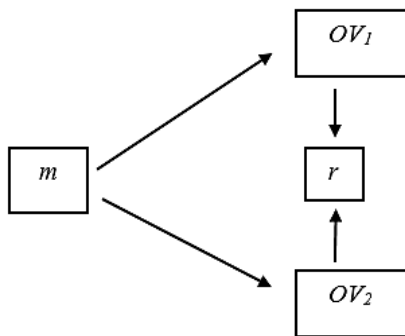


Figura 1. Diseño de investigación

Fuente: Hernández-Sampieri y Mendoza (2018)

Dónde:

M: Unidades de análisis

OV₁: Observación de logística inversa

OV₂: Observación de RSE

r: Coeficiente de correlación.

3.1.4 Enfoque de investigación

El enfoque fue cuantitativo, debido a que se recolectaron y analizaron los datos cuantitativos de ambas variables, de modo que se responde a las preguntas planteadas en el estudio. De acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la investigación cuantitativa busca resultados a través del análisis de las variables para probar la hipótesis.

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

La población se encontró constituida por 153 colaboradores de la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga. De acuerdo con García (2016) la población se define como el conjunto de personas que comparten atributos observables similares y constituye el enfoque de investigación en cuestión.

3.2.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 110 colaboradores de la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga. Según García (2016) se menciona que la muestra constituye un subconjunto que refleja fielmente la población y se utiliza para efectuar las mediciones con el propósito de obtener conclusiones en el marco de la investigación.

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

- n denota la cantidad de muestra requerida para el estudio, en el que se desea estimar una característica de la población.
- N representa el tamaño total de la población, que en este caso es de 153 elementos.
- p es la probabilidad de que ocurra un evento específico, con un valor de 0.5 en este contexto.
- Q es la probabilidad complementaria a p, es decir, la probabilidad de que no ocurra el evento, también con un valor de 0.5.
- Z corresponde al nivel de confianza del 95%, correspondiente al valor crítico de 1.96 en este caso.
- E representa el margen de error muestral, con un valor del 5%.

Si aplicamos estos datos en la fórmula correspondiente, se logra calcular el tamaño necesario de la muestra para ejecutar la investigación con la confianza y precisión deseada.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 153}{0.05^2 (153 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 110$$

El tipo de muestreo empleado para elegir la muestra de la población es el muestreo probabilístico – aleatorio simple. Para García (2016) el muestreo aleatorio simple se considera el método más básico de ejecución y se emplea cuando se constata similitud en las características de las variables entre los elementos seleccionados en la muestra de la población objeto de estudio.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas a emplear

La técnica que se optó por utilizar fue la encuesta, pues es un proceso donde se obtiene informaciones de la misma población, sin alterar ni modificar la realidad de los datos. Según García (2016) con la encuesta se recoge informaciones de la misma población acerca de un problema en particular o relacionado al tema a estudiar.

3.3.2 Descripción de los instrumentos

En base a la técnica elegida, se utilizó como instrumento dos cuestionarios, una por variable.

Instrumento de planeamiento estratégico: En el estudio se empleó un cuestionario de 12 ítems de diseño propio que se encuentra dividido en 6 dimensiones: reutilización (2 ítems), reparación (2 ítems), restauración (2 ítems), refabricación (2 ítems) reciclaje (2 ítems) e incineración y vertedero (2 ítems) según la escala de valoración de Likert, que se utilizó para evaluar a los trabajadores de Papelera Nacional, con un tiempo aproximado de 15 minutos.

Instrumento de gestión municipal: En estudio se empleó un cuestionario de 12 ítems de diseño propio que se encuentra dividido en 3 dimensiones: responsabilidad económica (4 ítems), responsabilidad medioambiental (4 ítems) y responsabilidad social (4 ítems) según la escala de valoración de Likert, que se utilizó para evaluar a los trabajadores de Papelera Nacional, con una duración estimada de unos 15 minutos.

Validez de los instrumentos

De acuerdo con Hernández y sus colaboradores (2014), nos referimos al estado en el cual un instrumento busca medir una variable de manera objetiva. Para validar dicho instrumento, se realizó un proceso de análisis mediante la evaluación de un grupo de expertos con experiencia en el área, quienes desempeñaron el papel de maestros ilustrados. Esta evaluación proporcionó una visión del grado de validez del instrumento utilizado.

Tabla 3
Validación de juicio de expertos de los instrumentos

Nº	Apellidos, y nombres, del experto	DNI	Valoración cuantitativa	Criterio, o juicio.
01	Gonzales Matzunga, José Roberto	40922621	19	Valido aplicar
02	Ramos La Rosa, Patricia C.	42929056	18	Valido aplicar
03	Calvo Rivera, Irina Patricia	03650434	18	Valido aplicar

Un grupo de tres (03) profesionales con maestría y experiencia como docentes universitarios fue encargado de evaluar la validez de los cuestionarios. A estos expertos se les proporcionó la matriz de Operacionalización y de consistencia, así como el cuestionario y la ficha de validez para llevar a cabo su análisis. Después de realizar la revisión, emitieron una valoración promedio de dieciocho (18).

Confiabilidad de los instrumentos

Para medir la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el estadígrafo del Alfa de Cronbach el cual posibilitó conocer el nivel de fiabilidad de los instrumentos.

Tabla 4
Magnitud del coeficiente de confiabilidad de los cuestionarios

	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
01: Cuestionario de logística inversa.	0.879	12
02: Cuestionario de responsabilidad social	0.912	12

empresarial.

El coeficiente de Alfa de Cronbach del primer instrumento fue 0.879 y del segundo instrumento fue 0.912, al compararlo con los niveles de confiabilidad, se define que la confiabilidad que presentó el cuestionario de logística inversa y responsabilidad social empresarial es muy alta, por lo tanto, factible para ser aplicado.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Una vez realizada la investigación con los instrumentos correspondientes, se procedió a codificar los resultados en Microsoft Excel para crear una base de datos organizada. Posteriormente, estos datos son importados al software de análisis estadístico Jamovi para llevar a cabo los siguientes análisis estadísticos:

El análisis descriptivo se realizó de reconocer las características de ambas variables con sus respectivas dimensiones, asimismo, los resultados se presentaron utilizando las tablas de frecuencias y figuras para facilitar la interpretación de los resultados.

El análisis inferencial, permitió determinar la correlación de ambas variables, mediante el valor de la significancia del del Rho de Spearman que es una prueba no paramétrica.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de la primera variable logística inversa

Tabla 5

Variable logística inversa.

Escala	Nº encuestado	% encuestados	%valido	% acumulado
Alta	10	9.1	9.1	9.1
Media	29	26.4	26.4	35.5
Baja	71	64.5	64.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

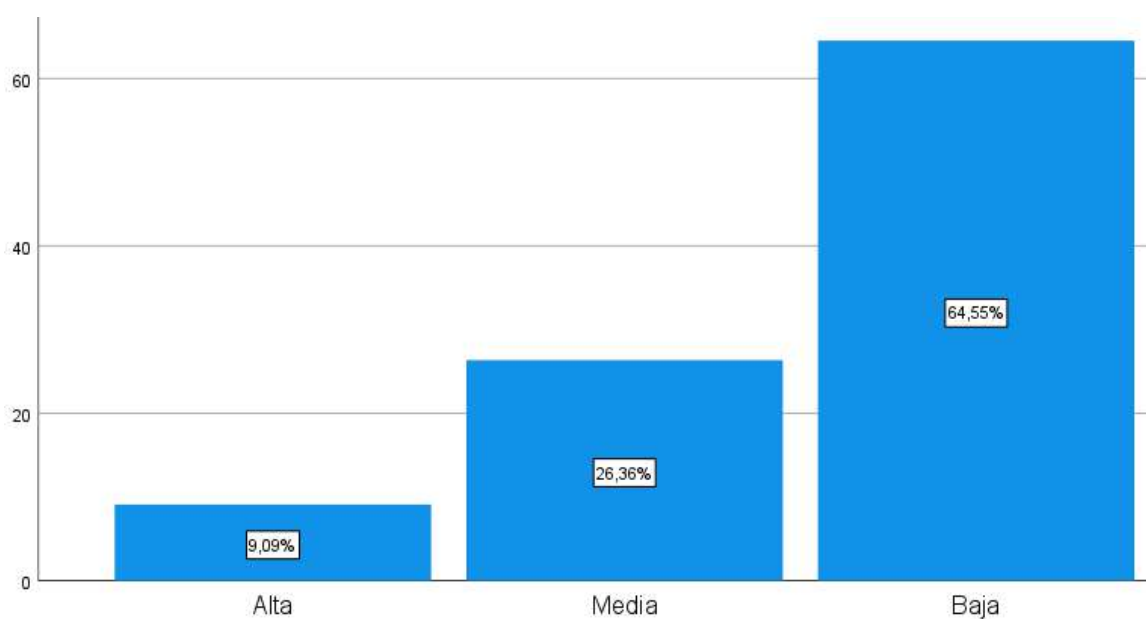


Figura 2. Variable logística inversa.

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

En la tabla 5, el 64.5% de los colaboradores considera que la Empresa Papelera Nacional realiza una logística inversa baja, mientras que el 26.4% indica que es media y solo el 9.1% considera que es alta. En ese sentido, se infiere que la logística inversa en la Empresa Papelera Nacional es baja.

Tabla 6

Dimensión reutilización.

Escala	N° encuestado	% encuestados	%valido	% acumulado
Alta	4	3.6	3.6	3.6
Media	28	25.5	25.5	29.1
Baja	78	70.9	70.9	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

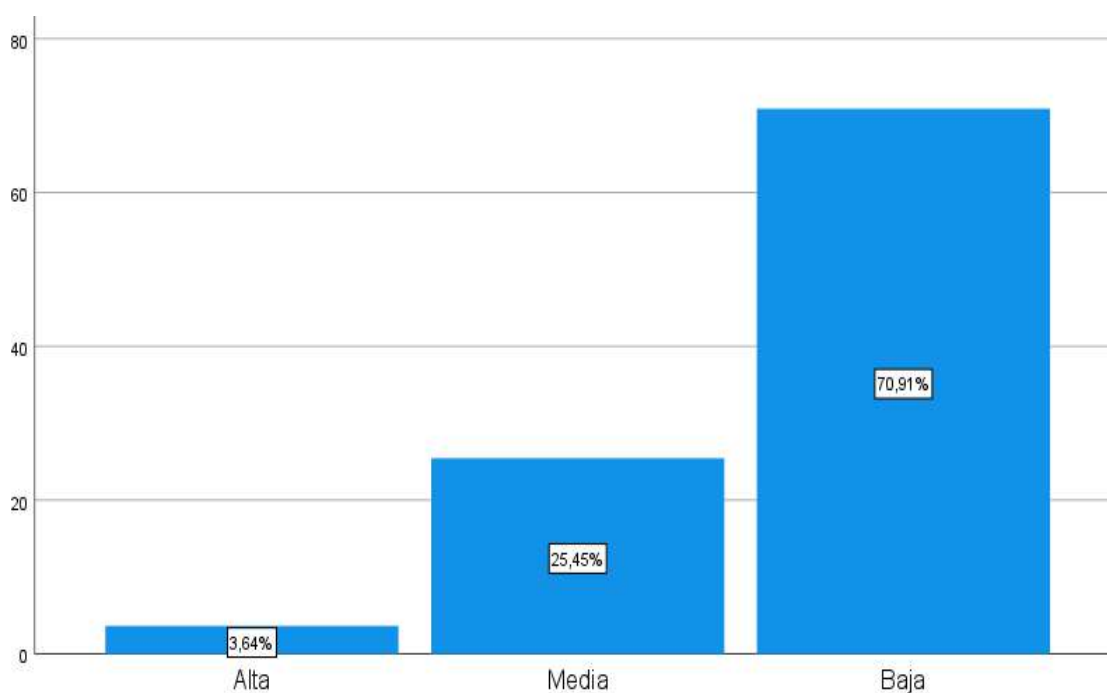


Figura 3. Dimensión reutilización.

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

En la tabla 6, el 70.9% de los colaboradores considera que la Empresa Papelera Nacional en función a la reutilización es baja, mientras que el 25.5% indica que es media y solo el 3.6% considera que es alta. En ese sentido, se infiere que la reutilización en la Empresa Papelera Nacional es baja.

Tabla 7

Dimensión de reparación.

Escala	Nº encuestado	% encuestados	%valido	% acumulado
Alta	38	34.5	34.5	34.5
Media	28	25.5	25.5	60.0
Baja	44	40.0	40.0	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

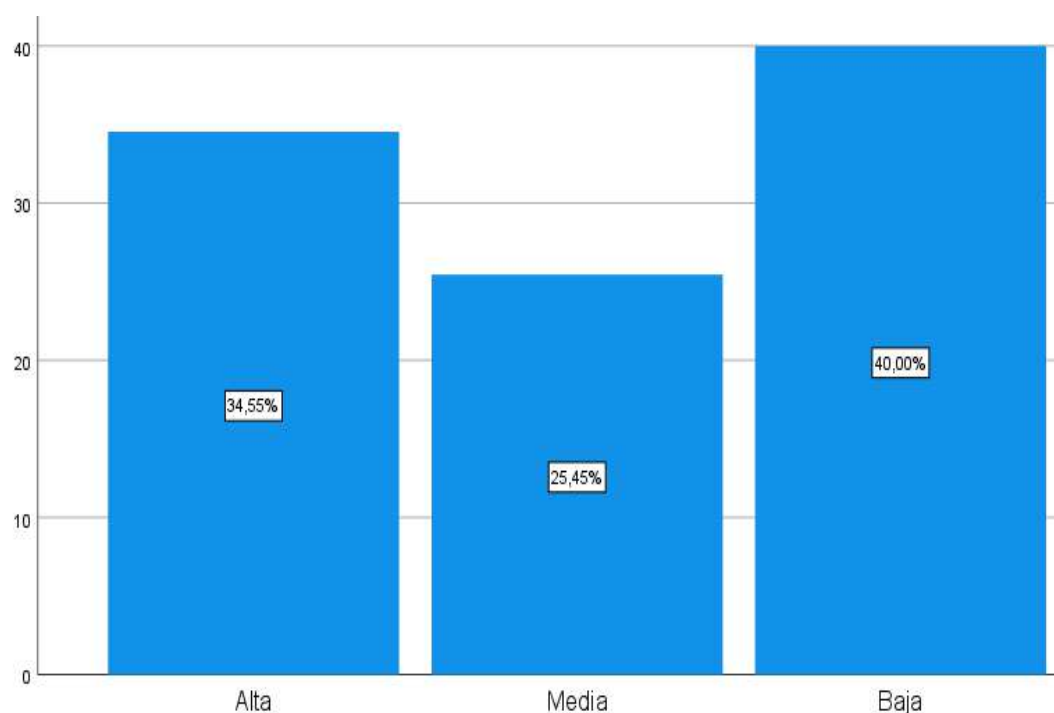


Figura 4. Dimensión de reparación.

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

En la tabla 7, el 40.0% de los colaboradores considera que la Empresa Papelera Nacional en función a la reparación es baja, mientras que el 34.5% indica que es alta y solo el 25.5% considera que es media. En ese sentido, se infiere que la reparación en la Empresa Papelera Nacional es baja.

Tabla 8

Dimensión restauración.

Escala	N° encuestado	% encuestados	%valido	% acumulado
Alta	30	27.3	27.3	27.3
Media	24	21.8	21.8	49.1
Baja	56	50.9	50.9	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

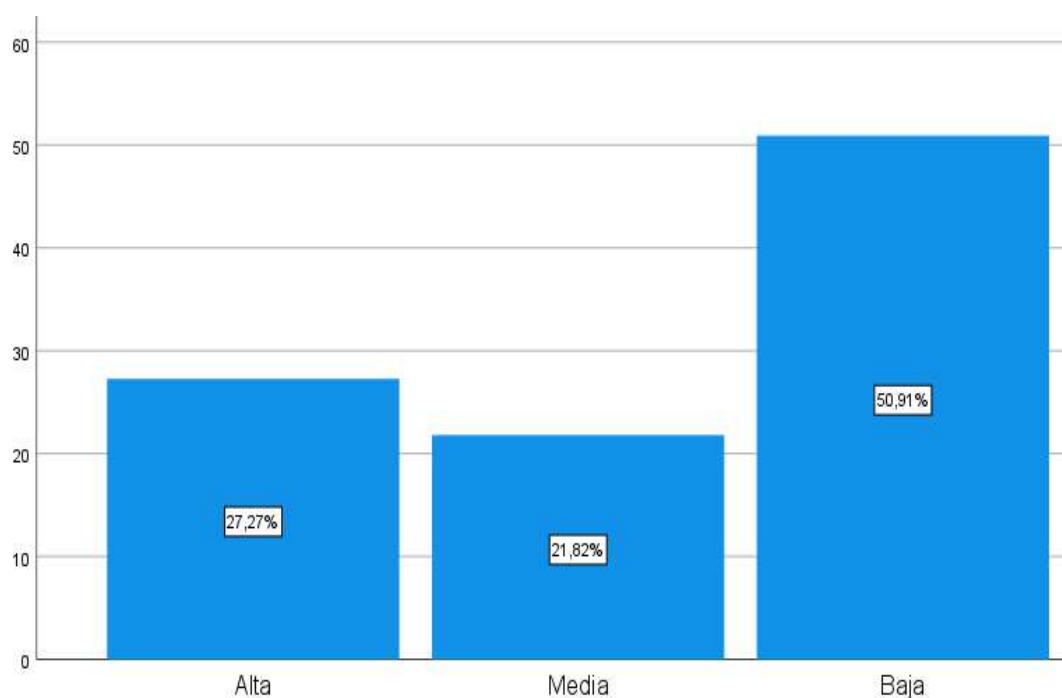


Figura 5. Dimensión restauración.

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

En la tabla 8, el 50.9% de los colaboradores considera que la Empresa Papelera Nacional en función a la restauración es baja, mientras que el 27.3% indica que es alta y solo el 21.8% considera que es media. En ese sentido, se infiere que la restauración en la Empresa Papelera Nacional es baja.

Tabla 9

Dimensión refabricación.

Escala	N° encuestado	% encuestados	%valido	% acumulado
Alta	15	13.6	13.6	13.6
Media	25	22.7	22.7	36.4
Baja	70	63.6	63.6	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

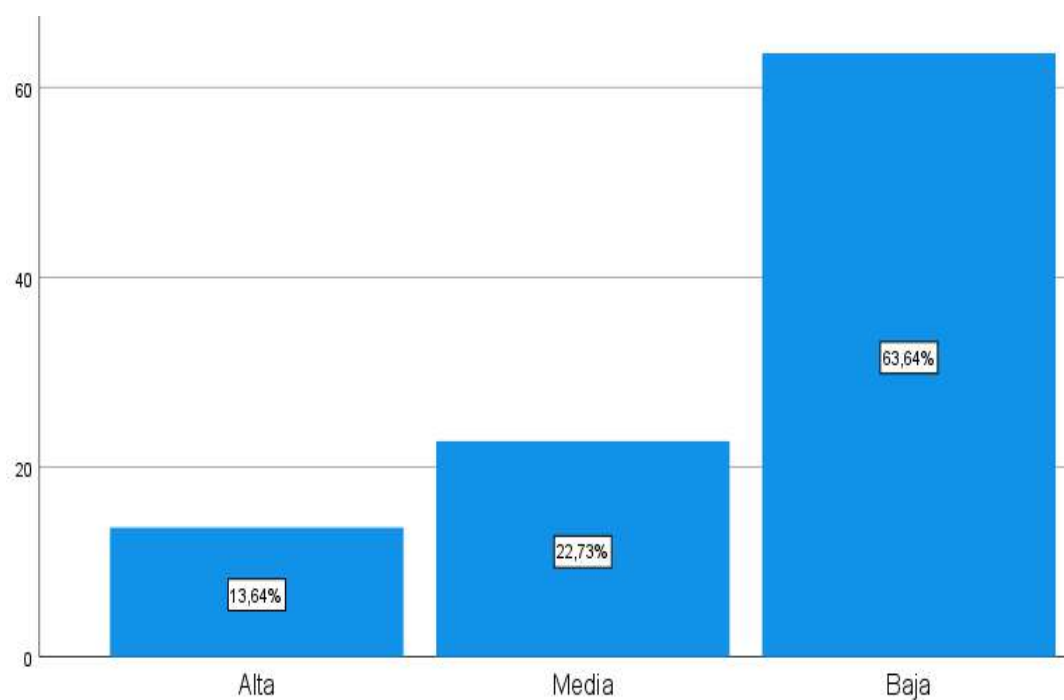


Figura 6. Dimensión refabricación.

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

En la tabla 9, el 63.6% de los colaboradores considera que la Empresa Papelera Nacional en función a la refabricación es baja, mientras que el 22.7% indica que es media y solo el 13.6% considera que es alta. En ese sentido, se infiere que la refabricación en la Empresa Papelera Nacional es baja.

Tabla 10

Dimensión reciclaje.

Escala	N° encuestado	% encuestados	%valido	% acumulado
Alta	47	42.7	42.7	42.7
Media	25	22.7	22.7	65.5
Baja	38	34.5	34.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

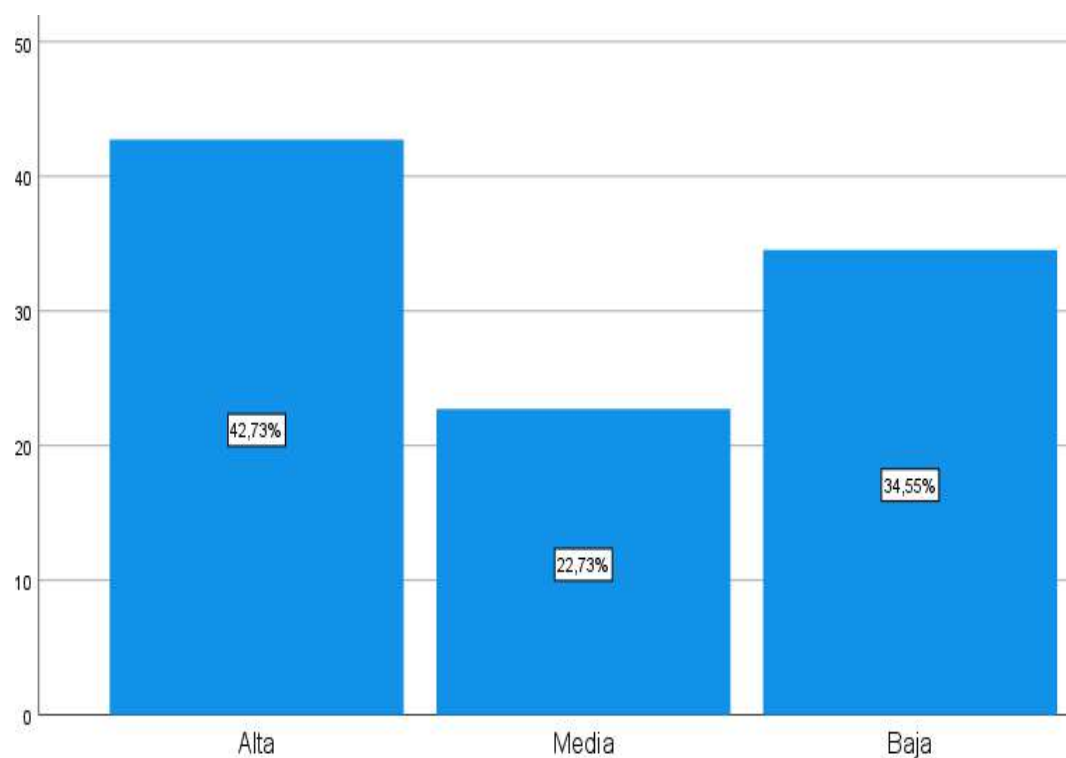


Figura 7. Dimensión reciclaje.

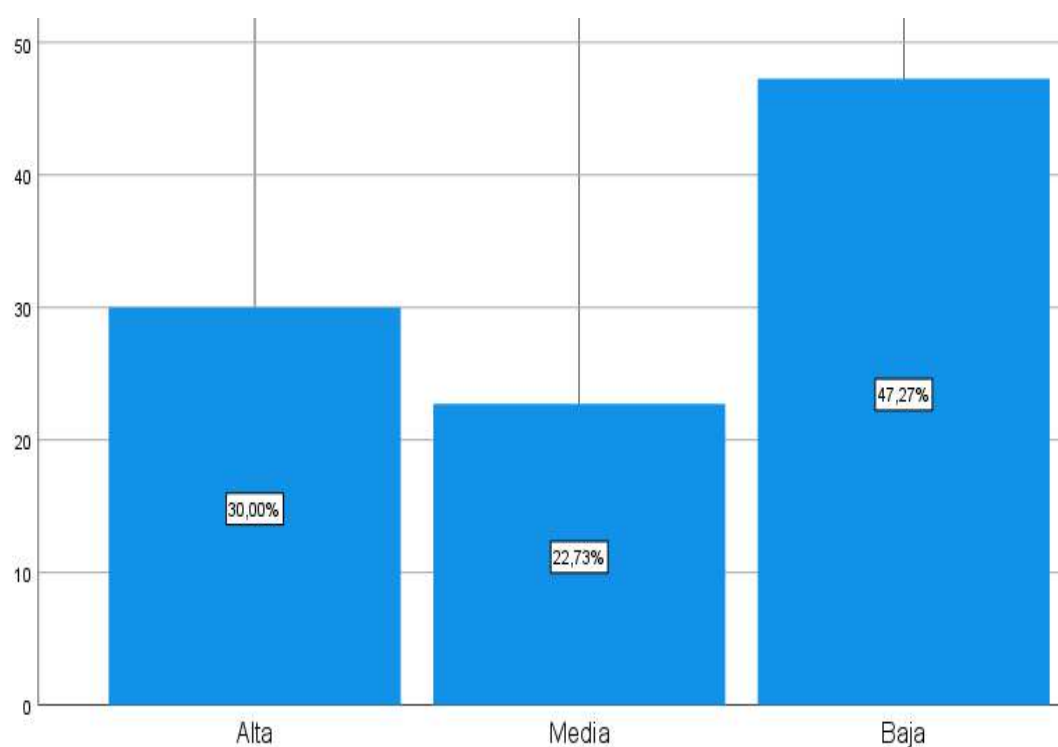
Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

En la tabla 10, el 42.7% de los colaboradores considera que la Empresa Papelera Nacional en función al reciclaje es alta, mientras que el 34.5% indica que es baja y solo el 22.7% considera que es media. En ese sentido, se infiere que el reciclaje en la Empresa Papelera Nacional es alto.

Tabla 11

Dimensión inclinación y vertedero.

Escala	N° encuestado	% encuestados	%valido	% acumulado
Alta	33	30.0	30.0	30.0
Media	25	22.7	22.7	52.7
Baja	52	47.3	47.3	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.**Figura 8.** Dimensión inclinación y vertedero.*Nota.* Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

En la tabla 11, el 47.3% de los colaboradores considera que la Empresa Papelera Nacional en función a la incineración y vertedero es baja, mientras que el 30.0% indica que es alta y solo el 22.7% considera que es media. En ese sentido, se infiere que la incineración y vertedero en la Empresa Papelera Nacional es baja.

Tabla 12

Variable responsabilidad social empresarial.

Escala	N° encuestado	% encuestados	%valido	% acumulado
Alta	7	6.4	6.4	6.4
Media	50	45.5	45.5	51.8
Baja	53	48.2	48.2	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

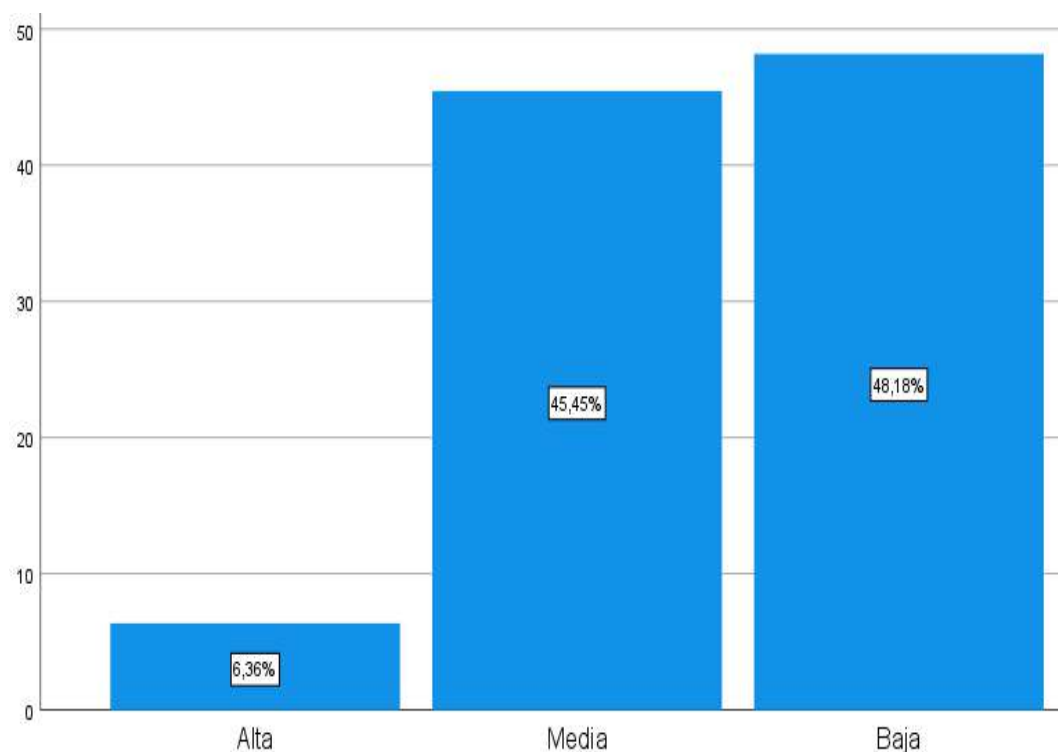


Figura 9. Variable responsabilidad social empresarial.

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

En la tabla 12, el 48.2% de los colaboradores considera que la Empresa Papelera Nacional realiza una responsabilidad social empresarial baja, mientras que el 45.5% indica que es media y solo el 6.4% considera que es alta. En ese sentido, se infiere que la responsabilidad social empresarial en la Empresa Papelera Nacional es baja.

Tabla 13

Dimensión responsabilidad económica.

Escala	N° encuestado	% encuestados	%valido	% acumulado
Alta	21	19.1	19.1	19.1
Media	22	20.0	20.0	39.1
Baja	67	60.9	60.9	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

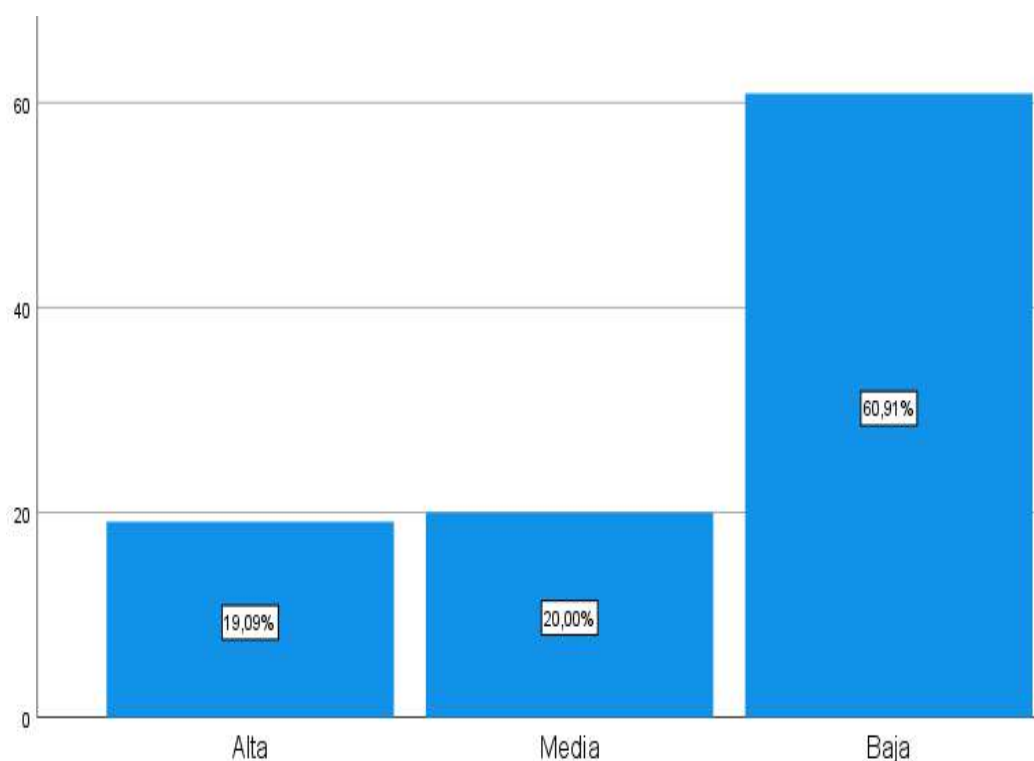


Figura 10. Dimensión responsabilidad económica.

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

En la tabla 13, el 60.9% de los colaboradores considera que la Empresa Papelera Nacional en función a la responsabilidad económica es baja, mientras que el 20.0% indica que es media y solo el 19.1% considera que es alta. En ese sentido, se infiere que la responsabilidad económica en la Empresa Papelera Nacional es baja.

Tabla 14

Dimensión responsabilidad medioambiental.

Escala	N° encuestado	% encuestados	% valido	% acumulado
Alta	15	13.6	13.6	13.6
Media	6	5.5	5.5	19.1
Baja	89	80.9	80.9	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

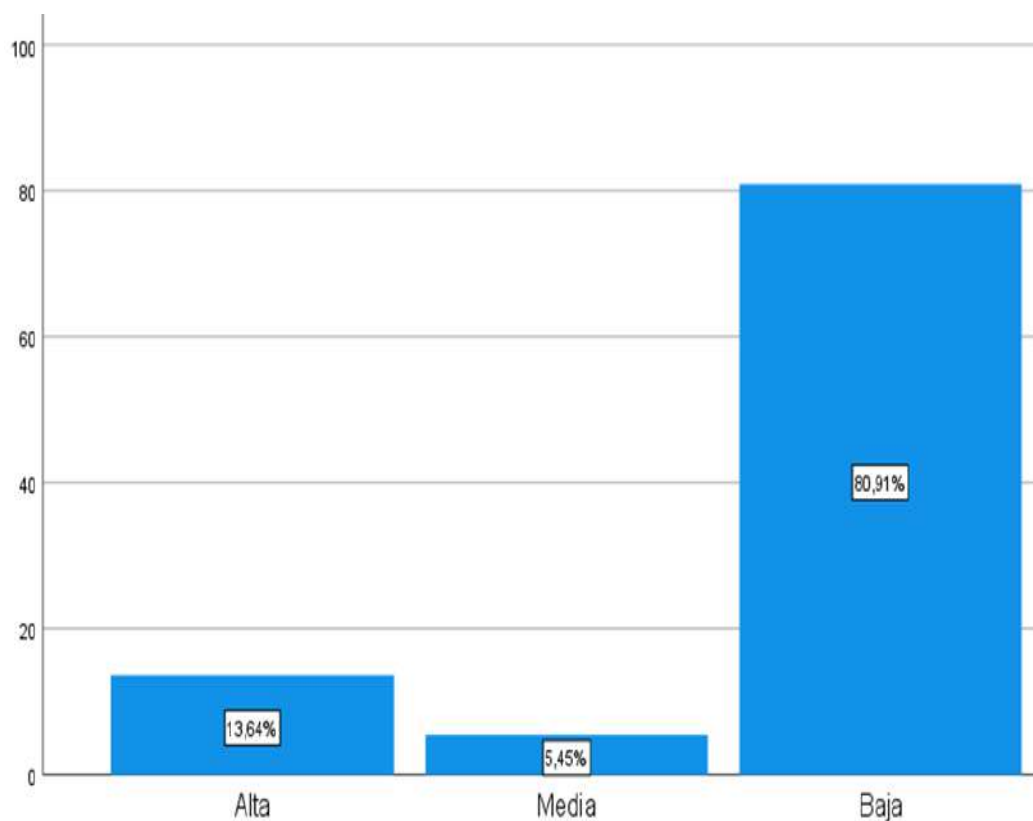


Figura 11. Dimensión responsabilidad medioambiental.

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

En la tabla 14, el 80.9% de los colaboradores considera que la Empresa Papelera Nacional en función a la responsabilidad medioambiental es baja, mientras que el 13.6% indica que es alta y solo el 5.5% considera que es media. En ese sentido, se infiere que la responsabilidad medioambiental en la Empresa Papelera Nacional es baja.

Tabla 15

Dimensión responsabilidad social.

Escala	N° encuestado	% encuestados	%valido	% acumulado
Alta	24	21.8	21.8	21.8
Media	56	50.9	50.9	72.7
Baja	30	27.3	27.3	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

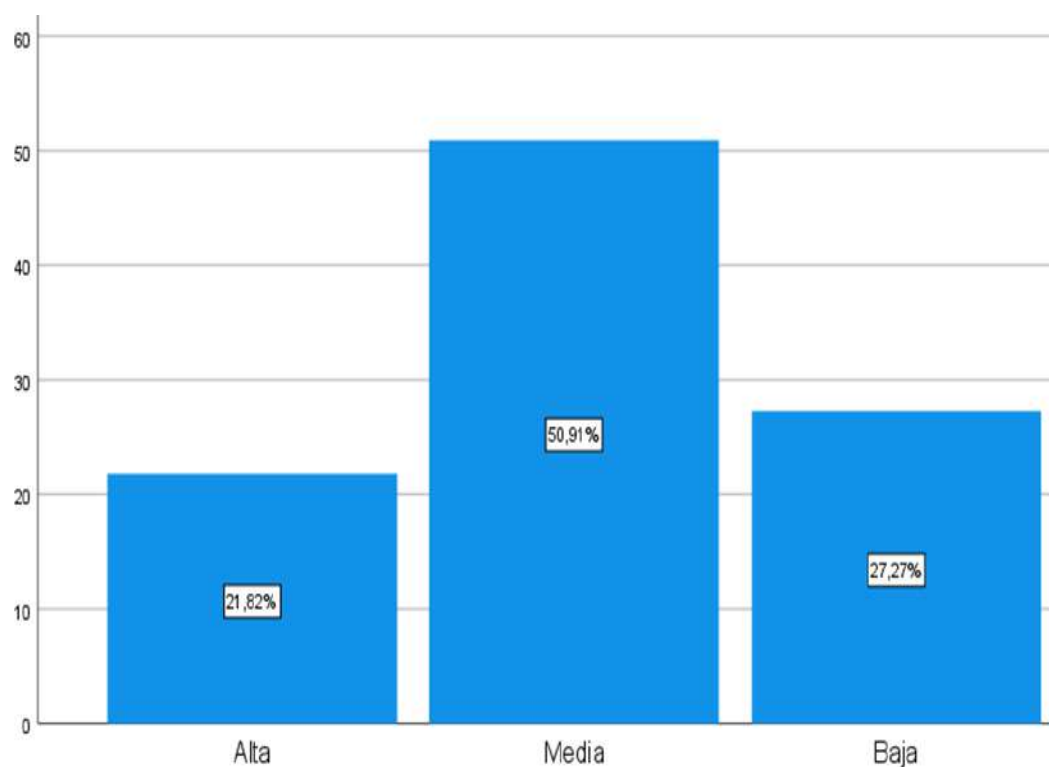


Figura 12. Dimensión responsabilidad social.

Nota. Elaborado con datos de la encuesta, procesado en SPSS 27.

En la tabla 15, el 50.9% de los colaboradores considera que la Empresa Papelera Nacional en función a la responsabilidad social es media, mientras que el 27.3% indica que es baja y solo el 21.8% considera que es alta. En ese sentido, se infiere que la responsabilidad social en la Empresa Papelera Nacional es media.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 16

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Logística Inversa	0.243	110	0.000
Reutilización	0.256	110	0.000
Reparación	0.263	110	0.000
Restauración	0.188	110	0.000
Refabricación	0.260	110	0.000
Reciclaje	0.241	110	0.000
Incineración y vertedero	0.157	110	0.000
Responsabilidad social empresarial	0.204	110	0.000
Económica	0.210	110	0.000
Medioambiental	0.185	110	0.000
Social	0.309	110	0.000

En la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova, se puede observar que el resultado de la variable de logística inversa ($p < 0.05$) y sus dimensiones de reutilización ($p < 0.05$), reparación ($p < 0.05$), restauración ($p < 0.05$), refabricación ($p < 0.05$), reciclaje ($p < 0.05$) e incineración y vertedero ($p < 0.05$), presentan distribución no normal. Al igual que la variable responsabilidad social empresarial ($p < 0.05$) y sus dimensiones de economía ($p < 0.05$), medioambiental ($p < 0.05$) y social ($p < 0.05$), presentan distribución no normal. En consecuencia, se optó por utilizar la prueba de Rho Spearman como herramienta estadística para evaluar el nivel de relación existente.

Prueba no paramétrica de Rho de Spearman

Valores del coeficiente de correlación según Hernández y Mendoza. (2018):

- 1.00 = Correlación negativa perfecta.
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00** = No existe correlación alguna entre las variables.
- 0.10 = Correlación positiva muy débil.
- 0.25 = Correlación positiva débil.
- 0.50 = Correlación positiva media.
- 0.75 = Correlación positiva considerable.
- 0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- 1.00 = Correlación positiva perfecta

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Planteamiento de la hipótesis general

H0: La logística inversa no se relaciona significativamente con la responsabilidad social empresarial en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

Ha: La logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad social empresarial en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

Tabla 17

Prueba de Rho Spearman entre la logística inversa y responsabilidad social empresarial.

			Logística Inversa	Responsabilidad social empresarial
Rho de Spearman	Logística Inversa	Coef. de correlación	1.000	0.737**
		Sig.	.	0.000
		N	110	110
	Responsabilidad social empresarial	Coef. de correlación	0.737**	1.000
		Sig.	0.000	.
		N	110	110

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaboración propia en SPSS.

En la tabla 17, se evidencia que el coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman es de 0.737, lo cual evidenciaría que entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial existe una correlación positiva media. Asimismo, se evidencia una significancia de 0.000, lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que la logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad social empresarial en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

4.3.1. Planteamiento de la hipótesis específica

Hipótesis específica 1

H0: La logística inversa no se relaciona significativamente con la responsabilidad económica en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

Ha: La logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad económica en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

Tabla 18

Prueba de Rho Spearman entre la logística inversa y la responsabilidad económica de la empresa.

			Logística Inversa	Responsabilidad económica
Rho de Spearman	Logística Inversa	Coef. de correlación	1.000	0.655**
		Sig.	.	0.000
		N	110	110
	Responsabilidad económica	Coef. de correlación	0.655**	1.000
		Sig.	0.000	.
		N	110	110

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaboración propia en SPSS.

En la tabla 20, se evidencia que el coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman es de 0.655, lo cual evidenciaría que entre la logística inversa y la responsabilidad económica en la empresa existe una correlación positiva media. Asimismo, se evidencia una significancia de 0.000, lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que la logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad económica en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

Hipótesis específica 2

H0: La logística inversa no se relaciona significativamente con la responsabilidad medioambiental en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

Ha: La logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad medioambiental en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

Tabla 19

Prueba de Rho Spearman entre la logística inversa y la responsabilidad medioambiental de la empresa.

			Logística Inversa	Responsabilidad medioambiental
Rho de Spearman	Logística Inversa	Coef. de correlación	1.000	0.757**
		Sig.	.	0.000
		N	110	110
	Responsabilidad medioambiental	Coef. de correlación	0.757**	1.000
		Sig.	0.000	.
		N	110	110

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaboración propia en SPSS.

En la tabla 19, se evidencia que el coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman es de 0.757, lo cual evidenciaría que entre la logística inversa y la responsabilidad medioambiental en la empresa existe una correlación positiva considerable. Asimismo, se evidencia una significancia de 0.000, lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que la logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad medioambiental en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

Hipótesis específica 3

H0: La logística inversa no se relaciona significativamente con la responsabilidad social en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

Ha: La logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad social en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

Tabla 20

Prueba de Rho Spearman entre la logística inversa y la responsabilidad social de la empresa.

			Logística Inversa	Responsabilidad social
Rho de Spearman	Logística Inversa	Coef. de correlación	1.000	0.678**
		Sig.	.	0.000
		N	110	110
	Responsabilidad social	Coef. de correlación	0.678**	1.000
		Sig.	0.000	.
		N	110	110

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaboración propia en SPSS.

En la tabla 20, se evidencia que el coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman es de 0.678, lo cual evidenciaría que entre la logística inversa y la responsabilidad social en la empresa existe una correlación positiva media. Asimismo, se evidencia una significancia de 0.000, lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que la logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad social en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

El resultado principal de estudio evidenció que existe una relación positiva media entre ambas variables, mediante la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman ($r = 0.737$; $p = 0.000$). Este hallazgo es consistente con el de Morales (2018), quien también encontró una relación moderada positiva entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial ($r = 0.522$; $p = 0.000$) en su investigación, lo que indica que la logística inversa contribuye directamente a la responsabilidad social empresarial de una organización.

Además, el resultado obtenido coincide con el de Barragán y Ramos (2021), quienes en su estudio con 90 trabajadores encontraron una relación positiva muy baja entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial ($r = 0.067$; $p = 0.506$). Esto implica que la logística inversa influye muy poco en la responsabilidad social de la empresa. De acuerdo con los hallazgos de Hurtado (2019) quien demostró en su investigación sobre la responsabilidad social empresarial y la logística inversa que existe una compatibilidad entre ambas, ya que las empresas que aplican criterios ambientales en su cadena logística y se ocupan especialmente de los "retornos" pueden ser consideradas como empresas socialmente responsables.

En relación con el estudio realizado por Bustamante (2019), donde analizó ocho empresas de distintos sectores, se pudo establecer una conexión entre la responsabilidad social empresarial y la adopción de un modelo de logística inversa. Según la concepción de Prajapati y colaboradores (2019), la logística inversa se constituye como un procedimiento que habilita a las organizaciones para potenciar su eficacia ambiental mediante acciones como el reaprovechamiento, la reutilización y la minimización del empleo de recursos.

Además, Tamayo y Ruiz (2018) definen la responsabilidad social empresarial como la muestra de compromiso responsable de las organizaciones hacia la sociedad, manifestado

mediante políticas, valores y programas que se ajustan tácticamente a los principios éticos y universales, y el propósito principal es fomentar la preservación del entorno ambiental. En este sentido, sus conceptos se complementan con las teorías éticas que destacan las responsabilidades sociales de las empresas en beneficio de la sociedad.

Entre los enfoques éticos que se pueden distinguir al respecto, se encuentran la teoría normativa de los grupos de interés, los derechos universales, el desarrollo sostenible y el enfoque del bien común (Garriga y Melé, 2004). Cada uno de estos enfoques ofrece una perspectiva valiosa sobre cómo las empresas pueden contribuir al bienestar general y al mismo tiempo preservar el entorno natural en el que operan.

Este trabajo de investigación, junto con otros estudios previos, evidencia la importancia y la relación que hay entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial en el ámbito empresarial. Estos resultados señalan la importancia de la consideración del entorno natural y la eficiente gestión de los recursos, que suponen un compromiso ético de las empresas con la sociedad y el planeta. Este compromiso se sustenta en diferentes enfoques teóricos que persiguen el bien común y el desarrollo sostenible. De esta manera, las empresas pueden aportar a la disminución del impacto ambiental de sus operaciones, mediante diversas técnicas que atiendan a las exigencias sociales.

El primer resultado específico mediante la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman, se encontró que existe una relación positiva media entre ambas variables ($R= 0.655$; $Sig= 0.000$). Este resultado coincide con el de Álvarez y Muñoz (2022), quienes señalaron que la logística inversa y la responsabilidad económica tienen como objetivo beneficiar tanto directa como indirectamente a la empresa, ya sea que se dedique a servicios de transporte, consolidación de carga, almacenaje, importación o exportación, manufactura o cualquier otra actividad económica similar o relacionada. Asimismo, Montañez y Gutiérrez (2015) afirmaron que la responsabilidad económica implica la ejecución de medidas orientadas a salvaguardar

los intereses de los accionistas o dueños, por lo que las empresas deben generar utilidades para sus negocios y desarrollar entornos adecuados para sus operaciones.

El segundo resultado específico mostro mediante la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman, que existe una relación positiva considerable entre estas dos variables ($R= 0.757$; $Sig= 0.000$). Este resultado coincide con el de Pabón y Salazar (2019), quienes concluyeron que la logística inversa y la responsabilidad medioambiental son factores claves para potenciar la competitividad de las empresas al ofrecer productos y servicios que estén alineados con el respeto al medio ambiente y que les permiten transformar su modo de operar. Montañez y Gutiérrez (2015), argumentan que la logística inversa se enfoca en la conservación de los recursos ambientales y en la disminución de los niveles de contaminación.

El tercer resultado específico en donde se aplicó la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman, arrojó un coeficiente de 0.678 y un nivel de significancia de 0.000. Estos resultados indican que hay una relación positiva media entre la logística inversa y la responsabilidad económica en la empresa. Este hallazgo se sustenta en el estudio de Barreto (2021), quien señala que la responsabilidad social implica brindar un servicio permanente y adaptado a los clientes, evitar daños perjudiciales, actuar con transparencia y cuidar el medio ambiente. Asimismo, se apoya en el trabajo de Montañez y Gutiérrez (2015), quienes afirman que la responsabilidad social abarca aspectos como las condiciones laborales, la responsabilidad vinculada a los productos, la inversión en la comunidad y la administración de las repercusiones en el entorno local, entre otros aspectos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

El resultado general, evidencia que existe relación positiva media entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga ($Rho = 0.737$; $p= 0.000$). Estos hallazgos sugieren que la logística inversa es un factor clave para mejorar su responsabilidad social empresarial, ya que, a mayor logística inversa, mayor responsabilidad social empresarial debe adquirir una empresa.

El resultado específico uno, indica que existe relación positiva media entre la logística inversa y la responsabilidad económica en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga ($Rho = 0.655$; $p= 0.000$). Estos hallazgos sugieren que la logística inversa es una estrategia que permite a las empresas gestionar de forma eficiente, contribuyendo así a su responsabilidad económica, lo que significa que, a mayor implementación de prácticas de logística inversa, mayor es el beneficio económico que obtiene la empresa.

El resultado específico dos, muestra que existe relación positiva considerable entre la logística inversa y la responsabilidad medioambiental en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga ($Rho = 0.757$; $p= 0.000$). Estos hallazgos sugieren que la logística inversa es una estrategia que permite a las empresas gestionar de forma eficiente los residuos y materiales, contribuyendo así a la protección del medio ambiente, esto significa que, a mayor logística inversa, mayor responsabilidad medioambiental, y viceversa.

El resultado específico tres indica que existe relación positiva media entre la logística inversa y la responsabilidad social en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga ($Rho = 0.678$; $p= 0.000$). Estos hallazgos sugieren que la logística inversa contribuye al bienestar de la sociedad y de los empleados. Esto significa que, a mayor implementación de prácticas de logística inversa, mayor es el nivel de responsabilidad social que demuestra la empresa.

6.2 Recomendaciones

Se sugiere al administrador de la empresa Papelera Nacional fomentar la sensibilización y capacitación, debido a que es fundamental crear una cultura interna que promueva la conciencia sobre la importancia de ambas áreas, a través de programas de capacitación a los colaboradores, proveedores y demás participantes vinculados a la cadena de suministro. Esto permitirá alinear a todos los miembros con valores y objetivos de la empresa para generar un impacto positivo en el entorno social y ambiental.

Se sugiere al administrador de la empresa establecer alianzas estratégicas con otras empresas o actores claves en el ámbito. Estas colaboraciones permiten un intercambio de conocimientos y mejores prácticas, así como la optimización de recursos. Asociarse con proveedores que ofrezcan envases retornables o participar en programas de reciclaje con organizaciones especializadas lo que potenciará los beneficios económicos y la responsabilidad económica de la empresa.

Se sugiere al administrador de la empresa fomentar la cultura de responsabilidad medioambiental, a través de programas de capacitación, campañas educativas y actividades prácticas, para sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de tomar decisiones sostenibles en las operaciones generales de la empresa, esto implica que los colaboradores adopten una mentalidad más consciente y proactiva hacia el cuidado del medio ambiente.

Se sugiere al administrador de la empresa establecer programas de responsabilidad social empresarial que se enfoca en las acciones y políticas destinadas para reducir el efecto medioambiental ocasionados por las actividades de la empresa, mediante la implementación de prácticas de reciclaje, reducción de desperdicios, promover la educación ambiental entre los colaboradores y la comunidad para generar conciencia sobre la importancia de la conservación del medio ambiente.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS

Fuentes documentales

Porter, M. E. (1987). Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior. Michigan: Compañía Editorial Continental.

Fuentes bibliográficas

Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria.

García, J. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C.P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. México: Editorial McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.

Montañez, G., y Gutiérrez, S. (2015). La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de interés. Guadalajara: Cenid Editorial.

Porter, M. E. (1987). Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior. Michigan: Compañía Editorial Continental.

Fuentes hemerográficas

Bernal, O. B. (2018). Planeación estratégica y sostenibilidad corporativa. Conocimiento global, 3(1), 50-55. Recuperado de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/27>

Bustamante, M. A. (2019). Cultura organizacional y su influencia en la logística inversa con enfoque responsabilidad social (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://acortar.link/EE2WQf>

Fuentes electrónicas

- Aguilar, L. P. (2018). Procesos críticos de la operación logística internacional que afectaron la importación de bienes y equipos de la empresa Shougang Hierro Perú SAA-año 2017 (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://acortar.link/X2CwQB>
- Alvarez, A. M., y Muñoz, C. X. (2022). Desempeño de la Responsabilidad Social en la Logística Inversa en las Pymes del Sector Portuario (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://acortar.link/wAjjIU>
- Alkahtani, M., Ziout, A., Salah, B., Alatefi, M., Abd Elgawad, A. E. E., Badwelan, A., y Syarif, U. (2021). An insight into reverse logistics with a focus on collection systems. *Sustainability*, 13(2), 548. Recuperado de <https://acortar.link/ZKcjOc>
- Arango, M. D., Valencia, J. A., y Ruiz, S. (2020). Sistema de logística inversa para el desarrollo sostenible de un astillero. *Revista UIS ingenierías*, 19(2), 105-118. Recuperado de <https://acortar.link/IFyzSH>
- Arias, I., Vallejo, M., y Ibarra, M. (2020). Los costos de producción industrial en el Ecuador. *Espacios*, 41(7), 8. Recuperado de <https://acortar.link/sd5Iee>
- Avellán, NA, (2019). Contabilidad ambiental y la responsabilidad social empresarial dentro del panorama mundial del desarrollo sostenible. *ECA Sinergia*, 10 (2),105-115. ISSN: Recuperado de <https://acortar.link/UdgJjy>
- Barragán, B. y Ramos, J. (2021). Logística inversa y su influencia en la responsabilidad social empresarial de la empresa Don Packing SAC, Tambogrande 2021 (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://acortar.link/aDd8Dw>
- Bendersky, E. D. (2018). La Logística Inversa, Su Relación Con La Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible. *Gente Clave*, 2(2), 16-29. Recuperado de <https://acortar.link/HEJxf7>
- Capriotti, P., y Zeler, I. (2020). Comunicación de la responsabilidad social empresarial de las

empresas de América Latina en Facebook: estudio comparativo con las empresas globales. *Palabra Clave*, 23(2). Recuperado de <https://acortar.link/06FzNB>

Castillo-Muñoz, C.A, Ripoll-Felieu, V. & Urquirdi, A. (2021). Divulgación de Responsabilidad Social Empresarial en América Latina: Evidencias en el uso de la Directriz GRI. *Revista Lasallista de Investigación*, 18 (1), 134-157. Epub 11 de marzo de 2022. Recuperado de <https://acortar.link/m6pxaE>

Chaves, R., y Monzón, J. L. (2018). La economía social ante los paradigmas económicos emergentes: innovación social, economía colaborativa, economía circular, responsabilidad social empresarial, economía del bien común, empresa social y economía solidaria. *CIRIEC-España Revista de economía pública, social y cooperativa*, num. 93, p. 5-50. Recuperado de <https://acortar.link/RD3zIS>

Chávez, G. M. C., Jiménez, M. A. V., y Lara, B. N. (2019). Estudio bibliométrico comparativo entre la logística inversa y la logística verde. *Cimexus*, 14(2), 153-169. Recuperado de <https://acortar.link/Ln0nFG>

Conexión Esan. (2019) Norma ISO 26000: la guía de responsabilidad social para las organizaciones. Recuperado de <https://acortar.link/MA1W99>

Diéguez, K. D. (2020). Impacto ambiental de la operación del Centro de faenamiento de la ciudad de Puyo, Pastaza, Ecuador. *Prospectiva*, 18(1), 8. Recuperado de <https://acortar.link/VmHI8M>

Gómez, C. G. (2018). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): una revisión crítica. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, 140, 107-118. Recuperado de <https://acortar.link/ctQU9>

Gómez, R. A., Correa, A. A., y Vásquez, L. S. (2012). Logística inversa, un enfoque con responsabilidad social empresarial. *Criterio libre*, 10(16), 143-158. Recuperado de <https://acortar.link/xUPL0r>

- Gullifa, S., Jatib, M. I., Marcuzzi, A., y Pérez, C. (2018). Optimización de la logística inversa en el reciclado de envases. *Revista del departamento de ingeniería e investigaciones*. Recuperado de <https://acortar.link/VJQMCJ>
- Hammes, G., Dutra, E., Taboada, C. M., Rojas, R. H., y Mojica, J. C. (2020). Evaluation of the reverse logistics performance in civil construction. *Journal of Cleaner Production*, 248, 119212. Recuperado de <https://acortar.link/w5en7w>
- Herrera, Y., Suárez, L. E., y Cantero, H. (2019). Desarrollo del cuadro de mando integral de la logística inversa. *Ciencias Holguín*, 25(4), 1-11. Recuperado de <https://acortar.link/7bDluI>
- Hurtado, K. (2019). Responsabilidad social empresarial, logística inversa y desarrollo de la contabilidad de costos. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(3), 333-340. Recuperado de <https://acortar.link/kLkLYG>
- LogisTec. (2015). Un mercado en constante desarrollo consultoría. 81 LogisTic Edición. 303 Editoriales S.A. Recuperado de <https://acortar.link/ZW9cC2>
- Mancheno, M. J., Salinas, J. M. G., Miranda, R. F. V., y Yugcha, J. D. P. H. (2018). Caracterización de la logística comercial y su evolución. *Revista Publicando*, 5(15 (2)), 817-833. Recuperado de <https://acortar.link/DUKLps>
- Prajapati, H., Kant, R., y Shankar, R. (2019). Bequeath life to death: State-of-art review on reverse logistics. *Journal of cleaner production*, 211, 503-520. Recuperado de <https://acortar.link/VPCKxQ>
- Sánchez, S. L. (2020). Logística Inversa como reducción de costos. *Unaciencia*, 13(24), 63-70. Recuperado de <https://acortar.link/dlRcS5>
- Segura, A., Rojas, L., y Pulido, Y. (2020). Referentes mundiales en sistemas de gestión de residuos sólidos. *Revista espacios*, 41(17), 1-9. Recuperado de <https://acortar.link/Nrt4nZ>

- Silva, K., Hurtado, M. y González, M. (2021). La Logística Inversa, una Alternativa Estratégica de Empresas Latinoamericanas para Competir en los Mercados Internacionales. *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(1), 65-84. Recuperado de <https://acortar.link/GSeUyN>
- Tamayo, C. D., y Ruiz, M. C. (2018). De la responsabilidad social empresarial al balance social. *Cofín Habana*, 12(1), 304-320. Recuperado de <https://acortar.link/i1qAc8>
- Uribe, M. E., Vargas, Ó. A., y Merchán, L. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Entramado*, 14(1), 52-63. Recuperado de <https://acortar.link/D5JKVe>
- Llanos, M. A., y Osorio, X. A. (2020). Relación entre la Logística Verde y las Exportaciones de Cobre de las minas ubicadas en la Macro Región Norte y Sur en el Perú en los periodos 2015-2019 (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://acortar.link/9itFRj>
- Montes Z., y Rodríguez M. (2021, 24 de agosto). La logística inversa en el manejo de los residuos de empaques y embalajes en el contexto del COVID-19. *revista vértice universitario*. Recuperado de <https://acortar.link/d9biCe>
- Morales, R. E. (2018). Logística inversa y responsabilidad social empresarial en industrias San Miguel-Huaura, 2017 (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://acortar.link/8NQhoL>
- Pabón, V. y Salazar, S. (2019). Diagnóstico sobre aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial y logística inversa en la empresa Busscar de Colombia SAS (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://acortar.link/4YmvSq>
- Salas, E. T. (2022). Empleo del conocimiento de la logística inversa como estrategia e impacto ambiental para el logro de desempeño sostenible de la industria manufacturera sector industria gráfica en Tacna, 2019 (Tesis de posgrado). Recuperado de <https://acortar.link/F0Hf1y>

ANEXOS

ANEXO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tema: LOGÍSTICA INVERSA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA PAPELERA NACIONAL S.A., SEDE PARAMONGA, 2022				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable/Dimensión	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la logística inversa y la responsabilidad social empresarial en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad social empresarial en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.</p>	<p>X: Logística Inversa</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X1: Reutilización</p> <p>X2: Reparación</p> <p>X3: Restauración</p> <p>X4: Refabricación</p> <p>X5: Reciclaje</p> <p>X6: Incineración y vertedero</p>	<p>Investigación de:</p> <p>Tipo: Teórica</p> <p>Nivel y diseño de investigación: Descriptivo - Correlacional.</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación: No experimental - transversal</p> <p>Población 153 colaboradores</p> <p>Muestra 110 colaboradores.</p> <p>Técnicas de recolección de datos:</p> <p style="padding-left: 20px;">Técnica: Encuesta</p> <p style="padding-left: 20px;">Instrumento: Cuestionario</p> <p>Procesamiento de información: El software Jamovi</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la logística inversa y la responsabilidad económica en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la logística inversa y la responsabilidad económica en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad económica en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.</p>	<p>Y: Responsabilidad social empresarial</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y1: Económica</p> <p>Y2: Medioambiental</p> <p>Y3: Social</p>	<p>Técnicas de recolección de datos:</p> <p style="padding-left: 20px;">Técnica: Encuesta</p> <p style="padding-left: 20px;">Instrumento: Cuestionario</p> <p>Procesamiento de información: El software Jamovi</p>
<p>¿Qué relación existe entre la logística inversa y la responsabilidad medioambiental en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la logística inversa y la responsabilidad medioambiental en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.</p>	<p>La logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad medioambiental en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.</p>	<p>Y: Responsabilidad social empresarial</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y1: Económica</p> <p>Y2: Medioambiental</p> <p>Y3: Social</p>	<p>Técnicas de recolección de datos:</p> <p style="padding-left: 20px;">Técnica: Encuesta</p> <p style="padding-left: 20px;">Instrumento: Cuestionario</p> <p>Procesamiento de información: El software Jamovi</p>
<p>¿Qué relación existe entre la logística inversa y la responsabilidad social en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la logística inversa y la responsabilidad social en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.</p>	<p>La logística inversa se relaciona significativamente con la responsabilidad social en la empresa Papelera Nacional S.A., sede Paramonga, 2022.</p>	<p>Y: Responsabilidad social empresarial</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y1: Económica</p> <p>Y2: Medioambiental</p> <p>Y3: Social</p>	<p>Técnicas de recolección de datos:</p> <p style="padding-left: 20px;">Técnica: Encuesta</p> <p style="padding-left: 20px;">Instrumento: Cuestionario</p> <p>Procesamiento de información: El software Jamovi</p>

ANEXO 2.

CUESTIONARIO DE LOGÍSTICA INVERSA

Indicaciones: Solicito que indique con una "X" la respuesta que considere correcta o con la que se identifique. Es importante destacar que este cuestionario es anónimo, por lo que le pido que sea honesto y sincero en sus respuestas.

1. Edad: _____

2. Sexo: (F) (M)

3. Instrucciones: Por favor, lea detenidamente cada pregunta y exprese su grado de acuerdo con ellas. Responda de manera honesta marcando con una aspa (X) en cada casilla, según su valoración de acuerdo con el siguiente cuadro. Tenga en cuenta que este cuestionario es anónimo y apreciamos sinceridad en sus respuestas.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Logística Inversa	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Reutilización						
1	La empresa realiza actividades de recuperación de productos no conformes para realizar nuevos productos de papel.					
2	La empresa reutiliza los residuos de papel y cartón para crear materiales de embalaje.					
Dimensión 2. Reparación						
3	La empresa repara los productos que se hayan dañado durante el transporte o almacenamiento.					
4	La empresa repara o recalifica los productos que no cumplan con los estándares de calidad, como aquellos que no tienen las especificaciones de peso, tamaño o gramaje.					
Dimensión 3. Restauración						
5	La empresa realiza la recuperación de materiales, con el fin de optimizar la gestión de los residuos.					
6	La empresa emplea tecnología de trazabilidad para rastrear y restaurar los productos.					
Dimensión 4. Refabricación						
7	Los papeles de oficina usados, como los folios y documentos, se vuelven a utilizar en la producción de nuevos papeles.					
8	Los embalajes de papel usados, como las cajas de cartón, los sobres y forros se refabrican para ahorrar recursos y energía en la producción.					

Dimensión 5. Reciclaje					
9	La empresa se centra en recuperar los materiales que se utilizan para hacer la pulpa (pasta), como el papel y cartón usados.				
10	La empresa recicla los desechos de producción como el desperdicio de pasta y plásticos generados del proceso.				
Dimensión 6. Incineración y vertedero					
11	La empresa genera energía a través del reciclado de residuos orgánicos para la producción de papel.				
12	La empresa utiliza incineradores especializados para tratar residuos tóxicos generados en la producción de productos de papel, como tintas y adhesivos.				

¡Muchas gracias!

CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Indicaciones: Solicito que indique con una "X" la respuesta que considere correcta o con la que se identifique. Es importante destacar que este cuestionario es anónimo, por lo que le pido que sea honesto y sincero en sus respuestas.

Instrucciones: Por favor, lea detenidamente cada interrogante y exprese su grado de acuerdo con cada una. Marque su respuesta con una cruz en cada casilla, siguiendo la valoración del cuadro adjunto. Queremos destacar que este cuestionario es anónimo, por lo que su plena honestidad es fundamental.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Responsabilidad Social Empresarial	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Responsabilidad económica						
1	La empresa implementa una gestión financiera eficiente que le permite mantener una situación económica estable.					
2	La empresa emplea prácticas de inversión sostenible, que le permite obtener un retorno adecuado de sus recursos financieros.					
3	La empresa busca formas de reducir los costos de manera constante para aumentar su rentabilidad sin sacrificar la calidad de los productos.					
4	La empresa establece un plan financiero sostenible el cual asegura a la empresa estar en camino de cumplir sus objetivos económicos.					
Dimensión 2. Responsabilidad medioambiental						
5	Los procesos logísticos implementados son amigables con el medio ambiente.					
6	Se realizan prácticas de producción más limpias que minimizan los desechos.					
7	Los procesos de producción tienen bajos índices de contaminación.					
8	La empresa ejecuta programas de capacitación para fomentar el cuidado del medio ambiente.					
Dimensión 3. Responsabilidad social						
9	La empresa brinda condiciones adecuadas para que los trabajadores desarrollen sus actividades.					
10	La empresa por medio de sus actividades busca un desarrollo integral de sus trabajadores.					
11	Se fomenta un respeto digno hacia los clientes de la empresa brindándoles productos de calidad.					
12	La empresa logra vincular sus actividades para lograr un desarrollo de la comunidad.					

¡Muchas gracias!