



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
LOGÍSTICA INVERSA CON ENFOQUE RESPONSABILIDAD
SOCIAL**

AUTORA:

Bustamante Burgos, María Asunción

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
INGENIERA COMERCIAL**

TUTOR:

Game Varas, Cinthya Isabel, PhD

Guayaquil, Ecuador

25 de marzo del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Bustamante Burgos, María Asunción**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniera Comercial**.

TUTORA

f. _____
Game Varas, Cinthya Isabel, PhD.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Econ. Pico Versoza, Lucia Magdalena, MBA

Guayaquil, 25 de marzo del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Bustamante Burgos, María Asunción**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Cultura Organizacional y su Influencia en la Logística Inversa con enfoque en Responsabilidad Social**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 25 de marzo del 2019

EL AUTORA

f. _____
Bustamante Burgos, María Asunción



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

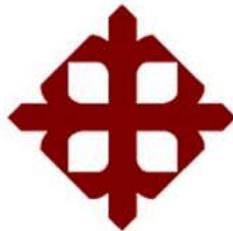
Yo, **Bustamante Burgos, María Asunción**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Cultura Organizacional y su Influencia en la Logística Inversa con enfoque en Responsabilidad Social**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 25 de marzo del 2019

LA AUTORA:

f. _____
Bustamante Burgos, María Asunción



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

ECON. LUCIA MAGDALENA PICO VERSOZA, MGS
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

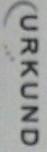
ING. VICENTE PAUL ARMIJOS TANDAZO, MGS
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

LCDA. GIOCONDA AUXILIDORA CEDEÑO ALCÍVAR, MSC
OPONENTE

REPORTE URKUND

← → G <https://secure.urkund.com/view/48291741-696198-362624#q1bkVayro7VUS-OTM/LTMHMTsxlTWyMqgFAA==>



Documento 6 Tesis Titulacion MAB8 Revisión marzo2019.doc (D49473216)
Presentado por 2019-03-21 15:31 (-05:00)
Presentado por isabellej70@hotmail.com
Recibido cindyra.game.uscg@analisis.urkund.com

0% de estas 41 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

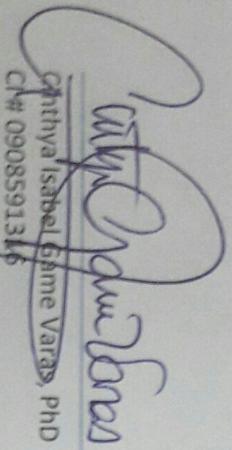
Lista de fuentes		Bloques
Categoría	Enlace/nombre de archivo	
	6 Tesis Titulacion MAB8 Revisión marzo2019.doc	<input type="checkbox"/>
	1553129757_6 Tesis prueba.pdf	<input type="checkbox"/>
Fuentes alternativas		
	http://www.cya.com.ar/ta1503/v15n3a3.htm	<input type="checkbox"/>
	TESIS FINAL 01.doc	<input type="checkbox"/>
	MEMORIAS III CONGRESO FCA-LG 958-1005.pdf	<input type="checkbox"/>
	mnmartinezgarcia01234567_B1 837_20172_Unidad 4- entrega final_9056717.txt	<input type="checkbox"/>

⚠ Advertencias:

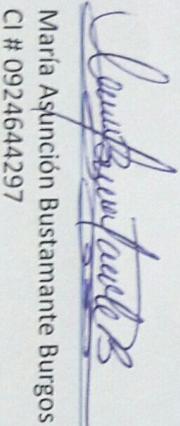
↻ Reiniciar

📄 Exportar

🔗 Compartir


Cynthia Isabel Game Varas, PhD
CI# 0908591316

(*) Nota: Si son dos estudiantes deben firmar ambos más el tutor.


María Asunción Bustamante Burgos
CI # 0924644297

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la salud y las alegrías que me ha permitido vivir y compartir junto a mis padres, familiares y amigos sinceros, que durante este periodo han sido de gran ayuda para avanzar con motivación en el desarrollo y obtención de este trabajo.

DEDICATORIA

Dedico de manera muy especial este trabajo a mi madre, por su incondicional apoyo y confianza para culminar todo aquello que emprendo, por ser el ejemplo de lucha constante en las adversidades y alegrías.

A todos los amigos y personas cercanas a mí, que de una u otra manera han aportado a este desarrollo investigativo, pero también a mis amigos que en el camino han abandonado sus sueños de llegar a esta meta.

A todos ustedes les dedico con mucho cariño este trabajo.

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
ANTECEDENTES.....	6
CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA	9
OBJETIVO GENERAL	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
JUSTIFICACIÓN.....	13
LIMITACIONES Y DELIMITACIONES	15
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN (Proposición).....	15
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO	16
1.1 Una mirada conceptual a la cultura organizacional	16
1.2 Planificación estratégica de Misión, Visión, Objetivos y Valores dentro de un ambiente de responsabilidad como parte de su cultura organizacional 19	
1.2.1 Misión.....	19
1.2.2 Visión	20
1.2.3 Objetivos Organizacionales.....	20
1.2.4 Valores	21
1.3 Logística	22
1.3.1 Definiciones de logística.....	22

1.3.2	Características de operadoras logística	23
1.4	Tipos de logística	25
1.5	Logística inversa: antecedentes, características y alcance	26
1.5.1	Antecedentes de la logística inversa	26
1.5.2	Características de la logística inversa	27
1.5.3	Limitaciones para incorporar la logística inversa.....	30
1.6	Relación entre la cultura organizacional y la logística inversa	31
1.6.1	Responsabilidad Social como parte de la cultura organizacional..	31
1.7	La logística inversa, con una visión de responsabilidad social empresarial.....	37
1.8	Una mirada desde el ámbito legal	43
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		47
2.1.	Enfoque de la investigación	47
2.2.	Método Inductivo-deductivo	49
2.3.	Operacionalización de las variables de estudio	51
2.4.	Muestra no probabilística.....	53
2.5.	Herramienta de investigación	55
CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		58
3.1.	Categoría Cultura Organizacional.....	58
3.1.1.	Adaptabilidad	58

3.1.2. Misión.....	58
3.1.3. Consistencia.....	59
3.1.4. Participación.....	60
3.2. Categoría Responsabilidad social	61
3.2.1. Licencia / certificaciones ambientales	61
3.2.2. Reducción del impacto en el medio ambiente.....	61
3.2.3. Beneficio a la comunidad	62
3.2.4. Liderazgo participativo	63
3.3. Categoría Logística inversa	63
3.3.1. Re-uso – Re manufactura – Reciclaje – Destrucción	63
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS	70
ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	17
Tabla 2	27
Tabla 3	29
Tabla 4	35
Tabla 5	36
Tabla 6	54
Tabla 7	57

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Aspectos para elaborar la misión de una empresa. Adaptado de: ¿Por qué es importante contar con la misión, visión y valores en mi empresa?, Recuperado de: https://www.impulsapopular.com/impulsate/por-que-es-importante-contar-con-la-mision-vision-y-valores-en-mi-empresa/	19
Figura 2. Características de operadoras logísticas. Adaptado de: 8 Características de los Mejores Operadores Logísticos, por Transgesa. Recuperado de: https://www.transgesa.com/blog/mejores-operadores-logisticos/	24
Figura 3 Tipos de logística empresarial y sus conceptos. Adaptado de: Tipos de Logística Empresarial, por Emprende Pyme.net. Recuperado de: https://www.emprendepyme.net/tipos-de-logistica-empresarial.html	25
Figura 4. Ciclo de la logística inversa Adaptado de: Logística inversa, un enfoque con responsabilidad social empresarial, por Gómez, Correa y Vásquez, ISSN 1900-0642 Vol. 10 (16) p.149	28
Figura 5. Modelo de integración: Cultura Organizacional, RSE y Recurso Humano. Adaptado de: Diagnosing and Changing Organizational Culture Based on the Competing Values Framework, por Cameron, K. & Quinn, R., 2011.	37
Figura 6. Descripción de categorías, dimensiones y subcategorías de la investigación. Adaptado de: Metodología de la Investigación, por Hernández, Fernández y Batista, 2014.	52
Figura 7. Matriz de características y preguntas de investigación enmarcado en el modelo de Denison.	56

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar la influencia de la cultura organizacional en la adaptación de políticas de logística inversa, destacando que la cultura se debe convertir en un tema relevante en los distintos niveles individual, grupal u organizacional dentro de la responsabilidad social de las organizaciones. En la actualidad existe una necesidad de integrar un desarrollo sostenible con una producción verde bajo el esquema de organismos mundiales para la conservación del medio ambiente, creando así beneficios sostenibles, tanto económicamente como socio-ambientalmente, generados a través de sectores públicos y empresariales. De tal manera que la relación que se guarda entre las partes, ha permitido una nueva incursión de conceptos dentro de lo que es la cultura organizacional, desde una visión de responsabilidad social empresarial (RSE) y la necesidad de adoptar modelos de logística inversa. El tipo de investigación que se realizó fue con enfoque cualitativo inductivo donde se pudo definir la cultura organizacional como el conjunto de valores y hábitos, que permiten a las empresas mantener un comportamiento idóneo entre sus trabajadores para sacar el mejor desempeño en sus funciones donde los resultados de las entrevistas a profundidad realizadas a una muestra a conveniencia de ocho empresas ecuatorianas de diversos sectores de la economía determinaron que existe relación entre el modelo de cultura organizacional de Denison que se acopla de manera directa a la adopción de políticas de logística inversa como enfoque de responsabilidad social.

Palabras clave: (Gestión logística, Cultura Organizacional, Responsabilidad Social, Logística Inversa, Cadena de Valor)

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the influence of organizational culture on the adaptation of reverse logistics policies, emphasizing that culture should become a relevant issue at the individual, group or organizational levels within the social responsibility of organizations. At present, there is a need to integrate sustainable development with green production under the scheme of world organizations for the conservation of the environment, thus creating sustainable benefits, both economically and socio-environmentally, generated through public and business sectors. In such a way that the relationship that has been saved has allowed a new incursion of concepts within what is the organizational culture, from a vision of corporate social responsibility (CSR) and the need to adopt models of inverse logistics. The type of research that was conducted was an inductive qualitative approach where the organizational culture could be defined as the set of values and habits, which allow companies to maintain a suitable behavior among their workers to get the best performance in their functions where the results of the in-depth interviews conducted on a convenience sample of eight Ecuadorian companies from different sectors of the economy determined that there is a relationship between Denison's organizational culture model that is directly coupled with the adoption of reverse logistics policies as an approach to social responsibility.

Keywords: (Logistic Management, Organizational Culture, Social Responsibility, Reverse Logistics, Value Chain)

INTRODUCCIÓN

La creciente importancia de la productividad y la competitividad, han obligado a las empresas a asumir su compromiso con el mejoramiento continuo de la capacidad de respuesta organizacional pero además de los recursos humanos. Según Gamboa y Jiménez (2015), las organizaciones han ido evolucionando, gracias a la adquisición de mayor experiencia, hacia el desarrollo de mejores o nuevas tecnologías, capacitando a sus trabajadores, entre otros aspectos; persiguiendo de esta manera objetivos direccionados a incrementar la productividad, el rendimiento de las operaciones, la rentabilidad económica y financiera.

En este sentido, para Prieto, García y González (2014) el siglo XXI exige como ningún otro que los líderes corporativos diseñen los fundamentos de la estrategia y un proceso sólido para garantizar su permanencia competitiva en el mercado. Paz, Harris y García (2015), señalan al respecto que en la actualidad las organizaciones afrontan constantes cambios en la ejecución de sus actividades, los cuales son necesarios para mantener estable sus índices de desempeño, y con ello la rentabilidad del negocio.

Esto las expone a factores endógenos y exógenos que las obligan a replantear sus esquemas de trabajo, a fin de generar ventajas competitivas en el mercado donde disponen sus bienes y servicios. Desde la perspectiva de Parra y Durán (2014) y Ariza y Pulido (2016), los cambios tecnológicos, sociales y económicos existentes en la sociedad, han creado la necesidad de que las organizaciones generen planes de desarrollo que le permitan competir en el mercado global, por lo cual, deben contar con un personal capacitado que se adapte a los nuevos procesos asumidos por las empresas, de esta manera podrán cumplir con éxito los objetivos establecidos por la alta gerencia.

Este proceso ha sido una consecuencia de los tiempos globalizados, lo cual ha fomentado, como tarea fundamental, la alternativa de un estilo de liderazgo y la cultura organizacional que sea visible y tangible socialmente responsable. Por otro lado, existen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, los cuales son un llamado universal a los empresarios en la práctica de nuevas políticas y acciones para preservar el planeta, erradicar la pobreza, asegurar la paz y el bienestar del ser humano; estos objetivos incluyen nuevas esferas como es el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible, la paz y la justicia entre las prioridades por parte del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Las organizaciones requieren adoptar una cultura organizacional cuyos valores y objetivos estén alineados a un desarrollo sostenible con responsabilidad social. En este sentido, Perdomo y Prieto (2009), Prieto y Fabelo (2009), indican que requiere un decidido liderazgo por parte de los directivos de las empresas para que sus decisiones y acciones contribuyan a elaborar planes, políticas y procedimientos preparados para identificar la necesidad de transformaciones, así como su capacidad de adaptación a ellos. Así mismo, el gran reto actual de la dirección y gestión de los recursos humanos radica en crear herramientas útiles para promover la eficiencia en el talento humano, de esta manera el personal puede llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse en el proyecto de la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo.

Bajo este contexto, las organizaciones deben brindar dirección y apoyo a sus empleados para que sus metas sean compatibles con los objetivos generales de la misma, por lo cual se hace necesario la presencia de una cultura organizacional acorde a las necesidades de los procesos organizacionales.

Atendiendo a estas consideraciones se debe adoptar una serie de estrategias que les permitan a las empresas ser competitivas en un mercado cada vez más exigente, dado que se circunscriben en una época de cambios importantes a nivel económico, político, tecnológico, social, climático, entre otros; los cuales exigen un proceso de modificación en ellas, desde el punto de vista de sus estructuras, procesos y de actividades gerenciales, tal y como lo refieren, Duran y Parra (2014), es necesario sentar bases confiables para proyectar y formular acciones coherentes dirigidas a diversas instancias locales y nacionales.

Así pues, dichas empresas deben orientarse hacia una cultura organizacional como uno de los pilares fundamentales para su funcionamiento, en este sentido el conocer las acciones del líder en el escenario organizacional; pero además comprender las claves para la competitividad, para promover acciones de mejora de los procesos organizacionales, con el fin de maximizar su eficiencia y eficacia, logrando una mejora en la productividad, el desempeño y las ganancias, generado desde un proceso de gestión logística que promueva la responsabilidad social, siendo ésta la Logística inversa.

Los planteamientos antes mencionados han creado la necesidad de promover una cultura organizacional como estrategia de adaptación en la gestión logística empresarial para que adopten un modelo de logística inversa, impulsando la conducta de los líderes hacia los objetivos propuestos en el proceso logístico. Cabe destacar que de acuerdo a Martínez y De la Hoz (2017), con las nuevas exigencias empresariales y el cambio climático, la gestión logística requiere un resultado óptimo, procurando cambios relacionados con la forma de actuar de sus líderes, esto es, en cómo se piensa y siente, orientados a la búsqueda de una nueva estrategia para potenciar el desarrollo de la organización, motivando a los empleados, buscar soluciones innovadoras en el desempeño de las tareas; dado esto, la cultura

organizacional puede encaminar las estrategias dirigidas hacia la adaptación en la gestión logística inversa empresarial.

Los impactos ambientales están presentes en toda la cadena de suministro, desde la gestión logística de las materias primas hasta que los bienes llegan al consumidor final. La preocupación global por el desarrollo sostenible ha hecho replantear varios aspectos organizacionales a nivel estratégico, buscando contribuir a la minimización de los impactos negativos al ambiente; para mitigarlos, las cadenas de suministro son responsables de garantizar que su gestión contemple estrategias como la reducción de residuos en la producción de bienes de consumo, las operaciones amigables con el ambiente, el manejo de los mercados secundarios y el cumplimiento de normas ambientales (Kocabasoglu, Prahinski, & Klassen, 2007).

Partiendo de lo expuesto anteriormente, surgió entonces la necesidad de realizar un estudio donde se busca hacer una aproximación de la cultura organizacional como estrategia de adaptación en la gestión logística inversa empresarial.

ANTECEDENTES

En el Ecuador, las organizaciones vienen desarrollando proyectos para implementar políticas para el reciclaje y manejo de desperdicios, lo cual comienza a implementarse en grandes, medianas y pequeñas empresas de Quito, por ejemplo. Sin embargo, estos son sólo los primeros pasos que se están dando, en el ámbito empresarial, resalta la Revista LÍDERES. Para el manejo de residuos, en la capital operan 43 gestores de residuos tecnificados, 107 gestores medianos y cerca de 440 artesanales. Todos son regulados por la Secretaría de Ambiente del Municipio. Estas empresas recolectan los desperdicios que producen las industrias y empresas, los procesan o los desechan bajo normas técnicas. La lista de residuos es extensa, la cual incluye: chatarra, cartón, papel, vidrio, medicamentos caducos, baterías, pilas, residuos químicos, combustibles sucios, entre otros.

Es importante que se mencione algunos ejemplos de organizaciones que apoyan, se acogen e impulsan a la logística inversa. Así encontramos en la revista Industria al día, escrita por (Hoyos) un especialista en análisis de la logística inversa aplicada en las empresas, los beneficios que han obtenido con esta herramienta y además detalla algunos países que aplican esta opción como fundamental para todo negocio, tenemos a:

- Una empresa que busca constantemente el retorno de sus piezas, al cien por ciento es Xerox.
- La General Electric Medical Systems, GEMS por sus siglas en inglés, posee un programa que está dedicado al retorno de viejos equipos, los cuales llegan a un centro de reciclaje en Milwaukee en USA, el cual consiste en inspeccionarlos y desensamblarlos.

- Otro ejemplo es la IBM (International Business Machines), la cual tiene un programa dedicado a la gestión de recuperación de productos en varios países de Europa, que lo tiene ya desde 1990 a parte de esto posee una nueva línea de ordenadores los cuales son fabricados con componentes o piezas recuperadas a bajo precio los cuales se llaman ETN (Electronic Tandem Network);
- La empresa Canon, se encuentra trabajando en las 6R las cuales son: Reparación, Rediseño, Reventa, Re-manufactura, Reciclaje y Reutilización, esta empresa está dando los procesos o pasos que la logística inversa quiere que opten los empresarios para ser aplicados en sus organizaciones.
- La empresa de Baterías MAC en Colombia también ha implementado logística inversa, ya que recuperan el plomo de las baterías usadas.

Existen países que toman a la logística inversa como parte fundamental e incluso vital para sus negocios; así tenemos a Taiwán, que presenta una legislación fuerte en el ámbito de recuperación de productos utilizados, lo cual impulsa a las organizaciones a que se acojan a este proceso, dando resultados positivos para los dos grupos empresarios - negocio y estado – en el área de proteger el medio ambiente.

Además, está la empresa OFIPAIM que se encarga de re envasar cartuchos de tinta para todo tipo de impresora, para después venderlos como producto propio. Otro ejemplo es la empresa Tetra pack, la cual fabrica madera sintética usando envases de tetra pack reciclados.

Encontramos una importante aportación a la empresas que aplican esta herramienta tenemos la revista (CNN Expansión, 2009) de México en su análisis de las 500 empresas más importantes de su país, destaca a través de su estudio que existen empresas que han capitalizado la logística inversa como un campo o área de oportunidad, de reducción de costos en el área de

operación e incluso un aumento en sus utilidades hasta de un 5%, otro punto interesante que ven con este proceso es el de conservar y ganar clientes, lo cual hace que las organizaciones sean más competitivas.

A través de la logística inversa se desarrollan resultados amistosos con el medio ambiente, es por ello que Rubio (2003), afirma: “De esta forma se empieza a utilizar el concepto de Logística Inversa para referirse al conjunto de actividades logísticas necesarias para recuperar y aprovechar económicamente los productos fuera de uso” (p. 12). De modo que dentro del conjunto de actividades logísticas se tienen procesos como reciclaje de artículos usados, devueltos, dañados u obsoletos que se consideran dentro de lo que es logística inversa. Los impulsores de la aplicación de la logística inversa en una empresa se encierran en tres impulsores: costo-beneficio, requerimientos legales y responsabilidad social.

CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

En el Ecuador se producen aproximadamente 4 millones de toneladas de desechos al año, pero no toda esta cantidad debería terminar en los rellenos. Del millón de toneladas de residuos sólidos que podrían reciclarse en el país, únicamente entre un 15 y 25% de los desechos logra este fin.

Depositar los desechos en el contenedor equivocado, utilizar bolsas plásticas o tirar las botellas de vidrio junto a los desechos comunes son factores que contribuyen a que los residuos no sean reutilizados. En los países industrializados, más de la mitad del material reciclable se logra aprovechar, mientras que en América Latina y el Caribe es apenas el 14%, explica Morgan Doyle, representante del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Según Doyle, cada lata o botella que se recicla representa una reducción de gases de efecto invernadero, se evita la contaminación de los ríos y se genera actividad económica.

Existe un reto muy grande y un espacio de mejora, sostiene Doyle; si no se cuenta con contenedores diferenciados en los barrios, se puede ir a dejarlos después en los sitios asignados. En Ecuador se muestra una tendencia en relación a la separación de residuos; según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el 2016, el 41,46% de los hogares lo hicieron, en el 2015 fue el 39.40 % y en el 2014 la cifra alcanzó el 38.34%; pero las empresas no adoptan este sistema a través de políticas institucionales y modelos de logística inversa.

En el Ecuador a propósito de la celebración del 17 de mayo, el Día Mundial del Reciclaje el Ministerio del Ambiente (MAE), a través del Programa Nacional de Gestión Integral de Desechos Sólidos (PNGIDS), menciona en una publicación en su página oficial que “trabaja en políticas ambientales para lograr un manejo adecuado de los cerca de 4,1 millones de toneladas de residuos al

año (de los cuales el 62% constituye residuos orgánicos, el 25% son residuos reciclables y el 13% otro tipo de residuos)". Menciona además que "en Ecuador existen más de 3.000 empresas dedicadas al reciclaje, el MAE impulsa la iniciativa "Ecuador Recicla". Esta propuesta genera anualmente 222 millones, según datos de 2015". Ministerio del Ambiente (2017).

Según la publicación, "gracias a la implementación de políticas y normativas, así como a la adecuada gestión de neumáticos, envases plásticos de agroquímicos; el manejo de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, etc; y mediante un trabajo conjunto con varios sectores se ha logrado la recuperación de más de 8.000 millones de botellas plásticas, desde 2012". Ministerio del Ambiente (2017).

Impulsar el reciclaje con el objetivo de recuperar los residuos sólidos como papel, vidrio, cartón y aparatos electrónicos, para reintegrarlos al ciclo económico mediante su reutilización como materia en la elaboración de nuevos productos, constituye un desafío para todas las organizaciones; con este objetivo se fundó la Red Nacional de Recicladores del Ecuador (RENAREC). El 11 de diciembre de 2008, conformada por más de 30 asociaciones, cada asociación de la red recupera entre 40 y 42 toneladas mensuales de material.

Es necesario incentivar una cultura organizacional para implementar un sistema de logística inversa en forma eficiente, el cual necesita la colaboración y esfuerzo tanto de proveedor, recursos humanos, distribución, transporte, y usuario final. La logística inversa ayuda a compensar los daños causados por la gestión inadecuada de los recursos, que han sido desechados por los consumidores una vez que estos han cumplido su vida útil o han sido reemplazados; pretender el máximo valor posible de los productos retornados y minimizar de forma eficaz el potencial impacto ambiental con la eliminación de tales productos.

Existe la necesidad de un desarrollo de logística sostenible por parte de los empresarios por lo que, dentro de los lineamientos estratégicos del Perfil Logístico de América Latina, capítulo Ecuador (Farromeque, 2015). Este informe evidencia que no existen iniciativas significativas y que se deben adoptar políticas y planes de logística inversa, tanto para el sector público como para el privado. Así mismo, impulsar el desarrollo progresivo de proyectos y servicios de logística inversa, vinculados a las grandes metrópolis y a los principales grupos estratégicos de la región. En Ecuador, la logística inversa deberá apoyarse también en el marco del planeamiento logístico metropolitano.

Sensibilizar ante el impacto ambiental y las medidas a considerar para retirar o reciclar los productos que cumplieron su ciclo de vida útil necesitan de una nueva visión en el diseño y la elaboración industrial. Existe aún mucho por hacer, aún quedan industrias que han trabajado sin conciencia, extinguiendo y estropeando los recursos durante mucho tiempo causando daños irreparables a nuestro planeta y es urgente tomar acciones que permitan recuperar su armonía (Gaibor & Aguilar, 2018).

Las pequeñas empresas comerciales no poseen un conocimiento claro y preciso acerca de la logística inversa, por tal motivo se evidencia, que al no considerar ni incorporar procesos estandarizados de logística inversa, mantienen altos los costos de los rubros relacionados con este aspecto. Las situaciones más concurrentes son: las devoluciones de productos por defectos de fábrica y la carencia de canalizar productos que están fuera de uso para que el proveedor pueda tratarlos.

Los factores más influyentes en los procesos de logística directa e inversa es la falta de aplicación de procesos estandarizados en los siguientes aspectos: recepción y almacenamiento de los productos devueltos, establecer políticas idóneas para la devolución de mercadería, acuerdos establecidos con el

proveedor para el tratado en la aplicación de garantía y reparación de productos defectuosos, creación de procesos para la recuperación de valor en productos fuera de uso. (Chagerben, Hidalgo & Balladares, 2016)

OBJETIVO GENERAL

Analizar la influencia de la cultura organizacional en la adaptación de políticas de logística inversa, destacando que la cultura se debe convertir en un tema relevante en los distintos niveles individual, grupal u organizacional dentro de la responsabilidad social de las organizaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los conceptos de la cultura organizacional y la influencia en la adopción de un modelo de logística inversa en los empresarios como política de responsabilidad social en las organizaciones.
- Determinar la postura de los empresarios de la ciudad de Guayaquil, como parte de su cultura organizacional y el deseo de adoptar políticas de logística inversa como actitud socialmente responsable.
- Señalar la importancia de la cultura organizacional y su influencia en la adopción de un modelo de logística inversa para el sector empresarial como una política de responsabilidad social en las organizaciones bajo el modelo más apropiado de cultura organizacional.

JUSTIFICACIÓN

En el Ecuador la logística inversa es un tema que aún está en desarrollo, en el mundo la concientización sobre el desarrollo y producción sostenible sobre la cadena de suministros, procesos productivos, es un tema que se está tratando desde las bases como lo es la Alta Dirección en una organización; por ello se habla del liderazgo transformacional que va a llevar a una cultura organizacional consciente con respecto al cumplimiento de objetivos de la organización bajo un enfoque de responsabilidad social,

El desarrollo sostenible se caracteriza por complacer las necesidades actuales sin afectar a las capacidades de las futuras generaciones, garantizando que estas tengan las mismas oportunidades que todos y sin afectar al planeta. Se trata de una producción equilibrada entre lo social, lo económico y lo ambiental. Para que este desarrollo sostenible suceda todos los agentes relacionados entre sí deben asumir una actitud responsable y siendo los directivos los que deben tener consciencia para inculcar a su organización la adopción de normas y procedimientos eco amigables como es la logística inversa.

La problemática medioambiental es mayoritariamente generada por los países industrializados; sin embargo, Ecuador no está lejos de ser un país que tiene industrias de todo tipo como textiles, electrónica (celulares), eléctrica, automotrices (llantas y baterías), médicas, construcción, bombillos eléctricos, pilas, etc. Los índices de reciclaje demuestran un aumento considerable, pero en ocasiones esto puede venir determinado por una mayor producción y un recorte en los ciclos de vida de los productos. Los empresarios nacionales deben promover, los conceptos de producción sostenible, en un ambiente con recursos limitados; y los conceptos de obsolescencia, debido al progreso

tecnológico, la cual puede ser programada y percibida dentro de un esquema de logística inversa.

La empresa productora debe determinar el fin de la vida de un producto, una vez este haya estado en funcionamiento un determinado periodo de tiempo, dándolo por obsoleto o inservible una vez llegue a este punto. Conocer sobre el manejo de los desechos de los productos vendidos, cuando dejan de ser utilizados por los clientes, saber reinsertar esto dentro de los procesos productivos, entre otros procesos que se pueden llevar a cabo en la logística inversa.

Por otro lado, la sociedad en varios casos determina cuando un producto deja de ser funcional y se retira como inútil. Un ejemplo muy comprensible, es la necesidad de cambiar el teléfono móvil cada año. Esto puede venir determinado por tendencias o nuevas necesidades, pero lo que está claro, es que está incentivado en multitud de ocasiones por el consumismo en el que vive inmersa la sociedad. Para tratar de solucionar el desgaste ilimitado del planeta, se viene elaborando en los últimos años dentro del sector empresarial, en una serie de propuestas que van desde la reducción de emisiones contaminantes al ecodiseño de los productos, pero Ecuador sigue siendo ajeno al tema, por las limitaciones y dificultad de la implementación de logística inversa.

Este enfoque nos presenta algunas objeciones, como la reducción de los residuos de una industria es una inversión tan costosa que puede ser inviable en algunas ocasiones y además no considera que los residuos de una industria pueden ser materias primas para otra, finalmente, no tiene en cuenta el ciclo de vida de los productos fabricados, solo considera la etapa de producción; es por ello que este trabajo va orientado a aproximarnos al sector empresarial y conocer si como parte de su cultura organizacional está contemplado algún o parte de algún modelo de logística inversa con un enfoque de responsabilidad social.

LIMITACIONES Y DELIMITACIONES

El estudio se realizará en la ciudad de Guayaquil apoyado en datos obtenidos de entrevistas a los empresarios de esta ciudad. Se investigará los diferentes temas relacionados a la cultura organizacional y cómo influye esto en la decisión de los empresarios de adoptar una logística inversa como parte de sus políticas de responsabilidad social. Cabe destacar que no se diseñará un modelo de logística inversa.

Existen limitaciones generales ya que las iniciativas para adoptar este tipo de logística en el país no son significativas, lo que hace que no sea algo obligatorio para las empresas. Así mismo, el modelo de logística inversa como tal cuenta con limitaciones de orden presupuestario para las grandes empresas ya que no cuentan con la tecnología o no destinan presupuesto para el reúso de materias primas.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN (Proposición)

La pregunta de investigación que se aplicará será: ¿Qué características de la cultura organizacional partiendo desde los individuos, grupos de personas y la organización en general, podrán contribuir a adoptar un modelo de logística inversa como política de responsabilidad social en las empresas ecuatorianas?

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1 Una mirada conceptual a la cultura organizacional

Al hablar de Cultura Organizacional, hacemos referencia a las distintos hábitos o costumbres dentro de una organización, según Chiavenato (2009), en su obra *Gestión del Talento Humano*, expone una recopilación cronológica de diferentes autores:

1. La cultura organizacional está formada por las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones a la realización de los objetivos de ésta, en su cumplimiento participan todos los miembros.
2. Es un conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidas por todos los miembros de una organización. La cultura refuerza la mentalidad predominante.
3. Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo para enfrentar problemas de adaptación externa e integración interna y funciona suficientemente bien para considerarlo válido. Asimismo, se transmite a los nuevos miembros como la manera correcta de percibir y entender esos problemas.
4. Es la forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer las cosas. Es compartida por todos los miembros de una organización, y los nuevos integrantes deben aprenderla y aceptarla. (p.124)

La cultura organizacional representa el conjunto de comportamientos y costumbres que definen a las empresas y en su aporte La dinámica del éxito en las organizaciones, según Chiavenato et al. (2009), concluye:

La cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias,

comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización. (p.126)

Otros documentos que guardan relación con la cultura organizacional, expone que existen características primordiales que denotan el significado de la cultura en las organizaciones, Robbins & Judge (2009), concluye:

La Cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora. Las investigaciones sugieren que hay siete características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura de una organización. (p. 551)

Tabla 1

Características Principales de Cultura Organizacional

Características	Significado conceptual
Innovación y aceptación del riesgo	Grado en que se estimula a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.
Atención al detalle	Grado en que se espera que los empleados muestren precisión, análisis y atención por los detalles
Orientación a los resultados	Grado en que la administración se centra en los resultados o eventos, en lugar de las técnicas y procesos usados para lograrlos.
Orientación a la gente	Grado en que las decisiones de la dirección toman en cuenta el efecto de los resultados sobre las personas de la organización
Orientación a los equipos	Grado en que las actividades del trabajo están organizadas por equipos en lugar de individuos.
Agresividad	Grado en que las personas son agresivas y competitivas en lugar de buscar lo fácil
Estabilidad	Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el status quo en contraste con el crecimiento.

Tomado de: *Comportamiento Organizacional* por Robbins, S. P., & Judge, T. A., 2009 (p.551-552)

Chiavenato et al. (2009), expone que gran parte de la influencia que pueda causar un líder en el personal a cargo, viene de sus hábitos, costumbres y valores personales, es por ello que el liderazgo se ve reflejado en las acciones diarias que demuestra a través del compartimiento y la relación laboral, por tanto concluye:

La cultura organizacional es importante para definir los valores que orientan a la organización y a sus miembros. Los líderes asumen un papel importante en la creación y el sustento de la cultura organizacional por medio de sus acciones, sus comentarios y las visiones que adoptan. (p. 67)

Otros estudios realizados respecto a la cultura organizacional, dan como resultado cinco aspectos que deben de guardar las empresas dentro de su cultura organizacional para mantener un ambiente idóneo dentro de una línea desempeño exitoso y flexible, que según Carrión (2007) y Robbins (1996), se resumen a continuación:

1. La identidad que el individuo asocia con la empresa
2. Sentido de compromiso hacia la empresa
3. Estabilidad en el desempeño de sus actividades (participación en la empresa, apoyo y motivación de sus compañeros y jefes, reconocimientos por su desempeño laboral).
4. Tener políticas y normas como parte de la comunicación laboral
5. Determinar normas de comportamientos dentro de la empresa (resolución de conflictos)

1.2 Planificación estratégica de Misión, Visión, Objetivos y Valores dentro de un ambiente de responsabilidad como parte de su cultura organizacional

1.2.1 Misión

Los aspectos que se detallan en la Figura 1, son la base primordial para elaborar la misión de una empresa, considerando que entre ellos, debe de existir la finalidad de la empresa para la que fue creada y lo que la hace distinta del resto de empresas; es por ello que Chiavenato et al. (2009), define que: “La misión es la razón de ser de cada organización, la función que desempeña en la sociedad y exige consenso. Debe generarse en la dirección, que indicará el rumbo hacia donde se dirigirá la organización a largo plazo” (p. 96).



Figura 1. Aspectos para elaborar la misión de una empresa. Adaptado de: ¿Por qué es importante contar con la misión, visión y valores en mi empresa?, Recuperado de: <https://www.impulsapopular.com/impulsate/por-que-es-importante-contar-con-la-mision- vision-y-valores-en-mi-empresa/>

1.2.2 Visión

La vinculación que existe entre la misión y la visión de las empresas puede definirse como la clave esencial para llevar a cabo una operación coherente y transmitida desde el personal directivo hacia el personal operativo para el ejercicio de sus funciones, resumiendo así en una explicación breve, clara y realista de lo que se espera a futuro en el ejercicio de su actividad. Para confirmar esta definición se hace referencia a Robbins & Judge et al. (2009), en donde concluye:

Una visión tiene un imaginario claro y seductor que ofrece una manera innovadora de mejorar, reconoce y se apega a las tradiciones y conecta con acciones que la gente puede realizar para cambiar. La visión apela a las emociones y energía de las personas. Si se articula con propiedad, una visión genera el entusiasmo que muestra la gente en eventos deportivos y otras actividades recreativas, llevando esa energía y compromiso al lugar de trabajo. (p. 415)

En resumen la visión es una forma creativa y novedosa, que mejora los procesos para desarrollar distinta actividad.

1.2.3 Objetivos Organizacionales

Toda organización busca generar resultados positivos de su operación es por ello que a diferencia de la misión y visión, los objetivos deben de puntualizar y mantener ciertos requisitos, de tal manera que estos permitan llevar a cabo el logro deseado como el resultado de la gestión, por lo cual se comprometen los directivos e incluyen al personal de las empresas. Estos requisitos los considera Nunes (2017), como: “rango, consistencia, mesurabilidad, calendarización y aceptables”.

En la literatura no existe acuerdo sobre el número óptimo de objetivos que un gerente puede atender de forma eficiente; por el contrario, donde sí existe acuerdo es en el hecho de afirmar que, si no reciben la atención adecuada, la planificación no será eficaz (Diez, 2011). En este sentido, Drucker (1985) apunta que, para realizar una buena planificación, los objetivos se han de establecer en, al menos, ocho áreas de la organización: posición de mercado, innovaciones, productividad, recursos físicos y financieros, rentabilidad, rendimiento y responsabilidades de la gerencia, rendimiento y actitudes de los empleados, y responsabilidad social.

Esta clasificación, no obstante, no es exclusiva. Atiende, entre otros, a la complejidad de la organización, a su visión, misión, responsabilidad social o a la planificación estratégica que aborda tendente a la consecución de aquellos. Los objetivos definen de forma concreta hacia dónde se dirige una actividad y están referidos a resultados deseados para individuos, grupos u organizaciones.

1.2.4 Valores

Al referirse a los valores dentro de una empresa, encontramos que son esenciales para la identificación de cada individuo en el desempeño de sus funciones en las empresas, Robbins & Judge et al. (2009), remarca la importancia de los valores a través de las conductas del individuo, concluyendo que:

Los valores representan convicciones fundamentales acerca de que “a nivel personal y social, cierto modo de conducta o estado final de la existencia es preferible a otro opuesto o inverso”. Contienen un elemento de criterio que incluye ideas personales sobre lo que es correcto, bueno o deseable. Los valores tienen atributos tanto de contenido como de intensidad (p. 116).

Es probable que el desempeño y satisfacción de los trabajadores sean mayores si sus valores se ajustan bien con la empresa. Por ejemplo, quien da mucha importancia a la imaginación, independencia y libertad, seguramente no estará bien en una organización que busque conformidad en su personal. Los gerentes aprecian y evalúan en forma positiva, otorgan recompensas a los empleados que “se ajustan”, y los empleados quedan satisfechos si perciben que se ajustan. (p.127)

Por su parte Chiavenato et al. (2009), recalca y enfatiza el sentido de los valores dentro de la empresa, como la ayuda al discernimiento del desempeño en cada actividad a realizar, es por ello que concluye:

Un valor es una creencia básica sobre lo que se puede hacer o no, lo que es o no es importante. Los valores constituyen las creencias y las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual. Las organizaciones otorgan prioridad a ciertos valores (las personas son el activo más importante o el cliente siempre tiene la razón) que funcionan como normas que orientan el comportamiento de las personas. (p. 66)

1.3 Logística

1.3.1 Definiciones de logística

Al mencionar Logística nos referimos a la coordinación y movimiento de recursos (humanos – materiales), inventario y equipos de una empresa, para cumplir pedidos de clientes; la palabra logística o logístico, como adjetivo, indica algo que pertenece o está relacionado con la logística. Proviene de la palabra griega *logistikos* y del inglés *logistics*.

La logística es también un tipo de lógica que emplea el método y el simbolismo de las matemáticas, veamos algunos conceptos:

La logística se ha ido desarrollando desde que tuvo sus inicios en el contexto militar; pero fue a partir de la segunda guerra mundial cuando empezó a ser

tomada en cuenta en el mundo empresarial según Langley (1986); Carrasco (2000); García Ruíz (2004); Trujillo Ortiz (2005), la logística ha evolucionado desde el manejo de flujo de materiales hasta la logística integral, para establecer conceptos claros de logística se dará una mirada a la bibliografía reciente sobre el tema, pasando por la logística, producción, almacenaje y distribución.

Según Parada Gutiérrez (2000), expone entonces que observar la logística es una herramienta integradora de la organización, en la cual se deben realizar estudios e investigaciones con el objetivo de realizar mejoras en dicho sistema y así poder lograr una mayor diferenciación ante los clientes, gracias a la satisfacción de sus necesidades y a la información estratégica sobre la calidad del producto y del servicio que se puede obtener de ellos.

El objetivo logístico es minimizar el costo total, dado el objetivo de servicio al cliente (Lambert, Cooper & Pagh, 1998). El análisis del costo total es la clave para administrar la función logística, la empresa se debe centrar más en la reducción del costo total, que minimizar costos de actividades por separado (Stock & Lambert, 2001). Estos costos se pueden agrupar en seis categorías: costo de nivel de servicio, costo de transporte, costo de almacenamiento, costo de procesamiento de órdenes y sistema de información, costo de cantidad de lote y costo de mantenimiento del inventario (Soret de los Santos ,2001; Stock & Lambert, 2001).

1.3.2 Características de operadoras logística

Existen algunas características que muchas operadoras logísticas, recalcan al momento de cumplir estándares de efectividad, las mismas que les permiten establecer un grado alto de efectividad al momento de brindar sus servicios; gran parte de la efectividad es iniciar manteniendo un acuerdo claro y específico con los clientes de lo que se desea recibir por parte del operador logístico. Es

por ello, que en la Figura 2, reúne las características practicadas y publicadas por Transgesa (2018), concluyendo:

Características de operadoras logísticas	
Características	Descripción
Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> . Tipo de relación/afectación con el medio ambiente, a través de los procesos . Estimulación de protección y cuidado del planeta, a través de regulaciones. . Clientes interesados en compañías que tengan como política el cuidado del medio ambiente
Excelencia de procesos	<ul style="list-style-type: none"> . Cadena de suministro en su estructura: técnica precisa, profesionalismo implacable e infinitas horas de preparación. . Fluidez en los procesos, permitiendo la optimización y mejora del servicio para el cliente.
Integración	<ul style="list-style-type: none"> . El funcionamiento del operador logístico debe efectuarse como un ente homogéneo. . La estandarización de la información permite trabajar con una base común, única y fiable. . Evitar que los departamentos sean lugares de estancamiento.
Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> . Característica descuidada en el proceso logístico. . El cumplimiento de las condiciones de servicio comienza desde que el cargador y el transportista comienzan su gestión. . Comprobación de las condiciones en las fases operativas, las cuales deben ser claras y concisas . Supervisión de las condiciones establecidas y elaboración de informes para el cliente.
Agilidad	<ul style="list-style-type: none"> . Con una velocidad frenética, cambian las formas de adquisición de los clientes, los ciclos de vida de los productos, los tipos y el número de canales que usan las compañías, la reducción en los plazos de entrega y fabricación. . En un mercado, donde las respuestas evolucionan cada día porque los requerimientos de los clientes también son diferentes.
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> . Predicciones de demanda, manejos de stocks, gestión de campañas, diseño de rutas, aplicación de envíos multimodales, todos los indicadores del almacén. Existe una infinidad de puntos en los que el operador logístico puede configurar la mejor solución para sus respectivos clientes
Uso de datos	<ul style="list-style-type: none"> . Tecnologías de vanguardia aplicadas en la cadena de suministro. . Creación y supervisión de indicadores de desempeño a lo largo de toda nuestra cadena de suministro. . El análisis exhaustivo de los datos marca la pauta de la evolución de la logística en el siglo XXI
Personalización	<ul style="list-style-type: none"> . La tendencia de las empresas es ofrecer a los clientes varias opciones de personalización de sus productos. . Finalización y entrega de el producto final -con un plazo menor- o aumento en el volumen de entrega de los productos . Creación de servicios logísticos a medida de los clientes, creando valor agregado en sus respectivos servicios.
Actividades logísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de logística interna <ol style="list-style-type: none"> a) Pronósticos de la demanda. b) Administración de inventarios. c) Manipulación de materiales. d) Procesamiento de órdenes. e) Empacado. f) Selección de planta y bodegas. g) Aseguramiento del abastecimiento. h) Logística en reversa. i) Almacenamiento y bodegajes. • Actividades de logística externa <ol style="list-style-type: none"> a) Servicio al cliente. b) Comunicación logística. c) Partes y servicio de soporte. d) Tráfico y transporte.

Figura 2. Características de operadoras logísticas. Adaptado de: *8 Características de los Mejores Operadores Logísticos, por Transgesa*. Recuperado de: <https://www.transgesa.com/blog/mejores-operadores-logisticos/>

1.4 Tipos de logística

Cada empresa es un mundo, actuando cada una en un sector de actividad concreto. Además, cada negocio ofrece un producto específico y se dirige a un target específico. Por ello, existen diferentes tipos de logística en función de la empresa a la que nos refiramos y de sus necesidades específicas en cuanto a planificación, control y distribución de su mercancía se refiere. (EAE BUSINESS SCHOOL ,2017)

TIPOS DE LOGÍSTICAS	SIGNIFICADO CONCEPTUAL	CARACTERÍSTICAS
Aprovisionamiento	Tiene como objetivo influir de manera decisiva en el funcionamiento y éxito o fracaso de una empresa. La característica principal es el control de los suministros, para cubrir las necesidades de los procesos operativos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> a) Fechas de entrega. b) Tipos de embalaje y carga de los proveedores. c) Selección de proveedores. d) Modelos de inventario. e) Previsión de la demanda de los productos. f) Calidad del servicio.
Distribución	En este tipo de logística, cada empresa fijará un sistema de distribución acorde a sus recursos y necesidades, así como las necesidades de su cliente final, que es quien en definitiva recibe la mercancía. Incluye la gestión de los flujos físicos conocida como DFI (Distribución Física Internacional) y DFN (Distribución Física Nacional).	<ul style="list-style-type: none"> a) Logística de almacenamiento. b) Previsión de actividad de cada uno de los centros de almacenaje y logística. c) Traslado de mercancías dentro del almacén. d) Costo, caducidad y calidad de las mercancías. e) Preparación de los pedidos. f) Transporte hasta el cliente.
Producción	Gestiona y controla toda la logística a nivel interno de la empresa, a nivel de abastecimiento para los diferentes procesos. Normalmente, se funda en las decisiones directivas con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia del proceso, obteniendo los mismos resultados a menor costo.	<ul style="list-style-type: none"> a) Procesos de producción o conservación
Inversa	La logística inversa, se trata precisamente del proceso al que nos hemos estado refiriendo, pero justo a la inversa. Tiene como objetivo asegurar la vuelta de la mercancía.	<ul style="list-style-type: none"> a) Reparación de productos b) Reintegración en stock c) Destrucción de productos obsoletos d) Embalaje y almacenaje de componentes

Figura 3 Tipos de logística empresarial y sus conceptos. Adaptado de: Tipos de Logística Empresarial, por Emprende Pyme.net. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-logistica-empresarial.html>

1.5 Logística inversa: antecedentes, características y alcance

1.5.1 Antecedentes de la logística inversa

En 1992, el Council of Logistics Management (CLM) publicó la primera definición conocida de logística inversa por parte de Stock (1992), que:

“El término comúnmente usado para referirse al rol de la logística en el reciclaje, disposición de desperdicios y el manejo de materiales peligrosos; una perspectiva más amplia incluye todo lo relacionado con las actividades logísticas llevadas a cabo en la reducción de entrada, reciclaje, sustitución y reutilización de materiales y de su disposición final”. (p. 44)

A fines de los años noventa, Rogers & Tibben-Lembke (1998), propusieron la siguiente definición de logística inversa:

El proceso de planeación, implementación y control del flujo de materias primas, inventario en proceso y de bienes terminados, desde un punto de uso, manufactura o distribución a un punto de recuperación o disposición adecuada”. Esta definición es más amplia pues no hace referencia a un solo punto de consumo, sino que existen diversos puntos a partir de los cuales los productos pueden regresar al mismo punto de donde salieron. (p. 2)

Posteriormente, Olvera de Miguel & Méndez Palacios (2010), propusieron que la finalidad de la logística inversa es proyectar, implementar y controlar el flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados y toda la información relacionada con estos flujos, desde el punto de consumo hasta el punto de origen, de forma eficiente y lo más económicamente posible a fin de recuperar su valor o el de la propia devolución. Así mismo, gestionar el retorno de las mercancías en la cadena de suministros de la forma más efectiva y económica posible además de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. Incluso proyecta el fin de vida del producto, con el objeto de darle salida en los mercados con mayor rotación.

1.5.2 Características de la logística inversa

La logística inversa tiene como objetivo principal asegurar, el retorno de la mercancía al punto de origen, comprende el flujo de productos, información y dinero desde el punto de uso hasta el de origen o reproceso, siendo contrario a la dirección tradicional de la cadena de suministro que comprende, desde el punto de origen (empresa-proveedor) hasta el punto final (distribuidores-clientes).

La logística inversa es considerarla como un conjunto de procesos encargados de recibir, evaluar, registrar y transformar o tratar los productos retornados por los clientes, para reutilizarlos en el medio industrial o disponerlos adecuadamente para reducir los impactos en el medio ambiente, la comunidad y generar beneficios económicos. (Barker & Zabinsky, 2008, p. 250)

Tabla 2

Características de la Logística Inversa

Causas que Generan Logística Inversa	Alcance de Logística Inversa	Actividades de Logística Inversa
Mercancía en estado defectuoso	Clientes	Retirada de la mercancía
Retorno de exceso de inventario	Hipermercados	Clasificación de mercadería
Devoluciones de clientes	Dinero en efectivo y portadores	Reacondicionamiento de productos
Productos obsoletos	Supermercados	Devolución a orígenes,
inventarios estacionales	Cliente final	Destrucción
		Recuperación, reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos

Tomado de: *Reverse Logistics Network Designs, 2008* por Barker & Zabinsky

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

En el ciclo de la logística inversa, ver Figura 4, se presentan las diferentes etapas que los productos siguen desde que cumplen un ciclo de vida o no cumplen con las especificaciones de los clientes hasta que son reciclados, reusados, re manufacturados o dispuestos en condiciones adecuadas buscando reducir los impactos ambientales, eficiencia en la utilización de los recursos y recuperación del valor económico.

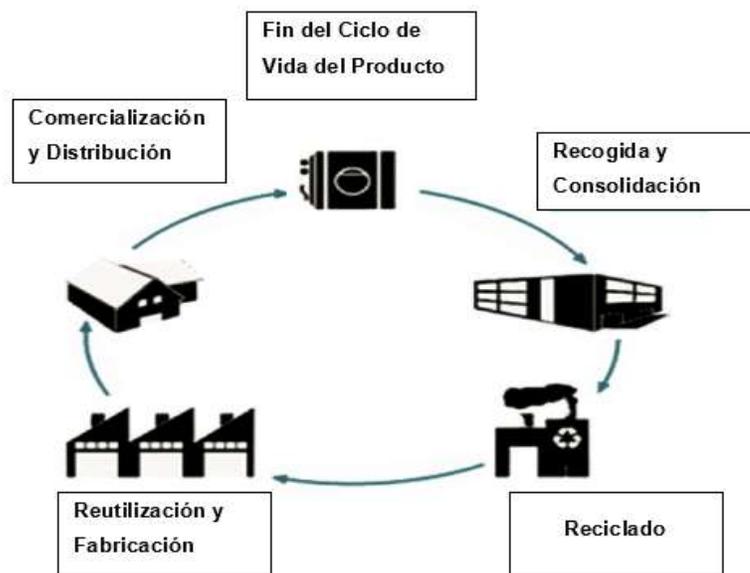


Figura 4. Ciclo de la logística inversa Adaptado de: *Logística inversa, un enfoque con responsabilidad social empresarial*, por Gómez, Correa y Vásquez, ISSN 1900-0642 Vol. 10 (16) p.149

Tabla 3

Procesos de la Logística Inversa

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

Nota: La logística inversa realiza la gestión de recuperación de productos a través de procesos. *Tomado de: Logística inversa, un enfoque con responsabilidad social empresarial, por Gómez, Correa y Vásquez, ISSN 1900-0642 Vol. 10 (16) p.150*

En el ciclo de la logística inversa se soporta en un conjunto que permite cumplir el objetivo y reducir los impactos negativos en el medio ambiente y la comunidad. Los procesos más comunes son: (a) Recolección, (b) Inspección y selección, (c) Recuperación directa del producto, (d) Transformación o tratamiento final, (e) Transporte y (f) Almacenamiento. Dyckhoff , Lacks & Reese (2004); Cure, Meza & Amaya (2006).

1.5.3 Limitaciones para incorporar la logística inversa

Se presentan puntos críticos o posibles dificultades al incorporar la logística inversa a la cadena de suministro, entre las que Doldan & Don (2010), detalla las siguientes:

- Requiere realizar estudios previos para el establecimiento de políticas relativas a la logística inversa.
- Todos los departamentos de la organización están relacionados con las actividades implementadas por la logística inversa.
- Las entradas a un proceso de logística inversa, son impredecibles.
- Las inspecciones deben realizarse para cada producto exhaustivamente y en forma individual.
- La nueva cadena (inversa) incluye procesos inexistentes en la cadena directa.
- Decidir si la organización requiere de los servicios de un operador especializado.
- Las devoluciones en pequeñas cantidades representan mayores costos al integrarlos al sistema. (p.223)

1.6 Relación entre la cultura organizacional y la logística inversa

1.6.1 Responsabilidad Social como parte de la cultura organizacional

La Responsabilidad social empresarial (RSE) ha adquirido importancia en la gestión de las empresas, el sistema logístico y la cadena de suministro, debido a las exigencias del mercado y a las regulaciones legales, que, en ocasiones, las obligan a desarrollar prácticas que sean socialmente responsables y amigables con el medio ambiente, que contribuyendo al aumento del bienestar y garanticen la seguridad de los empleados, proveedores, clientes y la comunidad en que opera la organización. (Ciliberti, Potrandolfo & Scozzi, 2008, p. 150)

La responsabilidad social empresarial (RSE) puede definirse como un conjunto de prácticas que buscan generar beneficios sociales, éticos, ambientales y económicos, de manera coordinada, para impactar en los clientes, empleados, accionistas y la comunidad (Murphy, 2002). Por otra parte, la RSE puede considerarse como una estrategia de negocio que busca generar valor y bienestar a la comunidad y a las partes relacionadas con la empresa, buscando desarrollar una ventaja económica que impacte en el crecimiento y sostenibilidad de la misma, lo cual, involucra diferentes procesos de la organización como: logística, producción, finanzas, mercadeo social, entre otros (Carroll, 1999; Ciliberti, Potrandolfo & Scozzi, 2008).

En la época actual, la cultura organizacional integrada en las organizaciones modernas es aquella forma en particular con la cual se maneja cada grupo social. Algunas características pueden ser: las creencias, los mitos, las costumbres, sus religiones y sus valores, las cuales se van repitiendo en cada generación, todo esto se encuentran en la formación de cada uno de los

individuos que en conjunto crean una sociedad, actualmente las empresas se dicen que están incorporando una cultura.

En algunos casos, las empresas tienden a tener criterios dispersos en cuanto a la responsabilidad que tienen como organización de tomar en cuenta al medio ambiente y la forma de contribuir al desarrollo social, por lo cual se indagará en cuanto a la responsabilidad social. El tema de la cultura organizacional se irá desarrollando a partir del concepto de responsabilidad social como el enfoque primordial en el contenido, de esa forma, se analizarán aquellas características con las cuales se fundamenta la forma de actuar de los individuos en cuanto a las responsabilidades que llegan a ejercer ante la sociedad y el medio ambiente.

Tomando en cuenta lo anterior, se presenta que la base de la Cultura Organizacional sea la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) donde la estrategia esté formada en base a la visión, misión y el modelo de negocio el cual involucra los valores y los objetivos que desea cumplir considerando los principios básicos de la RSE.

En este sentido Vidal Arizabaleta (2004), propone a:

La cultura organizacional como la base fundamental de la RSE, al incidir en los valores y en la toma de decisiones de la organización por lo que es necesario tomar en cuenta los grupos de interés y las consecuencias que pueden generar sus acciones. (p. 114)

Considerando que el objetivo esencial de la empresa cuando decide implementar estrategias basadas en la RSE, de acuerdo a Bonett, Hennessey, Quiroz, Risso & Del Castillo (2012), el objetivo debe ser el de promover la contribución al desarrollo sostenible incluyendo el bienestar de la sociedad y

sus grupos de interés, adquiriendo claridad la estrategia, por esta razón la RSE debe tener como referente a la cultura organizacional como atributo fundamental de la misma, evidenciando como los directivos son capaces de implementarla, mantenerla y de cómo los empleados la perciben y muestran su actitud en conservarla.

En relación a los conceptos anteriores, Peralta Gómez (2005), implementó un estudio donde relaciona a la Responsabilidad Social Empresarial como parte de la Cultura Organizacional de la empresa enfocada a los valores de convivencia. Dentro de esta investigación se establecieron cinco categorías emergentes:

- Concepto de trabajo,
- Valores,
- Procesos laborales,
- Relaciones interpersonales, y
- Responsabilidad social

La cultura organizacional es el eslabón más importante de una empresa, que se podría decir es el ADN de la misma, si no la tuviera la organización no pudiera enfocarse realmente al fin o propósito que desea cumplir por lo tanto los empleados no tendrían un sentido de pertenencia ni un rumbo que seguir para lograr el crecimiento de la misma.

Dentro de la revisión de la literatura, las relaciones que se logran identificar entre Cultura Organizacional ante un comportamiento externo:

- Diagnóstico de la Cultura a Nivel Organizacional por Geert Hofstede el cual presenta en su sitio: The Hofstede Centre (2010), indica: es un

modelo basado en la cultura individual la cual se adapta a la cultura que desea transmitir la empresa, considera si está orientada en los medios o en los objetivos, si es impulsada internamente o de forma externa, si la disciplina de trabajo es tolerante o intolerante, si su preferencia son los trabajadores locales o los profesionales, si es un sistema abierto o cerrado; así mismo considera si está orientado al empleado o al trabajo en sí, mide los grados de aceptación al estilo de liderazgo así como el grado de identificación con la propia organización.

- Modelo de Cultura Organizacional de Daniel Denison citado por Martínez Avella, (2010): Es un modelo enfocado a la cultura, los valores, las creencias y supuestos básicos como el comportamiento y las prácticas que de acuerdo al autor permanecen en el individuo porque tienen sentido para los miembros de una organización por lo que el ambiente social es creado por las personas que participan dentro de la organización y la cultura es una representación cognitiva colectiva de patrones de aprendizaje social sobre el tiempo. Está estructurado en cuatro enfoques culturales: la adaptabilidad, la misión, la consistencia y la participación; que de acuerdo al autor tienen una correlación con medidas de eficiencia organizacional.
- Modelo desde la perspectiva de valores en competencia por (Cameron & Quinn, 2006), así mismo citados por Calderón Hernández & Serna Gómez , (2009): es un modelo donde la organización se encuentra formada por subunidades, departamentos y niveles jerárquicos formados por equipos de trabajo que pueden de igual forma reflejar su propia cultura única de trabajo tomando como base la cultura organizacional de la empresa.

Para relacionar la Cultura organizacional con la RSE enfocada al recurso humano, se analizó principalmente la base de la RSE partiendo de lo propuesto

por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), misma que crea el Pacto Mundial con el cual busca que las empresas hagan suyos, apoyen y lleven a la práctica, un conjunto de valores fundamentales en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, estos se presentan en la tabla a continuación:

Tabla 4

Base de los modelos de Responsabilidad Social Empresarial (Parte 1)

Área	Principios
Derechos Humanos	<p>Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.</p>
Normas Laborales	<p>Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.</p>
	<p>Principio 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p>
	<p>Principio 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.</p>
	<p>Principio 5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.</p>
	<p>Principio 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</p>

Tabla 5

Base de los modelos de Responsabilidad Social Empresarial (Parte 2)

Área	Principios
	Principio 7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.
Medio Ambiente	Principio 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental. Principio 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.
Lucha Contra la Corrupción	Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Nota: relación entre RSE y Pacto Mundial de la ONU (2000). Tomado de: *La cultura organizacional enfocada a la responsabilidad social empresarial y la relación con el recurso humano: una propuesta de estudio, 2016 por Villalón, Jacobo & Ochoa, 2015.* Recuperado de: www.cyta.com.ar/ta1503/v15n3a3.htm

Para la RSE el recurso humano es competitividad, está conformado por valores públicos, debe estar compuesto por un liderazgo participativo, donde la empresa genere respeto mutuo, proponga procedimientos que incrementen la calidad de vida del asociado, así mismo que lo involucre en actividades que le enseñen a conservar al medio ambiente y sobretodo que en su quehacer diario se promueva un desarrollo social.

Todo esto se debe de transmitir de la forma más adecuada de acuerdo al tamaño y a las posibilidades de la empresa desde la planeación y el liderazgo estratégico de la organización, el cual conformara la cultura organizacional y esta se transmitirá, al recurso humano, quien es el que implementa todas las estrategias, procesos y políticas enfocadas en la RSE y conforme se vaya necesitando se deben de ir reevaluando y adaptando.

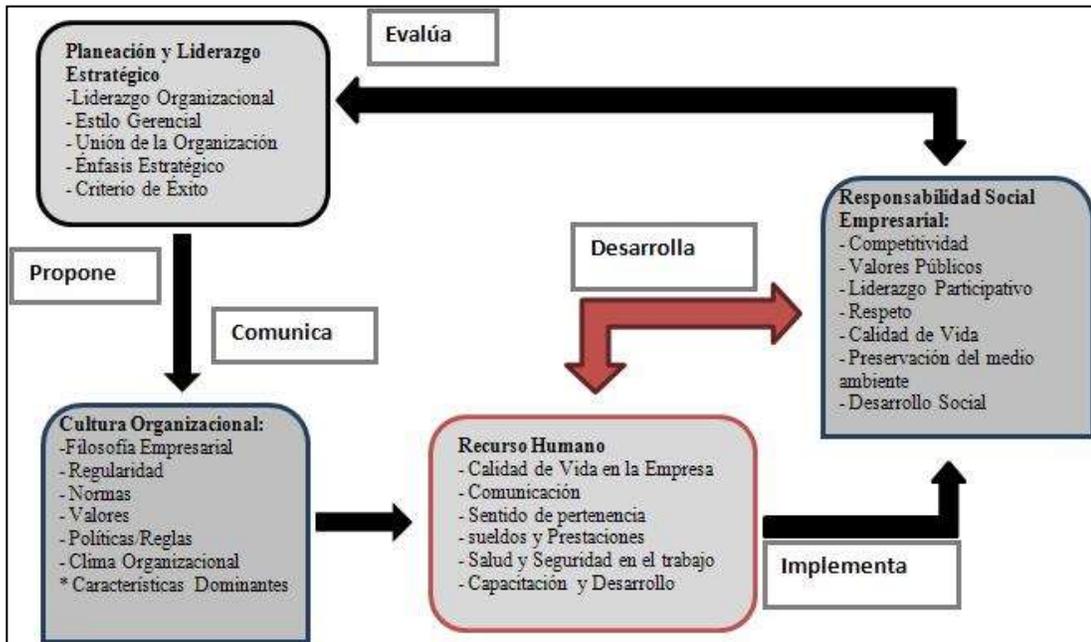


Figura 5. Modelo de integración: Cultura Organizacional, RSE y Recurso Humano. Adaptado de: *Diagnosing and Changing Organizational Culture Based on the Competing Values Framework*, por Cameron, K. & Quinn, R., 2011.

1.7 La logística inversa, con una visión de responsabilidad social empresarial

Planeación, diseño, implementación y control de procesos de reutilización, reciclaje o disposición final, que reduzcan el impacto en el medio ambiente y beneficien a la comunidad. Se deben establecer estrategias de logística inversa que cubran la cadena de suministro como: proveedores, productores, distribuidores, cliente final, empleados, accionistas y comunidad. Las empresas que utilizan la RSE pueden aumentar la participación en el mercado desarrollando un posicionamiento con prácticas como: producción limpia, conservadores del medio ambiente y juntos socialmente.

RSE en la logística inversa puede basarse en una metodología, que incluye etapas como:

- Identificación de los riesgos de impactos ambientales o sociales que causen posibles daños en el desarrollo de la RSE en los procesos de logística inversa.
- Diseño, implementación y control de políticas y procedimientos de RSE que minimicen los riesgos para los clientes, la comunidad y el medio ambiente.

La preocupación de los consumidores y los gobiernos por el medio ambiente, condiciona a las empresas a adoptar programas de disposición de desechos compatibles con una economía global, lo cual es un factor a considerar si se quiere competir en otros mercados.

También existe la tendencia de las empresas a adoptar este tipo de programas para ser percibidas por los consumidores como compañías con conciencia social y, por tanto, como un mejor prestador de servicios, generando una ventaja respecto a sus competidores. La logística inversa es una rama de la logística que se ocupa de situaciones no contempladas por considerarse poco importantes, pero que a la larga generan altos costos derivados del almacenamiento, mantenimiento de inventario y costo de disposición de existencias caducas entre otros, lo cual reduce la capacidad competitiva de la organización por el costo que implica García Olivares , (2006). Sin embargo, aporta a las empresas la respuesta al fenómeno de las devoluciones independientemente del motivo que la origina, pues los requerimientos de un programa de logística inversa no son solamente tácticos operativos sino estratégicos a largo plazo, lo cual representa una ventaja competitiva para quienes la desarrollan. Además, considera la preocupación de los consumidores y gobiernos por el medio ambiente. Asimismo, el surgimiento de la responsabilidad social en las organizaciones como un reclamo de la sociedad

para que éstas se responsabilicen del impacto producido por las actividades que desarrollan sobre nuestro entorno, ha condicionado a las organizaciones en la implementación de programas para disposición de desechos, con la finalidad de ser reconocidas como organizaciones con conciencia social, lo cual las posicionará como mejores prestadores de servicios y les generará ventaja competitiva en el mercado. Tal como ponen de manifiesto Gomez Montoya , Correa Espinal, & Vásquez Herrera, (2012) la logística inversa puede ser considerada un proceso o elemento crítico en el desarrollo de prácticas socialmente responsables de las empresas, de allí la importancia e interés en la planificación, ejecución y control de sistemas logísticos que incluyan la logística inversa en las organizaciones y la cadena de suministro, incluyendo las relaciones con los proveedores y clientes. Considerando que la cadena de suministro está conformada por proveedores, empresas transformadoras o prestadoras de servicios, clientes e interesados, es indispensable desarrollar prácticas socialmente responsables para generar impactos en el bienestar personal, los empleados, los clientes, el medio ambiente y la rentabilidad económica a través de una gestión integral.

La sociedad está tomando conciencia de la necesidad de reducir los residuos que tanto las empresas como el ser humano generan. Actualmente las estrategias tendientes a la minimización de los impactos ambientales han pasado de ser reactivas a preventivas, a través del análisis del ciclo de vida de los productos y procesos. De esta forma, el concepto de ciclo de vida adquiere relevancia a través del desarrollo de nuevos conceptos y mercados, a los cuales se les ha nombrado sociedad del reciclado, la cual tiene como finalidad considerar el residuo como materia prima aprovechable y evitar su eliminación descontrolada.

Se están generando nuevos mercados a partir de los conceptos mencionados anteriormente, con la finalidad de desarrollar productos y

procesos, los cuales demandan entre otros aspectos, nuevas normas de calidad, transparencia, apertura y organización. Esta tendencia ha propiciado el desarrollo de nuevos productos y procesos que consideran desde la etapa de diseño, aspectos preventivos sobre el impacto ambiental tales como potencial de reutilización, consideración de mejoras para minimizar la carga contaminante asociada, uso adicional, facilidad de desmontaje, etc. (Interempresas.net, 2011).

El Council of Logistics Management (CLM, 2013) propuso la siguiente definición de logística:

Es una parte del proceso de la cadena de suministros que planea, implementa y controla el eficiente flujo y almacenamiento hacia adelante y en reversa de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente (p. 44).

En esta definición se observa el interés por los flujos de retorno (inversos) debido a que las organizaciones en su interés por ser competitivas comenzaron a ocuparse de gestionar en forma efectiva la entrega de sus productos y en caso de no ser así, integrar nuevamente los retornos de sus productos en su canal comercial, poniendo énfasis en el tiempo y en los recursos. A esta rama dentro del concepto de la logística se le ha llamado logística inversa, la cual durante los años noventa fue reconocida como un aspecto relevante para los negocios y la sociedad.

Las empresas socialmente responsables deben comprometerse a minimizar los efectos que su actividad ocasiona al medio ambiente durante su ciclo productivo, gestionando la logística inversa de sus productos para que se convierta en una ventaja competitiva. Las leyes del medio ambiente y la opinión de la sociedad cada vez ejercen más presión sobre las empresas, lo cual puede ocasionar que aquellas empresas que no cuenten con una buena gestión ambiental, sufran deterioros en su imagen y pérdidas monetarias. Debido a las

exigencias del mercado y a las regulaciones legales, la responsabilidad social empresarial ha adquirido importancia en la gestión de las empresas, con la finalidad de desarrollar prácticas socialmente responsables y amigables con el medio ambiente, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y garantizando la seguridad de empleados, proveedores, clientes y la comunidad en que opera la organización (Ciliberti , Potrandolfo & Scozzi , 2008)

Considerando que la empresa debe ser el motor del desarrollo sostenible, económico, social y del medio ambiente, es necesario que adopte la gestión de productos recuperados, para generar ahorros en los costos de producción al utilizar materiales recuperados como materias primas y componentes, lo cual supone un cambio en la organización de la empresa al implementar un sistema eficiente de logística inversa durante todo el ciclo de producción.

El concepto gestión de productos recuperados fue definida por Thierry, Salomon, Nunen & Wassenhove (1995) como: “la gestión de todos los productos, componentes y materiales usados y desechados por los consumidores, sobre los que el fabricante tiene cualquier tipo de responsabilidad y cuyo objetivo es recuperar tanto valor económico (y ecológico) como sea posible, reduciendo de esta forma la cantidad final de residuos”.

Estos autores proponen cinco opciones para que la empresa obtenga un valor económico a través de los productos fuera de uso: a. Reparación: su finalidad es poner que el producto usado esté nuevamente en condiciones de funcionamiento, aun cuando la calidad de estos productos suele ser inferior a la de los productos nuevos. b. Restauración: devuelve al producto niveles específicos de calidad (inferiores a los de los productos originales) con la finalidad de ampliar su vida útil. c. Re fabricación: proporciona al producto usado estándares de calidad similares a los de los productos originales con

costos de fabricación menores. d. Canibalismo: se recuperan los componentes reutilizables de los productos fuera de uso, los cuales se destinarán a reparación, restauración y re fabricación. e. Reciclaje: se recupera el material con el cual está fabricado el producto fuera de uso para utilizarlo en la fabricación de nuevos productos.

Las empresas desean minimizar sus costos a través de la implementación de cualquiera de las posibilidades mencionadas para la reutilización de sus productos. La implementación de la logística inversa en las organizaciones permite completar el ciclo de vida del producto, logrando economías a través de la reutilización de materias primas y otros insumos a fin de impactar positivamente en el medio ambiente. Tal como ponen de manifiesto Bañegil Palacios & Rubio Lacoba (2005) la gestión de productos fuera de uso tiene como finalidad la recuperación económica de estos, motivo por el cual deben satisfacer ciertas premisas:

- Es un producto que ya no satisface las necesidades del consumidor y por tanto es descartado.
- Tiene un valor añadido que puede ser recuperado a través de la cadena de suministro.
- El producto o alguno de sus componentes, tiene un nuevo ciclo de vida.
- La empresa al planificar sus estrategias de logística, tiene la opción de desarrollar esta función con sus propios medios para diseñar, implementar y controlar su sistema logístico o bien, recurrir a terceras personas que desarrollen esta actividad.

Es posible establecer una clasificación de los sistemas de logística inversa en las empresas, dependiendo de quién desarrolla y gestiona dicho sistema según Bañegil Palacios & Rubio Lacoba (2005):

- **Sistemas propios de logística inversa:** La propia empresa diseña, gestiona y controla la recuperación y reutilización de sus productos fuera de uso. Suelen ser empresas que son líderes en sus mercados, donde la identificación de la empresa y el producto es muy alta; fabrican productos complejos y tecnológicamente avanzados con la finalidad de recuperar parte del valor añadido que incorporan. Algunas actividades suelen ser realizadas por terceros ajenos a la empresa.
- **Sistemas ajenos de logística inversa:** La empresa no gestiona directamente el proceso de recuperación del producto, esta función es realizada por terceros, ajenos a la empresa. Ésta puede optar por participar en un sistema integrado de gestión o bien, contratar los servicios de empresas especializadas en realizar estas actividades. De acuerdo con diversos autores existen ciertos flujos de retornos en la cadena de suministro que producen una mayor recuperación de valor.

1.8 Una mirada desde el ámbito legal

La Constitución de la República de Ecuador contempla los derechos de la naturaleza y hace mención que el Estado incentivará a todas las personas y colectivos a respetar y proteger la misma. La Ley de prevención y control de la contaminación, menciona factores ambientales y prohibiciones, organismos de control y todo aquello que participa en la contaminación ambiental. En Quito, por ejemplo, la Empresa Pública Metropolitana de Gestión Integral de Residuos Sólidos EMGIRS participa de manera activa en dicho sistema de protección y está sujeta a la Ley de Gestión Ambiental.

La Ley de Gestión Ambiental determina principios, normativas referentes, presenta el Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental, la sostenibilidad, la autoridad ambiental y todos los lineamientos de manejo, evaluación de impacto y procedimientos generales. Por ejemplo, en la industria del neumático, existe un acuerdo ministerial que promueve la participación en el Plan de Gestión Integral de Neumáticos Usados, aprobado por la Autoridad Ambiental Nacional, exhibición de material promocional en el cual se describa la información a los interesados sobre los sistemas de devolución y retorno de los neumáticos usados, la formación de un centro de acopio que cumpla con los requisitos de la Normativa Técnica Ecuatoriana INEN aplicable, para receptar los neumáticos usados que el usuario final retorne al plan de gestión integral; y entregar los neumáticos usados solo a gestores o prestadores de servicio para el manejo de desechos especiales que cuenten con la autorización ambiental respectiva.

El Ministerio del Ambiente del Ecuador (MAE), con el fin de promover los cambios en los patrones de producción y consumo incentivando el desarrollo nacional sustentable, ha trabajado bajo Certificaciones y Reconocimientos, cuyo enfoque se centra en el uso eficiente de bienes y servicios ambientales, la prevención de impactos negativos evitables en los sectores estratégico, productivo, de servicios, y académico, aportando a la prevención del sobregiro ecológico mediante la generación de una sociedad ambientalmente responsable.

Los Incentivos Ambientales son:

- Certificación Ecuatoriana Ambiental por casos de Producción Más Limpia (P+L)
- Autorización Ambiental por adquisiciones de maquinaria, equipo o tecnología (MET's) destinadas a la Producción Más Limpia
- Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental "Punto Verde" por Buenas Prácticas Ambientales (BPAs) en oficinas

- Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental “Punto Verde” a Construcciones Ecoeficientes

El primer incentivo es entregado a empresas que cuenten con permiso ambiental, tengan un desempeño ambiental óptimo y que hayan puesto en funcionamiento casos de Producción Más Limpia, tanto en sus procesos productivos como en los servicios que prestan. Hasta mayo 2015, se ha certificado a un total de 28 plantas de diferentes empresas y sectores que en total suman 64 casos de Producción Más Limpia.

La Autorización Ambiental es un incentivo que permite a las entidades la deducción adicional del 100% de la depreciación de MET's destinadas a la implementación de mecanismos de Producción Más Limpia, en procesos de generación de energía de fuente renovable (solar, eólica o similares), prevención de impactos ambientales y reducción de emisiones de Gases de Efecto de Invernadero. Hasta mayo del 2015 un total de 15 empresas obtuvieron 43 Autorizaciones que permitieron la deducción adicional del 100% de la depreciación de 23.879 equipos a nivel nacional.

Los mecanismos de Certificación y Autorización Ambiental en conjunto han logrado generar un ahorro de U\$D 124'536.000,00 que equivale al 0,12% del valor del PIB 2014 del Ecuador. Mientras que el Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental “Punto Verde” por Buenas Prácticas Ambientales (BPAs), fomenta el uso eficiente de recursos en oficinas mediante la aplicación de Políticas Generales y Buenas Prácticas Ambientales enfocadas a la gestión de desechos, uso eficiente de recursos y cambio de cultura de las personas a través de incentivos morales y compromisos ambientales.

Actualmente se calcula la Huella Ecológica de cada Institución que postula a este Reconocimiento con la finalidad de difundir el impacto de las actividades cotidianas en el ambiente y concienciar a la ciudadanía sobre la

importancia de adoptar hábitos de consumo sustentable para prevenir el déficit ecológico. Hasta mayo de 2015 han postulado un total de 98 edificios de 58 entidades, de los cuales 9 edificios han obtenido Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental “Punto Verde” en oficinas y han calculado su Huella Ecológica.

Por último, el Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental “Punto Verde” a Construcciones Ecoeficientes promueve los conceptos arquitectónicos-urbanísticos y de estilo de vida sostenible con criterios estructurales de seguridad y funcionalidad, la gestión eficiente de materiales y energía, principios de huella ecológica aplicados a la calidad de los materiales y sus formas de transporte, entre otros. Este incentivo cuenta con un nivel de certificación y otro de reconocimiento.

A través de estos Incentivos Ambientales el Ministerio del Ambiente busca promover en el país la implementación de procesos encaminados al uso sustentable de recursos y aplicación de Buenas Prácticas Ambientales en los sectores público, privado, productivo y de servicios, así como en la comunidad; para de esta forma sumar esfuerzos en pro del uso adecuado de recursos y disminución de la Huella Ecológica.

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Enfoque de la investigación

El propósito de este estudio cualitativo – inductivo, es analizar la influencia de la cultura organizacional en la adaptación de políticas de logística inversa, destacando que la cultura se debe convertir en un tema relevante en los distintos niveles (individual, grupal u organizacional) dentro de la responsabilidad social de las organizaciones. Se utilizarán entrevistas en profundidad para recolectar los datos.

Para esta investigación se puede definir la cultura organizacional como el conjunto de valores y hábitos, que permiten a las empresas mantener un comportamiento idóneo entre sus trabajadores para sacar el mejor desempeño en sus funciones.

Según Hernández et al. (2014), indica que: “Las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general” (p. 8). De modo que habiendo consultado previamente bibliografía en internet que aporte a explorar la cultura organizacional en las empresas de Guayaquil y conocer sobre los procesos que realiza la logística inversa, se elabora un grupo de preguntas previamente, para la recolección de datos a través de entrevistas y observación empírica a distintas empresas. A partir de esta información construir relaciones descubiertas, categorías y subcategorías teóricas que justifiquen los datos.

Según Hernández et al. (2014) afirma:

Los planteamientos cualitativos son una especie de plan de exploración (entendimiento emergente) y resultan apropiados cuando el investigador se interesa en el significado de las experiencias y los valores humanos, el punto de

vista interno e individual de las personas y el ambiente natural en que ocurre el fenómeno estudiado, así como cuando buscamos una perspectiva cercana de los participantes. (p. 364)

Las muestras no probabilísticas o dirigidas son de gran valor, pues logran obtener los casos (personas, objetos, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos. (p. 190)

Según señaló González (2013), el estudio de enfoque cualitativo tiene como finalidad la construcción de conocimiento sobre la realidad social, desde las condiciones particulares y el panorama de quienes la originan y la viven; es por ello que tiene como finalidad la construcción-elaboración del conocimiento teniendo en cuenta la realidad social de los individuos involucrados, desde las condiciones particulares de cada uno de ellos y el panorama en que desarrollan sus actividades.

Para Hernández et al. (2014), afirma que: “La investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista “fresco, natural y completo” de los fenómenos, así como flexibilidad”. (p. 19)

Con la recolección de datos, se obtendrá la perspectiva del entrevistado, es decir, su punto de vista ante el tema a tratar, las experiencias aplicadas en cada campo, prioridades en el ejercicio de las actividades operacionales, etc. Por lo cual, toda la información podrá ser recabada al utilizar preguntas abiertas, en donde el entrevistador no solo recolectará las respuestas a cada pregunta, sino también buscará interpretar lo que va captando activamente a través del lenguaje verbal y no verbal durante el desarrollo de la entrevista; con este procedimiento, se permitirá analizar y convertir los datos en temas que se relacionen.

2.2. Método Inductivo-deductivo

En la etapa inicial la investigación se desarrollará aplicando el método inductivo – deductivo, que permitirá explorar y describir el proceso que realizará el investigador para luego generar sus perspectivas teóricas. Siendo así un aporte significativo a la investigación, toda la bibliografía que se consultó y que aporta inicialmente para conocer modelos de cultura organizacional, procesos de logística inversa y la participación que tiene la responsabilidad social en las empresas, toda esa información permite que se puedan establecer preguntas enmarcadas dentro de cada una de las categorías mencionadas más adelante.

El desarrollo de las preguntas, a raíz de los distintos autores consultados nos permite orientar hacia las características del modelo de cultura organizacional idóneo que permita el desempeño superior en la logística inversa, más que todo conocer las carencias, experiencias y exigencias que existen en la actualidad para las distintas empresas tanto con su personal como con las exigencias que el mercado les impone; las preguntas están orientadas a empresarios de mandos medios y altos de las distintas empresas que pertenecen al sector de logística y desechos de residuos.

Según Hernández et al. (2014), sostiene que:

La creación de categorías a partir del análisis de unidades es una muestra de por qué el enfoque cualitativo es inductivo. Los nombres de las categorías y las reglas de clasificación deben ser claras para evitar reprocesos excesivos en la codificación. Recordemos que en el análisis cualitativo hay que reflejar lo que nos dicen los participantes en sus “propias palabras”. (p. 432)

Posteriormente en el avance de la presente investigación con enfoque cualitativo, se evalúan e identifican las categorías y dimensiones que abarcan el comportamiento de subcategorías que generan un rendimiento superior acorde al modelo de cultura organizacional a trabajar. Es por ello que se vuelve primordial identificar en esta etapa, cual es el objeto de estudio para el avance y tratamiento de los puntos analizar; el investigador realiza una inmersión inicial de la problemática y el entorno en que se desenvuelve, recolectando los datos y necesidades del problema.

El siguiente punto consiste básicamente en un planteamiento estructurado en base a la información recabada en sitios de internet de los organismos de control al sector empresarial hacia donde está orientada esta investigación, además de la bibliografía consultada. El investigador valorará sus ideas iniciales considerando las herramientas de análisis con el apoyo de guías fundamentadas para agudizar el grado de confiabilidad, de tal manera que haya confianza en los resultados. Se requiere aptitud para evidenciar la información más importante hallada y recalcar los datos relevantes que demuestren la aprobación o rechazo de la proposición planteada.

En conclusión, esta investigación permitirá conocer el panorama actual del sector empresarial escogido dentro del método planteado y las prácticas que actualmente manejan, de manera que en lo posterior puedan desarrollar las conclusiones y recomendaciones sugeridas. Este estudio resume las sugerencias por parte del investigador, acorde a las ideas planteadas y esclarecidas bajo análisis. Las técnicas cualitativas pueden utilizarse de forma complementaria a los diseños cuantitativos, es por ello que este aporte inicial probablemente a futuro permita dar paso a nuevas investigaciones que generen un diseño de modelo de logística inversa para las organizaciones y

posteriormente se puedan cuantificar los beneficios o el impacto en la economía local y nacional.

2.3. Operacionalización de las variables de estudio

A continuación, se desarrollan las categorías, dimensiones y subcategorías con sus respectivas definiciones conceptuales, ver Figura 6, definidas para el desarrollo del análisis de la investigación a través de las entrevistas realizadas, dichas preguntas de las entrevistas serán incluidas posteriormente como anexo. La investigación se desarrolla en un proceso de pensamiento inductivo-deductivo, ya que de manera simultánea se consulta bibliografía que, con el hallazgo de respuestas a cada problemática, van ayudando a conocer, entender y hallar posibles comprensiones en el desarrollo de este estudio.

Acorde a Hernández et al. (2014), indica que: “Una definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado” (p. 120). De tal manera que el establecer las categorías y subcategorías, permitirán al investigador desarrollar el análisis de las entrevistas siendo guiado por el significado conceptual de las subcategorías, mismas que forman parte del modelo de Denison y guardan fácil relación entre las demás. Así, los criterios para evaluar una definición operacional son básicamente cuatro: adecuación al contexto, capacidad para captar los componentes de la variable de interés, confiabilidad y validez (p. 121).

Categoría	Dimensiones	Subcategoría	Definición conceptual para la subcategoría
Cultura Organizacional	Modelo Denison	Adaptabilidad	Traducir las demandas del ambiente de negocios en acción
		Misión	Definición de una dirección a largo plazo significativo para la organización
		Consistencia	Definición de los valores y sistemas que son base de una cultura fuerte
		Participación	Construcción de capacidad humana, pertenencia y responsabilidad
Responsabilidad Social Empresarial	Sostenibilidad	Licencia / certificaciones ambientales	Gestión de todos los productos componentes y materiales usados y desechados por los consumidores, sobre los que el fabricante tiene cualquier tipo de responsabilidad y cuyo objetivo es recuperar valor económico y el ecológico
		Reducción del impacto en el medio ambiente	
		Beneficio a la comunidad	Fomentar el bienestar y el desarrollo, para los seres humanos, ayudando a que ellos superen muchos aspectos, como la pobreza, trabajos decentes y crecimientos económicos, educación de calidad, producción y consumo responsables, acción por el clima, entre otras.
		Liderazgo Participativo	Donde la empresa genere respeto mutuo, proponga procedimientos que incrementen la calidad de vida de la comunidad
Logística Inversa	Proceso	Re-uso	Utilización de desechos de un proceso en otro proceso
		Remanufactura	Proporciona al producto usado, estándares de calidad similares a los de productos originales con costos de fabricación menores
		Reciclaje	Se recupera el material con el cual está fabricado el producto fuera de uso, para utilizarlo en la fabricación de nuevos productos.
		Destrucción	Destrucción de los residuos o almacenaje en bodegas

Figura 6. Descripción de categorías, dimensiones y subcategorías de la investigación. Adaptado de: Metodología de la Investigación, por Hernández, Fernández y Batista, 2014.

2.4. Muestra no probabilística

Para alcanzar el objetivo propuesto, se escogió trabajar con muestra no probabilística para este estudio, considerando la participación de empresas del sector comercial de equipos electrónicos, automotrices y de gestión de reciclaje de la ciudad de Guayaquil; mismas que buscan y están llamadas a incorporar la recuperación de estos productos que generan un impacto ambiental, por lo que se espera recabar elementos primordiales para el análisis de la investigación desde su experiencia e incursión en los modelos que han adoptado para su actividad en el sector ya mencionado, de manera que se trabajara con una muestra no probabilística. Hernández et al. (2014), indica:

Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Selecciona individuos o casos “típicos” sin intentar que sean estadísticamente representativos de una población determinada. (p. 289)

Para el enfoque cualitativo, al no interesar tanto la posibilidad de generalizar los resultados, las muestras no probabilísticas o dirigidas son de gran valor, pues logran obtener los casos (personas, objetos, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos. (p. 190)

Para el desarrollo de la investigación, se ha seleccionado una muestra de ocho empresas, las mismas que aceptaron participar del proceso de entrevistas a profundidad, con el objetivo de analizar las experiencias y prácticas que ejecutan en la actividad diaria de su operación. La información que se pueda recolectar será a través de la entrevista como herramienta de investigación, misma que desarrollo más adelante ya que será de utilidad para demostrar

cómo se lleva actualmente la operatividad de las empresas del sector seleccionado y así justificar el planteamiento de este estudio.

Las características que guardan relación para esta muestra de ocho empresas seleccionadas se describen como:

1. Comerciales
2. Orientadas a prácticas verdes (reciclaje o reutilización)
3. A la vanguardia de cambios tecnológicos y legales.

Tabla 6

Codificación de empresas entrevistadas acorde a su ubicación y tamaño

Código	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8
Ubicación	Vía a Daule	Urdesa Central	Vía Perimetral	Atarazana	Vía a Daule	Vía de las Américas	Cdla. Vernaza Norte	Vía a Daule
Tamaño	Pequeña	Mediana	Pequeña	Mediana	Pequeña	Mediana	Grande	Mediana

Adaptado de: Metodología de la Investigación, por Hernández, Fernández y Baptista, 2014.

En otro aporte que realiza Hernández et al. (2014), afirma: “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (p. 176).

2.5. Herramienta de investigación

En esta etapa se seleccionó trabajar con entrevistas como herramienta de investigación para el desarrollo de la recopilación de información, aplicando un diseño de entrevista semiestructurada; “Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernández, 2014, p. 403). Como particularidad se desea conocer el grado de conocimiento/familiaridad por parte de las empresas con el término de logística inversa, por lo cual, es prescindible que las entrevistas precisen datos respecto a nuevas prácticas amigables con el medio ambiente.

Según Hernández et al. (2014), afirma que: “En la entrevista semiestructurada se presentan temas que deben tratarse, aunque el moderador tiene libertad para incorporar nuevos que surjan durante la sesión, e incluso alterar parte del orden en que se tratan” (p. 411). De modo que se estructuran las preguntas de la entrevista, clasificando en tres grupos que responden a las dimensiones vistas en la Figura 6, de manera que al entrevistado se le pueda ir indicando que tipo de preguntas se van a ir acotando en base a la dinámica de la conversación.

Posteriormente se enmarcan las preguntas dentro de las cuatro características del modelo de Denison, ver Figura 7, permitiendo así definir las categorías y subcategorías, para el posterior análisis de los datos obtenidos por parte de cada empresa entrevistada y seleccionada en la muestra escogida. Las preguntas responden a la relación que logran las empresas entre su personal, la comunidad y sus objetivos de actividad operacional-comercial.

CARACTERISTICAS	ENCUESTA DE INVESTIGACION
MISION	¿Qué valores practican dentro de su cultura organizacional de la empresa? ¿Conoce de modelos de logística inversa, le es familiar? ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa para adaptarse al cambio?
CONSISTENCIA	¿Qué opina acerca de las organizaciones que implementan un modelo de gestión amigable con el medio ambiente? ¿Cree que a futuro podrían incursionar en la implementación de logística inversa o contratación de un operador logístico para recuperar sus productos?
ADAPTABILIDAD	¿La actividad de la organización es regulada por algún ente gubernamental? ¿Conoce con qué frecuencia son monitoreados? ¿Qué necesita el sector empresarial para incursionar en estos nuevos modelos de negocios como lo es la logística inversa?
PARTICIPACION	¿Cómo, las situaciones ambientales en los últimos 10 años han afectado a las empresas y en especial a su empresa? ¿Poseen algún proyecto de integración entre su personal y la comunidad respecto a actividades sostenibles? ¿Existe algún programa de integración al personal con la planeación estratégica y/o capacitaciones de la empresa para la inclusión del personal (misión, visión, valores, objetivos, etc.)?

Figura 7. Matriz de características y preguntas de investigación enmarcado en el modelo de Denison. Adaptado de: *Metodología de la Investigación, por Hernández, Fernández y Baptista, 2014.*

Como ya se ha mencionado, la ejecución para el levantamiento de la información, dio inicio con el conocimiento de distintos modelos de cultura organizacional y los procesos que se desarrollan en la logística inversa, de manera que permita una elaboración de preguntas relacionadas entre sí y enfocadas hacia determinar un modelo que responda a la problemática planteada, desde aspectos positivos y relevantes para las empresas, como beneficios para los empleados y la comunidad o entorno en donde se desarrolla la operatividad de la empresa, siendo así la premisa de un modelo que permita brindar un desempeño superior.

Tabla 7

Relación del problema - objetivo - proposición

Problema (pregunta)	Objetivo	Proposición
¿Qué características de la cultura organizacional partiendo desde los individuos, grupos de personas y la organización en general, podrán contribuir a adoptar un modelo de logística inversa como política de responsabilidad social en las empresas ecuatorianas?	Analizar la influencia de la cultura organizacional en la adaptación de políticas de logística inversa, destacando que la cultura se debe convertir en un tema relevante en los distintos niveles (individual, grupal u organizacional) dentro de la responsabilidad social de las organizaciones.	Identificar y analizar la importancia de la cultura organizacional y su influencia en la adopción de un modelo de logística inversa para el sector empresarial como una política de responsabilidad social en las organizaciones.

Adaptado de: *Metodología de la Investigación*, por Hernández, Fernández y Baptista, 2014.

CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Categoría Cultura Organizacional

3.1.1. Adaptabilidad

Los resultados obtenidos para la subcategoría Adaptabilidad, expone que seis de ocho empresas entrevistadas, realizan sus operaciones dentro de un marco de apego a las normas y obligaciones que los organismos de control exigen.

Es necesario tener leyes muy activas en el control de la contaminación para poder ser sustentables en el tiempo (...). (E.1)

Demostrando así que el sector empresarial se adapta constantemente a los modelos que rijan acorde a las actualizaciones para su sector empresarial.

3.1.2. Misión

En respuesta a la subcategoría Misión, se examinó si las empresas mantienen una política de valores y fortalezas claras, prácticas y sociabilizadas a sus trabajadores, los resultados para esta subcategoría, aquellas que brindan un servicio, detallan que se encuentran en constante estudio nuevos modelos de negocios que satisfagan a sus clientes, a través de la orientación al servicio.

Nuestra empresa se encuentra constantemente estudiando nuevos tipos de negocio de renta para poder adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes. Somos una empresa orientada al servicio (...). (E.1)

(...) se trabaja con una cultura de manejo por confianza, ya que muchos de los colaboradores tienen múltiples funciones en la empresa. Ante todo, se promueve una cultura muy horizontal en el sentido que no existen mucho el tema jerárquico y se da una cultura de puertas abiertas

para poder poner solución a los problemas y conflictos que puedan darse. (E.1)

Siempre buscamos innovar en tecnología, en productos que sean sostenibles la calidad y servicio son nuestras mejoras continuas para mejorar la calidad de vida del ser humano. (E. 3)

Nuestra fortaleza es ser una empresa telco-digital, es decir está a la vanguardia de la tecnología para innovar cada vez más. (E. 7)

Otras por su tamaño no cuentan con políticas establecidas, sin embargo, mantienen una dirección de atención cálida y respetuosa a sus clientes a través del compromiso adquirido entre ambas partes; aquellas que están sólidamente conformadas y presenten un mayor tamaño de personal, dan importancia a la innovación tecnológica y las demandas del mercado.

3.1.3. Consistencia

Respecto a la subcategoría de consistencia, se evidencia un compromiso por parte de las empresas en realizar una operación amigable y de menor impacto posible al medio ambiente, comprobando así el desarrollo sostenible que fomenta las ONU, algunas de las contestaciones dan respuesta a la aceptación de modelos de negocios amigables con el medio ambiente y la importancia de tener leyes que permitan regular un control al sector empresarial, como las siguientes:

Es una iniciativa muy positiva que ayuda en todos los aspectos para las empresas y quienes la conforman, además de que se debería de implementar la separación de desechos desde el hogar. (E.4)

Hoy en día la mayor parte de las empresas deben de trabajar dentro de un marco con respeto al ambiente. (E. 8)

Excelente iniciativa, nosotros como empresa tratamos de exista la viabilidad de procesos amigables con el medio ambiente. (E. 6)

Productos alternativos en el mercado son los que generan opciones de desempeño en las empresas, optando por reutilizar los productos en el mercado, como se detalla a continuación:

(...) somos re-manufacturadores de toners de impresoras láser y ofrecemos servicios de tercerización de impresión. Cuando estos toners e impresoras terminan su ciclo de vida útil, los desarmamos (...), estos componentes ya separados son enviados a gestores medioambientales. (E. 2)

3.1.4. Participación

En cuanto a la subcategoría de participación, se logra conocer que el 50% de esta muestra escogida, cuenta con un plan de desarrollo a la comunidad, en distintas categorías, sean educativas, de salud, de construcción de viviendas, etc., como se menciona a continuación:

(...) está comprometido en reciclar el plástico que está en Guayaquil y otras ciudades para transformarlos en producto de calidad y sostenibles. (E. 3)

Siempre hemos estado comprometidos con el cuidado del medio ambiente. Desde nuestro inicio recolectamos los desperdicios, separamos y enviamos a gestores medioambientales. (E. 2)

(...) Sobre capacitaciones el tema no ha sido desarrollado en la empresa, estos temas en las empresas pequeñas y medianas no están dentro de la cultura y se ven aún como gastos más que como inversión. (E. 1)

Se tiene un plan para capacitar la planeación estratégica cada vez que ingresa personal nuevo. (E. 6)

Cada vez que tenemos nuevos integrantes a la empresa se les entrega un manual con las políticas y normas que nos rigen. (E. 8)

Además, se observa que el otro 50% de empresas entrevistadas, no desarrolla un plan participativo con la comunidad por el tamaño de empresa que actualmente presentan, pero sin embargo adoptan medidas ambientales y de integración al personal, socializando la planeación estratégica de la empresa dentro de un contexto de inclusión y buen clima laboral.

3.2. Categoría Responsabilidad social

3.2.1. Licencia / certificaciones ambientales

Mantener una operación dentro del cumplimiento de las leyes que regulan a los distintos sectores empresariales, es lo que se refleja en la subcategoría de Licencias / certificaciones ambientales, demostrando así que, para realizar actividades de reciclaje o producción limpia, las empresas optan por subcontratar un servicio externo por la actividad específica. Más allá de conocer la frecuencia con la que son medidos y el ente regulador que rige para cada sector, cabe destacar que uno de los factores iniciales es el tema de presupuestos para implementar la incursión en modelos de negocios verdes paralelos a la actividad inicial de la empresa.

3.2.2. Reducción del impacto en el medio ambiente

En respuesta a la subcategoría Reducción del impacto en el medio ambiente, los entrevistados evidenciaron que se requieren medidas de control e inversión, para cada sector empresarial y de producción, siendo así una clave para la protección y conservación del ambiente, tal como se detalla a continuación:

Se deben dictar normas en el sentido de poder usar empaques reutilizables que tengan un menor impacto ambiental que los empaques desechables. Además, se debe estimular el reciclaje de los productos que se deban devolver al término de su uso como baterías, colchones y productos electrónicos (E. 1)

Incentivo económico. Todo este proceso requiere de mano de obra, tiempo y espacio, lo cual cuesta. Si no hay compensación económica habrá muy pocas compañías interesadas en esto. (E. 2)

Información, visitas ofreciendo este tipo de servicios, promocionarlo más y los organismos hacer más auditorías, para que exista una obligatoriedad no solo de papeles, sino también de ejecución. (E. 3)

Nuevas leyes que acojan a los empresarios, haciéndolas conocer a través de charlas y capacitaciones periódicas. (E. 5)

La falta de conocimiento de nuevos modelos de negocios, más que todo sobre producción limpia y eco-eficientes, demuestran que hay oportunidades de cambio a nivel del sector empresarial que desconocen sobre estos.

3.2.3. Beneficio a la comunidad

Para la subcategoría de Beneficio a la comunidad, se puede observar que hay una relación directa con la subcategoría de participación, en la que se aprecian diferentes programas de apoyo al desarrollo de las personas que se verían afectadas por la operación de las distintas empresas, pero a su vez, hay un plan de trabajo en conjunto por parte de las empresas y empleados, con la comunidad, tales como el siguiente caso de la empresa Movistar:

Tenemos el programa Pro Niño, mismo que nace se desarrolló en Ecuador y se replicó a Latino-américa, este programa atiende varios

campos como Educación, Vacaciones Solidarias, Construcción de Viviendas, etc. (E. 7)

3.2.4. Liderazgo participativo

En cuanto al resultado obtenido para esta subcategoría de Liderazgo participativo, se puede rescatar que la mayoría de las empresas entrevistadas, promueven respeto mutuo entre la empresa y el empleado, a través de una oportuna sociabilidad de las planeaciones estratégicas de cada una de las empresas una vez reclutado el personal, fomentando así una cultura de participación y comunicación clara, como base prioritaria.

3.3. Categoría Logística inversa

3.3.1. Re-uso – Re manufactura – Reciclaje – Destrucción

En respuesta a las cuatro subcategorías que describen el proceso de logística inversa, se buscó conocer, si las empresas entrevistadas actualmente conocían y aplican el modelo de logística inversa, por lo cual reflejo que, en su mayoría de los entrevistados, no están relacionados con el termino, pero sin embargo se evidencia que mantienen practicas relacionadas a este modelo de negocio. Algunas empresas se encuentran realizándolo a través de una subcontratación externa, mucho de los casos son para evitar los diferentes procesos de tramitar licencias, adecuaciones operativas, adquisiciones de activos y demás, tales como los siguientes puntos:

Ya contamos con este tipo de servicios, donde hacen recolección de desechos (gestor ambiental) peligrosos, aceites, etc. (E. 3)

Actualmente lo hacemos, somos remanufacturadores de toners de impresoras láser y ofrecemos servicios de tercerización de impresión. Cuando estos toners e impresoras terminan su ciclo de vida útil, los desarmamos, separamos sus componentes en plásticos, metales

ferrosos y no ferrosos, aluminios, componentes electrónicos, papeles, cartones, entre otros, y estos componentes ya separados son enviados a gestores medioambientales. (E. 2)

Si tengo conocimiento de los modelos de logística inversa, sea que el producto cuando se use, deba ser devuelto para ser llenado otra vez, (...) que se deba recuperar el producto que tenga algún tipo de disposición final. (...) El volumen de los productos que debemos recuperar es muy bajo en el giro de nuestro negocio, no sería factible realizar la subcontratación de este servicio. (E. 1)

El sector entrevistado concluye que se requiere mayor comunicación por entes gubernamentales y empresariales, para el conocimiento de nuevos modelos de negocios que permitan generar nuevas fuentes de trabajo y a su vez la evolución de actividades comerciales que influyan en la adopción de prácticas ambientales y sostenibles, alineados a ejercer y enfatizar los objetivos de desarrollo sostenibles para una mejor sociedad.

CONCLUSIONES

A partir de la revisión de la literatura, se determina la relación que existe entre la cultura organizacional con enfoque de responsabilidad social y la adopción de un modelo de logística inversa. Dentro de los modelos de cultura organizacional se selecciona el modelo de Denison que es un modelo enfocado a la cultura, los valores, las creencias y supuestos básicos como el comportamiento y las prácticas que de acuerdo al autor permanecen en el individuo porque tienen sentido para los miembros de una organización por lo que el ambiente social es creado por las personas que participan dentro de la organización y la cultura es una representación cognitiva colectiva de patrones de aprendizaje social sobre el tiempo. Está estructurado en cuatro enfoques culturales: la adaptabilidad, la misión, la consistencia y la participación; que de acuerdo al autor tienen una correlación con medidas de eficiencia organizacional.

Asimismo, los resultados de la investigación determinan que cada dimensión del Modelo de Denison aporta de manera positiva a un posible aporte o adopción de un modelo de logística inversa en las organizaciones ya que los resultados logísticos se miden a través de actividades que desarrollen los empresarios aunque actualmente no cuentan con políticas establecidas, sin embargo, mantienen una dirección de atención cálida y respetuosa a sus clientes a través del compromiso adquirido entre ambas partes; aquellas que están sólidamente conformadas y presenten un mayor tamaño de personal, dan importancia a la innovación tecnológica y las demandas del mercado.

El compromiso por parte de las empresas en realizar una operación amigable y de menor impacto posible al medio ambiente comprueba además

que los empresarios desean alinearse a los objetivos de desarrollo sostenible que fomenta las Organización de las Naciones Unidas en el Pacto Mundial pero en el intermedio se deben desarrollar leyes que permitan regular un control al sector empresarial en el ámbito puramente logístico, por ende se integra la cultura organizacional y la gestión logística en la misión empresarial global de la organización donde si mejoran los aspectos dentro de la cultura de la organización se espera que mejoren los resultados empresariales.

Una gestión logística excelente requiere de un esfuerzo extraordinario de trabajo en equipo y una gran cultura empresarial sistémica donde los principios básicos de dicha cultura sea una visión holística que garantice la interrelación entre todos los miembros del equipo de forma ecuánime e integradora. Por ende, las medidas internas se relacionan con la eficiencia y la efectividad de los procesos de fabricación y la logística dentro de la empresa.

Para llevar a cabo una buena gestión logística sería bueno tener en cuenta la formación de recursos o capital humano dentro del modelo de cultura organizacional seleccionado para medir el desempeño global en logística, productividad y rentabilidad en diferentes sectores de la economía. La logística inversa bajo un modelo de cultura organizacional se encarga de dar un buen manejo a los diversos factores como el aprovisionamiento de materias primas, almacenamiento, inventarios tanto de materias primas como de productos terminados, la producción y finalmente la distribución con el fin de llegar al consumidor final y obtener mayores beneficios derivados de toda una cadena logística.

Para futuras investigaciones, se podría promover diseñar modelos de logística inversa para las empresas y evaluar aspectos de sustentabilidad desde el aprovisionamiento de materia prima, hasta la venta de productos y el ciclo de

vida estimado de cada uno de acuerdo al sector industrial al que pertenezca para planificar el retorno con incentivos para implementar materiales y repuestos reutilizables y reciclables. En otras palabras, si esto promovería un circuito cerrado de materiales y estrategias de prevención de residuos.

Así mismo se podría analizar los contenidos de un borrador de proyecto de ley provincial, nacional o de ordenanza municipal, en donde la Administración Pública regule a las organizaciones en la logística inversa aportando a la responsabilidad social empresarial.

RECOMENDACIONES

Es deseable que una empresa intente adoptar modelos que incorporen aspectos de sustentabilidad como parte de su cultura organizacional explicando su comportamiento organizacional ante la sociedad con responsabilidad social. La adopción de un modelo de logística inversa está enmarcada en los objetivos de desarrollo sostenible del Pacto Mundial dentro de la Organización de las Naciones Unidas; sin embargo, existe un eslabón perdido entre las políticas públicas de los países para alcanzar dichos objetivos ya que carecen de incentivos para lograrlos.

Un modelo de logística inversa alineado a cultura organizacional con responsabilidad social debería poder medir a todo el circuito dentro de la organización, por enumerar algunos de ellos:

- Incluir a los accionistas en los procesos de desarrollos de productos y la planificación de la materia prima para al final determinar el ciclo de vida de los mismos para el reciclaje a futuro y reutilización de materia prima
- Evaluar sistemas de información que permiten analizar el reabastecimiento en procesos productivos internos con los elementos que se determinen deberían volver a integrarse en el proceso productivo y estimar que porcentaje de reducción de adquisición de materia prima implicaría esto.
- Desarrollar un compromiso del talento humano de las organizaciones empezando por la Alta Dirección hasta los cargos operativos.
- Ejecutar programas de capacitación de los colaboradores para la adopción de un proceso de logística inversa y desarrollo sustentable como parte de la responsabilidad social; así como también a los clientes para lograr la concientización de la sociedad.

Finalmente, y no menos importante, el diseño de un modelo de logística inversa desde la aplicación en las distintas fases en la cadena de valor iniciando por los proveedores con un negocio inclusivo y utilización de materia prima con bajo impacto ambiental seleccionando a los mismos con criterios de sustentabilidad; así hasta llegar a aplicación de una difusión verde de dichos procesos que se lleven a cabo en la empresa para comunicar que la organización está adoptando estos modelos de logística inversa.

REFERENCIAS

- Arias Montoya, L., Portilla de Arias, L., & Acevedo Lozada, C. (2008). Propuesta Metodológica para la elaboración de planes de negocios. *Scientia Et Technica*, 132-135.
- Ballou, R. (2004). *Logística, Administración de la cadena de suministro*. México: Pearson Educación .
- Bañegil Palacios, T., & Rubio Lacoba, S. (2005). Sistemas de logística inversa en la empresa. *Dirección y Organización*, 109.
- Barker, T. J., & Zabinsky, Z. B. (2008). Reverse logistics network design: a conceptual framework for decision making. *International Journal of Sustainable Engineering Volume 1*, 250-260.
- Bonett Puerto, A., Hennessey Torres, P., Quiroz Beleño, J., Risso Rocha , S., & Del Castillo , M. (2012). Responsabilidad Social Empresarial: Prioridad de la Cultura Organizacional. *Ingeniare*.
- Calderón Hernandez , G., & Serna Gómez , H. (2009). Relaciones entre Recursos Humanos y Cultura Organizacional. Un estudio empírico. *Acta Colombiana de Psicología*, 99.
- Cameron , K. S., & Quinn, R. E. (2006). *Diagnosing and changing organizational culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Campa, F., & Amat, O. (2013). *Manual del Controller*. Barcelona: ProfitEditorial.
- Carrasco, J. (2000). Evolución de los enfoques y conceptos de la logística. *Economía Industrial N. 331*, 1.
- Carroll, A. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of Definitional Construct . *Business and Society*, 38.
- Chagerben, L., Hidalgo, J., & Balladares, C. (2016). LA INCIDENCIA DE LOS PROCESOS DE LA LOGÍSTICA INVERSA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE VALORES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES. (Eumed.net, Ed.) *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* . Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* . Mexico : Mc-Graw Hill.
- Ciliberti , F., Potrandolfo, P., & Scozzi , B. (2008). Integrating Corporate Social Responsibility in the Management of Supply Chain. *Journal of cleaner Production*, 16.

- Cure Vellojin , L., Meza González , J. C., & Amaya Mier, R. (2006). Logística Inversa: Una herramienta de apoyo a la competitividad de las organizaciones. *Ingeniería y Desarrollo- Redalyc*, 184-202.
- Doldan , C., & Don , D. (2010). La logística inversa como herramienta de la gestión ambiental. *Ciencia y Tecnología 10* ,
https://www.palermo.edu/ingenieria/pdf2012/cyt/numero10/10N_ISEU_CyT14.pdf.
- Dyckhoff, H., Lackes, R., & Reese, J. (2004). *Supply Chain Management and Reserve Logistics*. Berlin: Springer.
- EAE BUSINESS SCHOOL. (2017). Tipos de logística inversa y su aplicación en el eCommerce. *Retos en Supply Chain*, <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-de-logistica-inversa-y-su-aplicacion-en-el-ecommerce/>.
- EMPRENDE PYME.NET. (s.f.). *EMPRENDE PYME.NET*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-logistica-empresarial.html>
- Escudero Serrano, M. J. (2014). *Logística de Almacenamiento*. Madrid: Paraninfo.
- Farromeque Quiroz, R. (2015). *Perfil Logístico de América Latina (PERLOG) - Ecuador*. Quito: Corporación Andina de Fomento CAF.
- Fisac, R., & Moreno, A. (2015). La empresa social: marco conceptual, contexto e información. *AECA*, 3.
- Gaibor, T., & Aguilar, G. (2018). LA LOGÍSTICA INVERSA Y SU RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE. *Eumed.net*.
- García Olivares , A. A. (2006). Recomendaciones táctico-operativas para implementar un programa de logística Inversa: Estudio de caso en la industria del reciclaje de plásticos. *Eumed.net*.
- García Ruíz, J. G. (14 de Abril de 2004). *Gestiopolis*. Obtenido de Logística una herramienta en los negocios: www.gestiopolis.com/canales2/marketing/1/logherr.htm
- Gomez Montoya , R., Correa Espinal, A. A., & Vásquez Herrera, L. S. (2012). Logística inversa, un enfoque con responsabilidad social. *Criterio Libre Vol 10 No. 16* , 143-158.
- González Agudelo , E. M. (2013). Acerca del estado de la cuestión o sobre un pasado reciente en la investigación cualitativa con enfoque hermenéutico. *Unipluriversidad*, 13(1), 60-63.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill .
- Ingeniería, R. C. (21 de OCTUBRE de 2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *INGENIARE*, 25(4), 707 - 720.
- Interempresas.net. (28 de 03 de 2011). *Interempresas*. Obtenido de <http://www.interempresas.net/Logistica/Articulos/50133-La-logistica-inversa-que-es-y-para-que-sirve.html>
- Jacques, E. (1951). *The Changing Culture of a Factory*. Londres: Tavistock.
- Kocabasoglu, C., Prahinski, C., & Klassen, R. (2007). Linking forward and reverse supply chain investments: The role of business uncertainty. *Journal of operations management*, 391-403.
- Krieger, M. (2002). *Sociología de las Organizaciones: Una introducción al comportamiento orgnizacional*. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Lambert, D., Cooper, M., & Pagh, J. D. (1998). Supply Chain Management: Implementation Issues and Research Opportunities. *The International Journal of Logistics Management* , 1.
- Langley , C. (1986). The evolution of the logistics concept . *Journal of Business Logistics*, 1-13.
- Lin , W.-T., Lee, H.-C., & Lee, Y.-H. (2009). A decision model for reverse logistics service providers in determining robust optimal processing quantities of returned products. *Journal of the Chinese Institute of Industrial Engineers* 26 (5), 397.
- Ludicorp. (s.f.). *Ludicorp LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SUS DIMENSIONES*. Obtenido de <https://www.ludicorp.com.mx/la-cultura-organizacional-y-sus-dimensiones/>
- Martinez Avella, M. E. (2010). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. *Cuaderno Administrativo*, 173-175.
- Murphy, M. (2002). Organizational Change and Firm Performance. *STI Working Paper* , 14.
- Nunes, P. (08 de 11 de 2017). *Knoow*. Obtenido de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/objetivos-organizacionales/>

- Olvera de Miguel, A., & Méndez Palacios, J. (2010). La Gestión de Productos Fuera de Uso . *Conciencia Tecnológica No. 40*, 46-48.
- Parada Gutierrez, O. (2000). *Formulación de un modelo operacional para la gestion hotelera de aprovisionamiento*. Cuba.
- Peralta Gomez, M. C. (2005). Descripción de la cultura organizacional y los valores de convivencia y responsabilidad social en un call center en Bogotá (colombia). *Psicología desde el Caribe* , 1.
- Perdomo, Y., & Prieto , R. (2009). El liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia del servicio. *CICAG Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, Volumen 6 Edicion 2*, 19-31.
- Popular, I. (02 de Marzo de 2015). *Impulsa Popular* . Obtenido de <https://www.impulsapopular.com/impulsate/por-que-es-importante-contar-con-la-mision-vision-y-valores-en-mi-empresa/>
- Prieto , R., & Fabelo, R. (2009). Liderazgo y capital social: Uso de redes como herramienta para el desarrollo sostenible. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales; Volumen 11 (1)*, 52-68.
- Revista Chilena de Ingeniería. (6 de OCTUBRE de 2014). Simulación y optimización para dimensionar la flota de vehículos en operaciones logísticas de abastecimiento-distribución. *INGENIARE*, 23(3), 372-382.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Rogers, D. S., & Tibben-Lembke, D. S. (1998). Reverse logistics trends and practice. *Going Backwards*.
- Santo, D. D. (2011). La planificación estratégica en espacios turísticos de interior. *Investigaciones turísticas*, 69-92.
- Schein, E. (1992). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco, California : Jossey-Bass.
- Soret de los Santos , I. (2001). *Logística industrial y empresarial*. Madrid: Editorial Esic.
- Stock, J. R., & Lambert, D. M. (2001). *Strategic Logistics Management*. New York: McGraw-Hill .

The Hofstede Centre. (05 de 10 de 2010). Obtenido de Diagnostico de la Cultura a Nivel Organizacional :
<http://geert-hofstede.com/index.php>

Thierry, M., Salomon , M., Nunen, J. V., & Wassenhove, L. V. (1995). Strategic Issues in Product Recovery Management. *California Management Review Vol 37 No 2*, 114.

Transgesa. (28 de Mayo de 2018). *Transgesa S.A.* Obtenido de
<https://www.transgesa.com/blog/mejores-operadores-logisticos/>

Trujillo Ortiz, G. V. (22 de Abril de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de Logística global como estrategia corporativa: <https://www.gestiopolis.com/logistica-global-como-estrategia-corporativa/>

Vidal Arizabaleta, E. (2004). *Diagnostico Organizacional: Evaluacion sistemática del desempeño empresarial en la era digital*. Bogota: Ecoe Ediciones .

ANEXOS

Anexo de entrevista realizada a ejecutivos de mandos medios y altos, de las empresas seleccionadas en la muestra.

Cultura

1. ¿Qué valores practican dentro de su cultura organizacional de la empresa?
2. ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa para adaptarse al cambio?
3. ¿Existe algún programa de integración al personal con la planeación estratégica y/o capacitaciones de la empresa para la inclusión del personal (misión, visión, valores, objetivos, etc.)?

Sostenibles

4. ¿Cómo, las situaciones ambientales en los últimos 10 años han afectado a las empresas y en especial a su empresa?
5. ¿La actividad de la organización es regulada por algún ente gubernamental? ¿Conoce con qué frecuencia son monitoreados?
6. ¿Poseen algún proyecto de integración entre su personal y la comunidad respecto a actividades sostenibles?

Logística Inversa

7. ¿Conoce de modelos de logística inversa, le es familiar?
8. ¿Qué opina acerca de las organizaciones que implementan un modelo de gestión amigable con el medio ambiente?
9. ¿Cree que a futuro podrían incursionar en la implementación de logística inversa o contratación de un operador logístico para recuperar sus productos?
10. ¿Qué necesita el sector empresarial para incursionar en estos nuevos modelos de negocios como lo es la logística inversa?



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Bustamante Burgos, María Asunción**, con C.C: # **0924644297** autora del trabajo de titulación: **Cultura Organizacional y su Influencia en la Logística Inversa con Enfoque Responsabilidad Social**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **25 de marzo del 2019**

f. _____

Nombre: **Bustamante Burgos, María Asunción**

C.C: **0924644297**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Cultura Organizacional y su Influencia en la Logística Inversa con Enfoque Responsabilidad Social.		
AUTOR(ES)	María Asunción Bustamante Burgos		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Game Varas, Cinthya Isabel, PhD		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	25 de marzo del 2019	No. DE PÁGINAS:	75
ÁREAS TEMÁTICAS:	Cultura organizacional, Administración, Responsabilidad social empresarial		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Gestión logística, Cultura Organizacional, Responsabilidad Social, Logística Inversa, Cadena de Valor		
RESUMEN/ABSTRACT:			
<p>The objective of the research was to analyze the influence of organizational culture on the adaptation of reverse logistics policies, emphasizing that culture should become a relevant issue at the individual, group or organizational levels within the social responsibility of organizations. At present, there is a need to integrate sustainable development with green production under the scheme of world organizations for the conservation of the environment, thus creating sustainable benefits, both economically and socio-environmentally, generated through public and business sectors. In such a way that the relationship that has been saved has allowed a new incursion of concepts within what is the organizational culture, from a vision of corporate social responsibility (CSR) and the need to adopt models of inverse logistics. The type of research that was conducted was an inductive qualitative approach where the organizational culture could be defined as the set of values and habits, which allow companies to maintain a suitable behavior among their workers to get the best performance in their functions where the results of the in-depth interviews conducted on a convenience sample of eight Ecuadorian companies from different sectors of the economy determined that there is a relationship between Denison's organizational culture model that is directly coupled with the adoption of reverse logistics policies as an approach to social responsibility.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-995032113	E-mail: maria.bustamante04@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, Mgs		
	Teléfono: +593-999406190		
	E-mail: paola.traverso@ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			