



**FACULTAD DE NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA LOGÍSTICA INVERSA  
PARA MEJORAR EL TRATAMIENTO DE RESÍDUOS TÓXICOS A  
TRAVÉS DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
DENTRO DE LA CORPORACIÓN TRANSNACIONAL QUÍMICA  
SUIZA SA”**

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

**AUTORA:  
KATHERINE ABIGAIL SAAVEDRA AGUILAR**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## RESUMEN

La Tesis titulada “**Sistema de Gestión de Calidad y la Logística Inversa para mejorar el tratamiento de residuos tóxicos a través de los Indicadores de Responsabilidad Social dentro de la Corporación Transnacional Química Suiza SA**” tiene por objeto optar del Título Profesional de Administrador en Negocios Internacionales, así como contribuir a la solución de la problemática de la logística inversa, los residuos tóxicos y la responsabilidad social empresarial. El desarrollo del trabajo se ha llevado a cabo en los siguientes capítulos:

El **Capítulo 1** – Introducción: Presenta la realidad problemática, formulación del problema, justificación del problema, limitaciones y objetivos de la investigación.

El problema se ha identificado en la falta de logística inversa, lo que no permite tener un adecuado tratamiento de los residuos tóxicos que origina la empresa, y que determina una deficiente responsabilidad social de la empresa Corporación Transnacional Química Suiza SA. Para corroborar este efecto, la temática de investigación abordara temas relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial como parte de la línea de investigación los cuales tendrán como base las herramientas de la Logística Inversa y el Sistema de Gestión de Calidad, sobre lo cual se han formulado las preguntas relacionadas con las variables, dimensiones e indicadores. El trabajo se justifica porque frente a la problemática empresarial es necesario contribuir a la solución del mismo a través del sistema de gestión de calidad. Las limitaciones encontradas son mínimas y los objetivos son los propósitos que se han logrado en la investigación.

El **Capítulo 2** – Marco Teórico: Presenta los antecedentes bibliográficos, las bases teóricas y la definición de términos correspondiente. Se han determinado antecedentes nacionales e internacionales. La base teórica está conformada por el sistema de gestión de calidad, logística inversa, tratamiento de residuos tóxicos, responsabilidad social empresarial y lo referido a la Corporación Transnacional Química Suiza SA.

El **Capítulo 3** – Hipótesis: Presenta la formulación de la hipótesis general y las hipótesis específicas; también, presenta la operacionalidad de las variables con sus dimensiones e indicadores. Se ha considerado dentro del tema de investigación una hipótesis nula y otra alternativa para llegar a la conclusión que existe una relación positiva entre la Logística Inversa y el Sistema de Gestión de Calidad para poder ser considerada una empresa socialmente responsable.

El **Capítulo 4** – Materiales y métodos: El presente trabajo investigación es básica, ex post facto, debido a que en ella solo se busca conocer si existe una relación positiva entre la Logística Inversa y el Sistema de Gestión de Calidad en el tratamiento de residuos tóxicos a través de los Indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial. Se plantea realizarla como una investigación no experimental; por tanto, no se alteraran las condiciones, ni se manipularan las variables de la problemática a analizar; sólo se observarán y expondrán las actividades que realiza la Corporación Transnacional Química Suiza S.A., dentro de la cual, se realizara el trabajo de campo y se podrá determinar a partir del análisis de las encuestas realizadas la relación positiva o negativa que existan dentro de las variables sujetas a análisis.

El **Capítulo 5** – Resultados: En este Capítulo se lleva a cabo la presentación, análisis e interpretación de los resultados del trabajo de campo desarrollado, en donde se observa que el 83% de los encuestados concuerdan que la logística inversa es el proceso de planificar, implementar y control de forma eficiente y óptima el flujo materias primas, productos en proceso de producción y productos terminados para generar valor de los mismos. Así mismo, el 78% de los encuestados acepta que la RSE es un compromiso voluntario que adoptan las empresas para buscar la mejora social, económica y ambiental.

El **Capítulo 6**– Discusión: Presenta la discusión propiamente dicha de los principales resultados obtenidos, así como también la contrastación de la hipótesis del trabajo de investigación, en donde se ha logrado determinar que existe una relación positiva entre la Logística Inversa y el Sistema de Gestión de Calidad en el tratamiento de residuos tóxicos a través de los Indicadores de la Responsabilidad Social

Empresarial, la misma que ha sido respaldada por el análisis estadístico del sistema SPP, en donde se ha obtenido una correlación de Pearson del 83.48%, valor que favorece y reafirme la aceptación de la hipótesis planteada.

El **Capítulo 7** – Conclusiones y recomendaciones: Presenta las conclusiones a las cuales ha arribado la investigadora luego de la culminación del trabajo de investigación. También presenta las recomendaciones que son las pautas que se sugieren a los directivos, funcionarios y trabajadores de la empresa.

## ABSTRACT

The thesis entitled "Quality Management System and the inverse logistic to improve the treatment of toxic waste Through social responsibility indicators inside the transnational corporation "Química Suiza SA"; It has been developed based on the Regulation of Degrees and Titles of the University; It aims choose the Professional Degree in International Business Manager; as well as contribute to the solution of the problem of reverse logistics, toxic waste and corporate social responsibility. The development work has been carried out in the following chapters:

**Chapter 1 - Introduction:** Presents the problematic reality, problem formulation, justification of the problem, constraints and objectives of the research.

The problem has been identified in the lack of reverse logistics, which does not allow adequate treatment of toxic waste originating company, and determines poor social responsibility of business Switzerland SA Chemical Corporation., on which they have asked the questions related to variables, dimensions and indicators. The work is justified because business issues facing the need to contribute to the solution of the same through the quality management system. The limitations found are minimal and goals are the goals that have been achieved in the investigation.

**Chapter 2 - Theoretical Framework:** presents bibliographic records, the theoretical basis and the definition of relevant terms. They have been determined national and international history. The theoretical basis is formed by the system of quality management, reverse logistics, toxic waste treatment, and corporate social responsibility and referred to the SA Switzerland Chemicals Corporation.

**Chapter 3 - Hypothesis:** It presents the formulation of the general hypothesis and the specific hypotheses; also, presents the operability of the variables with their dimensions and indicators. It has been considered within the research topic a null hypothesis and another alternative to reach the conclusion that there is a positive relationship between Reverse Logistics and the Quality Management System to be considered a socially responsible company.

**Chapter 4 - Materials and methods:** This research work is basic, ex post facto, because it only seeks to know if there is a positive relationship between Reverse Logistics and the Quality Management System in the treatment of toxic waste through Indicators of Corporate

Social Responsibility. It is proposed to carry it out as non-experimental research; Therefore, the conditions will not be altered, nor will the variables of the problem to be analyzed be manipulated; Only the activities carried out by the Corporation Transnational Química Suiza SA will be observed and exposed, within which the fieldwork will be carried out and it will be possible to determine from the analysis of the surveys the positive or negative relationship that exists within the variables Subject to analysis.

**Chapter 5 - Results:** In this chapter the presentation, analysis and interpretation of the results of the developed field work are carried out, in which 83% of the respondents agree that reverse logistics is the process of planning, implementing and controlling Efficiently and optimally flow raw materials, products in the process of production and finished products to generate value of them. Likewise, 78% of respondents accept that CSR is a voluntary commitment that companies adopt to seek social, economic and environmental improvement.

**Chapter 6 Discussion:** It presents the actual discussion of the main results obtained, as well as the contrasting of the research work hypothesis, where it has been determined that there is a positive relationship between Reverse Logistics and the Quality Management System in the Treatment of toxic waste through the Indicators of Corporate Social Responsibility, which has been supported by the statistical analysis of the SPP system, where a Pearson correlation of 83.48% has been obtained, a value that favors and reaffirms the acceptance of The silver hypothesis.

**Chapter 7 - Conclusions and Recommendations:** It presents the conclusions that the researcher has arrived after the completion of the research work. It also presents the recommendations are guidelines suggested to directors, officers and employees of the company.

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	viii

### CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema	18
1.3 Justificación del problema	18
1.4 Limitaciones	19
1.5 Objetivos	20
1.5.1. Objetivos Generales	20
1.5.2. Objetivos Específicos	20

### CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Nacionales	21
2.1.2. Internacionales	25
2.2. Bases teóricas	28
2.2.1. Sistema de gestión de calidad	28
2.2.1.1. Sistema de gestión de calidad en procesos	30
2.2.1.2. Sistema de gestión de calidad en servicios	32
2.2.2. Logística inversa	39
2.2.3. Tratamiento de residuos tóxicos	51
2.2.4. Responsabilidad social empresarial	60
2.2.5. Corporación Trasnacional Química Suiza SA	63
2.3. Definición de términos básicos	69
2.3.1. Sistema de gestión de calidad	69
2.3.2. Logística inversa	70

2.3.3. Residuos sólidos	75
2.3.4. Responsabilidad social empresarial	77
<b>CAPÍTULO 3: HIPÓTESIS</b>	
3.1. Formulación de la hipótesis	81
3.1.1. Hipótesis General	81
3.1.2. Hipótesis Específica	81
3.2. Operacionalidad de variables	82
3.2.1. Variable independiente	82
3.2.2. Variable dependiente	83
<b>CAPÍTULO 4: MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
4.1. Tipo de diseño de investigación	84
4.1.1. Según su propósito	84
4.1.2. Según su diseño	84
4.2. Material de estudio	84
4.2.1. Unidad de estudio	84
4.2.2. Población	84
4.2.3. Muestra	85
4.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos	86
4.3.1. Técnicas de recolección de datos	86
4.3.2. Técnicas para procesar y analizar información	87
<b>CAPÍTULO 5: RESULTADOS</b>	
5.1. Presentación, análisis e interpretación de los resultados	89
<b>CAPÍTULO 6: DISCUSIÓN</b>	
6.1. Contrastación de la hipótesis	104
6.2. Discusión de los resultados obtenidos	110



## **CAPÍTULO 7:**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

7.1. Conclusiones	111
7.2. Recomendaciones	112

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	113
-----------------------------------	-----

<b>ANEXOS</b>	115
---------------	-----

Anexo 1: Matriz de consistencia	115
---------------------------------	-----

Anexo 2: Instrumento de encuesta	116
----------------------------------	-----

Anexo 3: Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial del Instituto Ethos - Medio Ambiente Responsabilidad con las generaciones futuras	119
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

Anexo 4: Validación de instrumentos	126
-------------------------------------	-----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Aplicación de la SGC para producir bienes	89
Tabla 2: Los estándares de calidad como criterios de medición estadística	90
Tabla 3: Los estándares de calidad como Indicadores de satisfacción al cliente	91
Tabla 4: Resultados de planificación de actividades corporativas como medidas de prevención	92
Tabla 5: Actividades corporativas para los procesos y procedimientos de la CQZ	93
Tabla 6: Control de los procesos y procedimientos de la CQZ	94
Tabla 7: Metas corporativas como resultados cuantitativos	95
Tabla 8: Objetivos generales implementados para generar valor en los clientes	96
Tabla 9: Innovación de productos de gran calidad	97
Tabla 10: Componentes de la Logística Inversa	98
Tabla 11: Implementación de la Logística Inversa dentro de los procesos	99
Tabla 12: Seguridad en la reutilización de residuos tóxicos	100
Tabla 13: Eliminación correcta de los residuos tóxicos	101
Tabla 14: Adaptación de la responsabilidad social como medida de mejora	102
Tabla 15: Responsabilidad Social como desarrollo sostenible	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultados de la Aplicación de la SGC para producir bienes	89
Figura 2: Resultados los estándares de calidad como criterios de medición estadística	90
Figura 3: Resultados de los estándares de calidad como Indicadores de satisfacción al cliente	91
Figura 4: Resultados de planificación de actividades corporativas como medidas de prevención	92
Figura 5: Resultados de las actividades corporativas para los procesos y procedimientos de la CQZ	93
Figura 6: Resultados del control de los procesos y procedimientos de la CQZ	94
Figura 7: Resultados de las metas corporativas como resultados cuantitativos	95
Figura 8: Resultados de los objetivos generales implementados para generar valor en los clientes	96
Figura 9: Resultados de la Innovación de productos de gran calidad	97
Figura 10: Resultados de los componentes de la logística inversa	98
Figura 11: Resultados de la implementación de la Logística Inversa dentro de los procesos	99
Figura 12: Resultados de la seguridad en la reutilización de residuos tóxicos	100
Figura 13: Resultados de la eliminación correcta de los residuos tóxicos	101
Figura 14: Resultados de la adaptación de la responsabilidad social como medida de mejora	102
Figura 15: Resultados de la responsabilidad social como desarrollo sostenible	103

Nota de acceso: No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña Acuña, J. (2013). *Mejoramiento de la calidad: Un enfoque a los servicios*. Costa Rica: Editorial Tecnológica.
- Artieda Inga, X. d. (2015). Tesis presentada para optar el título de ingeniería de empresas de la Facultad de Ciencias y Negocios de la Facultad de Ingeniería de empresas de la Universidad Tecnológica Equinoccial. *Mejoramiento de calidad en el servicio de atención al cliente para la unidad operadora el sistema Trolebus, basado en la norma ISO 9001:2000*. Ecuador.
- Balli Morales, B. (2014). *Logística Reversa*. Madrid: Editorial española.
- Bestratén Belloví, M. y. (2014). *NTP 644: Responsabilidad social de las empresas: Tipos de responsabilidades y plan de actuación*. Madrid: Editorial Días de Santos.
- Cárdenas, I. k. (2013). *Que es el control de calidad - la modalidad japonesa*. Bogotá: Editorial Norma.
- Castelló Taliani, E. y. (2013). *La mejora de las entidades públicas en la Europa del Euro. Papel del sistema ABC/ABM*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Cervera Martínez, J. (2013). *Transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su Implantación*. Madrid: Ediciones Díaz Santos S.A. pag 63-66.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración*. Distrito Federal de Mexico: McGraw-Hill.
- Clavero Subías, J. M. (2014). *Gestión de los residuos peligrosos en los laboratorios universitarios*. Barcelona-España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Cuatrecasas Arbos, L. (2013). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación*. Barcelona-España: 2da Edición.
- Empresarial, P. 2. (2014). *Indicadores ETHOS*. Obtenido de <http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/indicadoresethoscompleto/indicadores%20ethos%20actualizado%202014.pdf>
- Empresarios, A. -A. (2009). *Guía de Autoaplicación: Indicadores de Responsabilidad Social*. Obtenido de [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011\\_Indic\\_ETHOS\\_ESP.pdf](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf)
- Fontalvo Herrera, T. J. (2014). *La Gestión de la Calidad en los servicios, ISO 9001:2008*. España: Editorial Eumed-Universidad de Málaga.
- Guanilo Paredes, C. (2015). *Gestión de Calidad*. Lima: Editorial San Marcos.
- Hawks, k. (2014). *Logística Inversa*. México: Mc Graw Hill.
- Hortal M., A. y. (2014). *Logística Inversa*. Madrid: Editorial Días de Santos.

- James, P. (2013). *Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio* . Madrid: Prentice Hall.
- Liza Gonzales, C. L. (2014). Tesis presentada para optar el Grado de Magister en Salud Pública con mención en Gestión Hospitalaria. *Percepción de la calidad de atención en hospitales de la Solidaridad de la Municipalidad de Lima en el Cono Norte*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Miranda Gonzáles, F. (2014). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Madrid-España: Delta Publicaciones Universitarias.
- Pérez, A. (2014). *Logística Inversa. Un nuevo reto en la gestión de la cadena de suministro y un avance hacia el desarrollo sostenible*. Madrid: Editoial Española.
- Pinedo López, M. L. (2014). Tesis presentada para optar el título de Licenciada en Bibliotecología. *Análisis de los servicios en la unidad de información de CESEL SA con la implementación del sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2000*. Facultad de letras de la UNMSM.
- Rivera Solís, A. (2015). Tesis presentada para optar el Grado de Doctor en Ingeniería. *La logística inversa como herramienta de eficiencia empresarial*. México: Universidad Autónoma de México.
- Rosado, L. (2014). *Gestión de residuos tóxicos y peligrosos en universidades*. Vasco-España: Editorial Española.
- Ruiz- Olalla Corcuera, A. (2013). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. Madrid: Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas.
- Seto Pamies, D. (2013). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial.
- Swiss, J. (2013). *Adapting total quality management (TQM) to Government*. Estados Unidos: Public Administration Review.
- Terry, G. (2014). *Administración*. Distrito Federal - México: McGraw - Hill.
- Vargas Quiñones, M. E. (2014). *Calidad y Servicios. Conceptos y herramientas*. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones: Universidad de la Sabana - DC, Bogotá.
- Vavra, T. G. (2013). *Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. Madrid: Fundación Confemental.