

**Título: Actividad STEM Análisis de caso**

Integrantes: Jose Padilla, Clifford Garos, Yerlany Cubero y Bianca Mendoza

Universidad Fidélitas.

Fundamentos de Administración y Gerencia AN-102

Profesor: Daniel Salgado

Noviembre, 2024

## CONTENIDO

Preguntas de análisis Realice una breve introducción del caso y responda:

1. ¿Qué es la obsolescencia programada y cuál es su impacto en la industria tecnológica?
- ¿Cuál es la postura de Apple frente a este tema?

La obsolescencia programada es una práctica empresarial que consiste en degradar intencionalmente el funcionamiento de dispositivos tecnológicos para forzar a los consumidores a comprar nuevos modelos. En el caso específico mencionado en el artículo, Apple fue acusada de implementar esta práctica a través de actualizaciones de software que:

1. Estresan los iPhones más antiguos
2. Degradan el rendimiento de la batería
3. Ralentizan el funcionamiento general de los dispositivos

La postura de Apple frente a este tema ha sido ambivalente:

- En 2017, la empresa admitió que estaba realizando estas prácticas, lo que provocó un gran descontento entre sus usuarios.
- Cuando fue confrontada, ofreció reemplazos de baterías con descuentos especiales como medida compensatoria.
- En su comunicado oficial, Apple insistió que su objetivo "ha sido siempre crear productos seguros apreciados por los clientes, y una parte importante de eso es hacer que los iPhone duren tanto como sea posible."

Las consecuencias legales para Apple incluyeron:

- Una multa de 25 millones de euros (aproximadamente 27.4 millones de dólares) impuesta por la DGCCRF en Francia
- La obligación de publicar un aviso en su sitio web francés admitiendo haber engañado a los consumidores
- Sin embargo, es importante notar que la empresa logró evadir las acusaciones específicas de obsolescencia programada, ya que el caso se reorientó hacia "problemas de información"

El impacto en la industria tecnológica es significativo porque:

1. Establece un precedente legal, aunque la multa fue considerada "irrisoria" dado el tamaño y los ingresos de Apple
2. Demuestra la creciente preocupación por los derechos del consumidor y la transparencia en las prácticas empresariales
3. Resalta la importancia de leyes como la francesa de 2015, que prohíbe a las empresas dejar obsoletas tecnologías ya instauradas

El caso específico afectó a varios modelos de iPhone (6, SE y 7) a través de las actualizaciones de iOS 10.2.1 y 11.2, y fue particularmente problemático porque Apple no permite a sus usuarios volver a versiones anteriores del sistema operativo, efectivamente forzándolos a mantener las actualizaciones problemáticas.

Esta situación pone de manifiesto la tensión entre las prácticas comerciales de las grandes empresas tecnológicas y los derechos de los consumidores, así como la necesidad de una mayor regulación y transparencia en la industria. También destaca la importancia de organizaciones

como la HAP (Alto a la Obsolescencia Programada) en la defensa de los derechos del consumidor y la sostenibilidad ambiental.

2. ¿Cuáles son las críticas y preocupaciones planteadas por los consumidores y defensores del medio ambiente en relación con la obsolescencia programada en los productos de Apple? ¿Cómo responde la administración de Apple a estas preocupaciones?

Aumento de residuos electrónicos: las prácticas de obsolescencia contribuyen de manera significativa al volumen de residuos electrónicos, cuando los aparatos electrónicos tienen una vida útil corta, el consumidor se ve obligado a reemplazar o comprar uno nuevo. Tomando en cuenta que los residuos electrónicos contienen materiales peligrosos como materiales como metales pesados: plomo, mercurio y cadmio) qué si no se maneja de manera correcta puede haber una gran contaminación del suelo y las fuentes de agua, afectando la comunidad y el ecosistema.

Consumo de recursos naturales

Cada dispositivo que se hace nuevo requiere materiales y materias primas como cobalto y tierras raras, baterías y componentes electrónicos. Y esto genera un gran impacto ambiental, incluyendo la deforestación y la emisión de gases en efecto invernadero

Por otra parte, la energía que se utiliza en la producción de estos aparatos contribuye al cambio climático.

Apple ha sido criticada por diseñar dispositivos difíciles de reparar y reciclar, como los que no integran componentes no desmontables. Esto limita las posibilidades de reutilización y recuperación de materiales valiosos.

## La postura de Apple respecto al impacto ambiental

Apple ha establecido metas ambiciosas como operar con una huella de carbono neutra en toda su cadena y suministro de productos para 2030. Esto incluye el uso de energía renovable en sus operaciones y la promoción de materiales reciclados en sus dispositivos.

También Apple ofrece iniciativas como el programa de Apple Trade In, que permite a los consumidores devolver dispositivos antiguos a cambio de créditos para futuras compras.

Por otra parte también Apple ha incrementado el uso de materiales reciclados en sus productos.

Por ejemplo, el aluminio de sus dispositivos proviene en gran medida de fuentes recicladas.

También trabajan en el desarrollo de baterías 100% reciclables.

3. Analice la responsabilidad de la administración de Apple en la transparencia y la comunicación con los consumidores sobre la vida útil y las actualizaciones de sus productos. ¿Cómo se informa a los usuarios sobre las decisiones de obsolescencia programada?

Para responder esta pregunta entender que la obsolescencia es algo que practican todas las empresas, ya que se sabe que la tecnología siempre está en constante desarrollo y evolución, aunque se sabe que esto es así las empresas tecnológicas siempre suelen limitar la vida útil de los productos que vende, esto se hace para que los clientes compren los productos más nuevos y claramente se genera mas ganancia para la empresa. Según la información del caso, en 2017 Apple admitió públicamente que estaba realizando una práctica cada vez más común en la industria: obsolescencia programada. ¿Cómo? Estresando iPhones más antiguos con actualizaciones de software, degradando por el camino la batería y haciendo en general que los dispositivos fueran más lentos para forzar a sus usuarios a que compraran un nuevo modelo.

La transparencia en Apple es un poco cuestionable en ciertas decisiones que han tomado, la empresa lanza las actualizaciones de iOS 10.2.1 y 11.2 para ralentizar y desactualizar los iPhones más antiguos y que su batería tuviera menos duración. Esto se hizo a propósito para provocar que los clientes actualizaran su teléfono más rápido y compraran las últimas versiones de iPhone. El problema de todo esto es que la empresa Apple no informó sobre lo sucedido.

También otra forma en la que se ve este punto es en la multa que se le impuso a Apple en Francia, fue una multa del 10% de la facturación anual de Apple, es decir de 25 millones de euros. Este caso lo inició la fiscalía de París el 5 de enero del 2018 basándose en la denuncia de la asociación Alto a la Obsolescencia Programada (HAP por sus siglas en francés), esto se hizo por las quejas de los miles de usuarios de los iPhone 6, SE y iPhone 7, se había demostrado que estos dispositivos estaban más lentos después de esa actualización. Apple impide que sus usuarios vuelvan a usar las versiones anteriores de iOS, esto los forzaba a quedarse con estas actualizaciones problemáticas.

Los canales de comunicación directa de Apple con sus consumidores es muy pobre, ya se vio el caso de las actualizaciones de iOS 10.2.1 y 11.2 donde la empresa no hizo el comunicado de estas actualizaciones y esto claramente provocó un disgusto muy grande en los clientes. Según la información de (BBC News, 2020) Después del problema Apple dijo que lo habían hecho para "prolongar" la vida de los dispositivos. Después esto desembocó en la multa de 25 millones de euros y en un disgusto por parte de los clientes

Según la información encontrada (apudacta, 2024) dice que Apple comunicó la obsolescencia programada de ciertos dispositivos hasta después de que lo hicieron y que tomaron algunas medidas para reparar el daño producido por la falta de transparencia, una de ellas fue rebajar el precio de las baterías nuevas a 29 dólares, un precio muy por debajo de lo normal que

eran 79 euros, también Apple comenzó a pagar cierta cantidad de dinero para cada afectado, al principio era una cantidad de 65 dólares pero después ascendió a 92.

4. ¿Qué medidas toma la administración de Apple para mitigar los riesgos y los impactos negativos de la obsolescencia programada? ¿Se promueven iniciativas de reciclaje y reacondicionamiento de productos?

Por un lado, cuando estalló el escándalo en 2017, la empresa implementó medidas inmediatas como respuesta a la crisis: lanzó un programa de reemplazo de baterías con descuentos especiales, emitió comunicados reafirmando su compromiso con la durabilidad de los productos y aceptó una multa de 25 millones de euros impuesta por las autoridades francesas.

Sin embargo, más allá de estas acciones reactivas, Apple mantiene programas significativos de sostenibilidad. Su programa de reutilización y reciclaje, Apple Trade In, permite a los usuarios entregar sus dispositivos antiguos a cambio de crédito para futuras compras o asegurarse de que estos sean reciclados de manera responsable. Este programa no solo abarca iPhones, sino también iPads, Apple Watch y computadoras Mac. A través de esta iniciativa, Apple recupera materiales valiosos como oro, cobalto y aluminio, que pueden ser reutilizados en nuevos dispositivos.

La empresa también ha desarrollado a Daisy, un robot especializado en desmontar iPhones para recuperar componentes valiosos, demostrando su inversión en tecnologías innovadoras para el reciclaje. Además, Apple se ha comprometido a utilizar materiales reciclados o renovables en todos sus productos y empaques.

Sin embargo, estas iniciativas positivas contrastan con algunas políticas cuestionables. Por ejemplo, la empresa mantiene restricciones que impiden a los usuarios volver a versiones anteriores del sistema operativo, incluso cuando las nuevas actualizaciones afectan negativamente el rendimiento de sus dispositivos. Esta política, junto con la falta de transparencia inicial sobre el impacto de las actualizaciones iOS 10.2.1 y 11.2, sugiere que aún hay espacio para mejorar.

Los usuarios de iPhone 6, SE y 7 que experimentaron ralentización en sus dispositivos probablemente argumentaron que no en su momento. A pesar de los programas de reciclaje y sostenibilidad, la empresa necesita equilibrar mejor sus objetivos comerciales con la transparencia hacia el consumidor y el compromiso medioambiental.

Se puede decir que aunque Apple ha dado pasos significativos con sus programas de reciclaje y reutilización, todavía enfrenta el desafío de integrar completamente estas iniciativas con prácticas comerciales más transparentes y respetuosas con el consumidor. El éxito futuro de la empresa dependerá no solo de su innovación tecnológica, sino también de su capacidad para mantener la confianza de los usuarios a través de prácticas comerciales más éticas y sostenibles.

5. Propongan estrategias y enfoques alternativos que Apple podría adoptar para abordar las preocupaciones de la obsolescencia programada y promover la sostenibilidad en la administración de sus productos.

Apple podría establecer una política de total transparencia en relación a sus actualizaciones de software, instaurando un sistema de comunicación transparente y directo que notifique a los usuarios acerca del efecto concreto que dichas actualizaciones tendrán en el desempeño de sus dispositivos. Esta transparencia podría abarcar reportes exhaustivos acerca de la duración prevista de cada producto y sugerencias a medida para mejorar el uso de los dispositivos de acuerdo a los patrones de consumo de cada usuario.



La compañía tiene la capacidad de cambiar su programa de reciclaje y reacondicionamiento de productos, de esta forma, incluyendo un sistema de incentivos más llamativo para los usuarios. Se pueden incluir descuentos atractivos en productos nuevos, programas por su lealtad para los que reciclan sus dispositivos antiguos y la creación de productos reacondicionados y certificados por Apple que tengan garantías iguales a las de un producto nuevo. Se deben incluir centros de reciclaje especializados en las distintas áreas facilitando las clasificaciones y hacia dónde se deben dirigir los productos.

Apple podría incluir una forma estratégica que revolucione y sea enfocada en la sostenibilidad, desarrollando productos con diseños que busquen la manera de sustituir las baterías, pantallas y otros elementos. Esta visión reduciría los costos de reparación para los usuarios. La empresa podría ampliar esto con la formación de una red global más amplia para los centros de reparación autorizados que ofrezcan servicios a precios accesibles, junto con programas completos que eduquen e instruyan a los usuarios al adecuado mantenimiento de los dispositivos y realizar reparaciones básicas.

## Referencias

Apple. (s.f.). Reciclaje - Servicios Nacionales.

<https://www.apple.com/la/recycling/nationalservices/>

Apple Inc. (n.d.). *Apple Trade In*. Apple. <https://www.apple.com/shop/trade-in>

Rodríguez, A. (2023, octubre 23). *Cómo funciona Daisy, el robot de reciclaje de Apple: un nuevo informe desvela más detalles.* Applesfera.

<https://www.applesfera.com/apple-1/como-funciona-daisy-robot-reciclaje-apple-nuevo-informe-desvela-detalles>

ApudActa. (2024, March 4). *iPhone y el caso Batterygate: Apple indemniza a sus usuarios.*

ApudActa. <https://apudacta.com/iphone-caso-batterygate-apple/>

BBC News. (2020, February 7). *Apple fined \$27m for deliberately slowing down old iPhones.*

BBC News. Retrieved from <https://www.bbc.com/news/technology-51413724>