



Proponer un sistema de Logística Inversa en la Organización “Doble Vía Vinos Nobles” sede Pereira

Proponer un sistema de la logística inversa a través del aprovechamiento de los residuos de empaque y embalaje para la generación de valor de la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad Pereira

Karen Julieth Corrales Duque
Ermilson Leandro Ramírez Gómez
Luis Alfredo Uribe Mejía



Universidad Católica de Pereira
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Pereira
2016



Proponer un sistema de Logística Inversa en la Organización “Doble Vía Vinos Nobles” sede Pereira

Proponer un sistema de la logística inversa a través del aprovechamiento de los residuos de empaque y embalaje para la generación de valor de la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad Pereira

Karen Julieth Corrales Duque
Ermilson Leandro Ramírez Gómez
Luis Alfredo Uribe Mejía

Tutor
Pablo Cesar Franco

Trabajo de Grado

Universidad Católica de Pereira
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Pereira
2016



Dedicatoria

El presente trabajo queremos dedicarlo en primer lugar a Dios y a nuestros familiares por el apoyo brindado durante todo el proceso académico y por forjar a lo largo de la vida los principios y valores que nos llevan a recorrer por los senderos correctos, al grupo de trabajo conformado por Karen Corrales Duque, Ermilson Leandro Ramírez Gómez y Luis Alfredo Uribe Mejía por el esmero, tiempo y disposición para su debido desarrollo y acompañamiento.



Agradecimientos

El camino recorrido en el transcurso de esta etapa ha traído consigo momentos envueltos en dificultad, en primer lugar queremos agradecer a dios por otorgarnos la paciencia, tranquilidad y sabiduría para afrontar de la manera correcta cada obstáculo presentado. En segundo lugar queremos agradecer a nuestros familiares por ser el motivo y el pilar fundamental en el alcance de cada uno de los objetivos propuestos en este lapso de tiempo, a la empresa DobleVía Vinos Nobles por abrirnos sus puertas y brindarnos la información pertinente para lograr cumplir cada objetivo propuesto; es innegable que los conocimientos y vivencias adquiridas en el campus académico han forjado y fortalecido nuestro ser humano, por esta razón queremos agradecer a cada una de las personas de la Universidad Católica de Pereira, en especial a nuestro tutor y profesor Pablo Cesar Franco por su acompañamiento y conocimientos ofrecidos para desarrollar de manera adecuada el presente trabajo y en general a la comunidad académica de la universidad por llenar nuestra vida de conocimiento y experiencias que nos forjan como profesionales en administración de empresas pero más aún como excelentes seres humanos.



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA PROBLEMÁTICA	11
2.1. Antecedentes	11
2.1.1. Perspectiva internacional	11
2.1.2. Perspectiva Nacional	14
2.2. Naturaleza	20
2.3. Causas	21
2.4. Afectados	22
2.5. Dinámica	23
2.6. Consecuencias	24
2.7. Formulación del problema	25
3.1. Espacio o territorio	25
3.2. Tiempo	25
3.3. Población	25
4. OBJETIVOS	26
4.1. Objetivo general	26
4.2. Objetivos específicos	26
5. JUSTIFICACIÓN	26
6. MARCO REFERENCIAL	30
6.1. Marco Teórico	32
6.1.1. Perspectiva Económica.....	32
6.1.2. Perspectiva Administrativa	35
6.2. Marco Contextual	46
6.2.1. Desarrollo Económico en Colombia y Risaralda.....	46
6.2.2. Deterioro Ambiental en Pereira – Risaralda	49
6.2.3. Empresa “DobleVía Vinos Nobles”	55



Proponer un sistema de Logística Inversa en la Organización “Doble Vía Vinos Nobles” sede Pereira

6.2.3.1. Reseña Histórica.....	55
6.2.3.2. Descripción del Sector Económico.....	55
A. Área de acción de la organización.....	56
B. Sector económico o productivo.....	56
6.3. Marco Legal-----	61
6.3.1. Normatividad de licores en Colombia.....	61
7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
8. TRABAJO DE CAMPO.....	65
9. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	66
9.1. Diagnóstico empresa DobleVía Vinos Nobles -----	66
9.1.1. Tipos de empaque sobrantes empresa “DobleVía Vinos Nobles”.....	75
9.2. Conocer las prácticas de reutilización y reciclaje utilizadas en la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad de Pereira -----	79
9.3. Posibles alianzas estratégicas que sirvan de soporte para otorgarle un destino final a los residuos de la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad de Pereira -----	80
10. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES.....	85
11. CONCLUSIONES.....	87
12. REFERENCIAS.....	89
13. ANEXOS.....	94
13.1. Entrevista semi - estructurada para la creación de Alianzas Estratégicas -----	94
13.2. Entrevista no estructurada (Gerente Nacional de Ventas Adriana Jiménez Prada) empresa DobleVía Vinos Nobles -----	112



Lista de Tablas

Tabla 2. Comportamiento del PIB por sectores del segundo trimestre del 2015	46
Tabla 3 Variación de los componentes de la oferta y la demanda final 2015 – Segundo trimestre.....	47
Tabla 4 Volúmenes de importación empresa DobleVía Vinos Nobles países de origen: Chile y Argentina	68
Tabla 5Proporción de Áreas Primer Nivel Empresa DobleVía Vinos Nobles.....	70
Tabla 6 Áreas segundo nivel Empresa DobleVía Vinos Nobles.....	71
Tabla 7 Costo Promedio Mensual del local de la empresa DobleVía Vinos Nobles	72
Tabla 8 Almacenamiento Material Reciclaje Mensual del local de la empresa DobleVía Vinos Nobles ..	73
Tabla 9 Costo Almacenamiento Material Reciclaje.....	74

Lista de figuras

Figura 1. Hilo Conductor	30
Figura 2. Clasificación de residuos.....	45
Figura 3 Consumo per cápita de energía eléctrica	52
Figura 4 Generación de residuos sólidos per cápita.....	52
Figura 5 Generación residuos sólidos diarios por estratos.....	53
Figura 6 Empaques de cartón.....	58
Figura 7 Empaques de madera	59
Figura 8 Empaques de vidrio.....	60
Figura 9 Centros de distribución empresa DobleVía Vinos Nobles	66
Figura 10 Productos empresa DobleVía Vinos Nobles.....	67
Figura 11Diseño planta empresa DobleVía Vinos Nobles	69
Figura 12Empaques de Madera empresa DobleVía Vinos Nobles	75
Figura 13 Empaques de Cartón empresa DobleVía Vinos Nobles	76
Figura 14 Diferentes empaque empresa DobleVía Vinos Nobles.....	77
Figura 15 Empaques ocasiones y fechas especiales DobleVía Vinos Nobles	78
Figura 16 Propuesta del sistema de logística inversa en la empresa DobleVía Vinos Nobles sede Pereira	83



Resumen

En la actualidad, las organizaciones se ven enfrentadas a romper paradigmas por medio de la implementación de nuevas prácticas organizacionales que conlleven a suplir no solo sus necesidades, sino también las del entorno; a su vez se ven en la obligación de responder a las exigencias de los mercados actuales teniendo como fin último la generación de valor, su sostenibilidad y sustentabilidad en el tiempo. Desde la perspectiva empresarial se logra evidenciar que la logística es un proceso fundamental para el desarrollo de las actividades de cualquier organización y es esta misma la que ha ido presentando cambios y evoluciones en pro de beneficios económicos, sociales y ambientales; por este motivo se resalta la importancia de enfocar miradas que se encaminen al mejoramiento continuo de los procesos, obteniendo ventaja competitiva a través de nuevas aplicaciones como lo es la logística inversa.

En base a lo anterior, el presente trabajo de investigación propone un sistema de logística inversa en la empresa DobleVía Vinos Nobles, resaltando que la intención del trabajo se centra en la formulación de una prueba piloto, con el fin de conocer su impacto en el desarrollo de las actividades y procesos, convirtiéndose en un reto debido a que, su campo de aplicación es en una comercializadora de vinos de alta gama.

Palabras claves: Logística, Logística Inversa, Clasificación y Almacenaje de materiales, Reciclaje - Reutilización - Aprovechamiento de materiales, Compromiso y Gestión Ambiental.



Abstract

Today is very important to note that organizations are faced break paradigms incurring new organizational practices that lead to supply not only their needs but also those of their environment and in turn are in obligation to meet the requirements of the current markets having as ultimate goal the generation of business value, sustainability and sustainability over time. From the business perspective is achieved demonstrate that logistics is a key to the development of the activities of any organization and it is this same process, which has been presenting changes and developments towards economic, social and environmental benefits; for this reason the importance of focusing looks that are routed to the continuous improvement of processes gaining competitive advantage through new applications such as the reverse logistics is highlighted

Based on the above, the present research work proposes the application of a reverse logistics in the company DobleVía Noble Wines, noting that the intention of the work focuses on the development of a pilot test, in order to understand its impact in the development of the activities and processes, becoming this a challenge, because its scope is in a trading and considering that reverse logistics occurs more frequently in industries.

KeyWords: Logistics, reverse logistics, classification and storage of materials, Recycling - Reuse - Use of materials, Commitment and Environmental Management.



Introducción

En la actualidad las nuevas tendencias organizacionales, reflejan la importancia de transformar procesos con el fin de responder oportuna y adecuadamente a los cambios que se presentan en un entorno cada vez más competitivo, es importante mencionar como anteriormente las organizaciones se concebían como sistemas cerrados, en donde factores como los clientes, trabajadores, proveedores, medio ambiente, entre otros; no tenían importancia ni incidencia en el alcance de las metas y objetivos propuestos por las empresas, resaltando que importaban más los fines pero no los medios para alcanzarlos.

Posteriormente, se reflejó la importancia y el impacto que los grupos de interés y el entorno (medio ambiente), tenían en el desarrollo de las actividades de las organizaciones por lo cual se evidenció una evolución en el concepto pasando a convertirse en sistemas abiertos, en donde actualmente las empresas se enfrentan a diferentes desafíos económicos, sociales y culturales, los cuales no pueden ser ignorados por los altos directivos.

El entorno muestra a los empresarios el reto de cambiar el paradigma clásico, y modificar el pensamiento racional frente al medio que los rodea; las organizaciones empezaron a mostrar preocupación e interés no solo por el área económica, sino que también comenzaron a brindar gran importancia a las diferentes áreas que las conforman, especialmente el área de la logística, la cual contribuye significativamente en el cumplimiento de las metas trazadas por las empresas, posicionándose como una de las áreas más estratégicas, en términos de tiempo, almacenaje, calidad, eficiencia, optimización de recursos, transporte, entre otros; que han permitido integrar y promover la inclusión de nuevas herramientas aplicativos para generar valor y ventaja competitiva frente a la competencia.

La logística en el tiempo se ha convertido en un campo importante determinante en los procesos de las organizaciones, debido a que han implementado y desarrollado técnicas que apunten al mejoramiento de desde su inicio en el clero y en la milicia solo cumplía un papel básico en la gestión de los recursos que apoyaban al correcto funcionamiento de éstas organizaciones, las cuales exigen una gestión adecuada de sus clientes, proveedores y procesos



internos que ayuden al correcto funcionamiento de la cadena de abastecimiento el cual exprese el educado manejo del producto y los flujos del servicio de manera más eficiente y efectiva y así generar un mejor posicionamiento en el mercado.

Según la autora Monterroso, E. (2000) “La logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, ésta es una apreciación parcial de la misma, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo” (p. 3); lo cual evidencia como dentro de los procesos logísticos, las organizaciones se han visto en la tarea de establecer planes y programas que minimicen y mitiguen los impactos ambientales, por medio de la creación de nuevas herramientas y sistemas logísticos, como lo es la logística inversa.

La logística inversa dentro de las organizaciones, propone la reincorporación de los desechos y/o residuos a las cadenas productivas y/o de abastecimiento, con el fin de crear procesos de recuperación y reutilización de materiales, extendiendo su vida y promoviendo un segundo uso a dichos materiales, lo cual permite que las empresas se conviertan más competitivas y sostenibles en el tiempo.

Las organizaciones que no incurran en estos cambios, pondrán en riesgo su ciclo de vida y su permanencia en el mercado, debido a que éstas están cada vez más sometidas a las exigencias del mundo, donde cualquier acción que beneficie a la sociedad en general se verá bien recompensada por la misma comunidad, y en ultimas la empresa será la mayor beneficiada de dichas acciones, no solo con una mayor aceptación del mercado que se verá retribuida en sus ingresos, si no por una contribución al entorno que hace posible la ejecución de los objetivos planteados por sus dirigentes.

Es por esta razón, que en el presente trabajo de investigación se abarcaran diferentes perspectivas teóricas en lo que respecta a la logística inversa y el reto de realizar un estudio que permita identificar la manera de aplicar dicho factor en una empresa comercializadora de vinos ubicada en la ciudad de Pereira llamada “DobleVía Vinos Nobles”.



1. Planteamiento del problema

En los últimos tiempos, la crisis ambiental ha tenido un fuerte impacto en el mundo y la sociedad, lo que ha conllevado a que las tendencias hacia el cuidado y la preservación del medio ambiente cada vez tengan un crecimiento más significativo. Es por esta razón que las organizaciones se ven en la obligación de incurrir en prácticas que estén en pro del cuidado ambiental, y de ésta manera no causar descontentos o inconformidades en su mercado local e internacional.

“La conciencia ambiental y la preocupación por el bienestar y conservación de los recursos naturales parecen, en ocasiones, causar mayores descontentos en los consumidores” (Cure, Meza & Amaya, 2006, p. 186). Con ello se señala la importancia de la relación que debe existir entre las empresas y los consumidores, puesto que una inadecuada práctica empresarial que cause daños y perjuicios ambientales, no solo afecta los recursos naturales si no también su imagen y credibilidad organizacional.

Las empresas se han enfocado en realizar actividades que sirvan de soporte para brindar soluciones a las problemáticas existentes en la relación entorno-cliente-organización; un ejemplo claro es la aplicación de nuevos sistemas como lo es la logística inversa, donde los resultados se vean reflejados en la creación de ventaja competitiva, y sus resultados se evidencien en el cumplimiento de los objetivos propuestos por las organizaciones, en términos de costo – beneficio.

Un factor de gran impacto en el desarrollo y sostenibilidad de las organizaciones, es el manejo y control de los elementos sobrantes en las cadenas de producción, debido a que la reutilización y optimización de estos residuos pueden ayudar de manera significativa a los costos de la organización y a su vez contribuir con la creación de una conciencia ambiental.

De ahí la importancia de promover programas que estén en pro de la creación de una cultura ambiental y social dentro de las organizaciones, donde éstas tomen la decisión de adoptar y aplicar los nuevos métodos y retos actuales en términos de logística inversa, y así mismo que



planteen alternativas de apoyo para el buen funcionamiento, posicionamiento y durabilidad en el mercado.

2. Descripción del área problemática

2.1. Antecedentes

2.1.1. Perspectiva internacional

Mihi, Arias & García, (2012), analizan la implantación de prácticas de logística inversa y examinan aquellas que están influyendo de manera más significativa en la gestión de éstas actividades. Lo anterior se logra con una muestra multisectorial de empresas españolas y a su vez se realiza una revisión bibliográfica en donde se sustentan las definiciones existentes.

Así mismo los resultados obtenidos reflejan la gran variedad de este tipo de actividades por sectores y un incremento de la gestión de los materiales retornados y de la inversión en sistemas de logística inversa, especialmente en las empresas más proactivas.

También se envió un cuestionario de investigación a los gerentes y directores de operaciones de empresas representativas de los sectores económicos españoles, donde técnicamente se pueda plantear la utilización de procesos en términos de logística inversa.

La población total de los sectores seleccionados incluía 28.000 empresas y La muestra finalmente seleccionada incluía 1.200 organizaciones de sectores industriales representativos españoles. Se sugiere que los sistemas de logística inversa deben ser contemplados como una excelente oportunidad de inversión para las empresas y no como un gasto, donde se propone que los empresarios impulsen el uso de tecnologías y sistemas que favorezcan la reducción de la incertidumbre y el aumento de la rapidez de sus operaciones. En un mercado rápidamente cambiante, la clave es ser más rápido que los demás.



Maquera (2012), presenta la logística inversa como una alternativa para identificar los principales puntos que caracterizan el impacto ambiental en la cadena productiva de algún producto, también presenta un estudio en la cadena productiva de petróleo y considera que los ciclos productivos deben ser implementados por técnicas de logística inversa en la industria petrolera.

La autora realizó una revisión bibliográfica y un estudio de caso, usando una metodología aplicativa y descriptiva. El estudio de caso se realizó en cuatro ciudades: Lima, Juliaca, Puno y Arequipa, donde visitó distintas organizaciones, empresas, instituciones, municipalidades, gobierno regional y ministerios que están directamente relacionados con los derivados de petróleo. Para que exista un mejor desempeño en los distintos tipos de cadenas productivas es necesaria la flexibilidad, velocidad y calidad en la cadena de producción y la logística.

Razón por la que es necesario que se trabaje con las distintas metodologías aplicadas al flujo directo e inverso, entre ellas se encuentra la investigación de operaciones. La implementación de la LI puede llevar a la reducción de costo en el producto acabado, principalmente cuando existe la posibilidad de la reutilización del material desechado, así como el cumplimiento de normas como la ISO 14000.

Vilariño (2013), define los pilares estratégicos, los factores dinamizadores y las variables tributarias, para transitar hacia una gestión ambiental organizacional efectiva desde bases teóricas, realizada mediante la revisión bibliográfica de autores nacionales e internacionales, en donde se logra establecer una aproximación a la evolución de la estrategia, también se realizó un análisis a las declaraciones escritas en las NCISO 14001.

Esta investigación tuvo como principal resultado el alcance de una estrategia organizacional con enfoque ambiental y la sostenibilidad de sus procesos a través del capital humano dinamizado. También el conocimiento del nivel de integración ante la influencia de los elementos motores como lo muestra un desempeño organizacional con responsabilidad social.



La gestión ambiental se sustenta en las declaraciones escritas en las NCISO 14001 y se implantan a escala de área funcional, sin lograr establecer la relación entre las divisiones de la organización a partir de una concepción sistémica donde se ponga de manifiesto la responsabilidad social.

La relación que tiene el artículo con el trabajo de investigación, es que se muestra más claramente las obligaciones que deben adoptar las empresas para contribuir con el cuidado del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales, tomando como punto de partida la aplicación de nuevas prácticas empresariales en términos de responsabilidad social empresarial y logística inversa, integrando de manera eficiente a todos los grupos de interés (Stakeholders) en los diferentes procesos que conlleven a la obtención de resultados positivos al interior de las organizaciones.

Montañez & Gutiérrez (2014), identifican las acciones o prácticas responsables que realizan las pequeñas y medianas empresas para atender las expectativas de los grupos de interés, y determinar si las PYMES están dispuestas a transitar por la gestión responsable.

La metodología tiene un enfoque cuantitativo y su alcance es de naturaleza exploratoria-descriptiva. Las organizaciones objeto de estudio de esta investigación son las PYMES de la región Valles en el Estado de Jalisco, la cual comprende 14 municipios.

Se evidencia que la mayoría de las PYMES han iniciado y mantienen prácticas responsables, esto implica que han logrado los empresarios a asumir su compromiso al intentar cumplir las expectativas de sus grupos de interés. También el estudio ofreció la posibilidad de reflexionar sobre los esfuerzos que hacen las PYMES para fomentar el liderazgo responsable y provocar la gestión de la RSE desde la cultura, al promover el diálogo y la equidad, debido a las tendencias internacionales que han propiciado la adaptación de políticas y estrategias de responsabilidad social.

Este trabajo tiene gran incidencia en el estudio a desarrollar, debido a que la responsabilidad social es uno de los temas más influyentes en la logística inversa, para identificar cuáles son las acciones o prácticas responsables que están adoptando las pequeñas y medianas



empresas, y de esta manera presentar soluciones a las diferentes problemáticas que se presentan en las organizaciones.

Bustos & Carlos (2015), examinan la posibilidad de incorporar la logística inversa como prioridad competitiva y describir la estrategia de producción utilizada por el sector industrial del estado Mérida. El análisis se basa sobre las estrategias de producción tradicionalmente conocidas y que están basadas en el costo, en la calidad, en la flexibilidad y en el plazo de entrega.

Adicionalmente, se agrega al análisis una estrategia de producción que considere a una mínima contaminación ambiental como capacidad competitiva y una estrategia de producción que incluya también a la logística inversa, el trabajo es considerado exploratorio-descriptivo y el trabajo empírico se realizó a una muestra de 45 industrias mediante un cuestionario estructurado en donde se evidencia que predomina el plazo de entrega, la flexibilidad y la calidad como capacidades competitivas, seguidos por el costo, la logística inversa y una mínima contaminación ambiental.

El presente artículo tiene una amplia relación con el trabajo de investigación, debido a que en la actualidad el cuidado ambiental y la protección de los recursos naturales son temas que están siendo relevantes en el contexto social y empresarial, donde se plantean posibles alternativas como lo son la reutilización o re manufacturación de los materiales sobrantes en las cadenas de producción y así mismo siendo factores que contribuyen a la generación de valor y ventaja competitiva en las organizaciones.

2.1.2. Perspectiva Nacional

Cure, Meza & Amaya (2006), relacionan algunas formas de aplicación de logística inversa en las organizaciones con sus estrategias competitivas. En el trabajo se realizó una revisión bibliográfica y una encuesta a una muestra de empresas barranquilleras pertenecientes a cuatro sectores: periódicos, panaderías, químicos y distribuidores de drogas en donde se evidenciaron pocos resultados en el uso significativo de la logística inversa como motor para la



estrategia que les permite permanecer en el mercado, esto debido a la falta de conocimiento y conciencia de los empresarios.

Hasta hace un tiempo, todo lo que no se consideraba normal era desechado, lo cual generaba costos, problemas y muchas otras implicaciones no convenientes para el buen desempeño organizacional, pero ahora se considera que las fuentes de mejoramiento se encuentran en la logística inversa de lo cual se puede sacar un beneficio antes no imaginado, o por lo menos evitar incurrir en los costos o perjuicios al desempeño que éstos puedan representar.

Puede parecer contra intuitiva en primera instancia la inversión en flujos inversos, pero los bienes devueltos afectan múltiples aspectos de un negocio, desde el aumento en el inventario y la respectiva inmovilización de capital hasta el punto de afectar los estados financieros, un proceso alineado para recolectar y procesar el material devuelto contribuye significativamente al éxito del negocio. Las devoluciones sí tienen valor, hacen incurrir en costos de inventario y tienen implicaciones en el servicio al cliente.

Los negocios deben concentrar sus esfuerzos en todas y cada una de las interacciones con el consumidor, de manera que se desarrolle y establezca una relación con ésta es la única manera en que se les puede servir correctamente.

La relación que se presenta en esta investigación con el trabajo que se está realizando, consiste en la relación que tiene una empresa comercializadora con los clientes y la importancia que estos tienen a la hora de tomar decisiones en lo que respecta a la empresa en cuanto al producto a utilizar; es decir, a la fidelidad y lealtad que este pueda mostrar para con la organización pero es importante aclarar que muchos clientes están eligiendo un producto si la empresa lleva consigo prácticas responsable con el medio ambiente y la sociedad.

Del mismo modo se relaciona en la cultura; puesto que el documento plantea que no todas las culturas están preparadas para la implementación de una herramienta como lo es la



logística inversa y que es importante plantear un cambio de mentalidad en la cadena de suministros y en la trazabilidad de los productos.

Mihi (2007), analiza la adaptación de normativas, las nuevas oportunidades de negocio y la mejora de la imagen de la empresa. Se observa cómo las actividades de logística inversa entre las que se encuentra la recuperación y reutilización de materiales y productos, proporcionan importantes ventajas competitivas para que la empresa se adapte con éxito a un nuevo entorno competitivo.

El autor plantea una metodología analítica y descriptiva. Para afrontar los nuevos cambios en el entorno competitivo, una nueva logística está emergiendo, con nuevos requerimientos y soluciones. La logística inversa se encarga del control de los procesos de retorno de excesos de inventario, las devoluciones de clientes, los productos obsoletos y los inventarios estacionales.

Las nuevas directivas, a nivel nacional e internacional, obligan o van a obligar próximamente a la recuperación o reciclado de muchos productos, se tendrá que en los próximos años se va a producir una importante modificación de muchos procesos productivos y, además, una oportunidad para muchos operadores de transporte, almacenaje y distribución.

Don & Doldán (2010), desarrollan un proyecto de extensión de cátedra de Gestión y Auditoría Ambiental, el cual se realizó por los alumnos de las carreras que se dictan en la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Ambiente de la Universidad Católica de Santa Fe, el estudio y aplicación de la logística inversa como herramienta de la gestión ambiental, el cual se desarrolló en tres etapas: la primera fue estudiar y analizar la temática de la logística inversa, luego se planteó estudiar y analizar una actividad industrial o de servicios en particular, y por último aplicar la temática estudiada desarrollando un programa de logística inversa.

Se logró aplicar un programa de esta herramienta a una empresa que se pudo visitar y analizar el ciclo de producción y comercialización. Sin duda alguna se puede inferir que la logística inversa es el área de la logística empresarial que se encarga de los aspectos relacionados



al retorno de residuos y desechos provenientes de los productos y sus componentes como materiales, equipos, envases y embalajes.

Del mismo modo se puede afirmar que se trata de una actividad compleja, que no es fácil de definir, ya que se deben tener en cuenta tres aspectos fundamentales: el medio ambiente, el mercado y el futuro económico de la organización.

Finalmente la relación del presente trabajo con el estudio que se está realizando, tiene su eje principal en el cuidado del medio ambiente y en los efectos que una organización puede generar a la hora de implementar un sistema de logística inversa; a su vez la relación y la influencia que tienen los clientes con el ciclo de vida del producto y el grado de responsabilidad de las organizaciones para poder aportar en esta temática que genera gran impacto en la preservación de los recursos naturales.

Santos & Santos De la Cruz (2010), describen la etapa productiva, este concepto está relacionado básicamente a las fallas y mermas producidas en la fabricación de productos, cuyos materiales y materias primas son factibles de ser reutilizados. En este caso, la aplicación de logística inversa interesa especialmente a las medianas y grandes empresas manufactureras, que encuentran la forma conveniente de reducción de costos, la proyección de una imagen de responsabilidad ambiental y la utilización de nuevas tecnologías.

Los autores plantean una metodología experimental, analítica y aplicativa, pues por medio de fuentes de información y de herramientas, que permiten estudiar-analizar más a fondo los problemas o soluciones para la toma de decisiones dentro de una empresa u organización, es importante resaltar que el autor realizó tres casos de estudio, en primer lugar a una empresa embotelladora de gaseosa, en segundo lugar a una empresa de fabricación de bombas de agua y en tercer lugar a una empresa de fabricación de transformadores industriales.

Este trabajo de investigación es de gran utilidad para el estudio que se está desarrollando, ya que es un referente aplicativo a las medianas y grandes empresas, que buscan la forma conveniente de utilizar métodos como la reducción de costos, la proyección de una imagen de



responsabilidad ambiental y la utilización de nuevas tecnologías, para el posicionamiento y durabilidad en el mercado, de igual modo la opción de implementar un sistema de calidad ISO 9001.

Cely (2013), muestra que la logística inversa no solo hace parte de la generación de nuevas fuentes de producción, sino que empieza a tener una mirada mucho más global, lo que hace posible que las organizaciones adquieran una visión más competitiva en este campo.

El autor se basó en documentación histórica de las diferentes empresas y los valores estadísticos de Colombia, con ayuda de bases teóricas para una mayor conceptualización. Se puede concluir que la logística representa un reto en el que la sensibilidad medioambiental es un factor que cada vez cobra mayor importancia en el mundo empresarial, y potencialmente podría convertirse en una estrategia de competitividad.

El país ha venido trabajando más en pro de concientizar a la población en general sobre el concepto de desechos, desde un enfoque bioético en el que los residuos sólidos entre los que se encuentran los envases, los empaques o los embalajes no hacen parte de la basura, sino de un nuevo ciclo de producción y transformación.

El artículo tiene una gran relación con el trabajo a desarrollar, debido a la importancia identificar el valor agregado y las ventajas competitivas que se logran en una organización con la ayuda de la logística inversa no solo como una herramienta de competitividad económica sino a su vez una ventaja competitiva ambiental. El hecho de ignorar este cambio de pensamiento, puede poner en riesgo la supervivencia de la organización en mercados futuros, donde se va a encontrar con un consumidor mucho más consiente y mucho más preparado y capacitado para tener mayor criterio a la hora de tomar la decisión de la compra de un producto.

Pero este cambio de pensamiento no solo es responsabilidad de la organización, el gobierno juega un papel fundamental, ayudando con la rama legislativa, con la construcción de una legislación publica que incentive a disminuir la cantidad de residuos desde toda la cadena de



abastecimiento, hasta el producto terminado, con el fin de reducir los residuos de la empresa y reprocesarlos para convertirse en un valor agregado para la organización.

García, Azuero & Salas (2013), establecen si las prácticas de RSE identificadas y lideradas en la PYME objeto de estudio, responden a las expectativas y necesidades percibidas por los empleados.

Esta investigación se realizó con un estudio de caso, en donde se da cuenta del fenómeno estudiado, permitiendo que la organización objeto de estudio fuera analizado y evaluado a través de un estudio descriptivo e inductivo, por otro lado el diseño de la investigación se realizó con el uso de técnicas mixta.

Las PYMES de una manera u otra se están ajustando a las exigencias de gestión socialmente responsable en la medida que se va posibilitando, no se pretende que todas las organizaciones se adecuen de la misma manera, pero las PYMES han dado un gran paso, aunque no formal, de tratar de ajustarse a estas nuevas orientaciones de gestión.

El trabajo tiene relación con el estudio que se está desarrollando, debido a que es importante identificar y conocer fuentes de información que suministren datos para conocer los comportamientos y decisiones que están tomando actualmente las PYMES en Colombia, también lograr plantear alternativas de desarrollo en términos de RSE y logística inversa al interior de las organizaciones, obteniendo resultados positivos a corto mediano y largo plazo y así mismo lograr satisfacer las necesidades al interior y exterior de las mismas.

Por último, **González (2014)**, presenta la metodología, el diseño y los resultados de la implementación de un sistema de gestión logística que sirva de soporte para la toma de decisiones relacionadas con la administración de la cadena de abastecimiento. También se revisa la literatura existente relativa a los indicadores de aprovisionamiento, almacenamiento, distribución, servicio al cliente, logística inversa, responsabilidad social empresarial y costos logísticos.



Se diseñaron instrumentos de aplicación práctica que permiten mejorar los problemas de logística interna en las empresas, se desarrolló el sistema de información para la gestión logística empresarial, que sirve de soporte a la toma de decisiones.

el autor seleccionó una muestra conformada por pequeñas y medianas empresas que tienen entre 10 y 74 empleados, a partir de la selección muestral se realizó el respectivo diagnóstico empresarial en cada entidad, con el propósito de evaluar aspectos de aprovisionamiento, almacenamiento, inventario, transporte y distribución, servicio al cliente y costos.

2.2. Naturaleza

La dificultad en la aplicación de la logística inversa, se explica por la falta de conciencia ética y ambiental de las empresas, lo cual permite que se estudie la naturaleza del problema desde el contexto empresarial, económico y ambiental.

Actualmente se evidencia claramente el egoísmo y la irracionalidad de las empresas, debido a que la mayoría se preocupan por los fines y no por los medios, poniendo como eje principal los intereses económicos y dejando de lado un elemento tan esencial como es la cooperación, pensamiento que tiene inicio en las mentalidades erróneas y cerradas que se presentaron en el antiguo paradigma.

Así mismo, el contexto en el que se desarrolla esta problemática es principalmente las organizaciones, que a lo largo del tiempo han implementado la aplicación de este nuevo sistema de logística inversa, la cual está siendo más adaptada como una cultura y un aporte a la creciente tendencia del cuidado y protección ambiental y no lo dejan simplemente en el cumplimiento de unas leyes y normas regidas e impuestas por los entes reguladores; es decir ya no es vista como una exigencia sino como un factor que genera sin duda alguna ventaja competitiva, lo cual se relaciona directamente con los beneficios que trae consigo a los grupos de interés.

Factor que se impregnó directamente en las culturas organizacionales y esto debido a los múltiples beneficios tanto individuales como colectivos; es claro como empresas ubicadas en



todo el territorio mundial han aceptado el desafío de implantar este nuevo sistema que sin duda alguna trae consigo resultados positivos empresariales y a su vez retos que deben ser aprovechados para un mejor funcionamiento de ésta.

2.3. Causas

La creciente tendencia de implantación de nuevas herramientas como la logística inversa es causada por factores tanto internos como externos; las empresas empezaron a identificar la importancia de la logística en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos propuestos, debido a que facilitaba las relaciones exteriores y a su vez el cumplimiento de las metas internamente.

Los principales factores internos que llevan a la aplicación de la logística inversa fueron los múltiples beneficios en relación con la reducción de costos y el cambio de cultura organizacional que se empezaba a implantar en los colaboradores; pero los factores que tuvieron más impacto fueron los externos, es decir, los relacionados con la forma de vida de los seres humanos, las normas y leyes existentes que controlaban el impacto de las organizaciones para con el medio ambiente, las relaciones con los proveedores y la importancia que se le empezó a brindar a la confianza que se podía transmitir a los clientes.

Sin duda alguna el comportamiento y forma de vida de los seres humanos ha variado e impactado el desarrollo y evolución de las organizaciones, debido a que éstas deben estar en capacidad de atender los pedidos y suplir las necesidades de cada uno de sus clientes para generar de esta manera, confianza y fidelidad que a su vez genere una visión más ambientalista.

Es importante resaltar, como los empresarios en la actualidad han comenzado a cambiar su mentalidad hacia un pensamiento no de obligación sino de voluntad hacia el cuidado y preservación del medio ambiente.

A su vez estos resultados han traído consigo beneficios a la hora de los empresarios relacionarse con organizaciones que ya han entendido la importancia de la cultura, en donde se



tiene como prioridad la protección de los recursos naturales, destacando que los clientes y consumidores actuales cada vez prefieren más organizaciones que se sientan comprometidas con esta temática y ponen por encima de sus intereses propios y personales, los intereses comunes, dejando de lado el egoísmo y la individualidad e imponiendo un beneficio común y de cooperación.

2.4. Afectados

En el problema planteado se identifica que los afectados directos son: el medio ambiente, las organizaciones y los grupos de interés (StakeHolders).

En primer lugar, se encuentra el medio ambiente, dónde su afectación se refleja directamente en las inadecuadas prácticas ambientales causadas principalmente por el ser humano, las cuales se han evidenciado durante un largo periodo de tiempo y en el cual se refleja la crisis y el deterioro ambiental que el mundo vive en la actualidad, donde sus impactos negativos se han visto reflejados en consecuencias como, el calentamiento global, la extinción de especies y el agotamiento de los recursos.

Es por esta razón que las organizaciones se ven en la tarea de implementar sistemas y herramientas que permitan disminuir en un porcentaje significativo esta problemática ambiental, por medio de decisiones estratégicas que no solo generen rentabilidad, sino confianza en sus procesos, para la creación de valor de la misma.

En segundo y último lugar se encuentran las organizaciones y los grupos de interés (Stakeholders), que son afectados directamente en factores como: los altos costos logísticos y de producción, los retornos de inversión, la imagen y credibilidad organizacional y durabilidad en el mercado.

Una vez identificados los afectados directos del problema, se deben tomar medidas, que generen beneficios ambientales y corporativos, por medio de la adopción e implementación de



nuevos sistemas y herramientas en términos de logística inversa y responsabilidad ambiental empresarial.

2.5. Dinámica

El planeta tierra ha sido la fuente de todos los recursos que permiten la subsistencia de los seres vivos, desde un comienzo se creía que eran renovables y que no habría escases alguna. Con el tiempo, este pensamiento fue cambiando a medida del abuso y el aprovechamiento de los recursos.

Este factor de extinción ayudó a la racionalidad humana, a entender que existen recursos renovables y no renovables, y que el abuso desmedido puede traer como consecuencia la escasez.

A medida que la población de seres humanos en el mundo aumentaba, lo hacía a su vez el consumo, hasta que las necesidades básicas de supervivencia no eran las únicas que eran necesarias suplir, el ser humano se encargó de crear y producir otros productos que satisficieran necesidades no tan prioritarias.

Posteriormente surge un evento de gran importancia en el mundo empresarial como le fue la revolución industrial, donde los índices de producción superaban a la demanda del mercado sin importar si estos se comercializaban o no.

De aquí radica el reto de cambiar el paradigma clásico, y modificar el pensamiento racional frente al medio que nos rodea; las organizaciones empezaron a mostrar un gran movimiento que reflejaba preocupación por el desarrollo no solo económico y político, sino que por el contrario se comenzó a dar gran importancia a factores como la cultura organizacional, el bienestar de los colaboradores, al medio ambiente y al entorno en general, integrando y promoviendo nuevas herramientas aplicativas dentro de las organizaciones como lo es la logística inversa, que genera valor y ventaja competitiva frente a la competencia.



2.6. Consecuencias

Las organizaciones y sociedades actuales, cada vez se ven más en la responsabilidad de reparar el daño que se le ha hecho al planeta tierra a causa del consumo desmedido que se ha venido presentado en los últimos tiempos.

El cambio en los procesos logísticos puede generar valor a las empresas actuales, teniendo en cuenta que las organizaciones que no incurran en estos procesos y las nuevas tendencias que se vienen dando en la actualidad, pueden llegar a poner en riesgo su ciclo de vida y su permanencia en el mercado.

Las organizaciones están cada vez más sometidas a las exigencias del mundo, donde cualquier acción que beneficie a la sociedad en general, se verá bien recompensada por la misma comunidad, y en últimas la empresa será la mayor beneficiada de dichas acciones, no solo con una mayor aceptación del mercado que se verá retribuida en sus ingresos, si no por una contribución al medio ambiente que hace posible la ejecución de los objetivos planteados por sus dirigentes.

Esta gran responsabilidad que tienen las empresas actuales, las ha llevado a reestructurar su funcionamiento y su pensamiento sobre la reutilización de materiales o “el reciclaje” como es conocido comúnmente, generando a su vez, conciencia con todo lo que relaciona a la empresa: clientes, proveedores, distribuidores, accionistas y colaboradores.

Si la empresa logra el cumplimiento de este objetivo, sin duda será más competitiva en el mercado, con un factor diferenciador que ayude a la cadena de valor, y generando posicionamiento ante su competencia; y como fin último lograr mantenerse y perdurar en los mercados actuales.



2.7. Formulación del problema

¿Cómo proponer un sistema de la logística inversa a través del aprovechamiento de los residuos de empaque y embalaje para la generación de valor de la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad Pereira?

3. Delimitación

3.1. Espacio o territorio

El trabajo de investigación “proponer un sistema de logística inversa a través del aprovechamiento de los residuos de empaque y embalaje para la generación de valor de la empresa DobleVía Vinos Nobles”, tendrá lugar en el departamento de Risaralda en la ciudad de Pereira, donde se encuentra ubicada la sede de dicha empresa.

3.2. Tiempo

El tiempo que se considera necesario para dar respuesta al problema planteado en el trabajo de investigación, va acorde con los tiempos estipulados por la Universidad Católica de Pereira, en la cual se fundamentan dos semestres.

3.3. Población

La población definida para la realización del trabajo de investigación, son las personas que integran la empresa “DobleVía Vinos Nobles”, específicamente en el área administrativa, donde éstas serán quienes faciliten el acceso de información requerida, para conocer no solo las soluciones que la empresa plantea en términos de logística inversa sino también para identificar



los posibles problemas, y de esta manera brindar un aporte que sirva de apoyo para la creación de valor de la organización.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Proponer un sistema de logística inversa a través del aprovechamiento de los residuos de empaque y embalaje para la generación de valor de la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad Pereira

4.2. Objetivos específicos

- ✚ Realizar un diagnóstico empresarial que permita la identificación de materiales utilizados y cantidades manejadas por la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad de Pereira.
- ✚ Conocer las prácticas de reutilización y reciclaje utilizadas en la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad de Pereira
- ✚ Identificar las posibles alianzas estratégicas que sirvan de soporte para otorgarle un destino final a los residuos de la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad de Pereira.

5. Justificación

El trabajo de investigación resalta la importancia no solo para la comunidad académica, sino que es de gran interés para la sociedad en general debido a que en el contexto empresarial y



social, se reflejan vacíos y crisis de pensamientos racionales en cuanto al cuidado y protección del medio ambiente.

Las organizaciones actuales, se encuentran inmersas en un entorno de constante cambio, donde éstas se ven en la tarea de enfrentar diferentes desafíos tanto económicos como sociales, los cuales no pueden ser ignorados por los altos directivos de las empresas; razón por la que es importante implantar un pensamiento crítico y establecer la ejecución de nuevas prácticas en pro del cuidado ambiental, las cuales se verán reflejadas en la aceptación del mercado y la sociedad.

Cabe resaltar que la integración y realización de buenas prácticas empresariales, en términos de logística inversa, ayudarán a amortiguar el impacto negativo que se ha generado en los últimos años a causa de los pensamientos y las decisiones equivocadas tomadas por los altos dirigentes; de igual modo establecer objetivos que logren el fortalecimiento de variables como el desarrollo sostenible, la cadena de valor, la RSE y la logística inversa, que contribuyan al cumplimiento total de los objetivos y las metas propuestas por las organizaciones.

Según el diccionario de la Real Academia Española el impacto medio ambiental es: “El conjunto de posibles efectos sobre el medio ambiente de una modificación del entorno natural, como consecuencia de obras u otras actividades”, y estas son realizadas por las personas y empresas que tienen énfasis en sus fines, sin darle la importancia adecuada a los medios para alcanzarlos.

La existencia de problemas con efecto en el medio ambiente a causa del hombre no es ningún secreto; por una parte la tala de árboles influye en gran medida a la desaparición de los bosques, como también lo hace la aparición de proyectos que impulsan la creación de nuevas vías y residencias, que como consecuencia obliga a la apertura e invasión de terrenos.

Un reciente informe del Fondo Mundial para la Naturaleza: “advierde que si se mantienen las tendencias actuales, en esos frentes de deforestación podrían destruirse hasta 170 millones de hectáreas de bosque entre 2010 y 2030” (El Tiempo, 2015).



Asimismo, dentro del informe “bosques vivos” se encuentra que:

Más del 80% de la tala y deforestación de árboles alrededor de todo el mundo tiene mayor concentración en solo once lugares, y es preocupante que diez de estos se ubican en la zona ecuatorial del planeta, esto se refuerza con lo expuesto por la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura) quien afirma que “África y América del Sur experimentaron la pérdida anual neta más elevada de bosques en 2010-2015, con 2,8 y 2 millones de hectáreas, respectivamente, pero el informe señala cómo el volumen de pérdidas ha “disminuido sustancialmente” respecto a los cinco años precedentes” (FAO, 2015) puesto que “la tasa anual neta de pérdida de bosques ha disminuido del 0,18 por ciento en la década de 1990 al 0,08 por ciento durante el período 2010-2015 (FAO, 2015).

Aunque se presenta esta disminución que tiene como causas principales en primer lugar la preocupación y la creciente tendencia del cuidado de los recursos naturales por parte de las personas quienes han ido creando dicha importancia, y en segundo lugar quienes no sienten compromiso pero prestan atención debido a las leyes que se han impuesto.

Las cifras para el país colombiano son alarmantes pues “cada año, por culpa de la tala de árboles ilegal, los bosques tropicales colombianos, especialmente de la zona del Amazonas y del Pacífico, pierden unas 48 mil hectáreas de árboles. Un área igual de extensa al tamaño de una capital del mundo como Bogotá” (El País, 2015)

Del mismo modo el cambio climático que ha tomado fuerza por la falta de responsabilidad de las personas del común y más preocupante aún por parte de los altos directivos de las empresas que siguen pensando únicamente en sus beneficios, es otro factor que ha influenciado en la degradación de los recursos naturales, el poco compromiso y responsabilidad de gran cantidad de organizaciones para con el medio ambiente ha generado cambios difíciles de revertir como lo es el derretimiento de los glaciales.



Un estudio del Servicio Mundial de Control de Glaciares hecho por Michael Zemp y divulgado en agosto del 2015 por la Universidad de Zúrich, señala que:

“El derretimiento del hielo glaciar es tal que seguirá creciendo independientemente de cómo evolucione el cambio climático. La investigación, publicada en la revista 'Journal of Glaciology' y llevada a cabo en más de 30 países, revela que esta aceleración del proceso de deshielo lleva produciéndose desde comienzos del siglo XXI” (El Mundo, 2015).

Es de gran preocupación la situación si se tiene en cuenta que el hielo se reduce anualmente entre medio metro y un metro, lo cual significa el doble y el tripe de lo que se derretió en el siglo anterior, explica el autor de dicho estudio; a esto se le suma el agravante de que un tercio de las especies de animales puede extinguirse debido a un aumento de la temperatura del planeta entre 1,5 y 2 grados como consecuencia del cambio climático, Afirma Mar Asunción la responsable del cambio climático de WWF (Fondo Mundial para la Naturaleza).

No es un secreto que el culpable del deterioro ambiental son las personas, quienes han perdido sentido de pertenencia y como afirma Ángel maya se olvidan que el hombre es naturaleza, es un ser innovador, tecnológico, transformador y explica que el problema no es transformar si no saber hacerlo.

Está claro que los procesos de reciclaje y reutilización trae consigo beneficios medio ambientales como empresariales; “Se estima que con el proceso de reciclar vidrio, se ahorra un 30% de energía respecto a obtenerlo por primera vez” (Inforeciclaje.com, 2016); del mismo modo “es importante reciclar cartón ya que aproximadamente por cada tonelada de cartón reciclado, se ahorran 140 litros de petróleo, 50000 litros de agua, dos metros cúbicos de espacio en un vertedero, y 900 kilos de dióxido de carbono, frente a un cartón obtenido de materias primas” (Inforeciclaje, 2016).



Lo anterior está relacionado con el saber reciclar y a su vez a la debida clasificación de materiales y su adecuado orden de almacenaje en las empresas, debido a que una inadecuada práctica de almacenamiento lleva a incurrir en el incremento en los costos monetarios, de oportunidad y pérdida de tiempos en sus procesos logísticos y en su actividad económica.

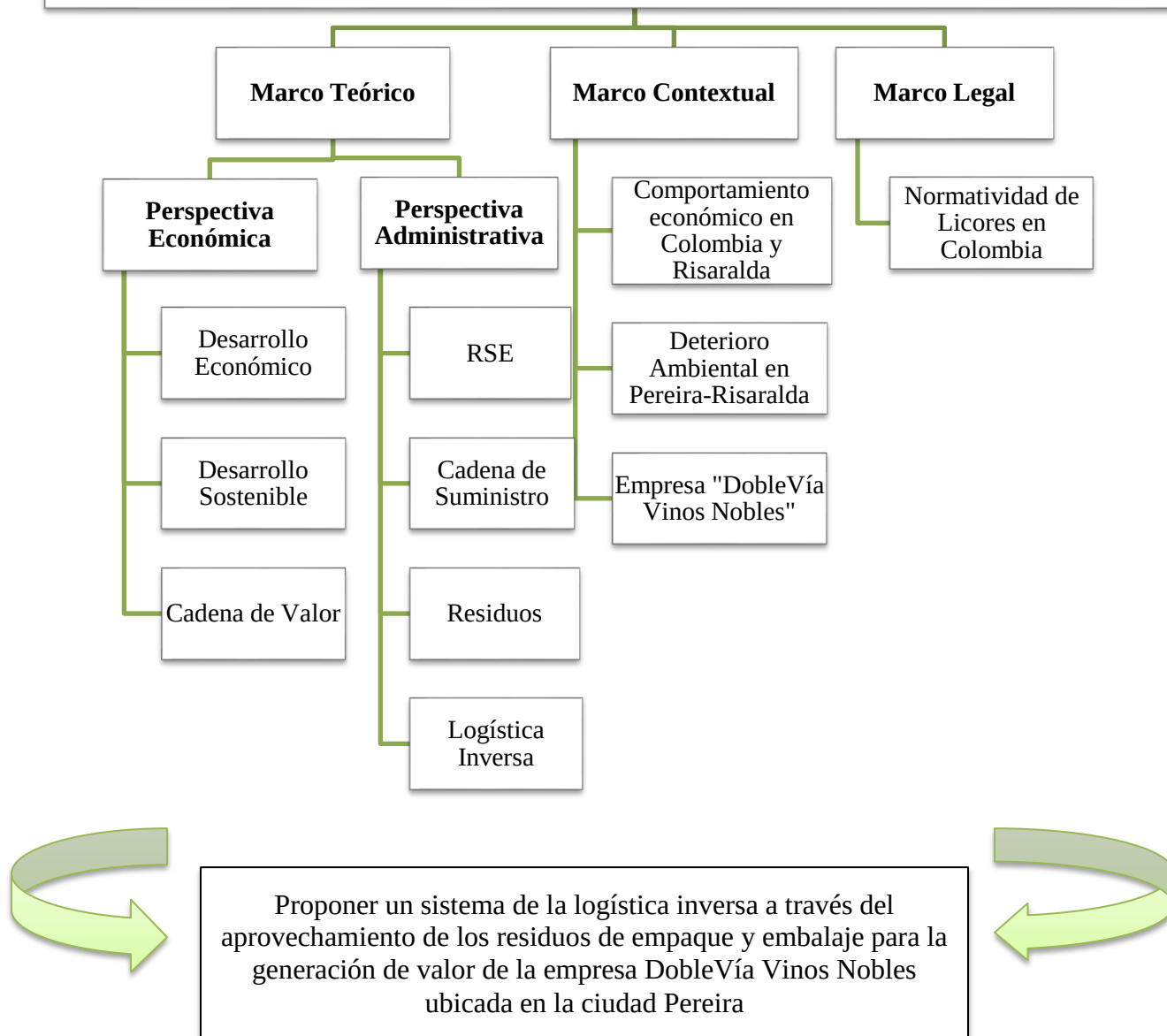
Es por este motivo que el trabajo de investigación es de gran relevancia, puesto que por medio de la realización de una prueba piloto se definirá la viabilidad de proponer un sistema de logística inversa que sirva de apoyo, tanto para el desarrollo de las actividades organizacionales, como para el cuidado y la protección medio ambiental, y del mismo modo es innovador debido a que se pretende analizar una comercializadora de vinos y se convierte en un reto, puesto que la logística inversa tiene un campo de aplicación mucho más amplio en las industrias.

6. Marco referencial

Figura 1. Hilo Conductor



Viabilidad de la aplicación de la herramienta de logística inversa, clasificación y reutilización de residuos en la mediana empresa DobleVía Vinos Nobles sede Pereira



Fuente: Elaboración Propia

Dentro del marco referencial se desprenden tres variables importantes que sirven de apoyo para la realización del trabajo de investigación.



En primer lugar se encuentra el marco teórico, en el cual se definen una serie de conceptos a partir de dos perspectivas: económica y administrativa, mediante una discusión teórica que permite brindar una amplia contextualización en el desarrollo del trabajo.

En segundo lugar se encuentra el marco contextual, en el cual se proporciona información extraída de las diferentes fuentes de información importantes en Colombia, para conocer el comportamiento económico que ha tenido el sector de vinos a nivel nacional y regional, así mismo se muestran datos relevantes del deterioro ambiental en la ciudad de Pereira y por último se presenta la historia de la empresa “DobleVía Vinos Nobles” a la cual se aplicará el trabajo investigativo.

Finalmente se presenta el marco legal, que permite conocer la normatividad que deben de tener presentes las empresas que se encuentran dentro de este sector.

6.1. Marco Teórico

6.1.1. Perspectiva Económica

En la actualidad las nuevas tendencias organizacionales, ha hecho que las empresas de los diferentes sectores económicos incurran en un mercado cada vez más competitivo, lo que las obliga a crear y tomar decisiones estratégicas, que estén encaminadas a satisfacer las necesidades de los grupos de interés y también a la creación de mecanismos de confianza que las haga más atractivas para los mercados actuales.

La logística inversa se ha incluido en las empresas como una herramienta importante para la creación de valor e innovación en sus procesos productivos, lo que les ha permitido convertirse más competitivas en los diferentes sectores económicos del país.



De esta manera, es importante resaltar la importancia y el gran compromiso que desarrolla la implementación de la logística inversa en la generación del sector servicios de las economías, además, cabe mencionar que el campo del sector terciario es el nuevo modelo económico que está proyectando una nueva era en el mundo de los servicios.

Como se menciona en el libro Marketing estratégico para empresas de servicios, de los autores Maqueda & Llaguno (1995):

“El denominado sector terciario, el sector de servicios, toma cada año mayor participación, en la contratación del empleo de la mano de obra de los países desarrollados, y la contribución del valor añadido por los servicios a la formación de los productos interiores brutos supera con creces el 50 por 100 de la producción total” (p. 26)

El desarrollo de los servicios, ha generado una nueva era de impacto en la balanza comercial para cada país, en relación con la aplicación de modelos de sostenimiento ambiental y responsabilidad social, la logística inversa puede plantearse de la mano del sector terciario como un argumento sólido que permita afectar de manera positiva el producto interno bruto del país.

Según El Diccionario Económico Financiero, se define que el “PIB producto interno bruto, es la suma del valor de todos los bienes y servicios que producen un país en el año, solo se contabilizan los productos finales, para no contar dos veces productos que se usan en la producción de otros” (Escobar & Cuartas, 2006, p.358)

De esta manera, se muestra que el desarrollo económico de Colombia no solo se ve afectado por la dinámica de producir bienes, sino que también la importancia de aumentar el sector de servicios, los cuales se generan por medio de la implementación de sistemas de gestión que permita tener una trazabilidad total de los procesos de producción y de servicios que generan las empresas en el año económico, y que dicha trazabilidad arroja resultados para poder seguir mejorando en modelos productivos, y de esta manera aportando al desarrollo económico del país.



El desarrollo económico define la capacidad de los países para generar riqueza con el fin de promover el bienestar económico y social de la población, un ejemplo claro, son las organizaciones de los diferentes sectores industriales, las cuales contribuyen en el progreso del país, y en el desarrollo integral de la sociedad, donde se evidencian aportes significativos en indicadores como: económicos, generación de empleo, PIB, entre otros.

“El desarrollo económico se define como el proceso en virtud del cual la renta real per cápita de un país aumenta durante un largo período de tiempo. En otros términos, el desarrollo es un proceso integral, socioeconómico, que implica la expansión continua del potencial económico, el auto sostenimiento de esa expansión en el mejoramiento total de la sociedad. También se conoce como proceso de transformación de la sociedad o proceso de incrementos sucesivos en las condiciones de vida de todas las personas o familias de un país o comunidad” (Castillo, 2011, p. 2).

Las organizaciones en sus procesos han integrado una visión más ambiental, donde han adoptado estrategias que les ha permitido generar resultados positivos en su interior y las ha hecho más competitivas y sostenibles en el tiempo, “La sostenibilidad es un paradigma para pensar en un futuro en el cual las consideraciones ambientales, sociales y económicas se equilibran en la búsqueda del desarrollo y de una mejor calidad de vida” (UNESCO, 2012, p. 1).

Es importante resaltar que una empresa sostenible es aquella que crea valor agregado en factores económicos, medio ambientales y sociales a corto, mediano y largo plazo, contribuyendo al bienestar y progreso no solo propio sino también colectivo.

La cadena de valor en una organización muestra el conjunto de actividades que se realizan en su interior, donde la cadena comienza con las cadenas de suministro de materia prima y se refleja a lo largo de la producción, la fabricación y el ensamble y por último la distribución, hasta llegar al consumidor final del producto o servicio.



La Cadena de valor proporciona un modelo de aplicación general que permite representar de manera ordenada las actividades de las organizaciones, también se basa en los conceptos de costo, valor y margen.

“La cadena de valor está conformada por una serie de etapas, de aplicación general en los procesos productivos. La cadena de valor proporciona: Un esquema coherente para diagnosticar la posición de la empresa respecto de sus competidores. Un procedimiento para definir las acciones tendentes a desarrollar una ventaja competitiva sostenible”. (Quintero & Sánchez, 2006, p. 381).

6.1.2. Perspectiva Administrativa

Es necesario para el adecuado desarrollo del presente trabajo conocer los diferentes conceptos de RSE (responsabilidad social empresarial), logística y logística inversa y su correcta evolución en el ámbito organizacional y como ésta aporta a la competitividad de la empresa, teniendo como base los diferentes autores que ayudaron a su trazabilidad, además dentro de su desarrollo se conocerán los diferentes conceptos por medio de una discusión teórica a partir de la perspectiva administrativa.

La RSE según Correa (2007), es un término que comienza a tomar fuerza en las organizaciones en las últimas dos décadas del siglo pasado, “el término de Responsabilidad Social Corporativa se utiliza frecuentemente en dos contextos diferentes: para describir lo que de hecho está haciendo la empresa y para describir que debería estar haciendo” (Pag.87).

Toda práctica que beneficie el bien común más que el bien individual se refleja en un compromiso voluntario con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, estas prácticas también conocidas como RSE.



Según Añez y Bonomie (2010) “Las empresas a nivel mundial siempre generan un impacto directo sobre las localidades en las que se establecen, teniendo como resultado cambios positivos o negativos en los sectores que competen lo social, económico y medioambiental”.

De acuerdo a lo anterior, las empresas tienen conocimiento sobre el impacto generado por sus prácticas en su interior, donde deben buscar y elaborar productos y servicios sostenibles, minimizando los impactos negativos, tanto sociales como medioambientales y favoreciendo la maximización de sus contribuciones positivas al entorno.

Toda practica que beneficie un bien común se refleja en un compromiso voluntario con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, estas prácticas también conocidas como RSE, a través del tiempo se han ido implementado por parte de las directivas, las cuales son conscientes de la competitividad y sostenibilidad de la empresa, teniendo un impacto positivo en la sociedad, la economía y el medio ambiente.

Estas prácticas son necesarias para las organizaciones que tengan la proyección de expandir sus mercados, donde las empresas son mucho más competitivas y conocen como manejar este tema, ya sea por convicción personal de la empresa en implementar dichas prácticas o por las políticas locales que lo restringen tanto en el tema de producción y su comercialización.

La responsabilidad social empresarial y ambiental es una medida importante para la creación de valor y ventaja competitiva en las organizaciones, mediante la creación de estrategias que integren y brinden aportes significativos a sí mismas y a sus grupos de interés, según García, Azuero & Salas (2013):

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es uno de los últimos paradigmas de la gestión empresarial, la cual punta a una visión renovada de la relación organización-sociedad, donde se garantiza una relación de mutuo beneficio en lo social, económico y ambiental. Los estudios que vinculan la RSE con el quehacer propio y la naturaleza de las prácticas hacia sus empleados hacen parte de una agenda de investigación que avanza con ayuda de instituciones como la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI). (p. 18).



Así mismo, Montañez & Gutiérrez (2014) plantean que, “Los grupos de interés que tienen influencia y relación directa con las empresas son: clientes, trabajadores, proveedores, accionistas o propietarios, la comunidad y el medio ambiente” (p.30)

Luego de mencionar los diferentes autores tanto nacionales como internacionales sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial y su evolución es necesario enfocarse en las diferentes definiciones de logística y conocer su evolución.

La logística como disciplina nace en el ámbito militar, preocupándose fundamentalmente de la provisión de aquellos bienes y servicios necesarios para el desarrollo de la actividad de los ejércitos. Será tras la Segunda Guerra Mundial cuando el concepto se amplíe para dar cobertura al mundo empresarial. Empieza entonces un periodo expansivo que se caracterizará por un entorno estable, en el que la logística se centra casi exclusivamente en la gestión de la distribución física. La crisis del petróleo de 1973 supone un punto de inflexión en la concepción de la logística; se abren periodos de recesión económica, con importantes incrementos en los costes y fuerte inestabilidad de la demanda, lo que obligará a las empresas a plantearse nuevas estrategias. (Christopher, 1992).

En la actualidad predomina un enfoque de logística total (Carrasco, 2000), en el cual a las orientaciones de la logística integrada se incorporan otras como el respeto al medio ambiente, la aplicación de las tecnologías de la información, la coordinación con los demás departamentos de la empresa y la adaptación a las tendencias en organización empresarial y política de personal.

Mihi Ramírez, Antonio (2007) define la logística como “La logística determina y coordina en forma óptima producto, cliente, lugar y tiempo correctos. Sus actividades claves son las siguientes:

1. Servicio al cliente.
2. Transporte.



3. Gestión de inventarios.

4. Procesamiento de pedidos. (p. 50)

Otra definición de logística con la cual se considera una definición de logística integral es la presentada por Casanovas y Cuatrecasas (2001):

“Dado un nivel de servicio al cliente predeterminado, la logística se encargará del diseño y gestión del flujo de información y de materiales entre clientes y proveedores (distribución, fabricación, aprovisionamiento, almacenaje y transporte) con el objetivo de disponer del material adecuado, en el lugar adecuado, en la cantidad adecuada, y en el momento oportuno, al mínimo coste posible y según la calidad y servicio predefinidos para ofrecer a nuestros clientes”.

La logística “centra sus esfuerzos en la planificación y el control de todas las actividades, relacionadas con la obtención, de traslado y almacenamiento de materiales y productos, desde la adquisición hasta el consumo, y gestionándolo todo como un sistema integrado”. (Casanovas & Cuatrecasas. 2003. p. 17)

La administración ha necesitado de herramientas para su correcto funcionamiento, uno de los más esenciales y que requiere un estricto orden es la logística, el cual ocupa un papel importante en la coordinación de los productos e insumos para obtener como resultado una adecuada ejecución. Según Mihi Ramírez, Antonio (2007):

Los componentes de la administración logística empiezan con las entradas que son materias primas, recursos humanos y financieros e información; éstas se complementan con actividades tanto gerenciales como logísticas, que se conjugan conteniendo salidas de logística, que son todas las características y beneficios obtenidos por un buen manejo logístico. (p. 51)

En el contexto empresarial, se ha logrado identificar que la logística es una herramienta esencial para el buen funcionamiento de las organizaciones, razón por la cual se han creado una



serie de funciones o aplicaciones encaminadas en pro del mejoramiento continuo de las diferentes actividades inmersas en las organizaciones actuales.

Mihi, Arias & García (2012) “El desarrollo de la función Logística en la empresa durante los últimos años ha sido muy significativo convirtiéndose en una variable estratégica para obtener ventajas competitivas” (p.70). De ahí la importancia de la implementación de nuevos mecanismos y herramientas empresariales que permitan generar valor, por medio de estrategias que lleven a obtener ventajas competitivas y comparativas para el buen funcionamiento y la obtención de resultados exitosos al interior y exterior de las organizaciones.

Para la implementación de nuevas herramientas logísticas que dinamicen la generación de valor en el producto o en un servicio es necesario abordar el concepto de cadena de suministros o cadena de abastecimiento la cual es la encargada de mantener en movimiento los flujos constantes de la empresa, donde cada eslabón depende del otro para su correcto funcionamiento.

“Resulta indispensable en cualquier empresa para poder trasladar los materiales o productos propios, así como los productos finales” (Casanovas y Cuatrecasas. 2003. p. 19-20).

La adecuada gestión de los inventarios es tan necesaria como un buen transporte, donde son eslabones claves en la cadena, puesto que cumplen con el principio básico el cual es el traslado óptimo de los materiales o productos. El transporte es el instrumento fundamental para mejorar la competitividad.

Con un sistema de transporte poco desarrollado, la amplitud del mercado se limita a las áreas que rodean en forma cercana el punto de producción. A menos de que los costos de producción sean extremadamente bajos con los de un segundo punto de producción, es decir, la diferencia de costos de producción compensa los costos de transportación de atender un segundo mercado. (Ballou, 2004)

La gestión del inventario conlleva la responsabilidad de la cantidad y surtido de materiales de que se ha de disponer para cubrir las necesidades de producción y demanda de los



clientes. Su reducción busca eliminar los inventarios innecesarios, producidos en la mayoría de las veces por cuellos de botellas dentro de una planta de producción. Los inventarios ofrecen una sana rentabilidad cuando permiten realizar economías de escala. El objetivo principal es reducir y controlar los inventarios tanto como sea posible y, al mismo tiempo, cumplir los objetivos de operación. (Cristopher. 2000)

Luego de presentar un breve resumen de las definiciones y conceptos claves de la logística, para así concebir un poco más de cerca la funcionalidad de la cadena de suministro, es clave encontrar prácticas que mejoren la competitividad la cual siempre se verá reflejada en el costo - beneficio.

La logística inversa se ha convertido en una herramienta aplicativa e innovadora en las organizaciones, pues éstas en busca de encontrar posibles soluciones a los diferentes problemas identificados en base a los materiales o residuos sobrantes en las cadenas de producción, se han visto en la tarea de adoptar o implementar nuevos mecanismos que ayuden a la solución de estos problemas, que traen consigo una gran afectación ambiental, social y empresarial; según Cure, Meza & Amaya (2006):

La logística inversa “Es el proceso de planificación, desarrollo y control eficiente del flujo de materiales, productos e información desde el lugar de origen hasta el de consumo, de manera que se satisfagan las necesidades del consumidor, recuperando el residuo obtenido y gestionándolo de modo que sea posible su reintroducción en la cadena de suministro, obteniendo un valor agregado y/o consiguiendo una adecuada eliminación del mismo. (p. 3)

La logística inversa aplicada a las empresas, plantea soluciones para la contaminación ambiental que se vive constantemente, Bustos & Carlos (2015) afirman que:

La planificación medioambiental en los procesos de fabricación involucra mucho más de lo que se ha hecho hasta ahora, esto es, no basta con la mejora en los procesos de recuperación de productos y materiales, sino que se debe re priorizar el



consumo y revisar las prácticas de manufactura con el fin elaborar productos de mayor duración y que puedan ser reusados. (p. 2)

Medidas que permiten reducir la demanda de materiales en los diferentes procesos de producción, y de esta manera generar resultados positivos ambientales y hacer que las organizaciones sean más sustentables y sostenibles en el tiempo.

Otro concepto que complementa la definición de logística inversa; según Maquera, G. (2012); “Área de la logística empresarial que planea, opera y controla el flujo y las informaciones logísticas correspondientes, del retorno de los bienes de post venta y de post consumo al ciclo de negocios o ciclo productivo, agregando valor de diversas naturalezas: económico, ecológico, legal, logístico, de imagen y corporativos”. (p. 35)

Es por esta razón que, es necesario entender cuál es la intención de la logística inversa y cuál es su papel dentro de una organización, así mismo conocer la investigación de operaciones, para complementar una adecuada utilización de la herramienta, en las prácticas al momento de identificar y clasificar los diferentes residuos que se generan en la logística.

Según Maquera, G. (2012); “Para que exista un mejor desempeño en los distintos tipos de cadena productiva es necesario que se considere la flexibilidad, velocidad y calidad en la cadena logística; para esto, es necesario que se trabaje con las distintas metodologías aplicadas al flujo directo e inverso, entre ellas tenemos a la Investigación de Operaciones.” (p. 51).

La gestión del material retornado hace una logística integral y motiva a la organización a que sus acciones vayan encaminados al beneficio del medio ambiente es por ello que es necesario su correcta definición así como lo indica Mihi Ramírez, Antonio (2007):

“El operador logístico tiene herramientas para contribuir a su reducción. Para ello puede adaptar su red logística y de transporte a los retornos o puede integrarlos como un componente más de la cadena. También se puede llevar a cabo una gestión y



optimización de los stocks, lo que derivará en la reducción o, incluso, la eliminación, de las vueltas a fábrica.” (p. 54).

Ahora bien, las organizaciones han comenzado a integrar una cultura y conciencia ambiental, con el fin de brindar estrategias que sirvan de apoyo para la generación de resultados positivos, es por esta razón que en la actualidad surgen o se crean conceptos tales como: la reutilización, el reciclaje, la re manufacturación, entre otros, para garantizar un crecimiento y durabilidad en el mercado, y así mismo para incentivar a los grupos de interés de contribuir con el cuidado y la preservación del medio ambiente.

Es importante presentar la definición de conceptos como la reutilización y el reciclaje, que se han desarrollado mediante la necesidad del cuidado ambiental y que se están impregnando en la sociedad y en las organizaciones como conductas adecuadas para la preservación del medio ambiente, como primer concepto la reutilización “Consiste en recuperar el producto en sí para darle un nuevo uso.” (Don & Doldán, 2010, p. 222).

El concepto reciclaje se define como: “El reaprovechamiento de materiales para ser utilizados nuevamente como materia prima en un nuevo proceso de fabricación. Es una de las opciones más prometedoras en un futuro de cara a resolver el problema de los productos al final de su vida útil” (Don & Doldán, 2010, p 222).

Por otra parte, el conocimiento y cuidado de los residuos es un factor que ha tomado gran importancia y preocupación en el transcurso de los últimos años; a medida que el mundo evoluciona, las sociedades cambian sus modelos de convivencia y culturas y como consecuencia sus formas de consumo, es preocupante el hecho de tener claro que gran mayoría de personas no muestran gran interés por el control y cuidado de residuos o desechos, pero si se esmeran por adquirir conocimiento acerca de las cualidades y características de los elementos a adquirir.

La palabra basura ha significado durante mucho tiempo algo despectivo, que incomoda, es un problema, estorba, que no tiene valor y de lo que es necesario deshacerse; pero a su vez posee un lado subjetivo pues es la persona quien decide si se considera como tal; la gran



problemática que radica en la eliminación de los residuos es el poco conocimiento de como hacerlo y la falta de sentido de pertenencia para con el medio ambiente y su cuidado.

En primer lugar fundamental tener clara la similitud de las palabras residuo y desecho quienes para el diccionario de la lengua española RAE se definen:

Desecho:

- Aquello que queda después de haber escogido lo mejor y más útil de algo.
- Cosa que, por usada o por cualquier otra razón, no sirve a la persona para quien se hizo.
- Residuo, basura

Residuo:

- Parte o porción que queda de un todo.
 - Aquello que resulta de la descomposición o destrucción de algo.
 - Material que queda como inservible después de haber realizado un trabajo u operación.”
- (Real Academia Española. 2016)

Lo anterior refleja que es posible la utilización de ambos términos pues tienen gran cantidad de elementos en común.

En segundo lugar existe una normativa que avala la posibilidad de utilizar los términos de desecho y residuo con el fin de optimizar el control de la gestión y manejo de ambos:

“Con la expedición del Decreto 4741 de 2005, el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el Ministerio de la Protección Social y el Ministerio de Transporte, optó por mantener la igualdad entre los términos “residuo” y “desecho” para efectos de optimizar el control de la gestión y su manejo.

De acuerdo con este decreto, residuo o desecho: Es cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentre en estado sólido o semisólido, o es un



líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipula” (Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial. 2007)

Este decreto afirma que el elemento considerado residuo por sus propiedades no puede ser utilizado nuevamente para lo cual fue creado, pero se puede afirmar del mismo modo que el desecho puede adquirir nuevas propiedades o usos dependiendo la manera en cómo se recicle o se perciba para nuevas opciones de reutilización.

En el mismo sentido el mal manejo y cuidado de los residuos puede tener consecuencias devastadoras tanto para el medio ambiente como para la salud de la humanidad, el simple hecho de arrojar desechos en el entorno ha generado:

“la proliferación de insectos, roedores y microorganismos patógenos, trayendo como consecuencia enfermedades catastróficas para el hombre como la peste. Un mal sistema de gestión de las basuras, producirá un deterioro y depreciación del entorno debido a la contaminación del aire, del agua y del suelo” (Ecoportal. 2016)

Por otra parte es indudable el hecho de generar cada vez más una conciencia de cuidado y protección del medio ambiente, en donde primeramente se tenga claridad de conceptos para lograr una adecuada ejecución en la práctica del reciclaje y reutilización de materias primas. En este orden es indispensable adquirir conocimiento acerca de la clasificación de los residuos los cuales se denotaran a continuación:



1. Según su clasificación

Figura 2. Clasificación de residuos

ORGANICOS (FRACCION HUMEDA O COMPOSTABLES)	INORGANICOS (FRACCION SECA O NO COMPOSTABLES)
Residuos de cocina Residuos de jardines Residuos de poda, de arbolado urbano, parques y plazas	Papel y cartón Vidrio Plástico y goma Metales Materiales poliadopados (envases tetra pack, etc.) Materiales textiles Materiales inertes
Se caracterizan por ser fácilmente degradables ante la actividad bacteriana.	Su degradación puede llevar años. Integran la cadena de comercialización y reciclaje.

Fuente: UNICEF, S.A

Dentro de los residuos inorgánicos se encuentran: papel/cartón, plásticos, vidrios, textiles, chatarra y otros (materiales tóxicos derivados de productos de limpieza, pilas, etc.). Gran parte de estos materiales se pueden reciclar y recuperar, volviendo después a incluirse en la cadena productiva y de consumo, ahorrando energía y materias primas, además de contribuir a la calidad ambiental. El resto de los materiales son los residuos orgánicos, que también se puede recuperar para devolvérsela a la tierra como abono y ayudando a mantener el nivel de fertilidad de la misma.

Finalmente, “Para que el sistema logístico inverso sea realizado, es necesario un conocimiento y compromiso de las componentes de la cadena, la concientización desde el producto hasta el consumo final, pasando por los intermediarios. En este proceso, nuevas necesidades de operaciones logísticas surgen lo que estimula todo el sistema logístico y de distribución y favorece a la reducción de los costos globales, marcando un diferencial competitivo en una economía globalizada. Además de eso, favorece a la reducción de utilización de insumos de naturaleza promoviendo una postura ecológicamente correcta cuanto a los materiales que serían desechados, además de proveer beneficios ambientales económicos y sociales.” (Máquera. 2012. p 42).



6.2. Marco Contextual

6.2.1. Desarrollo Económico en Colombia y Risaralda

Para entender el contexto actual del país es necesario recurrir a herramientas estadísticas que ayuden al acercamiento, seguimiento y entender su realidad con los índices de crecimiento, tanto positivos como negativos. La herramienta más idónea para realizar este contexto, es analizando el producto interno bruto “PIB”, el cual se encarga de medir la producción o servicio que se realiza en el territorio nacional, donde se mide cada trimestre de un año, este muestra el crecimiento de las organizaciones y la demanda que genera dicho crecimiento.

El DANE (2015), en su informe anual sobre el PIB argumenta que:

Durante el primer semestre el PIB creció 2,9% respecto al mismo periodo de 2014, explicado principalmente por las ramas de construcción; comercio, reparación, restaurantes y hoteles y establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas. La única actividad que presentó variación negativa fue industrias manufactureras.

Tabla 1. Comportamiento del PIB por sectores del segundo trimestre del 2015

Ramas de actividad	Variación porcentual - Series desestacionalizadas		
	Variación porcentual (%)		
	Anual	Trimestral	Semestral
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2,5	-0,4	2,1
Explotación de minas y canteras	4,2	0,1	2,3
Industrias manufactureras	-1,3	0,2	-1,8
Suministro de electricidad, gas y agua	1,6	0,7	1,9
Construcción	8,7	2,9	6,7
Comercio, reparación, restaurantes y hoteles	3,8	0,0	4,4
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	0,5	-1,5	1,7
Establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas	3,6	0,8	3,9
Actividades de servicios sociales, comunales y personales	2,5	0,9	2,7
Subtotal valor agregado	2,9	0,5	2,8
Impuestos menos subvenciones sobre al producción e importaciones	3,5	1,5	3,9
PRODUCTO INTERNO BRUTO	3,0	0,6	2,9

Fuente: DANE, Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales, 2015



Lo que respecta al comercio se puede evidenciar que fue una de las actividades económicas con mayor participación en el aporte económico, que tuvieron las ramas economías en el marco nacional, las actividades que crecieron fueron en primer lugar la construcción aportando un 8.7%, seguido de la explotación de minas y canteras con un 4.2%, comercio, reparación, restaurantes y hoteles con una participación de 3,8 y finalmente establecimientos financieros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas con un 3,6%.

Lo cual genera optimismo y mayor confianza en el sector comercial que es de interés para el presente trabajo. Es necesario también conocer las variaciones del comportamiento de la oferta y la demanda de las exportaciones, importaciones y consumo final. El DANE (2015), en su informe anual sobre el PIB argumenta que:

Desde el punto de vista de la demanda, el comportamiento del PIB en el primer semestre de 2015 estuvo asociado al crecimiento de la formación bruta de capital en 4,2% y del gasto de consumo final en 3,2%, en tanto que las exportaciones disminuyeron 0,2%, todos comparados con el mismo periodo de 2014. En cuanto a las importaciones, estas aumentaron 3,3%. (p. 5)

Tabla 2 Variación de los componentes de la oferta y la demanda final 2015 – Segundo trimestre

Variación porcentual - Series desestacionalizadas			
Variación porcentual (%)	Anual	Trimestral	Semestral
Importaciones	-1,8	-7,8	3,3
Consumo Final	2,9	0,6	3,2
Formación Bruta de capital	1,5	-4,4	4,2
Exportaciones	-2,0	-2,5	-0,2
PIB	3,0	0,6	2,9

Fuente: DANE, Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales, 2015

Estas importaciones como lo muestra la figura 2, aumentan el dinamismo en el mercado competitivo de la región, esto traerá beneficios para el sector económico dependiente, en este caso el comercio, los cuales se han visto en constante incremento; Según la revista Dinero (2015) será de los sectores que generaran optimismo y por lo cual son los que actualmente ganan:



El sector comercio, restaurantes y hoteles, además de crecer a una tasa del 5% respecto al primer trimestre de 2014, ahora aporta 12,1% en la producción nacional, es decir un 0,3% más. Este crecimiento es el mejor dato reportado para este sector en los últimos 4 trimestres y se explica por el crecimiento de servicios de hoteles, restaurantes y bares; servicios de reparación de automotores y comercio. (Dinero, 2015)

Según El Espectador (2014), Colombia incremento sus importaciones en el mercado de bebidas alcohólicas, este asegura que:

La información, publicada por el Centro Virtual de Negocios (CVN), agrega que la cerveza es la bebida alcohólica que más llega a Colombia, registrando importaciones de 19,7 millones de litros por un valor de US\$25,4 millones durante 2013. En cuanto a los vinos, que en 2008 era la bebida alcohólica que más se importaba, se encuentran actualmente en el puesto número dos, con un ingreso de 16 millones de litros al territorio nacional negociados por un valor de US\$51 millones. (El Espectador, 2014).

Los principales responsables de proveer estas importaciones licoreras son Estados Unidos, Chile y Reino Unido, los cuales ocupan el 49% del total del mercado de importaciones según El Espectador (2014). Aunque la cerveza haya superado en importaciones al vino, este sigue teniendo un importante crecimiento en el mercado, consolidándose así como uno de productos más transables pero menos producidos por el país, ya que sus condiciones climáticas de cultivo no son las más propias para el labor de la uva.

Esto se debe ver como una oportunidad en el mercado de incentivar el comercio y no la producción local. La revista Dinero afirma que: “El sector de los vinos en Colombia podría estar facturando más de \$300.000 millones anuales en esta cadena de distribución, gracias a un aumento progresivo de los niveles de consumo de esta bebida”. (Dinero, 2015).

Según la Revista Dinero, Colombia paso de consumir 0.3 litros a 1.3 litros por persona al año en menos de una década, soporta un informe de ProChile, los encargados de promover e



incentivar las exportaciones en Chile, la cual revelo cifras que ayudan a entender el proceso evolutivo del mercado de vino en el país, el análisis de esa entidad internacional revela que el consumo de vinos en Colombia aumentó un 254% en el periodo 2010 – 2013, al pasar de US\$11 millones a US \$39 millones en importaciones.

En el departamento de Risaralda se ha evidenciado un crecimiento económico, consecuencia del empuje del sector industrial y la importancia que ha venido evolucionando el sector de servicios, esto gracias a su posición geográfica altamente competitiva y que la hace en una región atractiva para el comercio. Se espera un incremento en el PIB departamental por encima del promedio del PIB nacional. Según La Tarde (2015):

Risaralda podría tener este año un crecimiento del PIB por encima del promedio nacional, situación de la cual no hay un archivo reciente; puesto que en los últimos años la economía del departamento ha crecido entre 1 y 2 puntos porcentuales por debajo de lo que crece el país.

Respecto a datos históricos, Risaralda aumento un punto porcentual por encima de lo que creció en el 2013 siendo de 3.3%. El presidente de la Cámara de Comercio de Pereira, Mauricio Vega informó que para este año se mantendrá una buena tendencia en el crecimiento económico el cual se encuentra en un 3.9%. El sector económico que es de interés para el presente trabajo, es el comercial, el cual muestra un crecimiento de 3.9% en el 2014.

6.2.2. Deterioro Ambiental en Pereira – Risaralda

La calidad de vida de los seres humanos tiene relación directa con la manera y la forma en como presentan interacción con el medio ambiente y todo recurso natural que le sirve de base y apoyo para alcanzar un desarrollo sostenible.



La sociedad actual demanda suelo urbanizable, agua, energía y aire limpio, pero producen a su vez efectos negativos como contaminación, vertimientos y desechos. Las ciudades son las grandes generadoras de los impactos ambientales que terminan afectando la salud de los habitantes y sus efectos empiezan a sentirse con fuerza. Por lo cual, la concientización por su protección ha venido creciendo y priorizándose aún más dentro de la sociedad y sus gobiernos. (PereiraCómoVamos. 2015. p. 55)

A esto se le suma un factor de gran importancia, el cual es la interacción permanente de las empresas y los impactos que ello genera con el cuidado y protección de los recursos naturales debido a que son organismos abiertos que están en frecuente relación con el entorno en general. Es importante acotar que el trabajo se realizará en la empresa DobleVía vinos nobles la cual cuenta con sede en la ciudad de Pereira y por ende es de gran importancia tener conocimiento acerca de los datos demográficos de dicho municipio

El municipio de Pereira tiene en su ubicación geográfica una ventaja comparativa: es el centro de la región cafetera y del llamado Triángulo de Oro del país, que se fortalece con la integración a la red vial que une a los tres centros urbanos más importantes del territorio nacional -Bogotá, Medellín y Cali- y con el acceso a los medios marítimos y aéreos con flujo internacional. La extensión territorial de Pereira es de 702 Km², cuyo 95,5% del territorio es rural y el 4,5% corresponde a la zona urbana. (PereiraCómoVamos, 2015, pág. 8)

Según el DANE, Pereira posee una población de 467.185 personas al año 2014 donde se destaca que el “84,3% de sus habitantes se ubican en la zona urbana y el 15,7% en la rural. Además, representa el 49,3% de la población departamental y 1% del país” (PereiraCómoVamos, 2015, pág. 8)

Los árboles son de vital importancia para la calidad de vida de los seres vivos debido a que proporcionan oxígeno y son fundamentales para el equilibrio del ecosistema, así mismo “adornan la ciudad, remueven la contaminación del aire, reducen los efectos del calor intenso, minimizan el estrés y benefician la salud psicofísica de sus habitantes, entre otros beneficios; pero los mismos son escasos en Pereira.



La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda al menos un árbol por cada tres personas” (PereiraCómoVamos, 2015, p. 53), es alarmante saber que, “129 millones de hectáreas de bosques –casi la extensión de Sudáfrica- se perdieron en el mundo desde 1990, menciona un informe de la FAO (Organización de las naciones unidas para la alimentación y agricultura).

Según información suministrada por Semana (2015) “El crecimiento de la población y de la agricultura son las principales causas”, dónde la ciudad de Pereira enfrenta una realidad muy similar, según la secretaria de infraestructura la zona urbana posee 11.952 árboles y este factor es de gran preocupación puesto que esta cifra equivale a un árbol por cada 33 habitantes, muy por debajo si se compara con “Medellín que tiene uno por cada tres habitantes, Bogotá uno por cada siete, Cali uno por cada trece, y la mayoría de las grandes ciudades del mundo superan ampliamente el número de árboles a la de sus habitantes y a los recomendados por la OMS”. (PereiraCómoVamos, 2015, p. 54)

Uno de los factores más importantes para la calidad de vida de los seres vivos, de las instituciones, organizaciones y empresas es el control y manejo de las aguas.

El área urbana de Pereira demanda grandes cantidades de agua para su sostenimiento. La cobertura del servicio para el 2014 es del 99,72% en la ciudad, donde en total se demandan cerca de 18,4 millones de metros cúbicos, un 2,2% más que en el año 2011. (PereiraCómoVamos. 2015. p. 55)

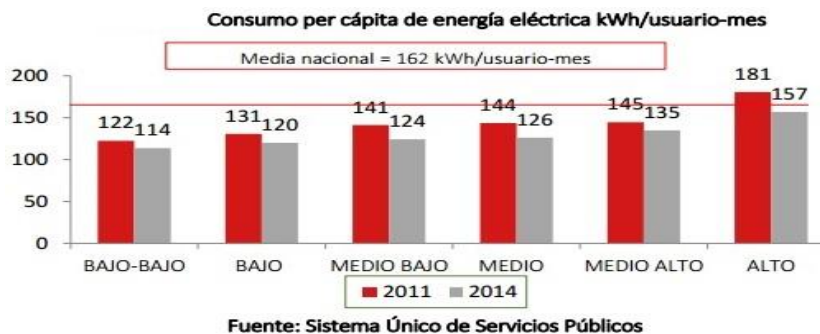
Es de vital importancia saber que el límite establecido por la comisión de regulación de agua potable y por el cual se considera a una persona despilfarradora es de 28 metros cúbicos por mes y en Pereira para el año 2014, según Pereira Cómo Vamos esta aproximadamente en 14 metros cúbicos lo cual refleja un buen comportamiento en el cuidado y manejo de este preciado líquido.



Así mismo, la energía eléctrica juega un papel fundamental en el cuidado de los recursos naturales y a su vez es causante de la contaminación que afecta sin duda alguna la calidad de vida de los seres vivos; “En los hogares de Pereira, el consumo de energía eléctrica ha venido disminuyendo en los últimos cuatro años, pasando de consumir 139 kWh/mes en el año 2011 a 125 kWh/mes en el 2014 (reducción equivalente al consumo de 7 bombillas ahorradoras en un mes de uso)” (PereiraCómoVamos, 2015, pág. 56).

Es importante destacar que El Sistema Único de Servicios Públicos para el consumo doméstico de energía en Colombia estima un promedio de 162 kWh/mes y Pereira para el año 2014 presento un consumo de 125 kWh/mes; esta disminución en el consumo de energía eléctrica puede explicarse debido a las nuevas tendencias de compra y al cambio de mentalidad relacionado con el cuidado medioambiental y del mismo modo por el aspecto financiero relacionado directamente con la tarifa del costo de energía , así mismo con cambios tecnológicos y el uso de iluminación promueve el menor consumo de energía.

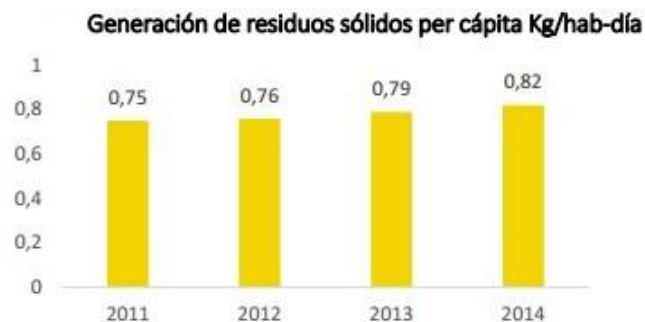
Figura 3 Consumo per cápita de energía eléctrica



Fuente: Recuperado de sistema único de servicios públicos. Por Pereira Cómo Vamos, 2015

La generación de residuos sólidos es otro factor en el cual la ciudad de Pereira ha presentado fallas debido a que estos se han incrementado en los últimos años y esto proporciona un mayor reto en la gestión ambiental

Figura 4 Generación de residuos sólidos per cápita



Fuente: Recuperado de ATESA de occidente. Por Pereira Como Vamos, 2015

A este hecho es importante prestarle atención lo más rápido posible debido a que la gráfica refleja un continuo crecimiento y esto trae consigo graves impactos en el medio ambiente; “En promedio cada vivienda de Pereira produce alrededor de 1,26 kilos de residuos al día, de los cuales el 70,5% corresponde a desechos orgánicos (0,89 kilos/día) y el 29,5% corresponde a residuos comunes o inorgánicos (0,37 kilos/día)” (PereiraCómoVamos, 2015, pág. 57).

En lo que respecta a niveles socio-económicos la ciudad de Pereira revela que “a mayor nivel socioeconómico se presenta una mayor generación de residuos sólidos” (PereiraCómoVamos, 2015, pág. 58), pero sin embargo el estrato uno presenta un comportamiento similar y esto puede tener causa debido a las actividades que se presentan de reciclaje y el conjunto de residuos sólidos que se recogen provenientes de los demás estratos socio-económicos.

Figura 5 Generación residuos sólidos diarios por estratos



Fuente: Recuperado de Aseo Pereira soluciones ambientales integrales 2014. Por Pereira Como Vamos, 2015

En Pereira se producen cerca de 410 ton/día de residuos sólidos, de los cuales el sector residencial genera cerca del 36% (148 ton/día), un 70% de ellos corresponden a desechos orgánicos, mientras que el 30% corresponde a residuos comunes, tales como vidrio, papel, cartón, madera, metales, y otros residuos no aprovechables. El sector comercial, genera residuos sólidos de 119 ton/día, el 93% de ellos son generados por los grandes productores. Por último, el sector industrial genera alrededor de 102 ton/día que corresponden al 24,8%; mientras que el oficial produce un total de 38 ton/día, correspondientes al 9% de los desechos generados. (PereiraCómoVamos. 2015. p. 58)

Cabe aclarar que la ciudad de Pereira cuenta con un sitio de recolección de residuos sólidos llamado relleno sanitario y “aunque la cobertura y la disposición de residuos al relleno han sido efectivas, en la ciudad aún no se ha establecido un sistema de recolección selectiva de basura y reciclaje” (PereiraCómoVamos. 2015. p. 58)



6.2.3. Empresa “DobleVía Vinos Nobles”

6.2.3.1. Reseña Histórica

DobleVía Vinos Nobles es una empresa que nació con el siglo (Marzo del 2001). Nuestra razón de ser es muy simple. Queremos que los amantes de los buenos vinos puedan disfrutar de ellos sin tener que incurrir en mayores esfuerzos. Por esta razón, tenemos dos obsesiones permanentes. La primera y más importante es encontrar vinos especiales, con una muy buena relación calidad precio, de diferentes cepas y orígenes. Nuestra segunda obsesión es poner estos vinos a una llamada de distancia de cualquiera que los quiera disfrutar.

Para hacer realidad nuestra promesa de valor, contamos con un equipo humano excepcional, en las principales ciudades del país.

Nuestro cubrimiento es nacional en las principales ciudades donde tenemos oficinas propias: Bogotá, Cali, Pereira y Medellín.

Pereira, un sitio estratégico para la organización, siendo de vital importancia para DobleVía Vinos Nobles ya que, por su ubicación centralizada, sirve de bodega y distribuidor para el resto del país, ayudando a la reducción de costo e incremento de oportunidades.

La organización DobleVía Vinos Nobles cuenta con una amplia variedad de buenos vinos, de diversos y famosos viñedos reconocidos a nivel internacional, como lo son: Alto de las Hormigas, Finca la Anita, Lambrusco, Lurton, Kaiken, Finca Sopenia, Izadi, Torbreck, Ironstone y Montes, siendo esta última la marca líder y más representativa de la organización.

6.2.3.2. Descripción del Sector Económico

En la presente se realiza la clasificación de la empresa “DobleVía Vinos Nobles” de acuerdo a su área de acción, sector económico y tamaño.



A. Área de acción de la organización

La empresa DobleVía Vinos Nobles se clasifica como una empresa del sector privado, debido a que está conformada por particulares y se rige por el sistema de pérdidas y ganancias y su finalidad es maximizar los beneficios.

B. Sector económico o productivo

La empresa DobleVía Vinos Nobles se encuentra en el sector terciario las cuales son las organizaciones que comercializan y proporcionan servicios, dentro de las de servicios se incluye: financieras, aseguradoras y agencias de viajes, entre otras; por otra parte están las que se dedican a la comercialización de bienes que no son producidos por ellas. Son de gran importancia en el país, ya que se han extendido de manera notable.

Todos los parámetros anteriormente mencionados, propios del sector terciario, aplican para la descripción del sector económico de “Doble vía vinos nobles”.

C. Cadena de abastecimiento

La cadena de abastecimiento es un conjunto de acciones, procesos y actividades que siempre están en constante movimiento y es la que mantiene con vida a la organización, por medio del control de suministros, el inventario de productos, el transporte de estos, entre otros.

En la organización DobleVía Vinos nobles, es realmente compleja ya que manejan una variedad extensa de productos de diferentes países del mundo, el cual cada país requiere de una logística física y legal diferente. Cuando el producto logra llegar a puerto ya sea el de Cartagena o el de Buena Aventura los cuales son los puertos donde se hace efectiva la recepción el producto final, el cual ya ha tenido un proceso en la cadena.

Se da inicio desde el punto de siembra y recolección de la materia prima que es la uva en su país de origen, el cual es clasificado y ordenado por sus diferentes sepas luego se procede a procesar las uvas en un proceso de producción semi automatizado donde es un 70% máquinas y



un 30% humano, el cual realiza la extracción del líquido de las diferentes sepas que son envasadas en barriles para su correcto almacenaje y su debida fermentación.

Cada organización cuenta con diferentes barriles que maneja cada marca, ya sea de roble francés, roble americano o mixto, este paso de la cadena define de que calidad es el vino y cuánto debe permanecer en guarda para clasificar si es un vino joven, reserva o gran reserva. Luego de este paso, la marca o compañía se encarga de realizar el paso de extraer el líquido de los barriles y embazarlos en las botellas, para así ser organizado y empacado en cajas de cartón o de madera para su correcta distribución ya sea para el mercado local o internacional.

DobleVía Vinos Nobles es la responsable de la mercancía que arribe en puerto, es decir es la que debe encargarse del transporte de puerto al lugar de acopio el cual su principal sede es Medellín y cuenta con una sub sede que es Pereira, la cuales son encargadas de abastecer en pequeños volúmenes a los diferentes sectores del territorio nacional por medio del transporte terrestre con terceros.

Antioquia, Medellín es la encargada de surtir y mantener los niveles de Stock óptimos para el norte de Colombia (Cundinamarca, Bolívar, Atlántico, Magdalena), Risaralda-Pereira está encargada de proveer a las ciudades del sur del país (Quindío, Caldas, Valle del Cauca).

Cuando el producto empacado llega a la distribuidora DobleVía Vinos Nobles, es almacenado e inventariado e individualizado para su correcta distribución a las grandes superficies y a los clientes directos por medio de los diferentes puntos de venta que posee la empresa.

d. Materiales y empaques

Los materiales y empaques son frecuentemente utilizados para la protección de productos terminados resultantes de los procesos productivos, y como lo es en este caso, en el proceso de comercialización se hace necesario presentar las definiciones de los diferentes tipos de empaques



con los que cuenta la empresa, resaltando que dentro de sus procesos se encuentran principalmente empaques de cartón, madera y vidrio.

Cartón

Según, Chala, L. (2015), el cartón es: “Material de celulosa, que consiste de una hoja de papel con la cual se forma una “flauta” (papel ondulado) en una máquina corrugadora. En ambos lados de la flauta se adhieren hojas planas de papel, conocidas como “liner” (p. 20).

Figura 6 Empaques de cartón



Fuente: Seminario Empaques y Embalajes para Exportación. Cámara de Comercio de Bogotá

Es importante mencionar la composición y definición de este tipo de material, que puede ser fácilmente reciclado y reutilizado en las empresas u organizaciones. El autor también, plantea que el cartón es un material, muy utilizado para el transporte y protección de los productos. (p. 20).

De acuerdo a lo anterior, se logra evidenciar que la empresa, cuenta con un gran número de este tipo de empaque, y que se puede plantear como objetivo, buscar alguna alianza estratégica, que logre traer consigo no solo beneficios propios, sino también colectivos. Por otro lado es de resaltar que el empaque de cartón, es uno de los materiales más reciclados en el mundo, lo cual conlleva a que la organización genere impactos positivos en el medio ambiente, y de esta manera fortalecer la responsabilidad ambiental empresarial, por medio de la aplicabilidad de la logística inversa con este tipo de material en la organización.



Madera

La madera es un tipo de material que es reutilizable y al momento de que la empresa logre incurrir en esta práctica ambiental, se evidenciaría una reducción significativa de la tala de árboles, y un mejor impacto para con el medio ambiente.

El autor Chala, L. (2015), menciona que la madera: “Funciona más como embalajes y son una alternativa para la exportación de bienes pesados y como envases a la medida para algunos productos que requieren una protección adecuada en el momento del transporte” (p. 24), es de resaltar que las botellas de vino necesitan de una buena protección al momento de transportarlas e importarlas, debido a que son materiales delicados y que necesitan de mayor atención y precaución.

Del mismo modo, la creación de alianzas estratégicas, que sirvan de apoyo para encontrar un destino final viable de este tipo de material, y así mismo hacer que la organización se haga más competitiva y sostenible en el tiempo, en términos de logística inversa y responsabilidad ambiental empresarial.

Figura 7 Empaques de madera



Fuente: Seminario Empaques y Embalajes para Exportación. Cámara de Comercio de Bogotá

Vidrio



El empaque de vidrio, se evidencia en grandes proporciones en las diferentes industrias nacionales especialmente en la empresa DobleVía Vinos Nobles, siendo utilizado principalmente como empaque para los productos que son ofrecidos al mercado; Chala, L. (2015), define el vidrio como: “Cuerpo transparente, sólido y frágil, que proviene de la fusión de arena silícea con potasa o soda cáustica. En este material, los empaques más usuales son las botellas y los frascos” (p. 23), debido a que la empresa cuenta con grandes cantidades de este tipo de material, en donde su funcionalidad está en servir como empaque de su producto estrella “el vino”.

El autor también plantea que los empaque de vidrio:

- ✓ Ofrecen mayor resistencia y protección al producto.
- ✓ Son de fácil reciclabilidad.
- ✓ Visibilidad del contenido.
- ✓ Reutilizables.(p. 23)

Figura 8 Empaques de vidrio



Fuente: www.frascosybotellas.com



6.3. Marco Legal

6.3.1. Normatividad de licores en Colombia

Para el marco legal de licores en Colombia, estas bebidas se dividen en tres grupos: Cervezas, Vinos o aperitivos y otras bebidas alcohólicas. Cuando se habla de un licor, este debe tener más de 20 grados de alcohol si no supera estos grados es considerado un aperitivo, por lo cual los vinos entran en esta categoría. Es necesario conocer y distinguir estas bebidas ya que el monopolio departamental de producción de licores es reservado únicamente para el grupo de licores, el cual los vinos y aperitivos no entran en dicha norma.

Según Fedesarrollo: “La base gravable de los vinos, aperitivos y similares de producción nacional, de graduación alcohólica de menos de 20°, está constituida por el precio de venta al detallista, es decir, aquel precio que, sin incluir el valor del impuesto al consumo, fija el productor a los vendedores o expendedores al detal, en la capital del departamento donde está situada la fábrica. Dicho precio debe reflejar los siguientes factores, valuados de acuerdo con las condiciones reales de mercado: el precio de fábrica o a nivel del productor, y el margen de comercialización desde la salida de fábrica hasta su entrega al expendedor al detal (Artículo 1 de Decreto 2141 de 1996).

El impuesto a pagar por los vinos y aperitivos extranjeros no podrá ser inferior al promedio del impuesto que se cause por el consumo de vinos, aperitivos y similares producidos en Colombia (Parágrafo del Artículo 205, Ley 223 de 1995).” (Fedesarrollo, 2000).

En la actualidad se está debatiendo la aprobación de una ley por parte del Plan Nacional de Desarrollo (PND), el cual pretende modificar las tarifas de impuestos para cualquier bebida alcohólica, “El apartado del PND que pretende modificar las tarifas del impuesto al consumo aplicado a licores, vinos, aperitivos y similares, a juicio de Orozco Hoyos, mermaría el ingreso de los entes territoriales entre el 25 % y 45 %. Como está estipulado, en el año 2019 las tarifas que pagan los licores importados estarían equiparadas con las nacionales”. (El Diario, 2015), esta



ley lesionaría los ingresos de los departamentos por el ingreso y comercialización de estos licores.

Con respecto a la legislación que regula las actividades comerciales, lo regula el decreto 2981 del 2013, antes de este decreto no se controlaba de manera organizada los residuos y desechos de los establecimientos comerciales, ya que anteriormente estos decretos se enfocaban en la industria.

Sin embargo sigue siendo un decreto flexible que no penaliza de manera rígida, ni existe un control permanente de ella, este decreto se realizó con el fin de complementar el aseo público, según el Ministerio de Ambiente y Desarrollo este decreto se centra en: “Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.” (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. 2014)

7. Metodología de la investigación

Según (Arias, F. 2012. p. 28) La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

En cuanto la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (Arias, F. 2012. p. 32).



Basados en lo anterior, la presente investigación presenta recolección de información que corresponden a fuentes primarias ya que se va a observar directamente en el sitio de investigación (DobleVía Vinos Nobles) y a su vez se realizaran entrevistas a las personas encargadas de la administración del punto regional (Pereira) y la gerente nacional de ventas y secundarias debido a que se utilizaron textos, libros y artículos científicos que sirvieron de apoyo para facilitar el entendimiento teórico y la viabilidad a través de cifras y datos actuales.

Adicionalmente, es de tipo descriptiva, la cual según (Tamayo, 1999, p. 44) busca describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés, este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones.”

Del mismo modo (Arias, F. 2012. p. 25) expresa que “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” Por otra parte El tipo de diseño de la investigación es no experimental, según (Calderón, G. 2005. p. 25) la investigación experimental “pretende controlar al máximo las variables extrañas, asignar aleatoriamente los sujetos estudiados, manipular la variable independiente y garantizar la generalización de los resultados”

El método del presente trabajo es de carácter deductivo, en base al trabajo de investigación de Ramírez, L. (2015) el cual tomo como referencia a Aktouf. (2001) quien afirma que “consiste en analizar lo particular a partir de lo general; en leer una situación concreta específica con la ayuda de una matriz teórica general preestablecida” y la naturaleza de la investigación es cualitativa ya que “utiliza preferentemente información cualitativa, descriptiva y no cuantificada. Estos paradigmas cualitativos e interpretativos, son usados en el estudio de pequeños grupos: comunidades, escuelas, salones de clase, etc.” (Tamayo. 1999, p. 54).

De la misma manera (Arias, F. 2012. p. 59) define que: “son características o atributos que se expresan de forma verbal (no numérica), es decir, mediante palabras”



La población de la investigación está definida por la directora y el asistente administrativo y jefe de bodega de la empresa “DobleVía Vinos Nobles” en la sede de la ciudad de Pereira, así mismo se tomó como población a la gerente nacional de ventas de la misma empresa, del mismo modo la unidad de análisis son los procesos realizados por las directivas de dicha organización.

En cuanto al nivel de la investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio y el presente trabajo de investigación se define como exploratoria – descriptivo, donde según (Arias, F. 2012. p. 23-24) “la investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”; y La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

El tiempo en el que se desarrollara la investigación es transversal debido a que “se estudiara en un momento específico” y del mismo modo la investigación es empírica debido a “se confrontan datos y hechos” (Calderón, G. 2005. p. 25).

Por último, “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (Arias, F. 2012. p. 67). Partiendo de esto se utiliza la técnica de entrevista, la cual es “más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida” (Arias, F. 2012. p. 73).

Según lo anterior se realizará una entrevista estructurada la cual “se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado” (Arias, F. 2012. p. 73) y en el mismo orden se entiende que: “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar



o almacenar información” (Arias, F. 2012. p. 68), por lo cual se utilizará como instrumento la guía de preguntas, que servirán de apoyo para la ejecución de la entrevista.

8. Trabajo de campo

La realización del trabajo de campo se efectuó con el fin de conocer las alianzas estratégicas que sirvieran de apoyo para el desarrollo del trabajo y así mismo conocer las diferentes percepciones que tienen las empresas acerca de las responsabilidades y adecuados manejos que se deben tener en los procesos internos, por medio de la implementación de planes de mejoramiento que contribuyan con su bienestar y el de la comunidad, convirtiéndose en un atractivo para la creación de valor de la empresa.

La técnica de recolección de información que se utilizó en el trabajo de campo fue la entrevista estructurada, en donde se tomó como muestra 6 empresas, las cuales fueron las empresas Carretes del Café, Abisinia Café, Recicladora Gallito, Artesanías de Risaralda, Marquetería Arte Plaza, Recuperadora La Capilla y Entre Verdes, con el fin de conocer la posibilidad de crear alianzas estratégicas que sirvan de soporte para la implementación de un sistema de logística inversa en la empresa DobleVía Vinos Nobles y de esta manera, encontrar no solo un beneficio en términos económicos sino la posibilidad de que sea más sostenible en el tiempo.

Finalmente, se realizó una entrevista no estructurada, en donde se realizó una entrevista no estructurada a la gerente nacional de ventas Adriana Jiménez Prada, en donde brindó información relevante acerca de las cantidades de importaciones provenientes de los países de Chile y Argentina, ofreciendo datos importantes acerca de las cantidades de botellas de vino importadas por la empresa.

También se entrevistó a la directora comercial sede Pereira Juliana Osorio Mejía y al jefe de bodega Edward Soto quienes brindaron información importante acerca del almacenaje de estos residuos y algunos gastos en los cuales incurre la empresa.



9. Descripción y análisis de la información

En la descripción y análisis de la información se presenta de manera pertinente el desarrollo y los resultados de los objetivos planteados durante el trabajo de investigación, partiendo desde la realización del diagnóstico de la empresa, seguido de conocer las prácticas de reutilización y reciclaje utilizadas en la empresa y por ultimo identificar las posibles alianzas estratégicas que sirvan de soporte para darle un destino final a los residuos generados en el proceso de comercialización de la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad de Pereira.

9.1. Diagnóstico empresa DobleVía Vinos Nobles

En el diagnóstico de la empresa se hace necesario conocer y presentar los productos que son ofrecidos al mercado, los cuales son los vinos especiales y de alta gama de diferentes cepas y orígenes de muy buena relación en términos de calidad-precio, del mismo modo la organización cuenta con sedes comerciales con el fin de tener un buen cubrimiento de mercado en las ciudades de Medellín, Pereira, Bogotá, Tunja, Cali y Cartagena; así mismo cuenta con distribuidores autorizados en las ciudades de Manizales, Armenia y Barranquilla.

Figura 9 Centros de distribución empresa DobleVía Vinos Nobles



Fuente: Elaboración propia



Por otro lado, es pertinente presentar una breve descripción de los productos que la empresa DobleVía Vinos Nobles, ofrece al mercado.

Su producto principal es el Vino y dentro de su portafolio se pueden encontrar diferentes tipos de vino como lo es el Vino Tinto, el Rosa, Blanco y Espumoso presentando a sus clientes diferentes tipos de marca, tales como: Montes, Luis Cañas, Ironston, Kaiken, Pruno, Izadi, entre otros.

Del mismo modo, la empresa ofrece al mercado productos como la Sangría, Ginebra, Vermouth, Agua Tónica, así mismo productos adicionales que acompañan las bebidas como lo son: pistachos, arándanos, nueces, accesorios y empaques de alta gama para eventos y ocasiones especiales.

Figura 10 Productos empresa DobleVía Vinos Nobles



Fuente: DobleVía Vinos Nobles

Por otra parte, es necesario mostrar las diferentes cantidades de importación de vinos en sus diferentes presentaciones provenientes de los países de Chile y Argentina donde se presenta de manera pertinente la información precisa para la identificación de los materiales usados en el proceso de comercialización de la empresa DobleVía Vinos Noble; los cuales se detallarán a continuación:



Proponer un sistema de Logística Inversa en la Organización “Doble Vía Vinos Nobles” sede Pereira

Tabla 3 Volúmenes de importación empresa DobleVía Vinos Nobles países de origen: Chile y Argentina

Importacion de botellas de vino provenientes Chile y Argentina							
Contenedor de 40 pies	Unidades de B.	Cajas x12	Cajas x6	Cajas de maderax12	Total cajas carton	Total cajas de madera	Total botellas
	100%	30%	50%	20%			
Botellas deVino proveniente de Chile y Argentina	18500	5550	9250	3700			
unidades de cajas		463	1542	308	2004	308	18500
Contenedores de 20 pies	Unidades de B.	Cajas *12	Cajas*6	Cajas de maderax12	Total cajas carton	Total cajas de madera	Total botellas
	100%	30%	50%	20%			
Botellas deVino proveniente de Chile y Argentina	9.500	2.850	4.750	1.900			
unidades de cajas		238	792	158	1.029	158	9.500
Contenedor de 40 pies total	Total botellas	Total cajas carton	Total cajas madera				
Vino proveniente de Chile y Argentina	37.000	4.008	617				
Contenedor de 20 pies total	Total botellas	Total cajas carton	Total cajas madera				
Vino proveniente de Chile y Argentina	19.000	2.058	317				
Total botellas importadas de Chile y Argeninta	56.000						
Total cajas de carton importadas de Chile y Argentina	6.067						
Total cajas de Madera importadas de Chile y Argentint	933						

Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior se evidencia que la empresa está en la capacidad de importar cada cuatro meses de manera intercalada contenedores de 40 pies y de 20 pies, en donde la cantidad de botellas de vino importadas desde los países de Chile y Argentina es de 56.000, es decir que representan el 35% del total de las importaciones anuales de la organización, así mismo la cantidad total de cajas de cartón las cuales cumplen la función de empaque y embalaje importadas desde los mismos puntos de origen es de 6.067 y del mismo modo el total de cajas de madera importadas corresponde a 933; es importante mencionar que la información suministrada es en base a dos países aclarando que la empresa realiza importaciones provenientes de países como España, Italia, Francia y Portugal los cuales representan el 60% de las importaciones totales anuales; para Estados Unidos y Australia sus importaciones equivalen al 5% anuales.

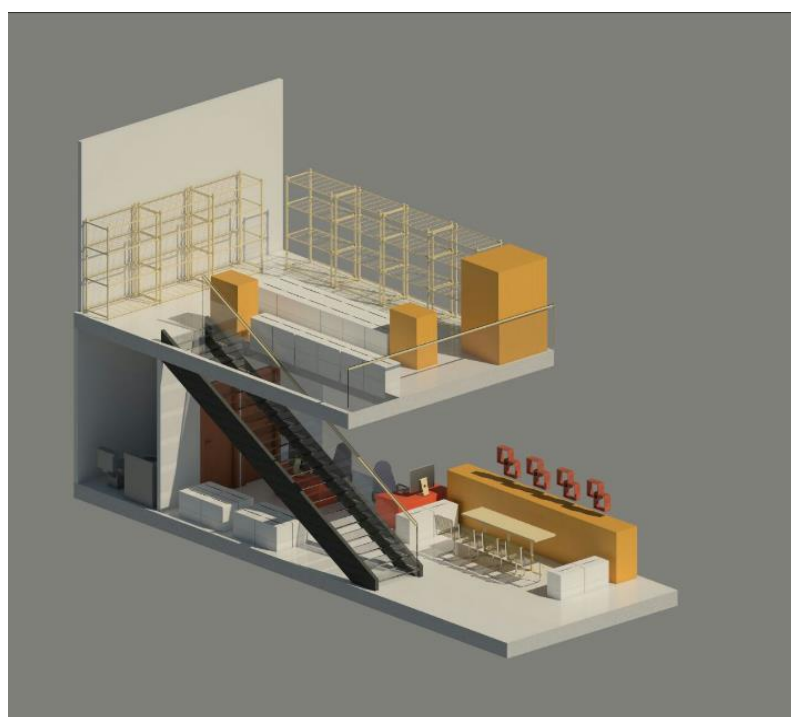
Luego de presentar de manera pertinente los productos que la empresa ofrece al mercado y los volúmenes de importación de la empresa DobleVía Vinos Nobles provenientes de los países de Chile y Argentina, es de gran importancia mostrar el énfasis en la carencia y problemática que la organización presenta al momento de dar control y manejo adecuado de los residuos sobrantes en el proceso de comercialización, en donde se ha podido identificar que los desechos no pueden ser



Proponer un sistema de Logística Inversa en la Organización “Doble Vía Vinos Nobles” sede Pereira

reincorporados en su cadena de valor para el proceso de comercialización debido a que se genera un incremento en los costos; sin embargo se logra evidenciar que los elementos sobrantes pueden generar beneficios de índoles tanto comerciales como económicos puesto que se tiene la posibilidad de revisar y mejorar las diferentes prácticas de empresas interesadas en el consumo de dichos elementos, generando así una cultura de re uso en diferentes contextos empresariales y como consecuencia la generación de valor para la empresa.

Figura 11 Diseño planta empresa DobleVía Vinos Nobles



Área total del Local	76,68	100%
Área total 1er Nivel	42,18	54%
Área total 2do Nivel	36,50	46%



Fuente: Elaboración propia

El local donde funciona la empresa presenta un diseño como muestra la figura anterior, con un área total de 69,19 mts, dividido en dos pisos, en el primer nivel se tiene un área de 42,18 mts, y en el segundo nivel 27,01 mts.

Por otra , se identifica que la empresa no tiene definido de manera adecuada el proceso de almacenamiento y clasificación pertinente de los residuos sobrantes de su proceso de comercialización, lo que tiene relación directa con el amplio desperdicio y desaprovechamiento de espacio; así mismo se logra evidenciar que la empresa está incurriendo en costos y gastos adicionales de almacenaje debido a que durante un largo lapso de tiempo tienen ocupado aproximadamente el 30% del total almacenado en lo que ellos consideran desperdicio sin tener en cuenta que el monto total de dicho proceso es de \$ 627.248 mensual, valor que podría disminuir si se implementa un sistema de logística inversa que funcione por medio de la generación o creación de posibles alianzas estratégicas que sirvan de soporte con el fin de obtener beneficios mutuos y otorgarle un debido destino final a estos materiales.

Tabla 4Proporción de Áreas Primer Nivel Empresa DobleVía Vinos Nobles

Primer nivel		
Longitudes 1er Nivel		Área 1er Nivel
Alto	3,3 mts	42,18 mts ²
Largo	11,4 mts	
Ancho	3,7 mts	
		100%
Zona administrativa		
Alto	3,3 mts	7,03 mts ²
Largo	3,7 mts	
ancho	1,9 mts	



		17%
Zona Almacenamiento		
Alto	3,3 mts	16,8 mts ²
Largo	8 mts	
ancho	2,1 mts	
		40%

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 4 se puede observar que el área del primer nivel de la empresa DobleVía Vinos Nobles es de 42,18 mts², con el fin de identificar un porcentaje aproximado de utilización como área de almacenaje, y estimar un costo mensual promedio, a la vez que se mide cuanto de este valor se destina para almacenar material de empaque. La tabla permite ver que el área asignada para almacenamiento es de 16,8 mts² lo que equivale al 40% del total del espacio. El 17% está asignado al área administrativa (Oficinas) y el 43% faltante está representado en áreas de exhibición, pasillos o zonas de circulación y baños.

Tabla 5 Áreas segundo nivel Empresa DobleVía Vinos Nobles

Segundo nivel		
Longitudes 2do Nivel		Área 2do Nivel
Alto	3,3 mts	36,5 mts ²
Largo	7,3 mts	
Ancho	5 mts	
		100%
Zona Almacenamiento		



Proponer un sistema de Logística Inversa en la Organización “Doble Vía Vinos Nobles” sede Pereira

Alto	3,3 mts	31,5 mts ²
Largo	6,3 mts	
Ancho	5 mts	
		86%

Fuente: Elaboración propia

El área en metros cuadrados totales del segundo nivel equivale a 36.5 mts², dividida en zonas parciales de almacenamiento que cubren en su gran mayoría este nivel, el resto es destinado para circulación. La zona utilizada para el almacenamiento se encuentra distribuida indistintamente entre producto y materiales reciclables que tiene un mayor peso del área ocupada en esta planta. El total de área de almacenamiento es de 31,5 mts² que equivale al 86% del total.

Es importante mencionar que, la información de los costos y las medidas fue suministrada directamente de la sucursal de Pereira, en donde el Sr. Edward Soto, facilitó la información para la adecuada elaboración.

Tabla 6 Costo Promedio Mensual del local de la empresa DobleVía Vinos Nobles

Costos local	
Ítems	Valor
Arrendamiento	\$ 2.800.000
Luz	\$ 90.000
Agua	\$ 60.000
Seguridad	\$ 80.000
internet y telefonía	\$ 170.000



total costos	\$ 3.200.000
Primer piso (54%)	\$ 1.715.506
Segundo piso (46%)	\$ 1.484.494

Fuente: Elaboración propia

Debido a que el presente trabajo pretende realizar un estudio piloto en la sede ubicada en la ciudad de Pereira, con el fin de identificar y analizar la viabilidad de implementar un sistema de logística inversa, donde se proyecta reducir los altos costos generados por la inadecuada utilización y almacenaje de los empaques sobrantes en su cadena valor, los cuales podrían reflejarse en los diferentes beneficios financieros, aprovechamiento de los recursos y posicionamiento empresarial se procede a estimar el costo promedio mensual de almacenar materiales de empaque sobrantes y reciclados por la compañía, para lo cual se procedió a establecer el total de área utilizada para almacenar el material de empaque reciclado y calcular un costo mensual equivalente.

Tabla 7 Almacenamiento Material Reciclaje Mensual del local de la empresa DobleVía Vinos Nobles

Almacenamiento material reciclaje Primer nivel				
			Área 1er Nivel	
Alto	3,3	Mts		
Largo	4	Mts	8	mts ²



Ancho	2	Mts		
Almacenamiento material reciclaje				
Segundo nivel				
			Área 2do Nivel	
Alto	3,3	Mts		
Largo	6	Mts	24	mts ²
Ancho	4	Mts		

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla permite observar que 32 mts² (8 mts² + 24 mts²) son los destinados a almacenar material que poco o nada tiene que ver con el “core de negocio” y que realmente resulta de un proceso que hasta ahora no agrega valor a la empresa. Está área equivale al 66,25% de las áreas de almacenamiento de los dos niveles, ahora que se han obtenido estos datos se puede establecer el valor invertido promedio mensual en el mantenimiento de estos materiales en dichos espacios.

Tabla 8 Costo Almacenamiento Material Reciclaje

Costo Almacén	K	\$K
\$ 366.300	48%	\$ 174.429
\$ 594.326	76%	\$ 452.820
Total		\$ 627.248

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 6 se conoce que el costo fijo de operación es de \$3.200.000, de los cuales \$1.715.506 se asignan al primer piso y \$ 1.484.494 al segundo, de estos valores se calculan los equivalentes al área destinada a el almacenamiento general (54% y 46% respectivamente) dando



los valores de Costo Almacén de la tabla 8 (\$ 366.300 y \$ 594.326). Ahora bien el factor K que muestra la tabla es la proporción de utilización de los almacenes en cada piso con material de empaque y embalaje y el factor \$K es el costo asociado a este almacenamiento, por lo tanto, la empresa DobleVía Vinos Nobles invierte mensualmente **\$ 627.248** pesos en mantener material reciclado de empaque y embalaje en sus instalaciones.

9.1.1. Tipos de empaque sobrantes empresa “DobleVía Vinos Nobles”

Figura 12 Empaques de Madera empresa DobleVía Vinos Nobles



Fuente: Elaboración Propia



Figura 13 Empaques de Cartón empresa DobleVía Vinos Nobles

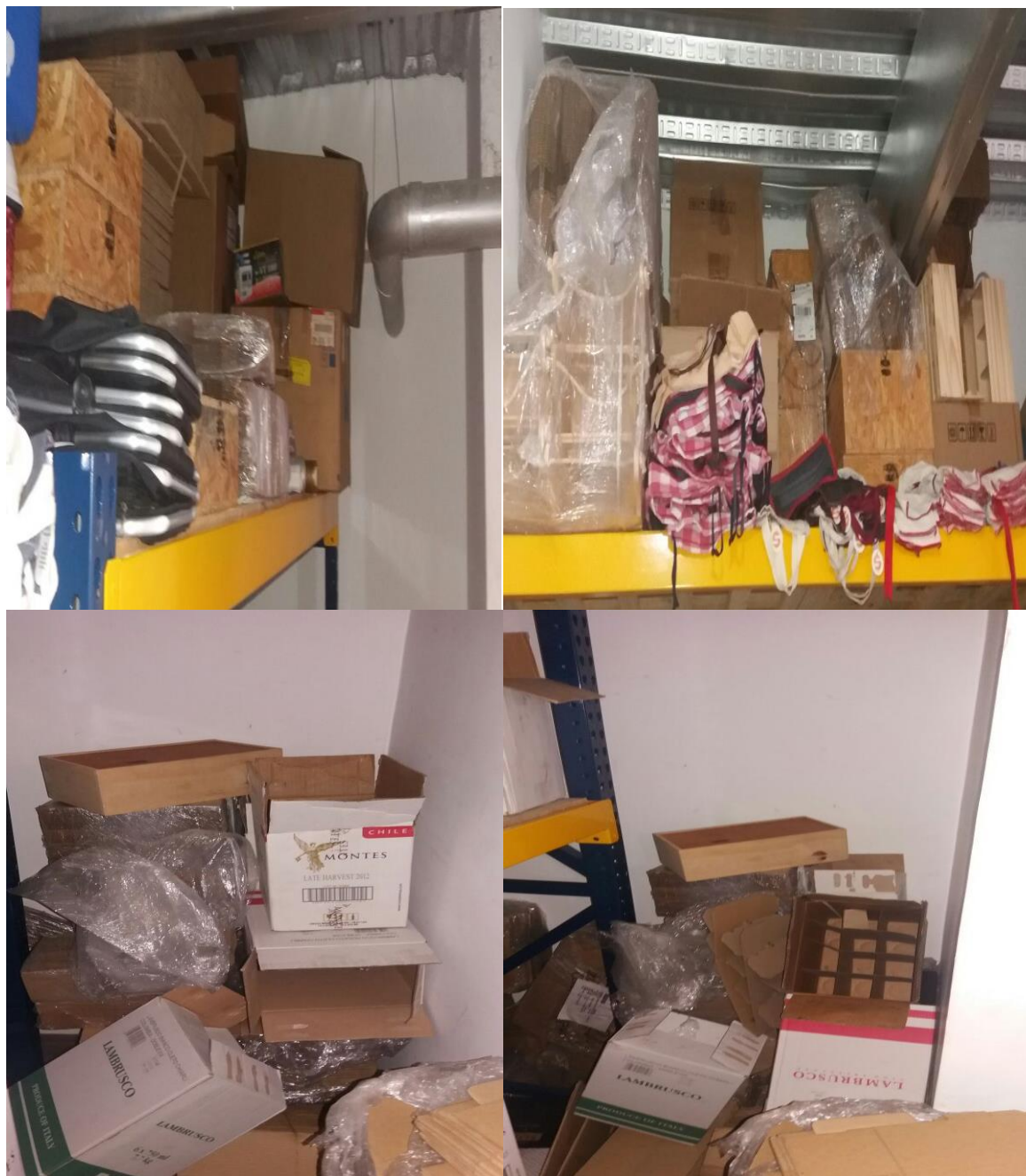


Fuente: Elaboración Propia



Proponer un sistema de Logística Inversa en la Organización “Doble Vía Vinos Nobles” sede Pereira

Figura 14 Diferentes empaque empresa DobleVía Vinos Nobles





Fuente: Elaboración Propia

Figura 15 Empaques ocasiones y fechas especiales DobleVía Vinos Nobles



Fuente: Elaboración Propia

Es importante conocer, como el proponer la aplicación de la logística inversa dentro de la organización, se convierte en un factor diferenciador, al momento de aplicar las prácticas de la



reutilización y del re uso de este tipo de materiales, lo cual conlleva que la empresa por medio de estrategias que estén encaminadas a su creación de valor en términos de costo – beneficio, resulte de la creación de alianzas estratégicas que en el tiempo se convierten viables, y que las organizaciones que adopten estas medidas le otorguen un valor agregado a este tipo de residuos, generados por la empresa.

Así mismo, se identifica que los procesos operacionales de almacenaje, cargue, descargue y desecho se realizan de manera manual, lo cual lleva consigo efectos directos en el desperdicio de tiempos y posibles perjuicios en el bienestar de los colaboradores por la cantidad de peso y volúmenes que se deben organizar.

9.2. Conocer las prácticas de reutilización y reciclaje utilizadas en la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad de Pereira

En el proceso de investigación en lo que respecta a la comercialización de vinos de la empresa “DobleVía Vinos nobles” sede Pereira se logró identificar por medio de una entrevista no estructurada al asistente administrativo y jefe de bodega Edward Soto, quien afirma que no realizan ni tienen implementado prácticas de reciclaje y reutilización, por el contrario el manejo que se da a los residuos sobrantes es el desecho en zonas donde los recicladores se encargan de realizar la selección del material que es de su beneficio para posteriormente vender dicho material y de esta manera suplir sus necesidades.

Del mismo modo, la empresa otorga materiales que son considerados como desechos o residuos a la administración del edificio donde se encuentra ubicada la sede, quienes se encargan únicamente de la clasificación y recolección con el fin de realizar acciones sociales; cabe nombrar que esta iniciativa es propia de la sede Pereira sin contar con la dirección adecuada desde la sede principal y no presenta un protocolo, esquema o sistematización que haga del proceso algo formal, pero es importante mencionar que de alguna u otra forma tienen un precio estándar a nivel nacional únicamente para un empaque de madera, cuyo precio de venta a las personas que lo solicitan en donde normalmente son los mismos clientes para realizar



decoraciones es de \$ 20.000, resaltando que en algunas ocasiones se otorgan como obsequio debido a su fidelidad.

Así mismo se pudo identificar que la sede Medellín es la única sede que tiene implementado procesos de reciclaje y reaprovechamiento; sin embargo se realiza de manera empírica en donde el proceso cuenta con el apoyo de una persona que realiza cambios en el material sobrante pero pensando más en un beneficio personal.

Esto demuestra el poco interés y conocimiento de la empresa en la temática de logística inversa, reciclaje y reaprovechamiento de materiales lo cual trae consigo beneficios ambientales, sociales y económicos para el desarrollo de las actividades organizacionales.

9.3. Posibles alianzas estratégicas que sirvan de soporte para otorgarle un destino final a los residuos de la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad de Pereira

Dentro de este objetivo se logró analizar a través de un muestreo por conveniencia donde los autores Casal, J. & Mateu, E. (2013) expresan que “Consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo”; es decir, la técnica de recolección de datos, la cual fue la entrevista estructurada en donde fue aplicada a empresas que se encuentran en el entorno de reciclaje y reaprovechamiento de materiales, resaltando que se tomó una muestra de siete empresas, las cuales fueron Carretes del Café, Abisinia Café, Recicladora El Gallito, Artesanías de Risaralda, Marquetería Arte Plaza, Recuperadora La Capilla y Entre Verdes.

En primer lugar se evidenció que la empresa Recicladora El Gallito, encuentra utilidad para su negocio en las cajas de cartón, debido a que su actividad económica se enfoca en el reciclaje de materiales, en donde ellos reflejan un mayor aprovechamiento en este material; cabe resaltar que la adquisición de los materiales se realiza de dos maneras, por un lado la empresa sale en busca de dicho material y por el otro lado, en ocasiones personas naturales y empresas



llevan el material hasta su punto de recepción. Al momento de adquirir dichos materiales en su gran mayoría es la organización quien se hace responsable del transporte y para realizar la selección de los materiales consideran importantes la cantidad, calidad y exclusividad. También la empresa expresa que está dispuesta a pagar \$ 250 por kilogramo de cartón.

En segundo lugar se encuentra que la empresa Recuperadora La Capilla, considera de utilidad para su negocio las cajas de cartón y cajas de madera, en donde los materiales se adquieren a través de convenios con empresas y búsquedas por parte de ellos. Al momento de adquirir dichos materiales son las empresas y las personas quienes se hacen responsables del transporte y así mismo cuando se escogen los materiales consideran que lo más importante es la calidad y expresan que están dispuestos a pagar \$200 por kilogramo de cartón.

En tercer lugar se entrevistó al director comercial Mauricio Gómez de la empresa Entre Verdes, quien expresa que para su negocio es de utilidad cajas de madera y empaque de cartón y manifiesta que son ellos quienes buscan a los pequeños recicladores y a compañías que manejen grandes cantidades de este tipo de material; por otro lado afirma que ellos son los responsables del transporte de dichos materiales y llegado el caso de que la empresa a la cual le compran los materiales asuma la responsabilidad del transporte se le reconoce en el precio de la compra. Al momento de escoger los materiales consideran importante la cantidad y están dispuestos a pagar \$ 300 por kilogramo de cartón.

En cuarto lugar se realizó la entrevista a la empresa Artesanías de Risaralda, quien expresa que los materiales que serían útiles para su negocio son los empaques de cartón, madera, empaques especiales y decorativos y cajas de madera decorativas; a su vez expresa que los materiales se adquieren de diferentes formas: comprado o donado por diferentes empresas, al momento de adquirir dichos materiales son los artesanos los responsables del transporte, y del mismo modo expresan que cuando escogen los materiales es más importante la calidad del material y que no tiene conocimiento acerca del precio que los artesanos están dispuestos a pagar.



En quinto lugar se entrevistó al Sr. Jairo Hernández propietario de la empresa Marquetería Arte Plaza, en donde expresa que el material que sería útil para su negocio es la madera, y expresa que la empresa hasta el momento no utiliza materiales reciclados pero ha contemplado la posibilidad de adquirirlos dependiendo de su calidad; asimismo señala que el responsable del transporte son las empresas a las cuales realizaría la compra y por ultimo manifiesta que el precio dependería de la calidad del producto.

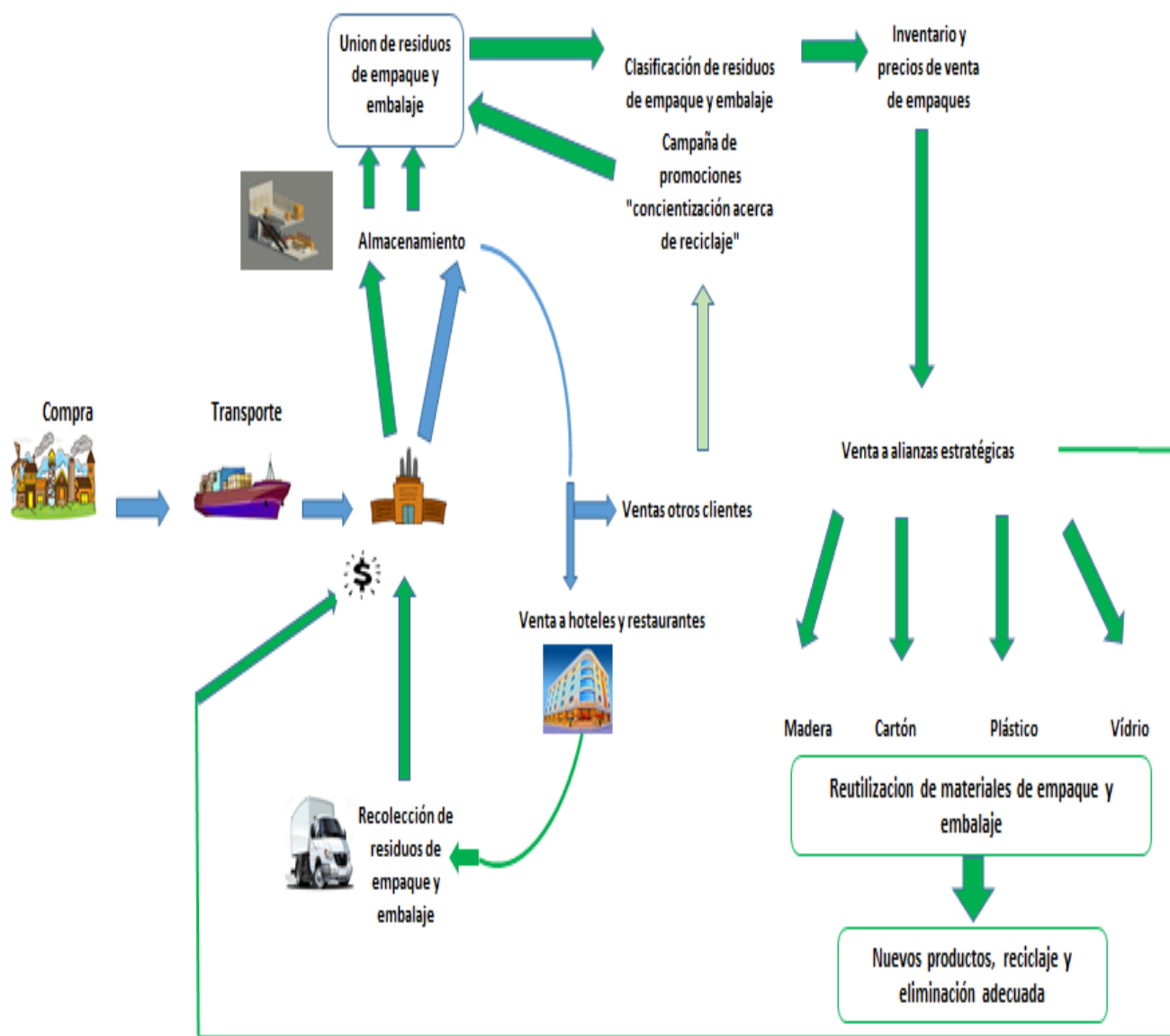
En sexto lugar se realizó la entrevista a la empresa Carretes del Café, en donde el Sr. Néstor Corrales expresa que el material que sería útil para su empresa serían los empaques de madera, al momento de adquirir este tipo de material la empresa compra directamente a las organizaciones que le suministran y así mismo llegan personas naturales o empresas a ofrecer dicho material, por otra parte la empresa en su gran mayoría asume la responsabilidad del transporte de los materiales y al momento de escogerlo consideran que lo más importante es la calidad y la cantidad. El valor total que estaría la empresa dispuesta a pagar sería \$ 2.000 por empaque de madera, pero su precio puede variar dependiendo del tamaño.

Por último, se entrevistó a la empresa Abisinia Café, en donde expresan que el material que sería útil para su negocio serían los empaques decorativos de madera y al momento de adquirir los materiales, son las empresas quienes deben ofrecer y hacerse responsable del transporte, y asimismo al momento de escoger los materiales consideran que lo más importante es la calidad, y estarían dispuestos a pagar \$ 8.000 por empaque de madera decorativa.



9.4. Proponer un sistema de la logística inversa a través del aprovechamiento de los residuos de empaque y embalaje para la generación de valor de la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad Pereira

Figura 16 Propuesta del sistema de logística inversa en la empresa DobleVía Vinos Nobles sede Pereira





Fuente: Elaboración propia

En el gráfico anterior, se puede evidenciar que el proceso logístico de la empresa DobleVía Vinos Nobles sede Pereira se relaciona únicamente con la compra, transporte, almacenamiento y venta de pocas cantidades a personas y grandes cantidades de venta a restaurantes y hoteles; evidenciándose que hasta este punto la empresa tiene influencia y relación con sus productos, es por esta razón que el presente trabajo de investigación propone la implementación de un sistema de logística inversa, que ayude a optimizar los recursos y a brindar un manejo eficiente y adecuado a los residuos de empaques y embalaje que resultan sobrantes en su proceso de comercialización.

En el desarrollo del trabajo de investigación, también se logró identificar que la empresa podría tener tres posibles entradas de residuos de empaque y embalaje; el primero surge directamente del proceso inadecuado de almacenamiento, lo cual se refleja en los altos costos y en las grandes cantidades de residuos de empaque y embalaje.

En segundo lugar se puede obtener el retorno de residuos de empaque y embalaje a través de campañas de concientización y posibles promociones en descuento de productos que apoyen el retorno de los empaques a la empresa; y por último se propone la recolección conjunta de empaques y embalaje en hoteles y restaurantes, los cuales son los que realizan compras en grandes proporciones.

Así mismo se pretende realizar la unión de todos los empaques en la bodega de la empresa donde posteriormente se debe realizar una debida clasificación de los residuos de empaque y embalaje para luego realizar un inventario que facilite tener conocimiento e información acerca de las cantidades manejadas por la empresa, y del mismo modo sus respectivos precios de venta con el fin de realizar el acercamiento a posibles alianzas estratégicas, como por ejemplo las empresas que fueron seleccionadas a través de un muestreo por conveniencia, las cuales se encargan de otorgarle un uso adecuado ya sea pensando en la reutilización para nuevos productos al mercado, un debido proceso de reciclaje o llegado el caso una apropiada eliminación de dichos materiales.



Por último, es importante mencionar que la empresa al momento de tomar la decisión de incluir dentro de sus procesos un sistema de logística inversa, por medio de la venta de los empaques sobrantes en su cadena de comercialización, los cuales son considerados desperdicios, permite beneficiar a la empresa en factores económicos, sociales y ambientales, obteniendo como resultado un mayor posicionamiento, imagen y confiabilidad, que aportan significativamente a la creación de valor y ventaja competitiva de la organización DobleVía Vinos Nobles.

10. Hallazgos y Recomendaciones

En el desarrollo del trabajo, se realizaron dos entrevistas importantes, la estructurada y la no estructurada, las cuales sirvieron de base y apoyo para responder a los cuestionamientos y objetivos planteados, y de esta manera identificar los siguientes hallazgos y recomendaciones para la empresa DobleVía Vinos Nobles ubicada en la ciudad de Pereira.

En un primer hallazgo se encontró que la empresa no realiza una clasificación adecuada de los elementos y empaques sobrantes en el proceso de comercialización, lo que se recomienda implementar en sus procesos, asignar a una persona o colaborador que se encargue de realizar una adecuada clasificación de dichos materiales, lo que conlleva así mismo a planear y ejecutar un debido almacenaje de los elementos y empaques sobrantes en el proceso de comercialización.

También se evidencia que la empresa no cuenta con un debido inventario de los elementos y empaques sobrantes en el proceso de comercialización, y asimismo identificando la falta de interés por establecer un valor o precio de venta para dichos materiales, lo que se recomienda formalizar este proceso con el fin de crear un beneficio en términos económicos y/o financieros, al momento de encontrar organizaciones que estén interesadas en adquirir este tipo de productos, y de esta manera obtener como resultado posibles negociaciones o alianzas estratégicas.



Por otro lado, se halló que la empresa no realiza un seguimiento postventa, por lo cual se recomienda intentar recuperar la mayor cantidad de empaques por medio de sus clientes potenciales, quienes son los que más cantidad de productos adquieren, resaltando que dentro de estos se encuentran los hoteles y restaurantes, con el fin de otorgarles un destino final adecuado a dichos materiales y evitar el desperdicio; de la misma manera también se recomienda realizar campañas informativas por medio de folletos, volantes, entre otros; que promuevan las diferentes formas de reutilización y reciclaje de materiales, con el fin de crear conciencia en los clientes de la importancia de contribuir con la preservación de los recursos y protección del medio ambiente.

Se establece que la empresa desde lo administrativo no promueve la creación de una cultura organizacional que esté enfocada en fortalecer prácticas y procesos que estén en pro del bienestar ambiental, por lo cual se recomienda implementar prácticas de reciclaje y reutilización por parte de cada uno de los altos directivos y colaboradores que la conforman, y a su vez también se propone dar a conocer a los clientes los procesos ambientales que se aplican en el proceso de comercialización de la empresa con el fin de contribuir al mejoramiento de su imagen organizacional.

Por otra parte se evidenció que los colaboradores no tienen conocimiento acerca de los procesos de logística inversa y los beneficios que pueden traer al ser aplicados en la empresa, por lo cual se recomienda brindar una adecuada información a cada uno de los colaboradores acerca de los impactos que genera la no implementación de procesos que mejoren la logística de la organización.

En ese mismo orden se logró identificar que los colaboradores realizan los procesos de almacenaje y descargue de manera manual, por lo que se recomienda la implementación de instrumentos adecuados que faciliten el desplazamiento de los materiales, con el fin de mejorar tiempos y evitar problemas a la salud de los colaboradores.

Al momento de realizar visitas empresariales, se contó con la presencia imprevista de la Gerente Nacional de Ventas de la empresa DobleVía Vinos Noble, por lo cual se evidenció la necesidad de realizar una entrevista no estructurada, a causa de la poca disponibilidad de tiempo



con el que contaba, permitiendo de esta manera obtener información de gran impacto e importancia que facilitó el desarrollo del trabajo de investigación.

Finalmente, se identificó que la empresa no tenía el conocimiento acerca de la oportunidad que se podría desarrollar en los materiales sobrantes de su actividad económica los cuales eran considerados como “desechos”; sin embargo algunos clientes tuvieron la visión de reaprovechamiento y reutilización de algunos empaques por lo cual procuraban su adquisición, siendo esto fuente de ingresos para la empresa quien tiene estipulado un precio nacional de \$20.000; debido a lo anterior se recomienda que la empresa contemple la posibilidad de disminuir este precio con el fin de facilitar las negociaciones con empresas que tienen experiencia en el campo.

11. Conclusiones

En la actualidad se necesitan de pensamientos que rompan el paradigma tradicional, se hace necesario contar con organizaciones que estén en la capacidad de responder a las exigencias del entorno y más aún un entorno competitivo en donde no solo se debe brindar importancia al desempeño de las demás organizaciones, sino por el contrario se debe contar con experticia que sea capaz de integrar las visiones e intereses de los colaboradores-empresa; clientes-empresa, proveedores-empresa, estado-empresa y ambiente-empresa; siendo todos los factores de gran importancia e influencia para la adecuada sostenibilidad y desarrollo de las organizaciones.

Así mismo, se han evidenciado tendencias en las cuales los clientes de una organización y la sociedad en general se informan de manera pertinente para hacerle frente a las inadecuadas prácticas que presentan las organizaciones en lo que respecta con procesos organizacionales y sobre todo si tienen influencia negativa en la salud y el medio ambiente, es por este motivo que se ven obligadas a implementar modelos, herramientas, otros factores que se conviertan en ventaja competitiva y generen preferencia en los consumidores por el impacto generado en la sociedad.



Por otra parte, la logística juega un papel fundamental en el desarrollo de la actividad económica de las organizaciones, sin embargo una inadecuada aplicación puede generar perjuicios para el cumplimiento de los objetivos en las empresas.

Del mismo modo, se logra evidenciar como la implementación de nuevos procesos pueden impulsar de manera significativa la organización, un claro ejemplo de ello es la aplicación de la logística inversa en los procesos organizacionales apuntando indiscutiblemente a la reducción de costos a través del aprovechamiento de material el cual, anteriormente era concebido como desperdicio e inútil para los procesos y se le otorgaba un inadecuado destino final; así está claro las responsabilidades y compromisos que deben adquirir las organizaciones en lo que respecta al manejo de residuos si desean estar en un adecuado funcionamiento en la actualidad; sin embargo existen dos perspectivas, la primera tiene que ver con el cumplimiento de leyes que pueden imponer sanciones a las organizaciones es decir, se presta atención al entorno por un seguimiento estatal; la segunda se halla en los nuevos funcionamientos empresariales y tomas de decisiones en relación con el entorno es decir se hace por iniciativa la cual se convierte en un factor diferenciador pues se halla inmerso en la cultura organizacional.

El presente trabajo refleja la importancia de tener claridad en cada uno de los procesos existentes en las empresa y los efectos tanto positivos como negativos que éstos pueden generar al desarrollo de la actividad económica, lo anterior tiene sustento en el hecho de identificar que el inadecuado uso del material y el no debido almacenaje tiene como consecuencia un incremento en los costos tanto económicos como de oportunidad de la organización.

La empresa “DobleVía Vinos Nobles” cuenta con un gran potencial para poder incurrir en la aplicación de la logística inversa, es evidente que el reincorporar los elementos sobrantes al proceso productivo incrementaría los costos y este fue el reto en el desarrollo del trabajo, sin embargo se halla que el aprovechamiento de los recursos o desechos puede generar gran valor a la organización a través de alianzas estratégicas que apunten a darle un adecuado uso final generando productos atractivos para el mercado, creando relaciones comerciales en donde ambas partes obtienen beneficios de diferente índole y aportan al cuidado de los recursos naturales.



Finalmente, se evidencio que la empresa encuentra oportunidad en un amplio mercado en donde se encuentran inmersas organizaciones que contemplan la posibilidad de adquirir los residuos o materiales sobrantes en el proceso de comercialización pensando en otorgar un segundo uso y un destino final adecuado.

Por otra parte se encuentra que cinco empresas mostraron mayor interés por materiales de cartón y madera, mientras que solo dos empresas consideran atractivo para su organización adquirir empaques de madera decorativa.

Por último, el costo fijo de operación de la empresa es de \$3.200.000, de los cuales \$1.715.506 se asignan al primer piso y \$ 1.484.494 al segundo, de estos valores se calculan los equivalentes al área destinada a el almacenamiento general (54% y 46% respectivamente) dando los valores de Costo Almacén de la tabla 8 (\$ 366.300 y \$ 594.326). Ahora bien el factor K que muestra la tabla es la proporción de utilización de los almacenes en cada piso con material de empaque y embalaje y el factor \$K es el costo asociado a este almacenamiento, por lo tanto, la empresa DobleVía Vinos Nobles invierte mensualmente \$ 627.248 pesos en mantener material reciclado de empaque y embalaje en sus instalaciones.

12. Referencias

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (sexta ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Añez Hernández, Carmen & Bonomie, María Elena (2010) Responsabilidad Social Empresarial: Estrategia de Competitividad en el Marco de la Globalización. ISSN 1960-074X (1) Formación Gerencial.
- Bustos, F., & Carlos, E. (2015). La logística inversa como fuente de producción sostenible. Actualidad Contable Faces.



Casal, J. & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. Revista Epidem: Barcelona.

Castillo, P. (2011). Política Económica: Crecimiento Económico, Desarrollo Económico y Desarrollo Sustentable. Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho, III, 1-12. Tomado de : <http://www.revistainternacionaldelmundoeconomicoydelderecho.net/wp-content/uploads/RIMED-Pol%C3%ADtica-econ%C3%B3mica.pdf>

Casanovas, A.; Cuatrecasas, L. (2001): “Logística empresarial”. Ed. Gestión 2000. Barcelona.

Calderón, G. (2005). APRENDER A INVESTIGAR INVESTIGANDO Errores más frecuentes en el proceso investigativo y como evitarlos. Manizales, Colombia: Editorial Zapata

Carrasco, J. (2000): “Evolución de los enfoques y conceptos de la logística: Su impacto en la dirección y gestión de las organizaciones”. Economía Industrial nº 331.

Cely, A. (2013). Importancia de la logística inversa para un desarrollo sostenible en Colombia. Gestión & Sociedad.

Correa G, J. G. (2007). Evolución histórica de los conceptos de Responsabilidad Social y balance social. Revista Semestre Económico. Universidad de Medellín Julio-diciembre. Vol. 10. No. 20

Cure, L., Meza, J. C., & Amaya R., (2006). Logística inversa: una herramienta de apoyo a la competitividad de las organizaciones. Ingeniería y Desarrollo.

Chala, L. (2015). Seminario Empaques y Embalajes para Exportación. Cámara de Comercio de Bogotá. Colombia. Recuperado de:



http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/3049/2949_empaques_y_embalajes2.pdf?sequence=1

DANE. (17 de 9 de 2015). Cuentas Trimestrales - Colombia. Obtenido de Cuentas Trimestrales - Colombia:

http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_Ilttrim15_oferta_de_manda.pdf

Dinero. (06 de 2015). Crecimiento económico: cuáles sectores ganan, pierden y quedan igual. Obtenido de Crecimiento económico: cuáles sectores ganan, pierden y quedan igual:

<http://www.dinero.com/economia/articulo/crecimiento-del-producto-interno-bruto-colombia-primer-trimestre-2015/209538>

Dinero. (7 de 5 de 2015). Colombia no es un gran productor de vinos, pero tiene oportunidades. Obtenido de Colombia no es un gran productor de vinos, pero tiene oportunidades:

<http://www.dinero.com/pais/articulo/vinos-colombia-importacion-produccion-consumo/210706>

Don, D., & Doldán, J. C. (2010). La logística inversa como herramienta de la gestión ambiental. Ciencia y tecnología.

El Diario. (16 de 02 de 2015). Departamentos reducirían sus ingresos. Obtenido de Departamentos reducirían sus ingresos: <http://eldiario.com.co/anteriores/16-02-2015/departamentos-reducir-an-sus-ingresos1502.html>

El Espectador. (11 de 7 de 2014). Importaciones de bebidas alcohólicas crecieron 85%. Obtenido de Importaciones de bebidas alcohólicas crecieron 85%: <http://www.elespectador.com/noticias/economia/importaciones-de-bebidas-alcoholicas-crecieron-85-articulo-510041>

Escobar, H. & Cuartas, V. (2006). Diccionario Económico Financiero. Colombia.



Fedesarrollo. (10 de 2000). LA INDUSTRIA DE LICORES EN COLOMBIA . Obtenido de LA INDUSTRIA DE LICORES EN COLOMBIA : <http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/2011/08/La-industria-de-licores-en-Colombia-TEXTO-FINAL-CON-TODO.pdf>

Fernández, R. (2007). Clasificación por campo de acción. En Manual para elaborar un plan de mercadotecnia. Mexico D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

García, M., Azuero, A., & Salas, L. (2013). Responsabilidad social empresarial hacia los empleados: el caso de una PYME Colombiana. FAEDPYME International.

González, C. (2014, Enero-Junio). Sistema para la Gestión Logística Empresarial. Revista Sotavento MBA.

Inforeciclaje. (2016). Reciclaje de Cartón. México. Tomado de: <http://www.inforeciclaje.com/>

La Tarde. (8 de 4 de 2015). PIB de Risaralda crecería en 2015 por encima de promedio nacional. Obtenido de PIB de Risaralda crecería en 2015 por encima de promedio nacional: <http://www.latarde.com/noticias/economica/148987-pib-de-risaralda-creceria-en-2015-por-encima-de-promedio-nacional>

Maqueda, J. & Laguno, I. (1995). Marketing estratégico para empresas de servicios. España.

Máquera, G. (2012). “Logística Verde e Inversa, Responsabilidad Universitaria Socio-ambiental Corporativa y Productividad.” Revista Apuntes Universitarios Año II. 04 (2012): Aceptado. 05 Jun. 2012.



- Mihi, A. (2007). Nuevos beneficios de la logística inversa para empresas europeas y colombianas. *Revista Universidad y Empresa*.
- Mihi, A., Arias, A., & García, M. (2012). La gestión de la logística inversa en las empresas españolas: Hacia las prácticas de excelencia. *Universia S.A. Madrid. Universia Business Review*.
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (7 de 2014). *Decreto 2981 de 2013*. Obtenido de:
<http://www.minvivienda.gov.co/Residuos%20Solidos/Presentaci%C3%B3n%20del%20Decreto%202981%20de%202013.pdf>
- Montañez, G., & Gutiérrez, S. (2014). Las practicas responsables desde la teoría los grupos de interés en las pequeñas y medianas empresas. *Ra Ximhai: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sustentable*.
- Monterroso, E. (2000). El procesos logístico la gestión de la cadena de abastecimiento. México
- PereiraCómoVamos. (2015). Informe de calidad de vida. Pereira, Colombia.
- Quintero, J., & Sánchez, J. (2006). La Cadena de Valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. Maracaibo. Venezuela: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 377-389. Tomado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>
- Ramírez, L. (2015). Relación entre los discursos de la modernidad y la complejidad en las perspectivas del pensamiento administrativo de los directores de los programas de administración ofertados en las universidades de Pereira y los integrantes de la red de filosofía teoría y educación en administración. Tesis de grado. Universidad Católica de Pereira. Colombia



Semana . (2015). *Bajo la lupa*. Colombia: Revista Semana. 62

Santos, F., & Santos De la Cruz, E. (2010). Aplicación de un modelo para la implementación de logística inversa en la etapa productiva. *Industrial data*.

UNESCO. (2012). *Educación para el Desarrollo Sostenible*. Paris: Helmut Langer.

Vilariño, C. (2013). Contribución a la gestión estratégica organizacional con enfoque ambiental. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*.

13. Anexos

13.1. Entrevista semi - estructurada para la creación de Alianzas Estratégicas

Universidad Católica de Pereira

Administración de Empresas

Entrevista semi - estructurada para la creación de Alianzas Estratégicas

Semestre X

1. ¿De los siguientes elementos cuál sería de utilidad en su negocio?

a.





b.



c.



d.



2. ¿Cómo adquiere los materiales utilizados por su empresa?
3. Al momento de tomar la decisión de adquirir dichos materiales, ¿Quién se hace responsable del transporte?
4. Al momento de escoger los materiales, ¿Qué es lo más importante?



- a. Cantidad
 - b. Calidad
 - c. Exclusividad
5. ¿Cuánto estaría dispuesta su empresa a pagar por el material que podría ser útil para su proceso?
6. ¿Conoce alguna empresa que estaría interesada en alguno de ellos?
- a. Si _____Cuál?_____
 - b. No



13.1.1. Entrevista estructurada empresa Abisinia Café



Proponer un sistema de Logística Inversa en la Organización "Doble Vía Vinos Nobles" sede Pereira

Empresa: Abisima Café.
Entrevistado: Daniel Ospina (Administrador)

Universidad Católica de Pereira

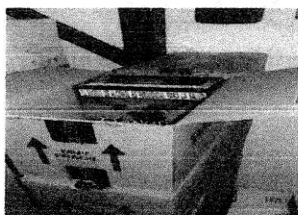
Administración de Empresas

Entrevista estructurada para la creación de Alianzas Estratégicas

Semestre X

1. ¿De los siguientes elementos cuál sería de utilidad en su negocio?

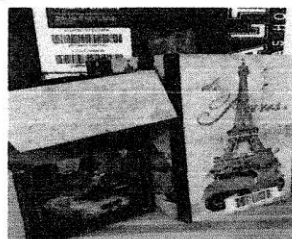
a.



b.

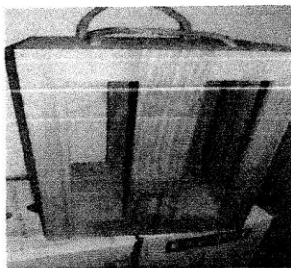


c.





d.



2. ¿Cómo adquiere los materiales utilizados por su empresa?

las empresas q' les ofrezca el material, lo adquieren

3. Al momento de tomar la decisión de adquirir dichos materiales, ¿Quién se hace responsable del transporte?

las empresas a las q' les compra se hace responsable del transporte

4. Al momento de escoger los materiales, ¿Qué es lo más importante?

a. Cantidad

☒ b. Calidad

c. Exclusividad

5. ¿Cuánto estaría dispuesta su empresa a pagar por el material que podría ser útil para su proceso?

\$ 8.000 por empaque decorativo de madera.

6. ¿Conoce alguna empresa que estaría interesada en alguno de ellos?

a. Si _____Cuál? _____

☒ b. No

13.1.2. Entrevista estructurada empresa Carretes del Café



Presidencia: Carretes DEL CATÉ.
Entrevistado: Néstor Corrales (Cooperante)

Universidad Católica de Pereira

Administración de Empresas

Entrevista estructurada para la creación de Alianzas Estratégicas

Semestre X

1. ¿De los siguientes elementos cuál sería de utilidad en su negocio?

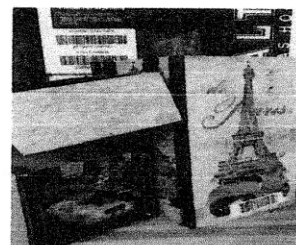
a.



b.



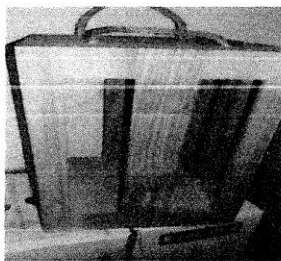
c.





Proponer un sistema de Logística Inversa en la Organización "Doble Vía Vinos Nobles" sede Pereira

d.



2. ¿Cómo adquiere los materiales utilizados por su empresa?

EN algunas ocasiones los diferentes empresas nos llevan el material a la planta pero en su mayoría de veces somos nosotros quienes vamos a las empresas.

3. Al momento de tomar la decisión de adquirir dichos materiales, ¿Quién se hace responsable del transporte?

Depende quienes vienen de nosotros y saben que compramos este tipo de material, llegan a la Bodega y ellos se hacen responsables, pero cuando nosotros nos vamos a la empresa se hace responsable.

4. Al momento de escoger los materiales, ¿Qué es lo más importante?

- ☐ a. Cantidad
- ☒ b. Calidad
- ☐ c. Exclusividad

5. ¿Cuánto estaría dispuesta su empresa a pagar por el material que podría ser útil para su proceso?

\$ 2000 por paquete de madera.

6. ¿Conoce alguna empresa que estaría interesada en alguno de ellos?

- a. Si _____Cuál? _____
- ☒ b. No

13.1.3. Entrevista estructurada empresa Marquetería Arte Plaza



Proponer un sistema de Logística Inversa en la Organización "Doble Vía Vinos Nobles" sede Pereira

Empresa: Marquetelía ARTE y BODA

Entrevistado: Jairo Hernández (Propietario)

Universidad Católica de Pereira

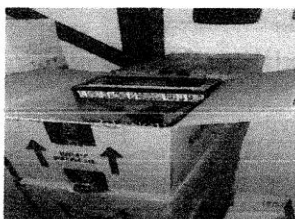
Administración de Empresas

Entrevista estructurada para la creación de Alianzas Estratégicas

Semestre X

1. ¿De los siguientes elementos cuál sería de utilidad en su negocio?

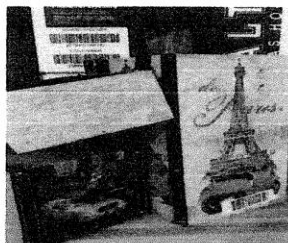
a.



b.



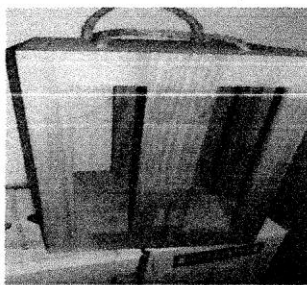
c.





Proponer un sistema de Logística Inversa en la Organización "Doble Vía Vinos Nobles" sede Pereira

d.



2. ¿Cómo adquiere los materiales utilizados por su empresa?

son adquiridos mediante empresas.

3. Al momento de tomar la decisión de adquirir dichos materiales, ¿Quién se hace responsable del transporte?

las empresas o quien suministre el material es el responsable del transporte

4. Al momento de escoger los materiales, ¿Qué es lo más importante?

- a. Cantidad
- ☒ b. Calidad
- c. Exclusividad

5. ¿Cuánto estaría dispuesta su empresa a pagar por el material que podría ser útil para su proceso?

Depende de la calidad del producto

6. ¿Conoce alguna empresa que estaría interesada en alguno de ellos?

- a. Si _____Cuál? _____
- ☒ b. No

13.1.4. Entrevista estructurada empresa Recicladora Gallito



Empresa: Recicladora Gallito

Universidad Católica de Pereira

Administración de Empresas

Entrevista estructurada para la creación de Alianzas Estratégicas

Semestre X

1. ¿De los siguientes elementos cuál sería de utilidad en su negocio?

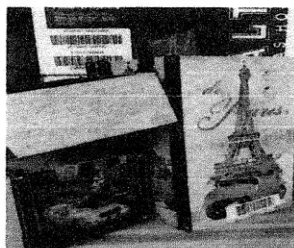
a.



b.



c.





d.



2. ¿Cómo adquiere los materiales utilizados por su empresa?

En ocasiones la misma empresa por fuera y en otras nos traen el material

3. Al momento de tomar la decisión de adquirir dichos materiales, ¿Quién se hace responsable del transporte?

la mayoría de las veces la empresa se hace responsable del transporte

4. Al momento de escoger los materiales, ¿Qué es lo más importante?

- a. Cantidad ✓
- b. Calidad ✓
- c. Exclusividad ✓

5. ¿Cuánto estaría dispuesta su empresa a pagar por el material que podría ser útil para su proceso?

\$ 250 Por kilogramo de cartón

6. ¿Conoce alguna empresa que estaría interesada en alguno de ellos?

- a. Si ✓Cuál? Carretes DEL CAFÉ.
- b. No

13.1.5. Entrevista estructurada empresa Recicladora La Capilla



Proponer un sistema de Logística Inversa en la Organización "Doble Vía Vinos Nobles" sede Pereira

Empresa: Recuperadora "La Corilla"
Entrevistado: Jhonny. (operador).

Universidad Católica de Pereira

Administración de Empresas

Entrevista estructurada para la creación de Alianzas Estratégicas

Semestre X

1. ¿De los siguientes elementos cuál sería de utilidad en su negocio?

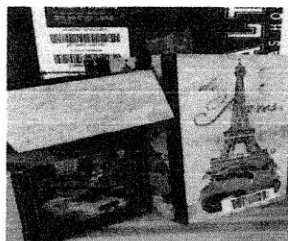
a.



b.

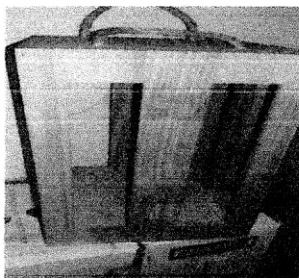


c.





d.



2. ¿Cómo adquiere los materiales utilizados por su empresa?

LOS TIENEN DESDE AFUERA O CONVENIOS CON EMPRESAS

3. Al momento de tomar la decisión de adquirir dichos materiales, ¿Quién se hace responsable del transporte?

LOS DE AFUERA LOS TIENEN ELLOS Y EN LAS EMPRESAS NOSOTROS ASUMIMOS LA RESPONSABILIDAD

4. Al momento de escoger los materiales, ¿Qué es lo más importante?

a. Cantidad

☒ b. Calidad

c. Exclusividad

5. ¿Cuánto estaría dispuesta su empresa a pagar por el material que podría ser útil para su proceso?

\$ 200 por kilogramo de cartón

6. ¿Conoce alguna empresa que estaría interesada en alguno de ellos?

a. Si _____Cuál? _____

☒ b. No



13.1.6. Entrevista Artesanías de Risaralda

Empresa: Artesanías de Risaralda
Entrevistada: Luz Stella

Universidad Católica de Pereira

Administración de Empresas

Entrevista estructurada para la creación de Alianzas Estratégicas

Semestre X

1. ¿De los siguientes elementos cuál sería de utilidad en su negocio?

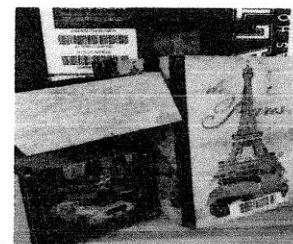
a.



b.

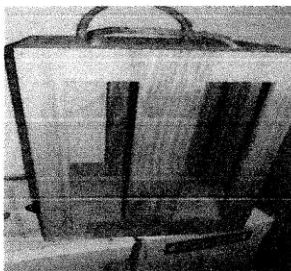


c.





d.



2. ¿Cómo adquiere los materiales utilizados por su empresa?

De diferentes maneras ya sea comprado o donado por diferentes personas o empresas

3. Al momento de tomar la decisión de adquirir dichos materiales, ¿Quién se hace responsable del transporte?

Los Artesanos se hacen responsables del transporte

4. Al momento de escoger los materiales, ¿Qué es lo más importante?

a. Cantidad

☒ b. Calidad

c. Exclusividad

5. ¿Cuánto estaría dispuesta su empresa a pagar por el material que podría ser útil para su proceso?

No, tiene conocimiento

6. ¿Conoce alguna empresa que estaría interesada en alguno de ellos?

a. Si _____Cuál? _____

☒ b. No



13.1.7. Entrevista estructurada empresa Entre Verdes

Empresa: ENTRE VERDES

Entrevistado: Mauricio Gómez (Director comercial)

Universidad Católica de Pereira

Administración de Empresas

Entrevista estructurada para la creación de Alianzas Estratégicas

Semestre X

1. ¿De los siguientes elementos cuál sería de utilidad en su negocio?

a.



b.

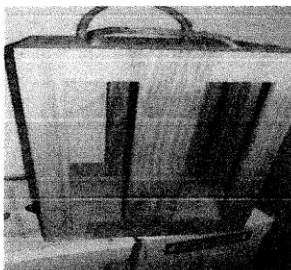


c.





d.



2. ¿Cómo adquiere los materiales utilizados por su empresa?

De diferentes maneras ya sea comprado o donado por diferentes personas o empresas

3. Al momento de tomar la decisión de adquirir dichos materiales, ¿Quién se hace responsable del transporte?

Los Artesanos se hacen responsables del transporte

4. Al momento de escoger los materiales, ¿Qué es lo más importante?

a. Cantidad

☒ b. Calidad

c. Exclusividad

5. ¿Cuánto estaría dispuesta su empresa a pagar por el material que podría ser útil para su proceso?

No, tiene conocimiento

6. ¿Conoce alguna empresa que estaría interesada en alguno de ellos?

a. Si _____Cuál? _____

☒ b. No



13.2. Entrevista no estructurada (Gerente Nacional de Ventas Adriana Jiménez Prada) empresa DobleVía Vinos Nobles

¿Cuál es la cantidad de botellas de vino que la empresa importa hacia Colombia?

R/. La verdad, esa cifra no te la puedo brindar exactamente, te puedo dar un referente de los dos países donde tenemos la mayor concentración de importaciones hacia nuestro país, las cuales provienen de Chile y Argentina; estos dos países manejan las marcas más comercializadas en el territorio nacional, destacando como marca principal “Montes” proveniente de Chile. La importación se realiza por medio de transporte marítimo, en los cuales estos dos países concentran la mercancía en un solo contenedor ya sea de 20” o de 40”. Estos dos países son los únicos que manejan un solo contenedor para su exportación, el resto de países manejan el traslado de la mercancía por contenedores compartidos, razón por la cual solo les voy a dar la información sobre la cantidad estimada de importaciones de Argentina y Chile las cuales se manejan de manera bimestral e intercalado, entre contenedores de 20 y de 40 donde empezamos la importación con un contenedor de 20 pies el cual ocupa un aproximado de 9.000 a 11.000 botellas, el ultimo que se envió fue de 9.500 botellas, luego se realiza la importación en un contenedor de 40 pies el cual tiene como capacidad de transportar de 18.000 a 20.000 botellas, el ultimo contenedor que fue importado traía 18.500 unidades de botellas aproximadamente.