

DIAGNÓSTICO SOBRE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGÍSTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE
COLOMBIA SAS

VANESSA ALEJANDRA PABÓN MUÑOZ
SEBASTIÁN SALAZAR LEONTES

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE TECNOLOGIA
ESPECIALIZACIÓN EN LOGÍSTICA EMPRESARIAL

DIAGNÓSTICO SOBRE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGISTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE
COLOMBIA SAS

VANESSA ALEJANDRA PABÓN MUÑOZ
SEBASTIÁN SALAZAR LEONTES

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Logística Empresarial

Dirigido por
Andrés Alberto Arias Pineda
Magister Científico en Administración

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE TECNOLOGÍA
ESPECIALIZACIÓN EN LOGISTICA EMPRESARIAL
PEREIRA
2019

Nota de Aceptación

Firma del director
Nombre del director

Firma del jurado 1
Nombre del jurado

Firma del jurado
Nombre del Jurado 2

Pereira, septiembre 2019

Agradecimientos

Queremos agradecer, primero que todo, a nuestros padres que nos apoyaron durante este proceso de especialización que hoy se vuelve una realidad. También queremos darle las gracias a la Universidad Tecnológica de Pereira por habernos apoyado durante este lindo proceso y habernos dado todas las herramientas teóricas que nos van a servir de ayuda para desenvolvemos mejor en el ámbito laboral y también queremos hacer mención especial a nuestro tutor del trabajo de grado quien estuvo con nosotros en el día a día y la construcción de esta investigación

Para terminar, queremos darle las gracias a la empresa Busscar de Colombia S.A.S quien nos abrió sus puertas para que esta investigación tuviera los resultados planteados desde un principio y que de manera desinteresada nos ayudó a culminar con la especialización.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	11
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2.1 <i>Formulación del problema.</i>	13
1.2.2 <i>Sistematización del problema.</i>	13
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1. OBJETIVO GENERAL	15
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
3. JUSTIFICACIÓN	16
4. MARCO REFERENCIAL	17
4.1. MARCO TEÓRICO	17
4.1.1 <i>Logística.</i>	18
4.1.1.1 <i>Historia e importancia de la logística/ Logística Integral y SCM.</i>	18
4.1.2 <i>Responsabilidad Social Empresarial.</i>	22
4.1.2.1 <i>Historia de la Responsabilidad Social Empresarial.</i>	22
4.1.2.2 <i>De filantropía a RSE.</i>	23
4.1.2.3 <i>Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial y grupos de interés.</i>	24
4.1.2.4 <i>Una mirada al balance de la RSE en América Latina y Colombia y Balance Social ETHOS.</i>	26
4.1.2.5 <i>Responsabilidad Social Empresarial y Cadena de Valor Compartido.</i>	29
4.1.3 <i>Green Supply Chain Management: Intersección entre Logística Integral y Creación de Valor Compartido.</i>	30
4.2. MARCO SITUACIONAL O CONTEXTUAL.....	35
4.2.1 <i>Política integral.</i>	36
4.2.2 <i>Valores.</i>	36
4.2.3 <i>Calidad certificada.</i>	37
4.2.4 <i>Ubicación geográfica.</i>	37
4.2.5 <i>Aliados.</i>	38
4.2.6 <i>Productos.</i>	39
4.3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO.....	39
5. DISEÑO METODOLÓGICO	41
5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
5.2. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	43
5.3. TIPO Y TAMAÑO DE MUESTRA	43
5.3.1 <i>Muestreo no probabilístico.</i>	43
5.4. ALCANCE O DELIMITACIÓN	43
5.4.1 <i>Delimitación temática.</i>	44

5.4.2 Delimitación demográfica.	44
5.4.3 Delimitación geográfica.	44
5.4.4 Delimitación temporal.	44
5.5. VARIABLES E INDICADORES	44
5.6. EL PROCESO	49
5.7. INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	51
6. TRABAJO DE CAMPO.....	52
6.1. PERCEPCIÓN QUE SE TIENE EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS ACERCA DE LA RSE.....	52
6.2. POLÍTICAS DE RSE EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS	53
6.3. PROCESO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS	55
6.4. GRADO DE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS RELACIONADAS CON LA RSE DENTRO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN BUSSCAR DE COLOMBIA.....	56
7. CONCLUSIONES.....	65
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXO A: PRODUCTOS.....	73
ANEXO B: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS ETHOS/IARSE	79
ANEXO C: CUESTIONARIO PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	86

Lista de gráficas

Gráfica 1. Factores impulsores de actividades de Responsabilidad Social Corporativa en la empresa.....	25
Gráfica 2. <i>Las 10 empresas más responsables en 2017 en Colombia</i>	26

Lista de figuras

Figura 1. <i>Ilustración del concepto de producción</i>	19
Figura 2. <i>Logística interna</i>	20
Figura 3. <i>Logística integral</i>	20
Figura 4. Proceso de logística inversa.....	31
Figura 5. Estructura de una cadena de suministro verde	33
Figura 6. Impactos de la logística sobre la Cadena de Suministro Verde	33

Lista de imágenes

Imagen 1. Ubicación geográfica de la empresa Busscar de Colombia S.A.S	37
Imagen 2. Optimuss Dual	74
Imagen 3. Optimuss Urbano.....	74
Imagen 4. Busstar 380	75
Imagen 5. Busstar DD S1	75
Imagen 6. Optimuss Intermunicipal	76
Imagen 7. Urbanuss Pluss S5 Articulado	76
Imagen 8. Urbanuss Pluss S5 Biarticulado	77
Imagen 9. Urbanuss Pluss S5 Cartagena	77
Imagen 10. Optimuss Full.....	78
Imagen 11. Optimuss Inter-Urbano	78
Imagen 12. Urbanuss Pluss Tour	79

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Escala de medición de los resultados de la herramienta ETHOS/IARSE</i>	27
Tabla 2. Variables e indicadores	45
Tabla 3. Componentes del Código de Ética de Busscar de Colombia sas.....	53
Tabla 4. Resultado de la aplicación del instrumento Ethos/larse	57

Introducción

En el departamento de Risaralda el sector de metalmecánica se ha convertido en una de las principales fortalezas de la economía. Tanto así, que en el marco del plan de competitividad regional a 2032 (Comisión Regional de Competitividad de Risaralda, 2008) es nombrado como sector priorizado y se tiene como iniciativa la elaboración de un clúster donde se desarrolle y aplique innovación y tecnología, y se busque el mejoramiento del producto y del proceso, el desarrollo de proveedores y la investigación aplicada. Así mismo, la proyección que se tiene en el sector metalmecánico es generar la capacidad suficiente para atender el mercado internacional y para producir tecnología, herramientas y maquinarias para otras industrias, centralizándose en la agroindustria (otro de los sectores estratégicos del departamento según el plan de competitividad regional departamento de Risaralda).

Por otro lado, el eje cafetero y el departamento de Risaralda se está consolidando como un centro logístico por excelencia gracias al proyecto de construcción de la Plataforma Logística del Eje Cafetero PLEC, la cual “será un centro de acopio, de gestión y distribución, pero sobre todo de valor agregado” (Agencia Nacional de Infraestructura, 2018, pág. 2). Es importante entonces, que las investigaciones que se generen desde el ámbito académico estén dirigidas a empresas pertenecientes a sectores estratégicos con el fin de aportar al desarrollo regional y a mejorar la competitividad de dichas organizaciones. Tal como se busca con la realización del presente trabajo.

Obedeciendo a la tendencia actual de aplicación de estrategias de Responsabilidad Social para mejorar la competitividad, se realiza en el presente proyecto una fase de diagnóstico en una empresa representativa del sector metalmecánico del Área Metropolitana Centro Occidente (AMCO). Con dicho diagnóstico se pretende analizar, a nivel logístico, la amplitud de la aplicación de dichas estrategias, buscando mayor competitividad y reconociendo los beneficios que se obtienen al tener mejores prácticas de creación de valor compartido.

1. Problema de investigación

1.1. Planteamiento del problema

Según el Plan Regional de Competitividad de Risaralda al 2032, uno de los objetivos es fortalecer los sectores estratégicos. Entre esos sectores se encuentran los catalogados como prioritarios, los cuales “con base en las condiciones del territorio, su realidad empresarial y las perspectivas del entorno” son el foco de la estrategia del Departamento ya que pueden jalonar el desarrollo Risaraldense (Comisión Regional de Competitividad de Risaralda, 2008, pág. 1). El sector metalmecánico es uno de los sectores priorizados en la actual Agenda de Competitividad para Risaralda y es una de las actividades económicas más relevantes para la vida social de la Región. Por otro lado, una de las apuestas regionales más importantes es la Plataforma Logística del Eje Cafetero -PLEC-.

La PLEC, como lo indican sus siglas, es la Plataforma Logística del Eje Cafetero. Ésta es una apuesta del actual Gobernador del Departamento de Risaralda que apunta a que sea la infraestructura especializada que permite acoger la actividad Logística y organizar el transporte en las condiciones óptimas para los operadores, la movilidad y el territorio. Dentro de la misma, se prestarán los servicios de Recepción, Almacenaje, Consolidación/Desconsolidación de la carga, contenerización y trazabilidad de la carga, Picking, Packing, etiquetado, preparación de pedidos, armado de kits, conservación en condiciones de temperatura y humedad apropiadas, Aduanaje y Desaduanaje, Inspecciones fronterizas, fitosanitarias y de seguridad, entre otros.

Los procesos productivos de las empresas en este sector económico de actividades involucran el uso de insumos generados en la siderurgia y/o derivados, realizando actividades de transformación, ensamble o reparación de “bienes que van desde laminados, tuberías, estructuras metálicas y alambres, hasta maquinaria industrial como ascensores y calderas” (Procolombia, pág. 1). Además, se pueden encontrar empresas electromecánicas y electrónicas, las cuales son cada vez más comunes gracias al avance de la tecnología. Dichas organizaciones, que para el 2017 generaban el 13.5% del empleo en el sector manufacturero, han tenido un atraso en temas de protección al medio ambiente y de RSE. Por otro lado, los mercados internacionales exigen no solo costos competitivos sino también protección ambiental y responsabilidad social para poder acceder como clientes. Además, las comunidades y regulación del Gobierno “llevan a que las prioridades ambientales y sociales cobren relevancia en el marco de la sostenibilidad de la industria metalmecánica” (Agencia de Noticias Universidad Nacional, 2017, pág. 6)

Una forma de llegar a cumplir en parte estas políticas, y que a su vez traiga beneficios a la organización, es a través de operaciones de logística empresarial logrando no solo beneficios en temas de responsabilidad social, sino también generando la posibilidad de reaprovechar algunos materiales en ciertos procesos e incluso en otro tipo de industrias (Zona Logística, 2018). Dicho de otra manera, la logística se convierte entonces en una herramienta que, además de asegurar la correcta respuesta a los clientes para su demanda, se puede aprovechar en un enfoque más social y ambiental generando a su vez valor para la organización. Lo anterior es posible gracias a que existe un proceso en la logística conocido como Logística Inversa, el cual involucra etapas en la que los productos que cumplen su ciclo de vida o no cumplen con las especificaciones de los clientes (devoluciones), son reciclados, reusados, remanufacturados o dispuestos en condiciones adecuadas llevando a reducir el impacto ambiental, a una mayor eficiencia en la utilización de los recursos y a recuperar valor económico (Gómez, Correa, & Vásquez, 2012). Por otro lado, Rubio Lacoba destacan que las actividades empresariales encaminadas a la recuperación y gestión de los residuos sólidos y devoluciones suponen una oportunidad de negocio para las organizaciones y permiten la consecución de ventajas competitivas sostenibles y socialmente responsables (Rubio, 2003).

Por esta razón, la realización de un diagnóstico en una empresa que se desempeñe en esta actividad económica y que permita detectar cuál es su comportamiento en este ámbito, facilitará y permitirá en el mediano plazo comenzar la implementación de un modelo de gestión de RSE a partir de procesos logísticos, que contribuya al desarrollo de forma sostenible, generando de forma equilibrada valor económico, social y medioambiental para todos sus grupos de interés (Puentes & Velasco, 2009), lo que se traduce en una ventaja competitiva sostenible en el tiempo, pues además, lleva a establecer relaciones armónicas con los grupos involucrados, reduce contratiempos, mejora la imagen de la marca, cuentan con empleados más satisfechos y con mayor confianza por parte de los clientes (Valderrama, 2018).

1.2.1 Formulación del problema.

¿Cuál es la situación actual de la Logística Inversa en la empresa BUSSCAR del sector metalmecánico del Área Metropolitana Centro Occidente?

1.2.2 Sistematización del problema.

- ¿Cómo perciben la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Busscar de Colombia sas?

- ¿Con qué políticas de Responsabilidad Social cuenta la empresa Busscar de Colombia sas?
- ¿Cómo se describen los procesos logísticos en la empresa Busscar de Colombia sas?
- ¿Qué actividades relacionadas con la RSE, incluyendo aquellas dentro de la normatividad colombiana, realiza Busscar de Colombia sas en sus procesos logísticos?

2. Objetivos de la investigación

2.1. Objetivo general

Identificar los procesos de logística inversa en la empresa Busscar de Colombia sas.

2.2. Objetivos específicos

- Definir la percepción que se tiene en la empresa Busscar de Colombia sas acerca de la Responsabilidad Social Empresarial
- Describir las políticas de Responsabilidad Social en la empresa Busscar de Colombia sas
- Describir el proceso logístico de la empresa Busscar de Colombia sas
- Determinar el grado de aplicación de prácticas relacionadas con la RSE dentro de los procesos logísticos en Busscar de Colombia sas

3. Justificación

En la actualidad se ha venido desarrollando un fuerte tema alrededor de la Responsabilidad Social Organizacional, que como se verá en el desarrollo del presente trabajo, es un elemento estratégico organizacional que permite a las empresas ser más competitivas en un mercado cada vez más exigente respecto al comportamiento de las organizaciones y los efectos de su actividad. Adicionalmente, el presente trabajo permitirá plantear el hecho de que realizar acciones en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa de una manera estratégica funciona como un método de creación de valor, teniendo en cuenta que la responsabilidad social se está convirtiendo cada vez más en una variable competitiva de reconocimiento mundial (Valencia, 2018).

Es por este motivo que se decide hacer una investigación en una empresa perteneciente a el sector metalmecánico de la ciudad de Pereira, lo cual permitió determinar el impacto que tiene la Logística Inversa en la empresa, con el entendido de que esta variable y la Responsabilidad Social Empresarial están muy conectadas, teniendo en cuenta que las actividades logísticas abarcan el mayor costo de operación de las empresas. Es decir, “las empresas destinan el 13,5% de sus ingresos a los costos logísticos y operaciones de comercio doméstico o exterior” (Monterrosa, 2018, pág. 1), y que al aplicar estas estrategias es posible lograr una reducción de dichos costos, a la vez que se mejora la imagen de la empresa y se minimizan los efectos adversos de su actividad.

Con la obtención de este diagnóstico, fue posible determinar el grado de aplicabilidad y/o el estadio en el que se encuentra la empresa en cuanto a Logística Inversa se refiere, que abarque los dos frentes (RSE y Logística), que genere los beneficios mencionados a lo largo del presente trabajo y que, además, sirva de ejemplo para otras empresas del sector, ya que Busscar es “una empresa reconocida mundialmente por su calidad y durabilidad” con participación en países como México, Panamá, Chile y Ecuador” (Busscar de Colombia sas, s.f., pág. 1).

Por otro lado, es importante decir que después de realizar consultas en los repositorios de las diferentes universidades de la ciudad, como la Universidad Tecnológica de Pereira, la Universidad Libre Seccional Pereira, Universidad Católica de Pereira, Universidad Eafit y la Fundación Universitaria del Área Andina, en la web (bases de datos, Internet, entre otros) y bibliotecas acerca de los trabajos existentes sobre un estudio de caso aplicado en la empresa BUSSCAR de Colombia que involucre el tema de Logística y Responsabilidad Social Empresarial, se detectó que no existen. Por esta razón, cabe resaltar que la información que se encontró permitió identificar, por medio del estudio de caso, la situación actual de dicha organización alrededor de los temas mencionados.

4. Marco referencial

En este apartado, lo que se pretende es hacer un recorrido histórico por los diferentes conceptos adoptados para el desarrollo de la investigación, empezando por la producción y el cambio que ha sufrido gracias a la incursión de la tecnología dentro de sus procesos, hasta llegar a lo que hoy en día se conoce como Logística Inversa, que no es más que la disposición final que se le dan a las devoluciones, sobrantes y/o residuos posconsumo de un pedido entregado, y de cómo todo este proceso está relacionado con el concepto de Responsabilidad Social Empresarial. Así mismo, se hace un acercamiento a diferentes conceptos relacionados con la logística, como lo son la gestión de la cadena de abastecimiento, también llamada Supply Chain Management, y la cadena de logística verde (Green Supply Chain Management). Ésta última, considerada como la respuesta de las empresas al reto ecológico y ambiental, abarcando toda la cadena logística (Torres, 2013, pág. 1).

Con toda la temática mencionada anteriormente, se busca hacer un contraste entre la teoría y la práctica. Es decir, frente a los temas expuestos, identificar qué tan cerca o lejos está de aplicarse en las empresas. Más específicamente, en la empresa Busscar de Colombia sas, reconocida nacional e internacionalmente por ser la ensambladora de los articulados de transporte masivo de ciudades como: Pereira, Bogotá, Cali, Cartagena, entre otros.

Resumiendo, este documento está soportado sobre todo el tema logístico, que a su vez relaciona conceptos como son: la logística integral, la logística inversa, Supply Chain Management y Green Supply Chain Management GSCM, los cuales son de suma importancia y son temas de actualidad; especialmente la GSCM, puesto que en todo el proceso de abastecimiento, en búsqueda de satisfacer las necesidades de los clientes, se está dejando una huella ecológica, la cual puede reducirse al reverdecer la cadena de suministro por medio de la integración del pensamiento medioambiental por medio de acciones como el diseño del producto, la selección de materiales y suministros, el proceso de fabricación, el transporte, gestión de productos posconsumo, reciclaje, reutilización, entre otras (Torres, 2013, pág. 2)

4.1. Marco teórico

En la actualidad se entiende que la logística no solo está involucrada en todo el tema del transporte y distribución de los productos terminados o de materias primas, sino que abarca otros elementos que tienen que ver con la cadena de suministro, como es el almacenamiento y el proceso de producción integral de la empresa. De allí que sea necesario dar una mirada mucho más profunda a este

tema y ver que en dicho ítem también está involucrado todo lo relacionado con la productividad y competitividad de la organización, por eso es importante resaltar que hoy en día la logística y la competitividad tienen relación. Al respecto, Canitrot y García afirman: “La vinculación entre logística y competitividad refiere a la capacidad de capturar valor a partir de disminuir los costos y hacer más eficiente los procesos de abastecimiento, producción y comercialización de bienes” (Canitrot & García, 2012, pág. 11).

Entendiendo entonces que, la logística hoy en día es considerada como estratégica mucho más que operativa, su relación con la productividad se basa en que la competitividad contribuye al proceso de planificación, implementación y control eficiente del almacenaje y flujo directo e inverso de los bienes y servicios, con el fin de garantizar una máxima calidad de servicio a los consumidores a unos costes totales mínimos (Ballesteros, 2016).

4.1.1 Logística.

4.1.1.1 Historia e importancia de la logística/ Logística Integral y SCM.

El tema logístico realmente es un tema nuevo en el país ya que no comprende más de 20-25 años de uso y aplicabilidad en las organizaciones, cuyo fin último sea entregar el producto adecuado, las cantidades exactas, en el momento adecuado y al menor coste posible. Es por ello, que este tema se vuelve un pilar fundamental dentro de las organizaciones, y se define de la siguiente manera: “Disciplina de carácter eminentemente técnico que engloba e integra la planificación, gestión, seguimiento, control y mejora continua del flujo de materias primas, componentes y productos terminados desde los proveedores de la empresa hasta los clientes a los que venden sus productos” (Santos, Muñoz, & Prieto, 2014, pág. 2). Por otro lado, la logística con el pasar de los años ha ido evolucionando en su concepto o definición, y a pesar de que es un tema relativamente nuevo ha tomado mucha fuerza en las empresas.

La Logística moderna es definida como: el proceso de planificación, implementación y control de la eficiencia, el flujo efectivo y almacenaje de mercancías, servicios e informaciones relacionadas desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de adecuarse a la exigencia del cliente (Pinheiro, Brevan, Rodríguez, Follmann, & Neimar, 2017). La función productiva de las empresas, según la concepción tradicional, se ve como un proceso de transformación de materias primas para obtener bienes útiles, es decir, un sistema productivo es un proceso en el cual, a partir del empleo de unos recursos que entran (Inputs), se obtienen unas salidas (Outputs) (Carro & González, 2013), tal y como se

describe en la Figura 1. Allí se observa como el concepto tradicional de la producción no es más que convertir unas entradas en unas salidas, a través de unos procesos coordinados y planeados.

Figura 1. *Ilustración del concepto de producción*



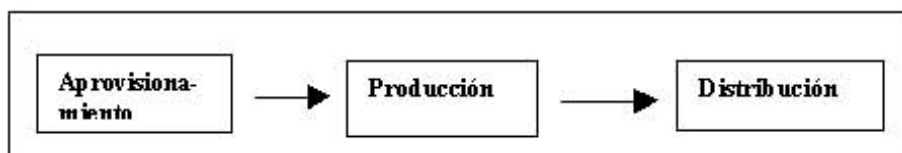
Fuente: Carro Paz, R., González G, D. Logística Empresarial. (2013).

Por otro lado, se entiende que la producción ha ido en constante progreso y crecimiento. Por este motivo, considera Martín (Martín, 2014) que la evolución de la producción ha ido de la mano con los avances tecnológicos, consecuencia de ser la función más práctica de la empresa. Así, a principios del siglo XX la mecanización de las operaciones permitió el cambio de una producción artesanal a otra masiva con el consiguiente abaratamiento de costes, que progresivamente se redujeron con los avances técnicos y tecnológicos; fruto, entre otras cosas de la menor aportación del trabajo humano directo. En otras palabras, quiere decir que la producción y/o productividad de las empresas ha ido mejorando sustancialmente con la incursión de nuevas tecnológicas dentro de su proceso y que el desarrollo empresarial hoy en día va muy de la mano con la implementación de tecnología nueva, lo que permite a las empresas producir en grandes masas, cumpliendo así con el objetivo misional de toda la organización.

Anteriormente se creía que la empresa tenía la función de producir un producto, entregarlo y generar una transacción monetaria entorno a dicho producto. Sin embargo, desde la Posguerra se empezó a notar que las empresas, aparte de ser productivas, tenían que empezar a ser un poco más competitivas en su gestión. Por lo tanto, de allí nace un concepto al cual se le denomina *Logística*, la cual apoyada por el rápido desarrollo de las herramientas informáticas, pretende gestionar la marcha a lo largo de la cadena de suministro (SCM) de todos los bienes y servicios, cualquiera que sea su grado de elaboración, desde sus fuentes a su destino (Martín, 2014). Quiere decir esto que la logística nace en función de hacer mucho más efectivo el flujo de materiales e información dentro de la cadena de suministro, con el fin de cumplir con una cantidad mínima de pedido, en el tiempo exacto, en el momento exacto y al menor coste posible.

Por lo anterior, es importante resaltar que en la actualidad la logística tiene como objetivo “satisfacer permanentemente la demanda en cuanto a cantidad, oportunidad y calidad al menor costo posible para la empresa”, dado que esta existe en función de planificar, operar, controlar y detectar oportunidades de mejora del proceso de flujo de materiales, servicios, información y dinero (Carro & González, 2013, pág. 7). Se empieza a entender entonces que las empresas mediante la incorporación de la logística dentro de su modelo de operaciones logran ser más eficientes y competitivas en un mercado global que hoy en día es muy versátil y exigente. Por lo cual, Servera argumenta que la función logística en la empresa empieza a ser tratada como una actividad de carácter estratégico capaz de generar ventajas competitivas que diferencien a la empresa de la competencia (Servera, 2010). Esto hace referencia a lo que se denomina comúnmente como logística interna que se describe en la Figura 2.

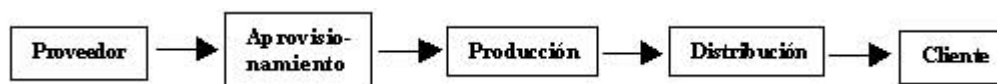
Figura 2. *Logística interna*



Fuente: Santos P, J., Muñoz A, A. y Prieto D, J. Curso de Experto profesional en Logística, Transporte y Distribución (2014).

Ahora bien, no solo existe una logística que se vea desde una mirada interna, y que como se describe en el gráfico anterior, involucra única y exclusivamente los procesos realizados desde el interior de la organización. Existe también una logística que es integral y que “arranca en los proveedores externos de la empresa, finaliza en los clientes externos de la empresa e incluye a la logística interna” (Santos, Muñoz, & Prieto, 2014, pág. 3). Dicho de otra manera, la logística integral además de incluir todos los procesos al interior o desde el interior de la compañía, incluye todo aquello que tiene que ver con los procesos del exterior o hacia el exterior de ella.

Figura 3. *Logística integral*



Fuente: Santos P, J., Muñoz A, A. y Prieto D, J. Curso de Experto profesional en Logística, Transporte y Distribución (2014).

Para dar una mirada mucho más profunda a lo que es la logística como tal, y como se menciona anteriormente, hay que hacer un recorrido por los diferentes tipos

de definición o conceptos existentes sobre la cadena de suministro, también conocida como Supply Chain Management (SCM), de donde nace todo el proceso logístico. Por ello, es importante decir que la logística ha ido evolucionando en sus conceptos y que, al pasar por logística integral, se involucra el término de SCM (Supply Chain Management) o a lo que también se le conoce como cadena de suministro, y que en gran medida es la encargada de que los flujos fluyan a lo largo y ancho de la cadena de suministro en las organizaciones.

La definición de cadena de suministro también ha permitido entender su importancia en los ciclos logísticos. Varios autores han brindado sus propias definiciones, como Staún, quien indica que la cadena de suministro es una filosofía de trabajo integradora para gestionar todos los flujos en los distintos canales de distribución; proveedores, clientes y consumidores finales (Staún, 2018). Interpretando esta definición, se podría decir que el SCM es la unión que tienen todos los eslabones dentro de la cadena de suministro con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio, entregarlo al cliente o consumidor final tal como es requerido y generar una rentabilidad para la Compañía.

Otros autores como Vargas indican que el Supply Chain Management les permite a las organizaciones reducir el nivel de inventarios en todo el canal, y mejorar la coordinación entre los actores que posibilitan la gestión de la cadena de abastecimiento (Vargas, 2016). Esto permitirá que la producción sea acorde con la demanda y que los inventarios sean menores, para así obtener una reducción de costos en servicios de almacenamiento. Por lo anterior, vale la pena que las organizaciones trabajen arduamente con el fin de optimizar los flujos de sus cadenas de abastecimiento, apoyados en otros procesos claves como lo son los buenos flujos de información que permitan trabajar a la organización con sinergia.

Es importante resaltar que la gestión de la cadena de abastecimiento abarca todas las actividades asociadas con el flujo y transformación de bienes e información asociadas desde la fase de materias primas hasta el usuario final. Es esencialmente un conjunto de proveedores y clientes conectados; donde cada cliente es a su vez un proveedor (Vilana, 2011). Entendiéndose con lo anterior que la gestión de la cadena de suministro abarca todo un proceso en donde interactúan los diferentes eslabones hasta que el producto llega al consumidor final. A lo mencionado anteriormente se le puede agregar entonces que, mediante la optimización de los procesos en toda la cadena de abastecimiento, se puede cumplir con el objetivo de la logística, el cual es entregar las cantidades exactas, en el momento adecuado, con la calidad requerida y al menor costo posible.

4.1.2 Responsabilidad Social Empresarial.

4.1.2.1 Historia de la Responsabilidad Social Empresarial.

En la década de los cincuenta se publican los primeros documentos que hacen referencia a la responsabilidad que tienen las empresas en torno a temas de tipo social: William Kapp (1950) publica *The Social Costs of Private Enterprise*, y a su vez, Howard R. Bowen (1953) publica *Social Responsibilities of the Businessman*. Estos estudios llaman la atención acerca de las secuelas que tienen las operaciones de las empresas y de aquellos que las administran en los problemas sociales. Posteriormente, a finales de los ochenta surge el modelo de Excelencia Empresarial de la *European Foundation Quality Management*, EFQM (1989), el cual ofrece una herramienta integral que tiene como objetivo ayudar a realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de su funcionamiento y, en consecuencia, a mejorar su gestión. Por otro lado, en los años noventa aparecen directrices y pautas de actuación desde organismos internacionales como las Naciones Unidas, como es el famoso: Pacto Global (Centro de Información de las Naciones Unidas para España CINU, 2000), con el cual se empieza a dar auge al tema conocido como Responsabilidad Social Empresarial RSE.

Ya en el año 2001, la Comisión de las Comunidades Europeas confecciona el Libro Verde mediante el cual se pretende fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. El objetivo del Libro Verde es generar:

Un amplio debate sobre cómo podría fomentar la Unión Europea la responsabilidad social de las empresas a nivel europeo e internacional, en particular sobre cómo aprovechar al máximo las experiencias existentes, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, aumentar la transparencia e incrementar la fiabilidad de la evaluación y la validación. Propone un enfoque basado en asociaciones más profundas en las que todos los agentes desempeñen un papel activo (p.1)

Este recorrido histórico evidencia la madurez que han adquirido las teorías sobre RSE en las últimas tres décadas, tal y como lo afirma Herrera indicando que:

En su evolución lo que sucede es que hemos pasado de tener un discurso filosófico como lo encontramos hasta antes de los años 60 y, a partir de los 70, ya hace parte de la gestión empresarial. En los años 80 se conforma su

contexto socialmente responsable y hace parte de los planes estratégicos de las grandes organizaciones al incluir a los stakeholders y, a finales de los 90, es importante destacar la promulgación del Pacto Global (Cardona, 2017, pág. 5).

Esta madurez se expresa en el cambio de percepción en cuanto a las responsabilidades de la organización–empresa. Para el campo administrativo este giro conlleva el paso de la filantropía empresarial a considerar la responsabilidad empresarial como una estrategia que conduce a generar ventaja competitiva. “Desde una perspectiva estratégica, la responsabilidad social corporativa puede convertirse en una fuente de enorme progreso social, a medida que las empresas aplican sus vastos recursos, experticia y conocimiento a actividades que benefician la sociedad” (Porter & Kramer, 2006, pág. 3).

4.1.2.2 De filantropía a RSE.

Cuando se empezó a tener conciencia del papel que cumplen las empresas dentro del entorno que las rodea, el concepto de Responsabilidad Social estaba orientado única y exclusivamente a actos filantrópicos, es decir, actos que implican donaciones humanitarias y que colaboran en el progreso de la humanidad de forma desinteresada, donde no existe algún tipo de ánimo de lucro y además de manera voluntaria. Dichos actos filantrópicos están orientados incluso a comunidades que no tienen ningún tipo de vinculación con la empresa o con las cuales la organización no tiene responsabilidad (Meza, 2007).

Por otra parte, cuando se trata de aplicar la RSE se debe generar valor a partir de mejores prácticas en su propio modelo de negocio. De allí que la principal diferencia entre filantropía y RSE radique en que el primero es netamente altruista y el segundo sea 100% redituable si no en dinero, sí en imagen y por tanto en generación de *good will* por parte de sus consumidores (Acosta, 2017). La RSE contiene muchos más elementos y es mucho más complejo que la mera filantropía, ya que, aunque se realizan actos que buscan el beneficio de la comunidad, estos no se realizan de forma desinteresada (se busca algún tipo de beneficio o retorno). Además, la RSE solo realiza gestiones en torno a las comunidades con las que tiene algún vínculo de responsabilidad (grupos de interés o stakeholders), a diferencia de la filantropía que no necesita vinculación alguna.

En la Nueva Cultura Empresarial, donde se abren nuevas perspectivas a las políticas y estrategias empresariales de las organizaciones para su supervivencia, la RSE “surge como una alternativa teórica y práctica que pretende mitigar el impacto de las actividades industriales y reconfigurar la manera de entender la relación entre

empresa y sociedad, y entre empresa y trabajadores” (Serna & Arias, 2014, pág. 96). Todo este tema toma importancia y relevancia dentro de las empresas, ya que cada día están buscando ser más competitivas y desenvolverse en un mercado que es muy versátil y exigente. De allí que, mediante la optimización de sus procesos logísticos, las empresas busquen no solo ser eficientes en su caminar, sino también buscan reducir costos y ser amigables con el medio ambiente, para lo cual se puede re afirmar entonces que la RSE se configura como una estrategia que favorece la competitividad tanto de las organizaciones como de los territorios (Vicente, Ruiz, Tamayo, & Balderas, 2004).

4.1.2.3 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial y grupos de interés.

La responsabilidad social empresarial se puede mirar desde una perspectiva netamente teórica. Sin embargo, también existe la mirada empresarial; es decir, la mirada práctica en el quehacer administrativo-organizacional y económico, la cual se define a continuación:

Esta dimensión enfoca la empresa como organización con fines de lucro y con un (Objeto Social) que, dentro de un sistema económico y legal, es conducida hacia su fin mediante sus autoridades formales y líderes. A su vez, dicho gobierno tiene un margen de discrecionalidad delimitado por sus cuerpos colectivos de decisión, sus estructuras jerárquicas, así como por la formación de su capital y propiedad. En su desempeño, la organización interactúa con otros agentes económicos y sociales en el marco de variables macroeconómicas y legales”. (Preziosa & Marta, 2005, pág. 39)

La RSE, como se menciona anteriormente, se puede ver desde la teoría o cómo las empresas ven y asimilan dicho concepto. Por eso, para Arias La RSE hoy en día se refiere más bien a una forma de hacer negocios, que toma en cuenta los efectos sociales, ecológicos y económicos de la acción empresarial, integrando en ella el respeto por los valores, las personas, las comunidades y la naturaleza (Arias, 2010). Según el artículo “Epistemología de la responsabilidad social” existen tres aspectos fundamentales que se deben tener en cuenta al aplicar la RS, y son: el económico, donde se ubican los beneficios de los inversionistas; el social, que se refiere a la forma en que la organización ha beneficiado a los grupos de interés; y el ambiental, donde la empresa muestra su contribución a la sustentabilidad del entorno por medio de la minimización de los impactos negativos (García, Camacho, & Arandía, 2011).

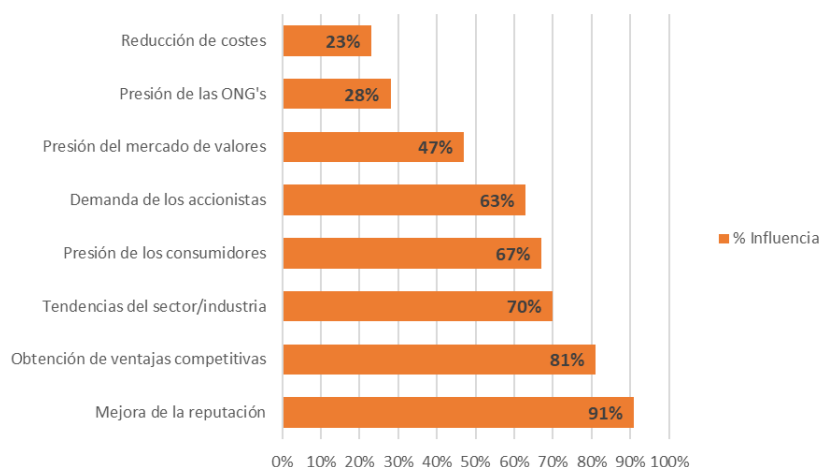
Un concepto importante a tener en cuenta, es el de grupos de interés, también

conocido como stakeholders, el cual se refiere a todos aquellos agentes externos a la organización, o internos, que tienen algún tipo de relación con ella, sin los cuales la empresa no podría funcionar de manera correcta como clientes, empleados, accionistas, proveedores, gobierno, etc. (Meza, 2007). Dicho de otra manera, los grupos de interés son aquellos que “se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas” (Como se cita en Instituto de Fomento Empleo y Formación, s.f., párrafo 1)

Por otra parte, los tres entornos previamente mencionados son parte de los criterios de desempeño relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial, los cuales pueden ser evaluados a través de la gestión de la cadena de suministros SCM teniendo en cuenta el impacto generado sobre los stakeholders o grupos de interés. Es por ello que cuando las empresas se encuentran mayormente expuestas a las fuerzas de estos grupos de interés, aumenta su preocupación por tener más desarrolladas sus actuaciones sociales, ya que estos están siempre atentos a las prácticas de gobierno de las organizaciones, y en caso de encontrar prácticas que se consideren censurables, no dudan en dificultar la gestión y difundir la información, lo que lleva a afectar la reputación de la empresa (Meza, 2007). Dicho en otras palabras, integrar a los stakeholders en la estrategia de la empresa es una de las herramientas más fuertes para lograr un posicionamiento exitoso, socialmente responsable y sostenible a largo plazo (Granda Revilla & Trujillo Fernández, 2011).

De forma detallada, la preocupación de las organizaciones por tener más desarrolladas sus actuaciones sociales se basa específicamente en los factores que se presentan a continuación (Ver gráfica 1). Dichos factores salen de las conclusiones logradas en un encuentro europeo de RSE en el año 2003.

Gráfica 1. *Factores impulsores de actividades de Responsabilidad Social Corporativa en la empresa*



Fuente: Vicente Molina, A., Ruiz Roqueñi, M., Tamayo Orbeguzo, U. y Balderas Cejudo, A. Compatibilidad entre Responsabilidad Social Corporativa y competitividad: estado de la cuestión en el ámbito internacional (2004).

Como se puede ver en el gráfico anterior, la mayor influencia la ejerce el buscar una mejora en la reputación, y esto se debe a que existen nuevas exigencias por parte de los stakeholders, quienes reclaman que los productos y servicios que se ofrecen no afecten la salud humana, no irrespeten la normatividad laboral ni los derechos humanos y ambientales. Es así, que poder cumplir con estas expectativas reduzca el riesgo de la oposición pública, ayude a fidelizar clientes y facilite el ingreso a mercados más exigentes (Serna & Arias, 2014). De esta forma, La Responsabilidad Social Empresarial, más allá de ser simplemente un tema opcional, se configura como un asunto de obligatorio cumplimiento para todas las empresas que pretendan permanecer competitivas en el largo plazo. Porter y Kramer (2006 y 2011) afirman que la Responsabilidad Social Corporativa RSC se convierte en una fuente de enorme progreso social y de competitividad empresarial.

4.1.2.4 Una mirada al balance de la RSE en América Latina y Colombia y Balance Social ETHOS.

Para América Latina, la responsabilidad social del empresario es un tema presente en la región desde principios del siglo XX, aunque el vínculo tradicionalmente reconocido entre la empresa y la sociedad estuvo ligado a la filantropía, por supuesto herencia del pensamiento norteamericano. El país latinoamericano más destacado en el tema es Brasil, donde cerca de 500 empresas ofrecen reportes públicos siguiendo las líneas propuestas por el Instituto Ethos, llamados Balance Social ETHOS, mostrando de esta manera un alto compromiso sostenible. Además, según el Dow Jones Sustainability Index, la lista también se encuentra encabezada por Colombia, seguida de Chile y México (Grupo El Comercio, 2018). En el caso de Colombia, las siguientes son las 10 empresas más responsables en el 2017:

Gráfica 2. *Las 10 empresas más responsables en 2017 en Colombia*

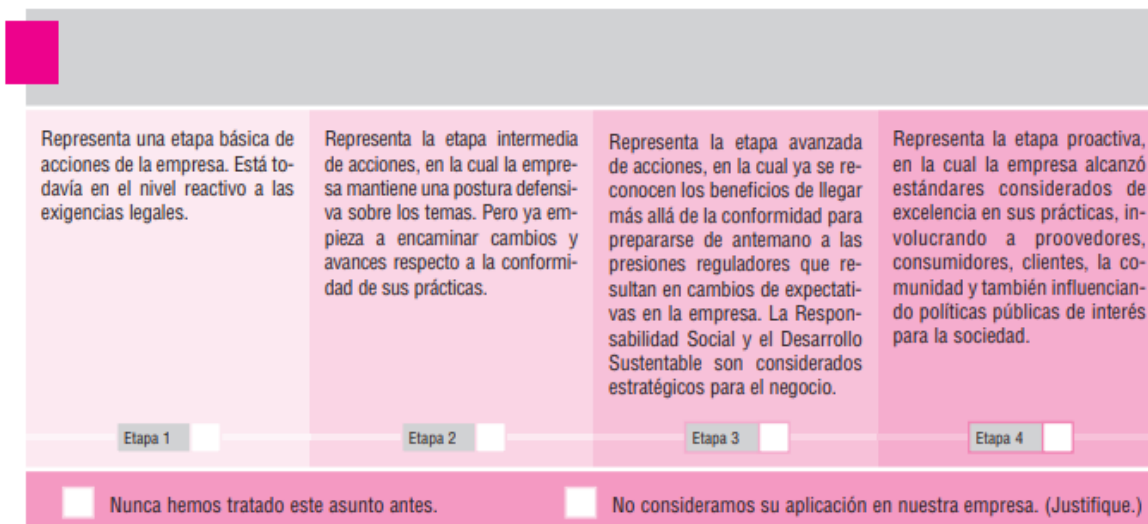
LAS EMPRESAS MÁS RESPONSABLES EN 2017		
Posición	Organización	Puntuación
1	Grupo Bancolombia	10.000
2	Grupo Nutresa	9.968
3	Alpina	9.719
4	Grupo EPM	9.528
5	Cementos Argos	9.353
6	Bavaria	8.933
7	Grupo Sura	8.922
8	Organización Corona	8.751
9	Grupo Éxito	8.546

Fuente: Vargas Rubio, Paola A Normas que regulan los planes de sostenibilidad o de responsabilidad social en Colombia (2018).

Profundizando más en el Balance Social ETHOS, se debe decir que cada uno de los indicadores medidos permitió suministrar información para medir el alcance o la etapa en la cual se encuentran respecto al proceso de Responsabilidad Social Empresarial como tal por eso, cada uno de los indicadores se divide a su vez en:

- **Indicadores de profundidad:** Permiten evaluar la etapa actual de la gestión de RSE de la empresa. Son Indicadores de RSE de PLARSE, de aplicación común a todos los países de la región que participan del programa. Está representado por cuatro cuadros contiguos que expresan estadios de determinada práctica, evolucionando desde una primera hasta una cuarta etapa a fin de poder identificar fácilmente en que estadio de la práctica se encuentra la empresa, tal como se describe a continuación:

Tabla 1. *Escala de medición de los resultados de la herramienta ETHOS/IARSE*



Fuente: Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria. Guía de Auto aplicación de Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria (2010).

- **Indicadores Binarios:** se compone de preguntas de respuesta binaria (sí o no) y cualifican el estadio seleccionado en los indicadores en profundidad. Sirven para la validación y profundización de la etapa de Responsabilidad Social Identificada por la empresa y contribuyen a la comprensión de las prácticas que pueden incorporarse a la gestión de los negocios. Para una correcta autoevaluación, estos indicadores deben ser completados obligatoriamente, excepción hecha en los casos que el indicador de profundidad correspondiente no sea aplicable a la realidad de la empresa.
- **Indicadores Cuantitativos:** Proponen el revelamiento sistemático de datos. Con ellos, se pueden conformar series anuales para cruzar con otros datos relevantes para la empresa. No todos los indicadores presentan datos cuantitativos; no obstante, ello, estos datos serán seguramente de utilidad para el monitoreo interno de la empresa y hacen a la consistencia de la planificación de nuevos objetivos y metas en materia de RSE.

En conjunto, esta estructura permite que la empresa planee el modo de fortalecer su compromiso con la responsabilidad social. La disposición en escala provee parámetros para los pasos siguientes. Señala, junto a los indicadores binarios (Informaciones Adicionales) y cuantitativos, directrices para el establecimiento de metas de perfeccionamiento en el universo de cada tema.

Por otro lado, según el Conpes 3918 del 15 de marzo del año 2018, en donde se plantea la “estrategia para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS en Colombia”, Colombia tiene un balance importante con una nota

de avance del 86,8% en cumplimiento de ODS. Sin embargo, también se evidencia que “Si bien los resultados a nivel nacional en el cumplimiento de los ODM son positivos, a nivel territorial se evidencian disparidades importantes que sugieren un avance desigual en las diferentes zonas del país” (Gómez L. F., 2018, pág. 4).

4.1.2.5 Responsabilidad Social Empresarial y Cadena de Valor Compartido.

Aunque el concepto de Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa es completo al abarcar diferentes aspectos que atañen a las empresas y a la sociedad, al igual que en todo lo que está a la par con este mundo globalizado, se ha ido innovando y avanzando para pasar a un nuevo concepto que dice que los negocios deben asumirse como un puente que esté dirigido a actuar en función de las problemáticas sociales y ambientales, permitiéndoles así un mayor retorno económico (Prieto & Peña, 2017). Este concepto conocido como creación de valor compartido convierte la RSE como una fuente de oportunidades y de generación de una ventaja competitiva.

Por otro lado, también se podría afirmar entonces que los grupos de interés al interior de las organizaciones terminan siendo muy sensibles ante estos temas, es por eso que, en un contexto, cada vez mayor de economía y sociedad globalizada, las acciones empresariales generan consecuencias ante las cuales los grupos de interés de las empresas son cada vez más sensibles. Así cada vez más empresas presionadas por su entorno, implantan políticas de Responsabilidad Social Corporativa (Muñoz, 2013, pág. 77). Para que la empresa pueda mantener ese nivel de confianza y reputación ante los grupos de interés debe de ser capaz de responder (de ser responsable) de sus acciones frente a la sociedad, manteniendo así la credibilidad y legitimidad que necesita para actuar. Así aparece el concepto de Responsabilidad, desde el que se deriva la RSC (Muñoz, 2013, pág. 79). Entendiéndose esto último entonces que la empresa debe estar en la capacidad de solventar su accionar ante las comunidades de tal manera que no pierda, de una manera u otra, la credibilidad de aquellos que interactúan o tienen que ver con ella.

El término de Creación de Valor Compartido (CVC), fue instaurado por los economistas Michael Porter y Mark Kramer, y como diferencia esencial con la RSE se tiene que la RSE depende mucho del momento por el que atraviese la empresa; mientras que la CVC implica incorporar a todos los agentes de la cadena de suministro para que tengan acceso al valor generado por el normal funcionamiento de la organización. Por lo tanto, no es suficiente con realizar donaciones o acciones que se consideren correctas en el ámbito social y medioambiental, sino que se deben realizar acciones que realmente influyan en el progreso, la sostenibilidad y la permanencia de las empresas a lo largo del tiempo.

De manera pues, que al tratar de combinar dichos conceptos, daría como resultado que la creación de valor compartido (CVC) y la competitividad hacen parte de la estrategia corporativa de toda empresa ya que van de la mano que se sustenta de la siguiente manera: “El concepto de creación de valor compartido se puede definir como las prácticas y políticas que perfeccionan las estrategias de competitividad, donde la empresa y la comunidad se interrelacionan para obtener un beneficio común mejorando las condiciones sociales de la comunidad en que opera” (Forero, 2016, pág. 30). Establecer una cadena de valor compartido trae beneficios económicos y sociales en relación a los costos, ya que es parte integral de las competencias y de la maximización de utilidades, a través de la alineación de todo el presupuesto de la empresa. También asegura una creación conjunta de valor entre la empresa y la comunidad y se trabaja mediante una agenda específica de la empresa que se genera internamente (Mutis, 2013)

4.1.3 Green Supply Chain Management: Intersección entre Logística Integral y Creación de Valor Compartido.

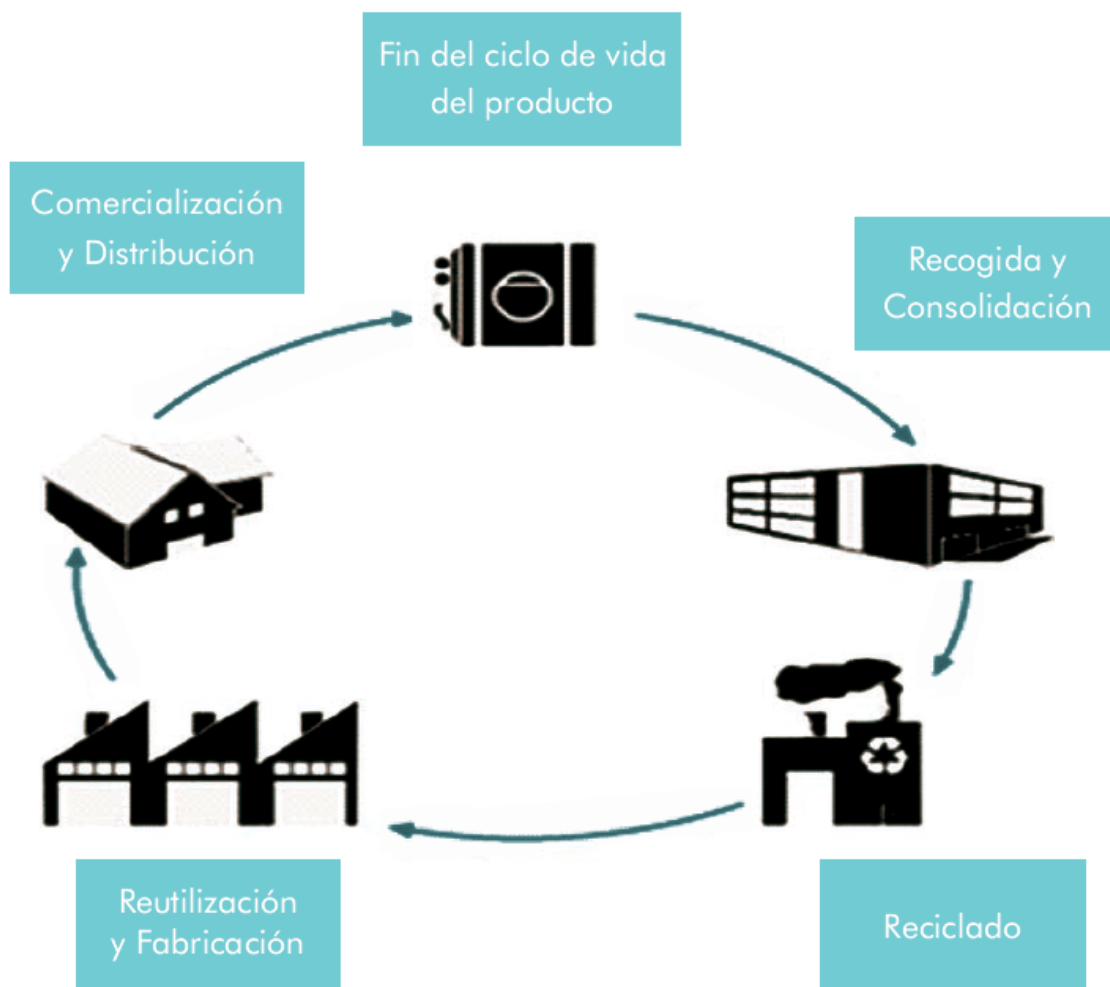
Los procesos logísticos, y como una forma de aplicar la RSE en las empresas, se da todo el proceso de logística inversa que es la disposición final que se les dan a las devoluciones hechas a una empresa después de haber entregado su pedido, además del manejo que se dé a los residuos posconsumo, y que de alguna u otra manera pueden ayudar a mitigar el impacto ambiental que estos pudiesen generar. Es así como la logística inversa cobra un gran valor al interior de las organizaciones al volverse un componente netamente estratégico que permita que la empresa se vuelva sostenible y, de una u otra manera, más rentable y amigable con el medio ambiente.

Dentro de esta misma línea de argumentación, Gómez, Correa y Vásquez definen la logística inversa como un proceso dentro de la administración de la cadena de suministro que ha cobrado importancia, ya que permite gestionar los retornos de los clientes impactando en el servicio y la recuperación del valor del producto, adecuada disposición final y desarrollo de prácticas amigables con el medio ambiente. (Gómez, Correa, & Vásquez, 2012). Otra mirada hacia lo que es la Logística inversa se define a continuación: “la logística inversa se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos; así como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. Incluso se adelanta al fin de vida del producto, con objeto de darle salida en mercados con mayor rotación” (Como se cita en Hortal & Navarro, 2011, párrafo 11).

A partir de lo mencionado anteriormente, se podría afirmar entonces que la utilización de la Responsabilidad Social Empresarial en la logística inversa genera grandes beneficios en la cadena de suministro, ya que se desarrollan prácticas amigables con el medio ambiente, aumento potencial de la productividad y la rentabilidad de la empresa y beneficios en la comunidad (Gómez, Correa, & Vásquez, 2012). Así mismo, es importante resaltar cómo las empresas logran ser competitivas siendo responsables con el medio ambiente o bien, viendo la creación de valor compartido como parte de la estrategia para lo cual SUMARSE afirma “Con esta estrategia, la empresa es capaz de ayudar a resolver una situación social desventajosa y, simultáneamente, incrementar su propia competitividad, logrando así soluciones sustentables y escalables en el tiempo” (2015, pág. 7)

Tal y como se describe en la siguiente Figura, se puede evidenciar el proceso mediante el cual la logística inversa puede ser aplicada en las empresas y que está fuertemente vinculada con la RSE:

Figura 4. *Proceso de logística inversa*



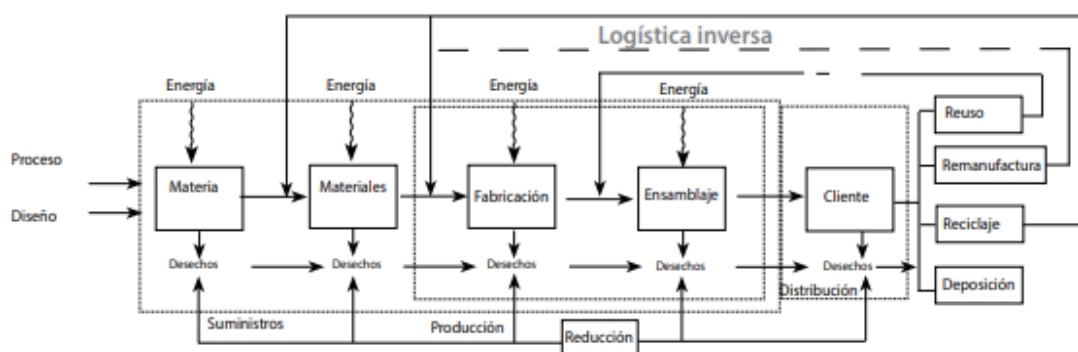
Fuente: Gómez M, R. Correa E, A. Vásquez H. Logística Inversa, un enfoque con responsabilidad social empresarial (2012).

A lo largo del documento se habla de que la logística y la RSE son factores fundamentales de éxito dentro de las empresas ya que dichos procesos permiten que las empresas sean mucho más competitivas y no solo productivas, logrando así, mitigar el impacto ambiental que provocan los desperdicios o devoluciones que se generan en una empresa. "Por estas razones cobra interés realizar un análisis de cómo orientar las estrategias y actividades de la logística inversa como prácticas socialmente responsables que permitan a la organización generar una ventaja competitiva sostenible y orientada a beneficiar a las partes interesadas en la cadena de suministro" (Gómez, Correa, & Vásquez, 2012, pág. 150).

Ahora bien, el concepto de cadena de suministro o Supply Chain Management ha ido evolucionando, y con la incursión de la RSE en las empresas, el concepto es hoy conocido mundialmente como Cadena de Suministro Verde o Green Supply Chain Management que "Consiste en desarrollar prácticas y estrategias verdes que

permitan que desde la cadena se contribuya a la sostenibilidad ambiental, incluyendo un modelo de operación económica rentable, enfocada a la productividad y a la satisfacción de los clientes” (Gómez R. , 2010, pág. 65). En otras palabras, la cadena de suministro verde hace referencia a “integrarle pensamiento medioambiental, incluyendo el diseño del producto, la selección y el abastecimiento de los materiales, los procesos de fabricación, la entrega del producto final al consumidor, así como la gestión al fin de la vida del producto” (Torres, 2013, pág. 44). Esto se describe más al detalle en el siguiente gráfico en donde se evidencia cómo las cadenas de suministro, desde su andar, han ido evolucionando hacia el concepto de cadenas de suministro verde.

Figura 5. Estructura de una cadena de suministro verde



Fuente: Torres S, M. Cadenas de suministro verde, una respuesta al desempeño ambiental (2013).

Dado que la cadena de suministro verde toma tanta relevancia al interior de las organizaciones para la elaboración de sus productos o la prestación de un servicio, se puede decir que la Green Supply Chain Management, a la larga, utiliza materiales reciclables, racionaliza los procesos de distribución, reduce redundancias, minimiza desperdicios; todo esto con el propósito de proporcionar beneficios en los costos, que a su vez estos se transforman en beneficios para la sociedad, los cuales son: 1) Reducción en la contaminación, 2) Integridad en la cadena de suministros, 3) Administración del ambiente, 4) Relaciones Públicas positivas, 5) Reducción de costos de operación, 6) Procesos mejorados y 7) Mejores relaciones con proveedores (Romero Magaña, 2010, pág. 5). Por otra parte, existen impactos y características de los procesos logísticos sobre la cadena de suministro verde, los cuales se explican a continuación:

Figura 6. Impactos de la logística sobre la Cadena de Suministro Verde

Aprovisionamiento	Producción	Distribución	Logística Inversa
<ul style="list-style-type: none"> •Lleva a una adecuada selección de proveedores de materias primas reutilizables, o reciclables o remanufacturables. •Permite la evaluación de materias primas sustitutas que reduzcan costos e impactos negativos sobre el medio ambiente a partir de el diseño de producto. 	<ul style="list-style-type: none"> •Lleva a que se haga una inclusión de capacidad en el sistema de manufactura para poder procesar materiales reciclados y realizar remanufactura de productos dañados y obsoletos. •Favorece la utilización de métodos y tecnologías que reduzcan la utilización de recursos como la energías. 	<ul style="list-style-type: none"> •Conlleva a pensar nuevas redes de distribución y políticas de inventarios para minimizar el uso de medios de transporte y evitar excesos de inventario, pues esto provoca mayor contaminación, uso de energía y consumo de materias primas. 	<ul style="list-style-type: none"> •El proceso logístico más importante para la Green Supply Chain Management GSCM. •Incentiva la adecuada gestión de retornos de productos (reciclaje, remanufactura, reuso, reventa), lo que lleva a recuperar valor económico y funcional a estos, beneficiando la empresa y el medio ambiente.

Fuente: Elaboración propia con información tomada de la propuesta de gestión de cadena de abastecimiento verde para empresa comercializadora de suministros eléctricos (Gómez R. , 2011).

Con todo lo anterior, se entiende entonces que la cadena de suministro verde no solo busca optimizar toda su cadena de abastecimiento, sino también generar un mejor impacto en la sociedad mediante la elaboración de productos que sean más amigables con el medio ambiente y que, a su vez, se convertirán en fuente de ventaja competitiva que permita el crecimiento de la empresa y su sostenibilidad en el largo plazo. Otra manera de entender el concepto de cadena de suministro es dándole una mirada un poco más subjetiva; es decir, Para convertir verde las cadenas de suministro se necesita la coordinación, colaboración y compromiso tanto de las empresas compradoras, así como de las vendedoras (Romero Magaña, 2010, pág. 2), quiere decir entonces que, para lograr llegar a la cadena de suministro verde, deben estar involucrados tanto agentes internos como externos de la organización.

Ahora bien, reverdecer las cadenas de abastecimiento no es tarea sencilla, es por ello que realizar esta tarea es integrarle pensamiento medioambiental, incluyendo el diseño del producto, la selección y el abastecimiento de los materiales, los procesos de fabricación, la entrega del producto final al consumidor, así como la gestión al fin de la vida del producto (Como se cita en Torres, 2013, pág. 44). Se podría afirmar entonces que la Cadena de Suministro Verde, por sus siglas en inglés (GSCM) es la respuesta al reto ecológico y medioambiental al que se ven sometidas las organizaciones hoy en día en aras de volver sus procesos y convertir sus productos en aquellos que sean mucho más amigables con el medio ambiente y la sociedad en sí.

Por otro lado, como es de amplio conocimiento para todas las partes involucradas en el tema logístico, existe una relación supremamente estrecha entre el proceso de logística inversa en las empresas y la responsabilidad social empresarial puesto que el proceso de disposición final de los sobrantes y/o devoluciones hechas a la empresa pueden generar un impacto positivo o negativo en el medio ambiente, dependiendo de la disposición que se le dé y, a medida que pasa el tiempo, se van entrelazando más casi que hasta fusionarse en un mismo término. Por eso se podría afirmar que “En la actualidad existe una innegable relación entre las acciones de una empresa y el impacto que ellas generan no sólo a nivel económico sino también social y ambiental” (Noé Amato, 2015, pág. 86).

Un ejemplo muy claro de la relación que existe entre ambos términos es el de las 3 R's que, no solo es conocido mundialmente en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, sino también relacionado con la logística inversa y que Noé lo identifica de la siguiente manera “Puede tratarse tan sólo de la recogida de los productos desechados, su inspección y clasificación, seguido por alguna acción de recuperación (una simple limpieza, por ejemplo) o ser algo más complejo como un proceso de reconstrucción y recuperación del producto para la reventa. Las distintas opciones de gestión de los PFU son conocidas como las 3-R, haciendo referencia a los procesos de reciclaje, reutilización o remanufactura por los que puede pasar un PFU” (Noé Amato, 2015, pág. 87). Otra mirada que se le puede dar a esta relación existente entre los dos conceptos es la siguiente, “Íntimamente relacionada con la cadena de valor se encuentra el concepto de creación de valor que se puede definir como el proceso mediante el cual las organizaciones generan valor para sí mismas y su entorno. Podemos relacionar este término con rentabilidad, ética, responsabilidad, clima organizacional, sustentabilidad y muchos otros” (Noé Amato, 2015, pág. 88).

4.2. Marco situacional o contextual¹

El sector metalmecánico en Risaralda es bastante diverso gracias a la existencia de empresas de motocicletas y buses, así como de transformadores eléctricos (Invest in Pereira, s.f.). Dicho sector hace parte de las actividades que permiten explicar el crecimiento en un 8.9% en producción industrial en el departamento según la medición de enero de 2019; siendo éste el mayor crecimiento a nivel nacional (Risaralda verde y emprendedora, 2019). Por este motivo, y como se ha mencionado en apartados anteriores, el sector metalmecánico es uno de los sectores priorizados en la actual Agenda de Competitividad para Risaralda y se tiene como iniciativa la elaboración de un clúster donde se desarrolle y aplique innovación y tecnología, contando con el apoyo del nuevo Centro de Innovación y Desarrollo

¹ La información consignada en este apartado es extraída de la información institucional publicada en la página web www.busscar.com.co

Tecnológico CIDT de la Universidad Tecnológica de Pereira (Revista Semana, 2018).

Busscar de Colombia S.A.S., empresa colombiana situada a 14 kilómetros de la ciudad de Pereira, fabrica la carrocería de buses de transporte masivo que se utilizan en el mercado de Colombia, Ecuador, México, Chile, Panamá y Venezuela. Nació a comienzos del siglo XX “tras la fusión entre la firma colombiana Carrocerías de Occidente y Busscar Onibus, originaria de Brasil. Sin embargo, a partir de 2014, Busscar de Colombia compró la participación de la firma extranjera y a partir de ese año se convirtió en una empresa 100% nacional” (Revista Dinero, 2016, párrafo 1). Cuenta con dos plantas de producción, las cuales suman un total de 85.500 m² de área, de los cuales 27.000 m² están cubiertos. Poseen más de 20 años de experiencia en los cuales han producido más de 7.000 unidades para los sistemas de transporte masivo y colectivo de Colombia y la Región Andina (Busscar). Actualmente, esta carrocera pereirana produce más del 60% de los buses articulados en todo el país (Invest in Pereira, s.f.)

También es de suma importancia retomar el tema de la PLEC que, tal y como se menciona anteriormente, será creada con el fin último de que sea una zona delimitada en el cual se realizaran, por parte de diferentes operadores, las actividades relativas al transporte, a la logística y a la distribución de mercancías, tanto para el tránsito nacional como para el internacional y que, entre sus servicios estarán el almacenamiento intermedio, Cross docking, distribución, operación de contenedores, operación de productos a granel, ensacados y en cajas y pallets transportados, entre otros.

4.2.1 Política integral.

Participar en el mercado manufacturero de carrocerías para el transporte de pasajeros liderando el cambio y manteniendo un alto nivel de calidad por medio de la mejora continua para la satisfacción y beneficio de nuestros clientes, a través del cumplimiento del marco legal y demás requisitos aplicables, así como el control de los factores de riesgo y con un alto sentido de compromiso para implementar, mantener y evaluar el SIG apuntando a la minimización y prevención de los impactos ambientales, accidentes, enfermedades laborales y cualquier tipo de riesgo asociado a la materialización de actividades ilícitas.

4.2.2 Valores.

Los valores de Busscar son:

- Honestidad
- Familia
- Calidad
- Compromiso
- Respeto

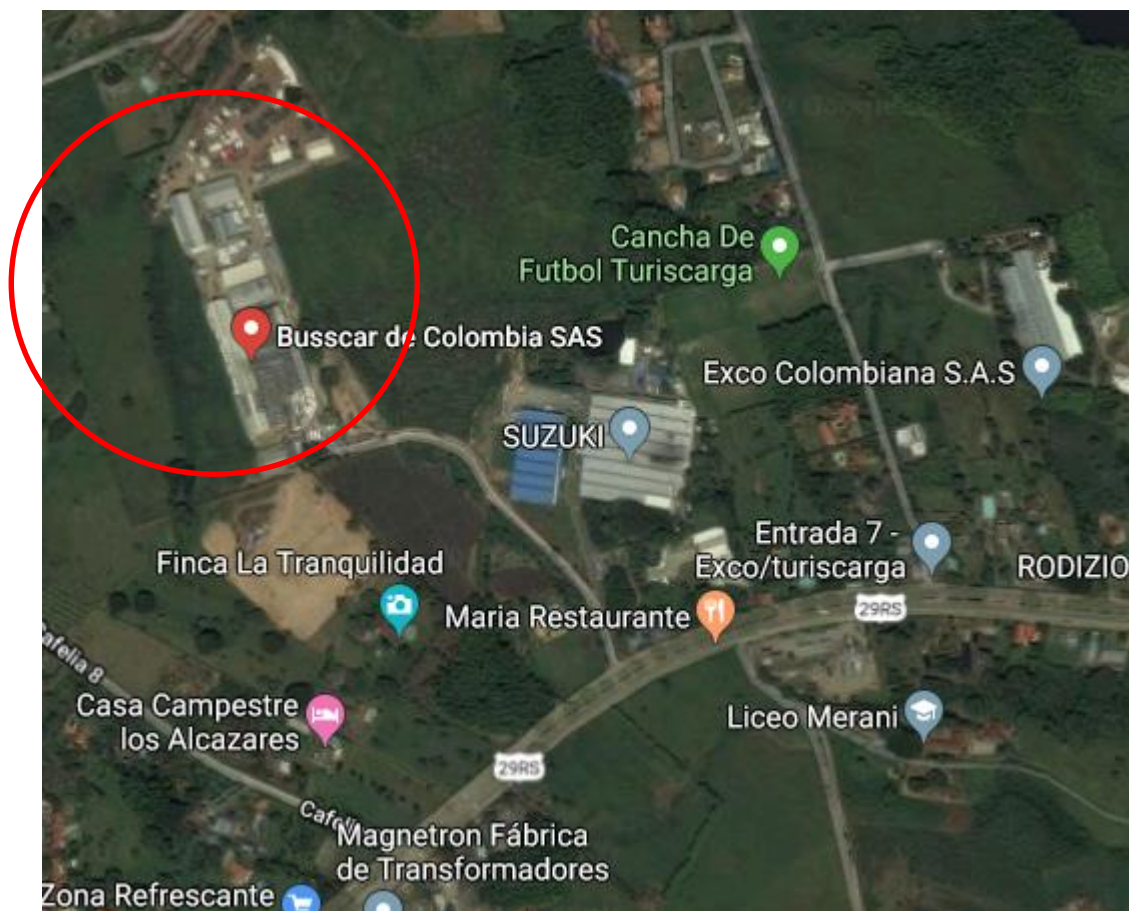
4.2.3 Calidad certificada.

BUSSCAR DE COLOMBIA S.A.S fue la primera compañía de carrocería en Colombia que obtuvo la certificación de sus procesos con la norma ISO 9001 versión 2000. Certificado que fue otorgado por la firma de consultoría internacional Bureau Veritas BVQi, como reconocimiento a nuestra gestión y organización empresarial con fuerte vocación hacia la calidad. Continuamos recibiendo por parte de Bureau Veritas las respectivas re-certificaciones, contando actualmente con la certificación ISO 9001:2015.

4.2.4 Ubicación geográfica.

Se encuentra ubicada en el Km. 14 vía Pereira – Cerritos.

Imagen 1. *Ubicación geográfica de la empresa Busscar de Colombia S.A.S*



Fuente: Google Maps

4.2.5 Aliados.

Los aliados con los que cuenta actualmente Busscar, quienes proporcionan el chasis y cuentan con respaldo son:

- HINO
- Chevrolet Caminos
- Mercedes Benz
- Volvo
- SCANIA
- Hyundai
- MET Group
- KAMAZ

4.2.6 Productos.

Busscar de Colombia S.A.S fabrica diversos tipos de carrocerías para transporte urbano, transporte intermunicipal, transporte masivo y transporte especial (Ver Anexo A. Productos)

4.3. Marco legal y normativo

En la siguiente tabla se presenta a modo de resumen la normatividad colombiana relacionada con el manejo de residuos especiales. Vale aclarar, que realizando una revisión en bases de los ministerios y páginas del Gobierno acerca del marco legal, no se encuentran leyes, decretos o resoluciones relacionados con Responsabilidad Social Empresarial, ya que hasta el momento son medidas que se toman de forma voluntaria. Sin embargo, actualmente se pueden ver normatividades al respecto en la ISO 26000 y en la ISO 14000.

TÍTULO DE LA NORMA	AÑO	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	1991	Asamblea Nacional Constituyente	Título 2: De los derechos, las garantías y los deberes Capítulo 3: Dicta los derechos colectivos y del ambiente Capítulo 5: Dicta los deberes y obligaciones de la persona y del ciudadano
Ley 9	1979	Ministerio de salud y protección social	Código Sanitario Nacional. Por la cual se dictan medidas sanitarias. Establece las normas sanitarias y los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de las descargas de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente. Título I: De la protección del medio ambiente Título III: De la salud ocupacional Título IV. Artículo 231: Saneamiento de edificaciones. De los establecimientos industriales.
Ley 1252	2008	Congreso de la República	Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental,

		de Colombia	referentes a los residuos y desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.
Ley 1259	2008	Congreso de la República de Colombia	Por medio de la cual se instaura en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros; y se dictan otras disposiciones. Capítulo II: De las infracciones objeto de comparendo ambiental
Decreto 2811	1974	MAVDT	Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente. Libro primero. Parte IV. Título I: Productos químicos, sustancias tóxicas y radioactivas Libro primero. Parte IV. Título III: De los residuos, basuras, desechos y desperdicios
Decreto 1609	2002	Ministerio de Transporte	Tiene por objeto establecer los requisitos técnicos y de seguridad para el manejo y transporte de mercancías peligrosas por carretera en vehículos automotores en todo el territorio nacional, con el fin de minimizar los riesgos, garantizar la seguridad y proteger la vida y el medio ambiente, de acuerdo con las definiciones y clasificaciones establecidas en la Norma Técnica Colombiana NTC 1692 "Transporte de mercancías peligrosas. Clasificación, etiquetado y rotulado", segunda actualización –Anexo No. 1–. Se fundamenta en los principios establecidos por la Organización de Naciones Unidas (ONU)
Decreto 4741	2005	MAVDT	En el marco de la gestión integral, el presente decreto tiene por objeto prevenir la generación de residuos o desechos peligrosos, así como regular el manejo de los residuos o desechos generados, con el fin de proteger la salud humana y el ambiente.
Decreto 1299	2008	MAVDT	Por el cual se reglamenta el departamento de gestión ambiental de

			las empresas a nivel industrial y se dictan otras disposiciones
Resolución 2309	1986	Ministerio de salud y protección social	Por la cual se dictan normas en cuanto a Residuos Especiales. Regula todo lo relacionado con el manejo, uso, disposición y transporte de los Residuos Sólidos con características especiales
Resolución 1362	2007	MAVDT	Por la cual se establece los requisitos y el procedimiento para el Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos, a que hacen referencia los artículos 27º y 28º del Decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005. Capítulo I: Disposiciones generales sobre el registro de generadores

5. Diseño metodológico

5.1. Tipo de investigación

Es importante aclarar en este punto que la investigación no solo es de carácter descriptivo, sino que a su vez es un estudio de caso, teniendo como ejes fundamentales de ésta la Logística y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Según Tamayo (1999), la investigación descriptiva se propone “para describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés” (Tamayo, 1999, pág. 44). La revisión descriptiva proporciona al lector una puesta al día sobre conceptos útiles en áreas en constante evolución. Este tipo de revisiones tienen una gran utilidad en la enseñanza y también interesa a muchas personas, porque leer buenas revisiones es la mejor forma de estar al día en las esferas generales de interés (Day, 2005). Por lo que inicialmente se recurrió a artículos científicos, de los cuales se pudiera extraer conceptos y metodologías afines a la investigación referentes a los temas ya mencionados.

Por otro lado, se utilizó un enfoque deductivo, que va de lo general a lo particular, y para lo cual Aktouf (2001) plantea 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 (...)” (Aktouf, 2001, pág. 35) y lo cual fundamenta el marco teórico de la investigación donde se parte de términos o conceptos de producción, hasta aterrizarlos en todo lo relacionado con Logística Inversa.

De igual forma y, según Martínez, el estudio de caso es apropiado para temas que se pueden considerar como nuevos. Además, permite comprender las dinámicas que se hacen presentes en entornos singulares (Martínez Carazo, 2006). Por lo tanto, se adoptó esta metodología ya que se pretende estudiar una empresa perteneciente al sector metalmeccánico de la ciudad de Pereira (BUSSCAR S.A.S), haciendo énfasis en las áreas de logística y calidad, permitiendo realizar un diagnóstico que se puede convertir posteriormente, en una propuesta que mejore los procesos logísticos haciendo participe lo relacionado con la RSE.

Otro enfoque mucho más al detalle de lo que engloba el estudio de caso lo da el autor Yin, para quien define este como una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real, cuando las fronteras entre el fenómeno y el contexto no son evidentes, y en la que se utilizan múltiples fuentes de evidencia (1989).

A lo anterior se le suma que la definición del autor previamente mencionado está alineada con lo que son los diferentes tipos de investigación. “La definición de Yin es consistente con diversos tipos de casos existentes en la literatura de organización, tales como descriptivos, que analizan como ocurre un fenómeno organizativo dentro de su contexto real; los exploratorios, cuyo objetivo es

familiarizarse con una situación sobre la que no existe un marco teórico bien definido; los ilustrativos, que ponen de manifiesto las prácticas de gestión de las empresas más competitivas; o las explicativas, que pretenden revelar las causas o el porqué de un denominado fenómeno organizativo” (Bonache Pérez, 1999, pág. 125)

5.2. Recolección de información

Para la recolección de información necesaria que llevara a cumplir con los objetivos planteados, se recurre a la fuente de investigación primaria, en donde se procede a la realización de entrevistas con representantes de las áreas de Logística (Carlos Prieto), Calidad (Angélica Gálvez), Administrativa y Financiera y Talento Humano. Para estas entrevistas, se tuvieron previamente diseñados dos cuestionarios. El primero de ellos, con preguntas obtenidas del instrumento de medición ETHOS/IARSE, y el segundo con preguntas redactadas especialmente para el encargado del área Logística. Dichos instrumentos se presentan más adelante (Anexos B y C).

Como segunda fuente de investigación, se encuentra una secundaria que es la página web de la empresa. De allí, se obtuvo todo lo relacionado con la información general de BUSSCAR como lo es la misión, visión, los principios, productos, clientes, entre otros.

5.3. Tipo y tamaño de muestra

El presente proyecto de investigación tiene en cuenta todo el proceso logístico realizado por la empresa Busscar de Colombia S.A.S.

5.3.1 Muestreo no probabilístico.

El tipo de muestro utilizado en esta investigación, es el muestro no probabilístico por conveniencia en donde se seleccionó a la empresa BUSSCAR debido a la facilidad de contacto con la persona responsable de esta organización y a que es una empresa reconocida nacional e internacionalmente. Además, se realizó este tipo de muestreo, ya que el tipo de investigación a realizar es un estudio de caso, el cual fue explicado anteriormente.

5.4. Alcance o delimitación

5.4.1 Delimitación temática.

En este ítem se resaltan variables claves como lo son la Logística Integral, la RSE y la Logística Inversa. Éstas engloban una vasta gama de oportunidades para las empresas y se configura como una ventaja que incrementa su competitividad.

5.4.2 Delimitación demográfica.

Todos los procesos productivos, administrativos y de servicio realizados en la empresa Busscar de Colombia sas.

5.4.3 Delimitación geográfica.

La investigación se llevó a cabo en la ciudad de Pereira, específicamente en la empresa Busscar de Colombia sas, la cual se encuentra ubicada en el kilómetro 14 vía Cerritos y en donde se realizaron cuestionarios y entrevistas que fueron tabuladas para su posterior análisis.

5.4.4 Delimitación temporal.

El estudio se refiere a los procesos realizados en la empresa Busscar de Colombia sas relacionados con la logística integral y la Responsabilidad Social Empresarial en el transcurso del año 2019.

5.5. Variables e indicadores

Para los fines pertinentes y académicos del presente documento, se integraron como parte de la fase de recolección de información, algunos de los elementos extraídos del instrumento de ETHOS/IARSE. De forma general, el cuestionario que permite medir los indicadores dentro de las organizaciones se encuentra organizado, según se explica en la guía, en siete grandes temas: Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo; Público Interno; Medio Ambiente; Proveedores; Consumidores y Clientes; Comunidad y Gobierno y Sociedad. Sin embargo, para efectos del presente trabajo se hace una selección de indicadores que permitan realizar un diagnóstico correcto de lo que sucede al interior de la

empresa Busscar de Colombia S.A.S a partir de una herramienta que ya ha sido validada, la cual se clasifica bajo las siguientes variables y subvariables:

- 1) Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.
 - a. Código de Ética
 - b. Gobierno Corporativo
 - c. Dialogo e Involucramiento de los grupos de interés
 - d. Balance Social / Memoria RSE / Reporte de Sostenibilidad

- 2) Publico Interno
 - a. Dialogo y Participación
 - b. Respeto al Individuo

- 3) Medio Ambiente
 - a. Compromiso con la Mejora de la Calidad Ambiental
 - b. Educación y Concientización Ambiental
 - c. Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente

- 4) Proveedores
 - a. Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores

- 5) Consumidores y Clientes
 - a. Política de Comunicación Comercial
 - b. Excelencia de la Atención
 - c. Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios

- 6) Comunidad
 - a. Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de su Entorno

Es así que, de conformidad con el problema formulado y los objetivos propuestos, se debe reunir, procesar, analizar e interpretar la información que será relacionada en la siguiente tabla:

Tabla 2. *Variables e indicadores*

DIAGNÓSTICO SOBRE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGISTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS			
<i>Factor a analizar En dimensión local</i>	<i>VARIABLES identificadas</i>	<i>Definición de variables</i>	<i>Indicadores</i>
Valores, transparencia y gobierno corporativo (autorregulación de la conducta)	Compromisos éticos	Se refiere a la adopción y alcance de los valores y principios éticos, lo cual se mide a través de etapas desde la uno hasta la cuatro	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
	Gobierno corporativo	Respecto a la estructura organizativa y prácticas de gobierno de la empresa	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
Valores, transparencia y gobierno corporativo (relaciones transparentes con la sociedad)	Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (stakeholders)	La forma en que la empresa considera los impactos sobre distintos grupos de la sociedad	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
	Balance social/memoria de RSE/reporte de sostenibilidad	Respecto a la elaboración de informe sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de las actividades de la empresa	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
Público interno (diálogo y participación)	Relaciones con Sindicatos u Otras Asociaciones de Empleados	Respecto a la participación de empleados en sindicatos y/o en otras asociaciones de empleados en relación con sus representantes	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
	Gestión participativa	Respecto al involucramiento de los empleados	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4

DIAGNÓSTICO SOBRE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGISTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS			
<i>Factor a analizar En dimensión local</i>	<i>VARIABLES identificadas</i>	<i>Definición de variables</i>	<i>Indicadores</i>
		en la gestión	
Público interno (respeto al individuo)	Relaciones con Trabajadores Tercerizados/ Subcontratados	Gestión de la empresa de sus relaciones con Trabajadores tercerizados/ subcontratados y/o con los proveedores de esos servicios	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
	Compromiso con el futuro de los niños	Forma en que la empresa hace el tratamiento de la cuestión de Combate al Trabajo Infantil	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
	Compromiso con el desarrollo infantil	Contribución al desarrollo infantil en el país y el compromiso con los derechos de los niños	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
	Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial	Manejo de los hechos de discriminación y las desventajas que caracterizan la situación de la población de diferentes orígenes raciales o étnicos	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
Público interno (trabajo decente)	Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera	Manejo de la política de la empresa de remuneración, prestaciones y carrera	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
	Preparación para la Jubilación	Preparación de la empresa a sus empleados para la jubilación	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4

DIAGNÓSTICO SOBRE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGISTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS			
<i>Factor a analizar En dimensión local</i>	<i>Variables identificadas</i>	<i>Definición de variables</i>	<i>Indicadores</i>
	Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	Desarrollo de los recursos humanos	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
Medio ambiente (Responsabilidad frente a las generaciones futuras)	Compromiso con la Mejora de la Calidad Ambiental	Tratamiento de la debida relevancia y responsabilidad de los impactos ambientales resultantes de las actividades de la empresa	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
	Educación y Concientización Ambiental	Contribución con la concientización de la población sobre los desafíos ambientales resultantes de la actividad humana y cultivar valores de responsabilidad ambiental	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
Medio ambiente (Gerenciamiento del impacto ambiental)	Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios	Control de los impactos ambientales causados por sus procesos y productos o servicios	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
	Minimización de Entradas y Salidas de Insumos	Prevención y reducción de daños ambientales y optimización de procesos	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
Proveedores (Selección, evaluación y alianza con proveedores)	Criterios de selección y evaluación de proveedores	Regulación de relaciones con proveedores y aliados	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4

DIAGNÓSTICO SOBRE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGISTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS			
<i>Factor a analizar En dimensión local</i>	<i>VARIABLES identificadas</i>	<i>Definición de variables</i>	<i>Indicadores</i>
Consumidores y clientes (Dimensión social del consumo)	Política de comunicación comercial	Influencia de la política de comunicación comercial en la creación de una imagen de credibilidad y confianza	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
	Excelencia de la atención	Compromiso con la calidad de los servicios de atención al consumidor/cliente	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
	Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	Conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de sus productos y servicios	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4
Comunidad (Relaciones con la comunidad local)	Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de su Entorno	Impactos en la vida de la comunidad (demanda sobre centros de salud y recreación, guarderías, transporte público, tráfico de vehículos, etc.)	Rango de escala: etapa 1 a etapa 4

Fuente: Elaboración propia basados en la Guía de Auto aplicación de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial

5.6. El proceso

La aplicación y consolidación de la información en el proyecto se dio gracias a que la empresa BUSSCAR de COLOMBIA S.A.S le abrió las puertas al grupo investigador, esto mediante conversación que sostuvieron, de manera directa, el dueño Roberto Gálvez y uno de los padres que conforman el grupo. El Dr. Gálvez se pone en contacto con uno de los integrantes y este (el Dr. Gálvez) los pone en

contacto con el encargado del área de logística de la empresa, el doctor Carlos Prieto, para que se ponga a disposición y suministre toda la información requerida para la realización del trabajo de grado.

Luego se presenta un segundo acercamiento de manera telefónica en el cual se discute sobre una posible primera reunión para contar más al detalle cuales son los objetivos que se tienen en el trabajo y cuál es la ayuda y hasta donde, puede la empresa ayudar y suministrar la información. De igual manera pide una presentación detallada de lo que se necesita para que el encargado del área de logística de la empresa tenga una idea mucho más concreta de lo que se necesita y hasta donde se pretende llegar.

Después de un tercer contacto de manera telefónica se logra concretar la primera visita a la empresa, en donde se discuten varios puntos de los cuales se resaltan un posible acuerdo de confidencialidad, el alcance del proyecto y la manera sobre la cual se va a aplicar los instrumentos de recolección de información, entendiéndose que el director logístico lleva muy poco tiempo y recién está conociendo el proceso, de la empresa y las condiciones de la región para trabajar en el sector metalmecánico.

Dos semanas después de que se realiza la primera visita a la empresa, se realiza una nueva visita, en esta el encargado de logística responde algunas de las preguntas que componen el instrumento de recolección de información, pero, por temas de disponibilidad del doctor Prieto, no es posible terminar con la aplicación del instrumento el mismo día por lo que quedo de compromiso una comunicación vía telefónica para concretar una nueva visita.

Al siguiente día y como quedo pactado, se realiza la llamada al doctor Prieto para concretar la nueva visita porque el instrumento de recolección estaba segregado por variables y estas variables, a su vez, divididas para ser aplicadas al encargado de logística, calidad, talento humano, administrativo y financiero y comercial, por lo que había concretar más de una visita porque por temas de tiempo y disponibilidad de los encargados, no era posible realizar el procedimiento en un mismo día.

Finalmente se logran concretar dos visitas más, en la primera de ellas se le aplica el instrumento a los encargados de logística, talento humano, administrativo y financiero y al comercial, y en la segunda visita realizada días después se logra recolectar la información a la encargada de calidad.

Por último y no menos importante, se pudo recolectar la información requerida y necesaria para la elaboración del presente trabajo donde hay inmersas una serie de variables que fueron objeto de análisis para la consecución de resultados y desarrollo de los objetivos planteados al inicio de la investigación.

5.7. Instrumentos utilizados para la recolección de información

En este punto es necesario hacer la aclaración que el Instrumento utilizado para recolectar la información ya está debidamente avalado y aprobado como tal (Ver Anexo B. Cuestionario de preguntas ETHOS/IARSE y Anexo C. Cuestionario para el área de Logística); es decir, ya tiene la aprobación de expertos en la materia para ser aplicado en las empresas y que sirva como suministro de información para las investigaciones y, haciendo la salvedad de que dicho documento es de uso libre, permite que este sea adaptado a las necesidades puntuales que puedan salir del trabajo de campo. Por otro lado, resulta necesario puntualizar que la selección de las variables se hizo de acuerdo a las necesidades del trabajo de campo y con la intención de darle respuesta a los objetivos planteados, se optó por filtrar y delimitar el documento en aras de que la información recolectada respondiera puntualmente a los temas tratados a lo largo del documento como lo son: Logística, Logística Inversa y Responsabilidad Social Empresarial.

6. Trabajo de campo

6.1. Percepción que se tiene en la empresa Busscar de Colombia sas acerca de la RSE

A partir de las respuestas dadas por las personas entrevistadas en la empresa Busscar de Colombia sas, quienes hacen parte de las áreas de calidad, financiera, ambiental, logística y administrativa, y con alguna información hallada en internet, se evidencia que, aunque en la empresa se tiene una idea del tema de la Responsabilidad Social, no se convierte en una cuestión prioritaria, por lo que tampoco se registra una estrategia formal dentro del mapa estratégico de la compañía. Sin embargo, si bien no es para buscar una certificación en ISO 26000, se realizan actividades que pueden estar integradas dentro del marco de la RSE.

Por ejemplo, en el caso de desarrollo de productos, como los más recientes buses con motores Euro 6 de Scania a gas natural que harán parte de la flota renovada de la ciudad de Bogotá, se busca la reducción de emisiones contaminantes (Transmilenio, 2019). Por otro lado, y como se verá más adelante, se tienen políticas relacionadas y se realizan procesos que se integran en este campo. Además, aunque hay actividades que se relacionan con la RSE, es posible detectar que no es un tema de preferencia o al cual le hagan seguimiento, ya que no se lleva un registro o una medición a partir de indicadores de sustentabilidad en el tablero de control.

Según palabras de la persona encargada del área ambiental, las acciones que se realizan dentro de la empresa van direccionadas a cumplir exigencias de entidades responsables y no para ir en concordancia de las directrices otorgadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, los principios del Pacto Global y/o Objetivos de Desarrollo del Milenio. En este caso, y según funcionario de Busscar, la compañía hace actividades para mitigar el impacto al medio ambiente, como es el cumplimiento de los requisitos dados por la CARDER para el funcionamiento de la cabina de pintura y, además, se está montando el sistema de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR.

Otro punto que evidencia que Busscar de Colombia sas no tiene entre sus prioridades lo relacionado con la RSE, es que no tiene claridad sobre sus grupos de interés y la influencia que tienen en el desarrollo de la organización. Tal es, que no se mantiene una comunicación abierta en donde se escuchen críticas sobre la naturaleza de los procesos, productos y/o servicios. Es decir, el único espacio designado para fines similares es el sistema de PQRs, el cual, según el artículo 23 del Estatuto del Consumidor, tanto proveedores como distribuidores deben

suministrar una información mínima, clara y eficaz, comprensible e idónea acerca de dónde quejarse (Portafolio, 2017).

6.2. Políticas de RSE en la empresa Busscar de Colombia sas

Teniendo en cuenta el apartado anterior, sería posible deducir que la empresa Busscar de Colombia sas no posee una política de Responsabilidad Social Empresarial de forma específica. Tampoco posee una política en donde categorice y seleccione a sus proveedores de acuerdo a sus actividades a favor de la sostenibilidad (incluyendo proveedores de suministros y materias primas y proveedores de transporte). Para Busscar, la forma de seleccionar un proveedor es de acuerdo a su capacidad, su tecnología, su know how; no se evalúa su compromiso a nivel social y ambiental. Por otra parte, respecto a la recolección de residuos tóxicos y materiales reciclables posconsumo, tampoco se maneja una política o programa en donde se cuente con la participación del cliente. Sin embargo, sí se tiene un programa de manejo de residuos al interior de la organización contando con el apoyo de Emdepsa y Atesa, en donde Emdepsa facilita los servicios de recogida y disposición final de desechos peligrosos, y Atesa de los desechos orgánicos. Dentro de los residuos peligrosos generados se encuentran los sobrantes de vidrio, fibra de vidrio, solventes, materiales contaminados en general, aceites, plásticos, llantas y baterías de plomo; y son gestionados desde el área de gestión ambiental.

Otro aspecto importante a mencionar y que se evalúa dentro del marco de la RSE, es que se puede evidenciar en su página web que la empresa tiene de forma pública sus compromisos éticos a través del código de ética y la política antifraude y anticorrupción, y para lograr el total cumplimiento ellos, Busscar cuenta con un comité ético, el cual define el procedimiento para evaluar la materialización del acto que vaya en contra de lo dictado allí y la sanción que se interpondrá. En la política antifraude y anticorrupción se presentan los objetivos, los mecanismos de prevención (análisis de los principales riesgos de fraude, monitoreo de los posibles riesgos identificados y evaluación de los eventos que se presenten), de detención (mecanismo de denuncia sobre conductas irregulares, realizando auditorías internas y externas y análisis proactivo de datos e información) y el alcance (junta directiva, accionistas, colaboradores, proveedores, contratistas, comités, clientes e inversionistas) (Busscar de Colombia sas, s.f.). El código de ética abarca diferentes ítems importantes dentro de la compañía y se presenta con la siguiente información:

Tabla 3. *Componentes del Código de Ética de Busscar de Colombia sas*

Relación con los accionistas	Lograr actuaciones que nos permitan garantizar la sostenibilidad económica y social de la empresa
Relación con los colaboradores	Nuestro talento humano deberá estar fundamentado en la excelencia
Relación con los proveedores y clientes	Buena comunicación y compromiso
Relación con la competencia	Basándonos en precios justos y de ofrecerlos en las mejores condiciones.
Relación con el Gobierno	Busscar se compromete a cumplir las leyes tanto internas como externas, y a que el personal no incurra en acciones indebidas
Relación con la sociedad	Busscar entiende que mejora la rentabilidad, mejorando la calidad de vida de sus colaboradores y la comunidad de su entorno
Medio ambientes	La preservación y la protección será nuestro principal compromiso
Información y comunicación	Implementar un sistema integral de comunicación de forma veraz, responsable y segura
Buenas prácticas	Enfatizar nuestros valores corporativos y políticas de cumplimiento
Seguridad	Facilitarán los medios idóneos para brindar bienestar y la protección necesaria a nuestros colaboradores

Fuente: Busscar de Colombia sas.

También, la organización cuenta con un sistema para responder prontamente a cualquier sugerencia, reclamo, esfuerzo o demanda de sus partes interesadas. Dicho sistema es a través de la metodología de control y seguimiento de PQRS, que se encuentra a disposición en la página web de Busscar. Desde allí se permite realizar peticiones, quejas, sugerencias o reclamos y un equipo legal externo debidamente capacitado atiende dichos requerimientos. El procedimiento, según palabras de funcionario de la empresa, se encuentra documentado y se conoce como el Manual para el tratamiento interno del módulo PQRS, que se encuentra ligado al sistema de gestión de la calidad. De manera interna, la compañía manifiesta que no solo posee estas políticas de PQRS para externos, sino que también cuenta con políticas y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar las posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados.

Aunque en Busscar están definidos los principios y valores y cuenta con las políticas que se han venido mencionando en este punto, no posee una política que

integre a los trabajadores tercerizados. Por otra parte, se cuenta con un código de conducta en donde se incluyen programas y políticas de promoción de la equidad y no discriminación, un plan de cargos y salarios, un plan de jubilación y un plan para identificación de capacidades potenciales a ser desarrolladas. Sin embargo, la empresa no posee actualmente una política de no utilización de materiales e insumos provenientes de la explotación ilegal de recursos naturales, tampoco una que busque el aumento de la calidad ambiental de la logística y gestión de la flota, o algún programa especial focalizado en la salud de los consumidores de sus productos.

6.3. Proceso logístico de la empresa Busscar de Colombia sas

Dentro de todo lo que engloba el proceso logístico en términos generales, en la empresa BUSSCAR se encontró que el proceso puede llegar a ser un poco empírico dadas las condiciones del mercado y más específicamente el sector en el que se desenvuelve a nivel nacional e incluso internacional; sin embargo, tienen dibujada la cadena de valor de la empresa como si fuera una escalera que se usa como escalón para llegar a los clientes finales con las mejores ventajas competitivas y soluciones puntuales a las necesidades de los mismos.

Ahora bien, la logística dentro de la empresa juega un papel fundamental ya que es considerado un eje estratégico que le permite desarrollar estrategias y alternativas que van evolucionando cada vez más para ofrecer el mayor valor posible a los clientes finales y que, finalmente, estas estrategias responden de una manera operativa ya que, la logística suele identificarse como todo el proceso operativo que nace desde los proveedores, se transforma internamente, se almacena y llega a los clientes.

Por esta misma razón la logística al interior está dividida casi que en dos partes; todo lo que es almacenamiento, suministro y transformación y/o ensamble de la materia prima se hace al interior de la empresa. Estos procesos no son tercerizados ya que son casi que el Core de la organización y porque estos procesos responden a unas necesidades puntuales de los clientes, por lo que el área de diseño también juega un papel sumamente importante ya que es el área que diseña los productos atendiendo las necesidades puntuales y caracterizándolos por ser productos que son muy personalizados.

Por otro lado, se entiende entonces que el proceso de ensamble de las carrocerías se realiza a nivel interno, así mismo dentro de la empresa existe una política de selección de proveedores que les permita garantizar la calidad completa a sus proveedores, aunque en algunos casos les toca recurrir al proveedor que realiza

todo el proceso de manera artesanal y que no cuenta con esos estándares de calidad que una empresa de categoría mundial si tiene.

También es importante resaltar que a la hora de realizar o elaborar los productos especializados, el diseño de las carrocerías utiliza tecnologías como diseño en 3D, dibujos en Solid Works, Análisis de elementos finitos y todas las pruebas experimentales exigidas por la normativa internacional de la comunidad europea R66, todo esto con el ánimo de garantizar la mayor calidad posible de sus productos terminados y evitar las devoluciones que muchas veces se producen por un tema de calidad.

Todo lo anteriormente descrito engloba lo que es el proceso logístico que se realiza de manera interna en la organización, pero, la logística en nuestra empresa está resuelta con contratación de servicios externos en temas de Asesoría aduanera, Agenciamiento Aduanero y servicios de transporte lo cual exige organizaciones especializadas en dichos temas y que no resulta económico ni con valor agregado tenerlas propias, entendiéndose entonces que todo lo que tiene que ver con comercio internacional y transporte de las mercancías y/o productos terminados esta externalizado; es decir, contratado con terceros para brindar un mejor servicio.

A la larga, todo el proceso logístico de la empresa se ve reflejado a lo largo de la cadena de abastecimiento que termina con el proceso de logística inversa que, si bien no hace parte de la planeación estratégica de la compañía, si la realizan en términos de devoluciones y servicio al cliente; es decir, se hace como resultado del manejo de todo sobrante, bien porque sale como residuos o desechables en algunos casos con manejos de entes específicos y otros porque se acumulan y se venden con materiales reutilizables, madera, cartón de empaque, plásticos, metales, etc.

En este aspecto la empresa encuentra una gran dificultad dentro del proceso de las recogidas en términos de la cultura organizacional que existe frente a esta variable pero que tienen plenamente identificado como debilidad a mejorar dentro de su proceso, aunque si tienen claramente definido que las recogidas como servicio al cliente son vitales y que los alcances de la red logística de la empresa son: Urbana, Interdepartamental e Internacional y en cuanto a la logística inversa tiene un alcance Rural.

6.4. Grado de aplicación de prácticas relacionadas con la RSE dentro de los procesos logísticos en Busscar de Colombia

Para el desarrollo de este objetivo se hizo utilización de la Tabla de variables e indicadores, para definir por medio de la escala de los indicadores, el grado de aplicación de prácticas relacionadas con la RSE dentro de la organización. Al final se hizo una profundización en algunos de estos puntos de acuerdo a la información suministrada por los entrevistados.

Tabla 4. Resultado de la aplicación del instrumento Ethos/larse

GRADO DE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGISTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS			
Factor a analizar En dimensión local	Variables identificadas	Etapa	Definición de la Etapa
Valores, transparencia y	Compromisos éticos	Etapa 3	La organización posee un código de conducta y tiene programa de orientación y entrenamiento para los empleados de todos los niveles jerárquicos para garantizar que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes y comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable.
	Gobierno corporativo	Etapa 3	El consejo de administración o consultivo (o estructura similar) tiene compromisos, políticas explícitas y mecanismos formales que aseguran la integridad de los informes financieros, priorizando la transparencia en las prestaciones de cuentas y otras informaciones. Además de eso, tiene políticas explícitas

GRADO DE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGISTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS			
Factor a analizar En dimensión local	Variables identificadas	Etapa	Definición de la Etapa
gobierno corporativo (autorregulación de la conducta)			para promover tratamiento adecuado al derecho de voto y tratamiento justo y equitativo a los socios, con resultados monitoreados y evaluados periódicamente.
Valores, transparencia y gobierno corporativo (relaciones transparentes con la sociedad)	Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (stakeholders)	Nunca se ha tratado este asunto antes	NO APLICA
	Balance social/memoria de RSE/reporte de sostenibilidad	Etapa 2	Elabora anualmente un balance social, que describe sus acciones sociales y ambientales e incorpora aspectos cuantitativos.
	Relaciones con Sindicatos u Otras Asociaciones de Empleados	Etapa 3	Además de permitir la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo, provee información sobre las condiciones de trabajo, y se reúne periódicamente con los sindicatos u otras asociaciones de empleados para oír sugerencias y negociar reivindicaciones.
	Gestión participativa	Etapa 1	Pone a disposición informaciones sobre la empresa (historial, misión, visión, políticas, organigrama, mercados,

GRADO DE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGISTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS			
Factor a analizar En dimensión local	Variables identificadas	Etapas	Definición de la Etapa
Público interno (diálogo y participación)			principales aliados, clientes etc.) y capacita (en la admisión, en programas de integración, brinda entrenamiento sobre nuevos productos y servicios, seminarios y conferencias sobre nuevas políticas y estrategias, etc.) a los empleados para que puedan comprenderlas y analizarlas.
	Relaciones con Trabajadores Tercerizados/ Subcontratados	Etapa 1	Mantiene relación contractual dentro de los parámetros legales
	Compromiso con el futuro de los niños	Nunca se ha tratado este asunto antes	NO APLICA
	Compromiso con el desarrollo infantil	Etapa 1	Sigue la legislación vigente de protección a la maternidad (y paternidad, si aplicable), lactancia y guardería y prohíbe formalmente cualquier tipo de discriminación a la mujer embarazada y a empleados (hombres y mujeres, incluso los tercerizados/ Subcontratados) con hijos menores de seis años de edad en procesos de

GRADO DE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGISTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS			
Factor a analizar En dimensión local	Variables identificadas	Etapa	Definición de la Etapa
Público interno (respeto al individuo)			admisión, de promoción o de movilidad interna.
	Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial	Etapa 1	<p>Sigue rigurosamente la legislación vigente que prohíbe la discriminación racial o étnica y las formas conexas de intolerancia en el mundo laboral y asume internamente una postura contraria a cualquier tipo de prejuicio respecto a todos los grupos de interés.</p> <p>Adopta procedimientos para que se cumpla también en forma rigurosa la legislación en sus contratos con empleados tercerizados/subcontratados.</p>
	Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera	Etapa 3	Valora competencias potenciales, estimulando a los empleados por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional y teniendo en cuenta su capacidad futura de crecimiento y desarrollo de nuevas habilidades.
	Preparación para la Jubilación	Etapa 1	Ofrece información básica sobre la obtención de la jubilación.
			En todos los niveles jerárquicos, promueve capacitación continua y

GRADO DE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGISTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS			
Factor a analizar En dimensión local	Variables identificadas	Etapas	Definición de la Etapa
Público interno (trabajo decente)	Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	Etapas 4	ofrece becas de estudio o similares para la adquisición de conocimientos con impacto positivo en la empleabilidad de sus empleados, independientemente de la aplicabilidad en su función actual.
Medio ambiente (Responsabilidad frente a las generaciones futuras)	Compromiso con la Mejora de la Calidad Ambiental	Etapas 4	Desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) teniendo en cuenta, desde la concepción, los principios y las oportunidades relacionadas a la sustentabilidad ambiental.
	Educación y Concientización Ambiental	Etapas 2	Desarrolla sistemáticamente actividades de educación ambiental con el foco centrado en el público interno, poniendo a su disposición informaciones y promoviendo discusiones.
	Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios	Etapas 3	Adopta sistemas de gestión ambiental estandarizados y formalizados, incluyendo amplia identificación de riesgos, plan de acción, destino de recursos, entrenamiento de empleados y auditoría.

GRADO DE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGISTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS			
Factor a analizar En dimensión local	Variables identificadas	Etapas	Definición de la Etapa
Medio ambiente (Gerenciamiento del impacto ambiental)	Minimización de Entradas y Salidas de Insumos	Etapas 2	Invierte en la actualización de su estándar tecnológico, con vistas a reducir y/o sustituir recursos de entrada y la reutilización de residuos (por la misma empresa o por terceros).
Proveedores (Selección, evaluación y alianza con proveedores)	Criterios de selección y evaluación de proveedores	Etapas 1	Adopta políticas de selección y evaluación de proveedores y aliados conocida por los grupos de interés y basadas sólo en factores como calidad, precio y plazo.
	Política de comunicación comercial	Etapas 3	Tiene conciencia de su papel en la formación de valores y estándares de consumo y comportamiento de la sociedad y actúa en forma tal que su comunicación posibilita la creación de valores positivos en el entorno para contribuir con el desarrollo sostenible.
	Excelencia de la atención	Etapas 3	Además de registrar los requerimientos y resolver rápidamente los reclamos, posee procesos que incluyen la búsqueda de las causas de los problemas y la utilización de esas informaciones para perfeccionar la calidad de los productos y servicios.

GRADO DE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOGISTICA INVERSA EN LA EMPRESA BUSSCAR DE COLOMBIA SAS			
Factor a analizar En dimensión local	Variables identificadas	Etapa	Definición de la Etapa
Consumidores y clientes (Dimensión social del consumo)	Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	Nunca se ha tratado este asunto antes	NO APLICA
Comunidad (Relaciones con la comunidad local)	Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de su Entorno	Etapa 3	Posee una política formal de anticiparse a demandas de la comunidad e informarla sobre actuales y futuros planes e impactos de sus actividades, e involucra a la comunidad en la resolución de los problemas.

Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento Ethos/larse

En cuanto al tema de Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, la empresa cuenta, como se mencionó anteriormente, con un código de ética y de conducta en donde también se trata sobre la política antifraude y anticorrupción y se tiene en cuenta a empleados, proveedores, medio ambiente, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y accionistas, y se especifica cómo debe ser la relación con todos ellos. Sin embargo, no se cuenta con la participación de esos grupos de interés para mantener un diálogo activo. Por otro lado, en Busscar se generan reportes respecto a su actuación y responsabilidades para presentar a autoridades competentes como por ejemplo la CARDER, quien además realiza las auditorías. Adicionalmente, mantiene un histórico de trámites para cada recurso, respuestas, estudios y muestreos, como en vertimientos, emisiones y la zona protectora. No obstante, no se realiza un balance social completo como los que se generan ante la iniciativa del Pacto Global o ante el cumplimiento de la Norma ISO 26000 o 14000.

Respecto al tema de público interno, se tiene que no hay prohibición de sindicatos, se respetan actividades gremiales, se les facilita información acerca de la

empresa y ésta posee mecanismos para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados. Busscar cuenta con trabajadores tercerizados quienes trabajan por prestación de servicios; a estos empleados poco se integran en programas de capacitación y desarrollo profesional, y tampoco se adhieren a los procesos de comunicación y socialización de valores, principios y políticas de la compañía. También, bajo este factor a analizar, se tiene que en la organización se tienen programas para mujeres embarazadas, personas próximas a jubilarse y, además, ofrecen apoyo a la formación y desarrollo profesional de los trabajadores de todos los niveles jerárquicos.

En la dimensión ambiental se tiene para decir que se cuenta con un área definida que se encarga de los temas ambientales, en donde se maneja una matriz de impactos y residuos. Desde esta área se participa en comités sectoriales de la ANDI, se gestiona el área protegida donde se conserva la vida de las especies nativas de la zona y el índice de calidad de agua, se llevan a cabo los programas de manejo de residuos orgánicos y peligrosos de la mano de las entidades responsables. Además, se realizan programas de concientización ambiental semestralmente al interior de la organización donde capacita en las 3Rs (Reducción, Reutilización y Reciclaje), sustancias peligrosas, educación ambiental en general, residuos peligrosos y consumo consciente de agua y energía. Así mismo, se les brinda información a los clientes a la hora de elegir el tipo de chasis en el que va a ser ensamblada la carrocería respecto al tipo de tecnología al tema de emisiones atmosféricas y se debaten temas de impactos causados con los empleados. Sin embargo, no existe una política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de la explotación ilegal de recursos naturales, no se trabajan estos programas de la mano con interesados externos como familiares de los trabajadores, proveedores y comunidad en general.

Al pasar al enfoque de los proveedores se debe decir que en Busscar no realizan una indagación profunda del origen de las materias primas, insumos y productos utilizados. En la compañía recurren a proveedores de todo tipo, tanto aquellos que cumplen con estándares de índole técnica y estándares de todo lo que es sistemas de protección y de certificación que hay hoy en el mundo, como aquellos en donde verdaderamente los requerimientos con los cuales trabaja son muy precarios y hay deficiencias del sistema de calidad, de seguridad, etc. El proceso de selección de proveedores en Busscar hace una valoración previa y codifica según cumplimiento del máximo de requisitos exigidos en donde se evalúa el Know How, su capacidad técnica, su normalización de procesos, su sistema de calidad, su tema de alcance de las garantías y del sistema de asistencia técnica; sin embargo, cuando surgen las necesidades, debe recurrir a proveedores que no están en el marco de cumplimiento de criterios de RSE.

Finalmente, al pasar al tema de clientes y de la comunidad, es importante decir que en Busscar se actualiza constantemente el material informativo para tornar más transparente la relación y más seguro el uso de sus productos, se cuenta con un sistema de fácil acceso para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus productos y servicios. Sin embargo, aunque en los últimos cinco años no se han retirado productos del mercado por presión de clientes/consumidores u órganos de defensa, no se cuenta con un programa que esté focalizado a la salud y seguridad del consumidor.

7. Conclusiones

Parte fundamental del desarrollo de la presente investigación nace desde el sustento teórico que en este se aplicó. Es decir, que a medida que se avanzaba, fueron tomando

más fuerza y más importancia los conceptos de logística y logística inversa como factores de competitividad y de cómo las empresas hoy en día buscan generar mayores beneficios y abaratar costos desde la gestión de la cadena de suministro. Todo esto, enmarcados en un mercado supremamente volátil y que hoy en día prima mucho la labor que se haga, en términos ambientales, para así lograr diferenciarse de la competencia y encontrar ese valor agregado del que tanto se habla hoy.

Es por eso que los términos RSE y hasta la misma Green Supply Chain Management están estrechamente relacionados y son factores claves para que hoy en día las empresas logren ser mucho más competitivas ofreciendo productos y/o servicios que son amigables con el medio ambiente y que al mismo tiempo les permite a las empresas transformar su modo de operar ya que, la cadena de suministro verde lo que pretende es involucrar a todos los actores para lograr un desarrollo mucho más sostenible y sustentable en el corto, mediano y largo plazo.

Con el desarrollo del presente proyecto, se detectó que en la empresa BUSSCAR de Colombia S.A.S, si bien es una empresa grande, reconocida tanto en la región como a nivel nacional (incluso a nivel internacional), el proceso logístico aún está en proceso de desarrollo y afianzamiento toda vez que sus políticas de calidad aún son muy flexibles en cuanto al cliente y al proveedor se refiere; es decir, aunque a nivel interno tienen el manejo adecuado de todo el tema ambiental y una política de calidad establecida, en términos logísticos es un tema que aún no ha trascendido, no porque no se haya identificado sino que no se han desarrollado unos lineamientos con los cuales se busque el desarrollo de los proveedores y así poder exigirles estándares más altos en sus productos y procesos, que estén acordes a lo que está establecido dentro de la organización y así mismo poder entregar a los usuarios finales la seguridad de estar utilizando bienes de una empresa socialmente responsable a lo largo de su cadena de abastecimiento y no solo en procesos netamente internos.

Por otro lado, en lo que se refiere a servicio post venta y/o recogida de productos post consumo desde sus clientes, reconocen el proceso de logística inversa como la respuesta a sus clientes por inconformidades en el producto final y entregado. Esta forma de reconocer la logística inversa difiere un poco con el concepto cuando se mira dentro del entorno de la Responsabilidad Social Empresarial y la Creación de Valor Compartido. Es decir, la logística inversa practicada como elemento dentro de la RSE puede convertirse en un componente netamente estratégico que lleve a la empresa a ser sostenible, más rentable y amigable con el medio ambiente; objetivos que tiene Busscar y que hasta el momento no se han mirado desde esta perspectiva, lo que indica que existe una oportunidad adicional de mejora.

Por otra parte, la logística la tienen definida dentro de la empresa como un eje estratégico ya que apunta a suplir necesidades y características puntuales de sus

clientes cumpliendo con los tiempos y condiciones de entrega. De igual manera se puede afirmar que el proceso de la empresa es empírico por las condiciones de su entorno y de la región en la cual los procesos todavía son muy artesanales, si se compara con empresas de categoría mundial en las cuales, con la incursión de nuevas tecnologías, sus procesos y procedimientos están mucho más estandarizados lo que les permite tener mejores estándares de calidad. Igualmente se puede hacer hincapié en que, si bien la empresa contempla todo el proceso Logístico, algunos de sus procesos son tercerizados; es decir, que todo lo que tiene que ver con comercio internacional de sus productos y el transporte de los mismos es tercerizado, esto con el fin de prestar un servicio de mejor calidad.

En términos de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial es posible afirmar que, aunque no lo hace de forma explícita ni buscando una certificación en ISO 26000 o adherirse al Pacto Global, BUSSCAR de Colombia S.A.S cumple con algunos parámetros evaluados dentro de la RSE y que muchas de sus operaciones están en apoyo a los objetivos de Desarrollo Sostenible, principalmente cuando se habla del ámbito medioambiental, política anticorrupción y atención a público interno. Lo que se puede evidenciar en su política integral y en las políticas documentadas, donde hablan explícitamente de buscar la minimización y prevención de los impactos ambientales, accidentes, enfermedades laborales y cualquier tipo de riesgo asociado a la materialización de actividades ilícitas. Sin embargo, no se extiende a los proveedores llevando a que se puedan categorizar y seleccionar de acuerdos a sus actividades a favor de la sostenibilidad.

En cuanto a la percepción que tiene la empresa alrededor del tema de la Responsabilidad Social Empresarial, se puede aseverar que no se contempla la RSE como una actividad fundamental y estratégica dentro de la organización, sino que se hacen actividades en miras a cumplir exigencias del Gobierno y/o entidades competentes. Por otra parte y como se mencionó anteriormente, tampoco se ve la Logística Inversa como un proceso diferente al retorno de productos no conformes o que no cumplen con las especificaciones y los requerimientos de calidad. Lo que lleva precisamente a que, en la organización, no estén definidas las políticas correspondientes.

Tomando como base todo lo expuesto anteriormente, se puede concluir que no existe una relación directa entre la Logística Inversa y la RSE en la empresa BUSSCAR, toda vez que la empresa no cuenta con políticas de responsabilidad social empresarial formalmente constituidas y que su proceso de logística inversa se entiende como las devoluciones que tienen de sus productos finales y que se reciben mediante PQRS. Por un lado, la logística inversa se define como el proceso que permite gestionar los retornos de los clientes impactando en el servicio y la recuperación del valor del producto, adecuada disposición final y desarrollo de prácticas amigables con el medio ambiente, acciones que la empresa no tiene contempladas en sus actividades al cien

por ciento, así como se ha venido describiendo a lo largo del documento.

Finalmente, la RSE se entiende como el proceso que indica que la empresa debe estar en la capacidad de solventar su accionar ante las comunidades de tal manera que no pierda, de una manera u otra, la credibilidad de aquellos que interactúan o tienen que ver con ella. Dicho accionar se presenta en la empresa, aunque se ejerce de forma mucho más empírica y no tan estructurada. Se puede afirmar que la relación entre los dos conceptos, si bien está latente en la organización en términos de que se tiene claro lo que se debe hacer, no es estrecha; y al no contar con un programa o una estrategia de logística inversa formalmente aplicada en la empresa, no se puede hablar de que la empresa sea responsable ambientalmente al cien por ciento, sino que se puede hablar de que tienen prácticas de responsabilidad social empresarial que, en primera instancia, les ayuda a mitigar de una u otra manera el proceso productivo que llevan a cabo.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, C. (11 de Julio de 2017). ¿Cuál es la diferencia entre RSE y filantropía corporativa? Recuperado el 1 de Septiembre de 2018, de <https://www.expoknews.com/cual-es-la-diferencia-entre-rse-y-filantropia-corporativa/>
- Agencia de Noticias Universidad Nacional. (13 de marzo de 2017). Industria metalmeccánica, a competir con sostenibilidad. *Unimedios*(415). Recuperado el 27 de junio de 2019, de <https://agenciadenoticias.unal.edu.co/detalle/article/industria-metalmeccanica-a-competir-con-sostenibilidad.html>
- Agencia Nacional de Infraestructura. (2018). *ANI estructurará proyecto de Plataforma Logística del Eje Cafetero PLEC En 2018*. Recuperado el 19 de Mayo de 2019, de <https://www.ani.gov.co/ani-estructurara-proyecto-de-plataforma-logistica-del-eje-cafetero-plec-en-2018>
- Aktouf, O. (2001). *La Metodología de las Ciencias Sociales y el Enfoque Cualitativo en las Organizaciones. Una introducción al procedimiento clásico y una crítica*. Cali. Recuperado el Febrero de 2019
- Arias, A. (2010). De la Responsabilidad Social Empresarial a la Responsabilidad Social Organizacional Ambiental: aproximaciones a una ambientalización del pensamiento administrativo-organizacional. *Gestión y Región*(9), 29-52. Recuperado el Septiembre de 2018, de <http://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/gestionyregion/article/view/938/888>
- Ballesteros, J. (2016). *Cómo la logística contribuye al desarrollo de la competitividad de una empresa*. Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá. Recuperado el Septiembre de 2018, de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/948/PlazasGilJuanCarlos.pdf>
- Bonache Pérez, J. (1999). El estudio de casos como estrategia de construcción teórica: Características, Críticas y Defensas. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*(3), 123-140. Recuperado el Mayo de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/195459.pdf>
- Busscar de Colombia sas. (s.f.). *BUSSCAR*. Recuperado el Marzo de 2019, de <https://www.busscar.com.co/es/inicio.html>
- Cadenas productivas potencializan 1400 empresas en Risaralda. (14 de Agosto de 2016). *El Diario*. Recuperado el 9 de Septiembre de 2018, de <https://www.eldiario.com.co/seccion/GENERAL/cadenas-productivas-potencializan-1400-empresas-en-risaralda1608.html>
- Canitrot, L., & García, N. (2012). La Logística como Herramienta para la Competitividad: el Rol Estratégico de la Infraestructura. En *Área de pensamiento estratégico: El Rol Estratégico de la Infraestructura en el Transporte* (págs. 6-61). Buenos Aires. Recuperado el Septiembre de 2018, de www.camarco.org.ar/File/GetPublicFile?id=1061
- Cardona, A. O. (19 de Julio de 2017). La historia de casi 100 años de la responsabilidad social empresarial. *La República*. Recuperado el 26 de Mayo de 2019, de <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/la-responsabilidad-social-empresarial-tiene-un-recorrido-historico-a-nivel-global-2528179>
- Carro, R., & González, D. (2013). *Logística Empresarial*. Argentina. Recuperado el 2 de

- Septiembre de 2018, de http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Centro de Información de las Naciones Unidas para España CINU. (2000). *El acuerdo mundial*. Madrid. Recuperado el 24 de Marzo de 2019, de <http://www.un.org/spanish/milenio/np4milenio.htm>
- Comisión Regional de Competitividad de Risaralda. (2008). *CRC Risaralda*. Recuperado el 19 de Mayo de 2019, de <https://www.crcrisaralda.org/wp-content/uploads/2018/11/PLAN-REGIONAL-DE-COMPETITIVIDAD.pdf>
- Day, R. (2005). *Cómo escribir y publicar trabajos científicos* (Tercera ed.). Washington: Oryx Press. Recuperado el Febrero de 2019, de <http://www.bvs.hn/Honduras/pdf/Comoescribirypublicar.pdf>
- Forero, Y. M. (2016). Creación de Valor Compartido. *Ploutos*, 2(2), 28-32. Recuperado el Septiembre de 2018, de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/plou/article/view/1357>
- García, C., Camacho, G., & Arandia, O. (2011). Epistemología de la responsabilidad social. *Revue sciences de gestión*(89), 95-112.
- Gómez, L. F. (28 de Agosto de 2018). ODS, ahora de abajo hacia arriba. *La República*. Recuperado el 24 de Marzo de 2019, de <https://www.larepublica.co/analisis/luis-felipe-gomez-restrepo-2524772/ods-ahora-de-abajo-hacia-arriba-2764156>
- Gómez, R. (2010). Logística inversa un proceso de impacto ambiental y productividad. *Producción + Limpia*, 5(2), 63-76. Recuperado el Septiembre de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875599>
- Gómez, R. (2011). Propuesta de gestión de cadena de abastecimiento verde para empresa comercializadora de suministros eléctricos. *Producción + Limpia*, 6(2), 117-127. Recuperado el 24 de Marzo de 2019, de <http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/pl/article/view/137/70>
- Gómez, R., Correa, A., & Vásquez, L. (2012). Logística Inversa, un enfoque con responsabilidad social empresarial. *Criterio Libre*, 10(16), 142-158. Recuperado el Septiembre de 2018
- Granda Revilla, G., & Trujillo Fernández, R. (2011). La gestión de los grupos de interés (stakeholders) en la estrategia de las organizaciones. *Economía Industrial*(381), 71-76. Recuperado el 4 de julio de 2019, de <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/Revistaeconomiaindustrial/381/Germ%C3%A1n%20Granda%20Revilla.Pdf>
- Grupo El Comercio. (16 de Abril de 2018). Conoce los países que destacan en RSE. Lima: El Comercio. Recuperado el 26 de Mayo de 2019, de <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/rse-responsabilidad-social/conoce-cuales-son-paises-que-destacan-rse-1003366>
- Gutiérrez, R., Avella, L. F., & Villar, R. (2006). *Aportes y desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*. Bogotá: Edisoma Ediciones Especiales Ltda. Recuperado el 24 de Marzo de 2019, de <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/20960/Aportes%20y%20desaf%C3%ADos%20de%20la%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hortal, M., & Navarro, V. F. (28 de marzo de 2011). *Interempresas.net*. Recuperado el 26 de junio de 2019, de La logística inversa: ¿qué es y para qué sirve?:

- <http://www.interempresas.net/Logistica/Articulos/50133-La-logistica-inversa-que-es-y-para-que-sirve.html>
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria. (2010). Guía de Autoaplicación Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria IARSE-ETHOS. Argentina. Recuperado el 2 de Septiembre de 2018, de <http://www.iarse.org/uploads/Indicadores%20PLARSE%20%200.pdf>
- Instituto de Fomento Empleo y Formación. (s.f.). *Grupos de interés*. Recuperado el 4 de julio de 2019, de Grupos de interés: https://www.ifef.es/portalempleo/rsocial/grupos_interes_rse.php
- Invest in Pereira. (s.f.). *Invest in Pereira*. Recuperado el 7 de julio de 2019, de <http://investinpereira.com/metalmecanica/>
- Martin, R. (2014). *Gestión de Operaciones y Logística*. Recuperado el 3 de Septiembre de 2018, de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48259/componente48257.pdf
- Martínez Carazo, P. C. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*(20), 165-193. Recuperado el Febrero de 2019, de <https://www.redalyc.org/html/646/64602005/>
- Meza, A. (2007). *La responsabilidad social empresarial como factor de competitividad*. Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado el 1 de Septiembre de 2018, de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis27.pdf>
- Monterrosa, H. (13 de diciembre de 2018). Logística se lleva 13,5% de los ingresos de las compañías en Colombia. *La República*. Recuperado el 27 de junio de 2019, de <https://www.larepublica.co/economia/logistica-se-lleva-135-de-los-ingresos-de-las-companias-en-colombia-2805319>
- Muñoz, J. (2013). Ética empresarial, Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Creación de Valor Compartido (CVC). *Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 7(3), 75-88. Recuperado el 5 de julio de 2019, de <https://gcg.universia.net/article/download/457/583>
- Mutis, G. (28 de Junio de 2013). Valor compartido, una estrategia empresarial de alto impacto. *El Espectador*. Recuperado el 2 de Septiembre de 2018, de <https://www.elespectador.com/publicaciones/especial/valor-compartido-una-estrategia-empresarial-de-alto-imp-articulo-428561>
- Noé Amato, C. (2015). Relación entre logística inversa y desempeño. Estudio de casos en Córdoba, Argentina. *Cuadernos de Administración*, 31(53), 85-96. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v31n53/v31n53a08.pdf>
- Pinheiro, O., Brevan, S., Rodríguez, C., Follmann, & Neimar. (2017). Una Nueva definición de logística y forma de evaluar la misma. *Ingeniare*, 25(2), 264-276. Recuperado el 30 de Agosto de 2018, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). Estrategia y sociedad: el vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa. *Harvard Business Review*, 84(12), 42-56. Recuperado el Septiembre de 2018, de http://www.iarse.org/uploads/Porter_y_Kramer_Estrategia_y_Sociedad_HBR_dic

- _2006.pdf
- Preziosa, & Marta, M. (Diciembre de 2005). La definición de Responsabilidad Social Empresaria como tarea filosófica. 39-59. Argentina. Recuperado el Septiembre de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/228426217_La_definicion_de_'responsabilidad_social_empresaria'_como_tarea_filosofica
- Prieto, L., & Peña, V. (2017). *Disyuntiva entre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Creación de Valor Compartido (CVC): Una alternativa de gestión responsable para el Cerrejón*. Trabajo de grado, Universidad de la Salle, Bogotá. Recuperado el 2 de Septiembre de 2018, de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/20911/64121029_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Procolombia. (s.f.). *Industria Metalmeccánica. La industria metalmeccánica en Colombia*. Recuperado el 27 de junio de 2019, de <http://www.procolombia.co/compradores/es/explore-oportunidades/industria-metalmecc-nica>
- Puentes, R., & Velasco, M. d. (2009). Importancia de las sociedades cooperativas como medio para contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental, de forma sostenible y responsable. *Revista de Estudios Corporativos*, 99. Recuperado el Septiembre de 2018, de <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/19607>
- Revista Dinero. (6 de Septiembre de 2016). Buses 'made in' Pereira conquistan el mercado latinoamericano. *Dinero*. Recuperado el Marzo de 2019, de <https://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/busscar-fabrica-la-carroceria-de-buses-de-transporte-masivo-para-america-latina/224538>
- Revista Semana. (31 de marzo de 2018). Risaralda piensa en grande. Recuperado el 7 de julio de 2019, de <https://www.semana.com/vida-moderna/articulo/risaralda-piensa-en-grande/562103>
- Risaralda verde y emprendedora. (15 de marzo de 2019). *Risaralda lidera crecimiento de la producción industrial del país*. Recuperado el 7 de julio de 2019, de <https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/151540/risaralda-lidera-crecimiento-de-la-produccion-industrial-del-pais/>
- Romero Magaña, I. F. (2010). Cadena de Suministros Verde. 1-16. México. Recuperado el Septiembre de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/256197138_Cadena_de_Suministros_Verde_Cadena_de_Suministros_Verde
- Rubio, S. (2003). *El sistema de la logística inversa en la empresa: análisis y aplicaciones*. Universidad de Extremadura, España.
- Santos, J., Muñoz, Á., & Prieto, J. (2014). Curso de Experto profesional en Logística, Transporte y Distribución: Módulo 1 Logística. España. Recuperado el 28 de Agosto de 2018, de https://www2.uned.es/experto-logistica-transporte-distribucion/tablon_13_14/AVANCE_TOMO1.pdf
- Serna, E., & Arias, A. (2014). Aproximaciones teóricas a la relación entre responsabilidad social empresarial y competitividad: Trayectos iniciales. *Páginas de la UCP(96)*, 39-52. Obtenido de <http://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/paginas/article/view/2586/2522>

- Servera, D. (2010). Concepto y Evolución de la Función Logística. *Innovar*, 20(38), 217-234. Recuperado el 28 de Agosto de 2018, de • Servera F, D. Revista Innovar Journal: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf>
- Staún, M. (Diciembre de 2018). IEBS. *La Cadena de Gestión de Suministro (SCM): qué es y cuáles son las ventajas que ofrece*. Recuperado el 26 de Mayo de 2019, de <https://www.iebschool.com/blog/cadena-gestion-suministro-negocios-internacionales/>
- Sumarse. (2015). *Guía de Creación de Valor Compartido*. Panamá. Recuperado el 1 de Octubre de 2018, de <http://www.sumarse.org.pa/wp-content/uploads/2016/01/SUMARSE-guia-creacion-de-valor-compartido-2015-digital.pdf>
- Tamayo, M. (1999). Aprender a investigar. Módulo 2: Aprender a investigar. 1-135. Bogotá. Recuperado el Febrero de 2019, de <http://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/2.-La-Investigaci%C3%B3n-APRENDER-A-INVESTIGAR-ICFES.pdf>
- Torres, M. d. (2013). Cadenas de Suministro Verdes, una respuesta al desempeño ambiental. *Narraciones de la Ciencia y la Tecnología*. *Narraciones de la ciencia y la tecnología*, 43-48. Recuperado el Septiembre de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4733838.pdf>
- Valderrama, A. (2018). *Beneficios de la responsabilidad social empresarial*. Minuto de Dios empresarial. Recuperado el 25 de Febrero de 2018, de <https://mdc.org.co/blog-consultoria-responsabilidad-social-empresarial/>
- Valencia, A. (20 de Septiembre de 2018). Las ocho razones por las que es importante tener prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. *La República*. Recuperado el Febrero de 2019, de <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/las-ocho-razones-por-las-que-es-importante-tener-practicas-de-responsabilidad-social-empresarial-2773063>
- Vargas, L. (2016). Supply Chain Management. Recuperado el 30 de Agosto de 2018, de <https://revistadelogistica.com/actualidad/supply-chain-management/>
- Vargas, P. (5 de Abril de 2018). Normas que regulan los planes de sostenibilidad o de responsabilidad social en Colombia. *La República*. Recuperado el 26 de Mayo de 2019, de <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/normas-que-regulan-los-planes-de-sostenibilidad-o-de-responsabilidad-social-en-colombia-2709324>
- Vicente, A., Ruiz, M., Tamayo, U., & Balderas, A. (2004). *Compatibilidad entre responsabilidad social corporativa y competitividad: estado de la cuestión en el ámbito internacional*. Trabajo de grado, Instituto de Economía Aplicada a la Empresa de UPV/EHU, Bilbao. Obtenido de <https://studylib.es/doc/5843444/compatibilidad-entre-responsabilidad-social>
- Vilana, J. R. (2011). La gestión de la cadena de suministro. Recuperado el 26 de Mayo de 2019, de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:75237/componente75235.pdf
- Zona Logística. (2018). *La economía circular, un reto de logística inversa*. Recuperado el 18 de Febrero de 2019, de <https://www.zonalogistica.com/la-economia-circular-un-reto-de-logistica-inversa/>

A. Transporte urbano

- Optimuss Dual

Imagen 2. *Optimuss Dual*



Fuente: Busscar de Colombia

- Optimuss Urbano

Imagen 3. *Optimuss Urbano*



Fuente: Busscar de Colombia

B. Transporte intermunicipal:

- Busstar 380

Imagen 4. *Busstar 380*



Fuente: Busscar de Colombia

- Busstar DD S1

Imagen 5. *Busstar DD S1*



Fuente: Busscar de Colombia

- Optimuss Intermunicipal

Imagen 6. *Optimuss Intermunicipal*



Fuente: Busscar de Colombia

C. Transporte masivo:

- Urbanuss Pluss S5 Articulado

Imagen 7. *Urbanuss Pluss S5 Articulado*



Fuente: Busscar de Colombia

- Urbanuss Pluss S5 Biarticulado

Imagen 8. *Urbanuss Pluss S5 Biarticulado*



Fuente: Busscar de Colombia

- Urbanuss Pluss S5 Cartagena

Imagen 9. *Urbanuss Pluss S5 Cartagena*



Fuente: Busscar de Colombia

D. Transporte especial:

- Optimuss Full

Imagen 10. *Optimuss Full*



Fuente: Busscar de Colombia

- Optimuss Inter-Urbano

Imagen 11. *Optimuss Inter-Urbano*



Fuente: Busscar de Colombia

- Urbanuss Pluss Tour

Imagen 12. *Urbanuss Pluss Tour*



Fuente: Busscar de Colombia

Anexo B: Cuestionario de preguntas ETHOS/IARSE

I. VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO

1. Autorregulación de la conducta

▪ Código de ética

- a. ¿La empresa expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional, por Internet o de otra manera que sea adecuada a sus partes interesadas?
- b. ¿Cuenta con código de ética? (si responde afirmativamente continúe con las preguntas c, d y e, de lo contrario siga con el punto B.)
- c. ¿En la construcción del código de ética contemplan las siguientes partes interesadas: empleados, proveedores, medio ambiente, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y accionistas minoritarios?
- d. ¿Prohíben expresamente la utilización de prácticas ilegales (como corrupción, extorsión, coima, doble caja) para la obtención de ventajas comerciales?
- e. ¿La estructura organizacional desarrolló procedimientos para lidiar con denuncias y resolución de conflictos relacionados al incumplimiento de su código de conducta y/o su declaración de valores?

▪ Gobierno corporativo

- a) ¿Orienta sus operaciones en concordancia con las directrices para empresas multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), los principios del Pacto Global y/o en apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible?
- b) ¿La declaración de la visión y la estrategia de la organización contempla contribuciones y dilemas de la empresa en lo que se refiere al desarrollo sustentable?
- c) ¿Existen indicadores de sustentabilidad en el Tablero de Control de la compañía?
- d) ¿Existe una estrategia formal de RSE dentro del mapa estratégico de la compañía? (si responde afirmativamente continúe con las preguntas e, f y g, de lo contrario siga con el punto B.)
- e) ¿Existen objetivos cuantificados de RSE dentro de las estrategias funcionales de las distintas áreas de la empresa (compras, logística, proveedores, etc.)?
- f) ¿Existe un esquema de capacitación formal en RSE, dentro de la estrategia de desarrollo de capital humano de la compañía?

- g) ¿Existe una base cultural que permita incorporar partidas presupuestarias significativas para actividades de RSE?

2. Relaciones transparentes con la Sociedad

▪ Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés

- a) ¿Mantiene comunicación con grupos o partes interesadas que critiquen la naturaleza de sus procesos, productos o servicios?
- b) ¿Tiene políticas y/o procedimientos para responder prontamente a cualquier sugerencia, reclamo, esfuerzo o demanda de sus partes interesadas?

▪ Balance Social/ Memoria de RSE / Reporte de Sostenibilidad

- a) ¿Elabora informes y/o memorias ambientales de sus procesos? (si responde afirmativamente continúe con las preguntas b y c, de lo contrario siga con el punto.)
- b) ¿Las informaciones sobre aspectos sociales y ambientales de las actividades de la empresa son auditadas por terceros?
- c) ¿En el proceso de elaboración del balance social, la empresa involucra por lo menos a cuatro de las siguientes partes interesadas: comunidad, público interno, consumidores y clientes, proveedores, gobierno y sociedad en general (por ejemplo, por medio de contactos con organizaciones de defensa del medio ambiente, sindicatos, entidades orientadas a la salud pública o defensa de los derechos humanos, ¿etc.)?

VII. PÚBLICO INTERNO

1. Diálogo y participación

- a. ¿Suministra información a sus trabajadores y permite reuniones en horario de trabajo para facilitar su actividad gremial?
- b. ¿Posee una comisión interna de empleados y trabajadores que esté garantizada por convenio colectivo?
- c. ¿La empresa posee políticas y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos?
- d. ¿La empresa posee un programa de incentivo y reconocimiento de las sugerencias de los empleados para la mejora de los procesos internos?

2. Respeto al individuo

- a. ¿Integra a los trabajadores tercerizados en sus programas de capacitación y desarrollo profesional?
- b. ¿Posee un número de trabajadores tercerizados inferior a un 20% (veinte por ciento) del total?
- c. ¿Posee política de integración de los trabajadores tercerizados con la cultura, valores y principios de la empresa?
- d. ¿Tiene un programa específico para contratación de aprendices?¹⁸
- e. 9.3. ¿considerando su rol social en relación a los aprendices, les ofrece a ellos buenas condiciones de trabajo, aprendizaje y desarrollo profesional y personal con el debido acompañamiento, evaluación y orientación?
- f. ¿Al concluir el período referente al programa de aprendizaje busca emplearlo(s) en la propia empresa y en caso de imposibilidad,
- g. ¿Otorga oportunidades con empresas u organizaciones asociadas?
- h. ¿Ofrece programas específicos para la salud de la mujer embarazada?
- i. ¿La política de promoción de la equidad y no discriminación es formal y consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa?
- j. ¿El plan de cargos y salarios de la empresa es transparente y es abordado en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa?
- k. ¿Ofrece un programa de jubilación complementaria a todos sus empleados?
- l. ¿Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados en el sentido de estimar sus estrategias de remuneración y beneficios y de educación y desarrollo?
- m. ¿Posee un programa de mapeo para la identificación de capacidades potenciales a ser desarrolladas?
- n. ¿Contempla en sus políticas de desarrollo programas que promuevan la coherencia entre los valores y principios éticos de la organización con los valores y principios individuales de sus empleados?
- o. ¿Posee programas de orientación sobre el planeamiento de carreras de forma de auxiliar a los empleados en la reflexión sobre sus funciones e identificación de objetivos a largo plazo?

VIII. MEDIO AMBIENTE

1. Responsabilidad con las generaciones futuras

- Compromiso con la Mejora de la Calidad Ambiental

- a) ¿Dispone de procesos para mapeo y análisis sistémico para la mejora de la calidad ambiental?
- b) ¿Tiene una persona responsable en el área de medio ambiente que participa de sus decisiones estratégicas?
- c) ¿Participa en comités/consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad?
- d) ¿Contribuye a la preservación de la biodiversidad por medio de políticas específicas y/o proyecto(s) de conservación de áreas protegidas y/o programa de protección a animales amenazados?
- e) ¿Tiene política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de la explotación ilegal de recursos naturales (como madera, productos forestales no madereros, animales, etc.)?

- Educación y Concientización Ambiental

- a) ¿Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje?
- b) ¿Desarrolla periódicamente campañas internas de reducción del consumo de agua y de energía, y de educación para el consumo consciente?

2. Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente

- a) ¿Posee una política y sistema de monitoreo que busca el aumento de la calidad ambiental de la logística y gestión de flota (tanto para vehículos de la empresa como para los de terceros que brinden servicios a la empresa)?
- b) ¿Posee un programa de gerenciamiento de residuos con la participación del cliente, y para la recolección de materiales tóxicos o el reciclaje post-consumo?
- c) ¿Brinda a sus consumidores y clientes información detallada sobre daños ambientales resultantes del uso y del destino final de sus productos?
- d) ¿Debate con los empleados, consumidores y clientes, proveedores y la comunidad los impactos ambientales causados por sus productos o servicios?
- e) ¿Posee certificaciones ambientales como la ISO 14001, FSC, etc.?
- f) ¿Posee iniciativas para el uso de fuentes de energía renovable?
- g) ¿La empresa posee un sistema de monitoreo con metas específicas para el aumento de la eficiencia energética, la reducción del consumo de agua, la reducción de la generación de residuos sólidos, y la reducción de la emisión de CO₂ y otros gases del efecto invernadero en la atmósfera?

IX. PROVEEDORES

1. Selección, evaluación y alianza con proveedores

- Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores

- a) ¿conoce en profundidad el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en su producción o en las operaciones diarias y tiene la garantía de que en esos orígenes los derechos humanos y el medio ambiente son respetados?
- b) ¿posee una política explícita o un programa específico de responsabilidad social empresarial para la cadena de proveedores?

X. CONSUMIDORES Y CLIENTES

1. Dimensión social del consumo

- Política de Comunicación Comercial

- a) ¿actualiza siempre que es necesario el material de comunicación destinado a los consumidores/clientes (como rótulos, envases, prospectos, manuales de operación, instrucciones de uso, términos de garantía y piezas publicitarias, entre otros) para tornar más transparente la relación y más seguro el uso de sus productos?

- Excelencia de la Atención

- a) ¿ofrece servicio de atención al cliente (SAC) u otra forma de servicio especializado para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus productos y servicios?

- Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios

- a) ¿mantiene un programa especial focalizado en la salud y seguridad del consumidor/cliente sobre sus productos y servicios?
- b) ¿tuvo, en los últimos cinco años, productos retirados del mercado por presión de clientes/consumidores u órganos de defensa?

XI. COMUNIDAD

1. Relaciones con la comunidad local

- Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de su Entorno

- a) ¿tiene prácticas de compra y de inversiones para contribuir con el desarrollo socioeconómico de la comunidad en la que está presente?
- b) ¿posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de su entorno?
- c) ¿alteraciones sociales negativas ocasionadas por sus actividades/instalaciones?

Anexo C: Cuestionario para el área de Logística

1. ¿Cómo se dibuja su cadena de valor?
2. ¿Dentro de la Empresa, la logística está contemplada como un eje estratégico u operativo?
3. ¿Cuáles cree que son los principales retos logísticos que se avecinan y cómo le afectaría o beneficiaría a su empresa?
4. ¿Cómo se maneja la logística en la empresa? ¿Existe algún tipo de externalización de procesos logísticos?
5. ¿Cómo se ve afectada la cadena de suministro con los cambios climáticos? ¿Considera que Internet es una herramienta importante para informarse acerca de los fenómenos naturales?
6. ¿Qué planes de contingencia están planteados dentro de la empresa para responder de manera efectiva frente al cambio climático?
7. ¿Qué sistemas de seguimiento y localización implementan dentro de la cadena de suministro? ¿Chips, sensores, sistemas de información?
8. ¿Sabe usted que es logística inversa, indique que sabe del tema?
9. ¿La Logística Inversa está dentro del plan de Cadena de Suministro de la empresa? ¿Su operación contempla logística inversa como un proceso regulado y establecido?
10. ¿Cuáles Son las principales dificultades que usted encuentra en la operación de recogida?
11. ¿Considera usted que las recogidas son importantes como servicio para los clientes?
12. ¿Qué grado de automatización de procesos, tanto productivos como logísticos, alcanza la empresa?
13. ¿Qué alcance tiene la red logística de la empresa: tanto zona urbana como rural?
14. ¿Qué área dentro de la cadena de suministro se encarga de los pedidos especializados de los clientes? ¿Qué manejo logístico tienen dichos pedidos?
15. ¿Qué tecnologías se implementan para el diseño y creación de productos especializados?
16. ¿El área de diseño y creación de nuevos productos es parte fundamental de la empresa?
17. ¿Usted está informado sobre el sistema de logística inversa que puede implementar en su empresa?
18. ¿Su empresa está interesada en el cuidado y protección del ambiente?
19. ¿sabía que con el reciclaje de residuos se puede obtener beneficios económicos, sociales y ecológicos?
- 20.- ¿Cree que su empresa tenga la capacidad de implementar la logística inversa?

21. ¿Cuál es el porcentaje aproximado de devolución de sus productos?
22. ¿Considera necesario implementar un sistema de devolución y reprocesado de sus productos? ¿Tiene algún tipo de comunicación con los clientes para poder recuperar lo reciclable de sus productos?