

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

VICERECTORÍA ACADÉMICA

CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL

**LOGÍSTICA INVERSA DENTRO DE LA CADENA DE
SUMINISTROS DE TRES EMPRESAS EXPORTADORAS DE
BANANO COSTARRICENSE PARA EL II SEMESTRE 2019**

SARAI JUDITH MARTÍNEZ SILVA

**TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN:
PABLO JULIÁN ARIAS VARELA**

SEDE ARANJUEZ,

ABRIL 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
CARTA DEL FILÓLOGO	7
DEDICATORIA	8
AGRADECIMIENTOS	9
RESUMEN EJECUTIVO.....	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA.....	12
Planteamiento del Problema de Investigación	12
Objetivos	14
Objetivo general	14
Objetivos específicos.....	14
Justificación	14
Antecedentes de la Investigación.....	17
Nacionales	17
Internacionales	21
Proyecciones de la Investigación	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	27
Logística.....	27
Logística Inversa	27
Reciclaje	30
Logística verde	32
Cadena de Suministros.....	32
Proceso de la cadena de suministro inversa	34
Gestión del Servicio al Cliente (Customer Service Management).....	34
Gestión o planificación de la demanda (Demanda Management).....	35

Cumplimiento de los pedidos (Order Fulfillment)	36
Gestión de la Producción (Manufacturing Flow Management)	36
Gestión del proceso de aprovisionamiento o compras	37
Desarrollo y Comercialización de Productos (Product Development and Comercialization)	37
Gestión de las devoluciones (Returns)	38
Sustentabilidad dentro de la cadena de suministros	39
Modelo SCOR.....	40
Proceso del modelo SCOR.....	40
Primer pilar: modelado de procesos	41
Segundo pilar: medición del rendimiento.....	42
Tercer pilar: mejores prácticas	42
Cuarto pilar: efectos positivos en los resultados operativos.....	43
Sector bananero.....	44
Corporación Bananera Nacional (CORBANA).....	45
Certificaciones	45
Rainforest Alliance Certified.	46
Global Gap.	47
Cultivo de banano	47
Particularidades del cultivo	48
Selección de terreno.....	48
Preparación de terreno	48
Distribución de canales y drenajes	49
Siembra.....	49
Control de malas hierbas	50

Fertilización	50
Riego.....	50
Ambiente.....	51
Uso de materiales no amigables con el ambiente.....	52
Desechos generados por la industria bananera	52
Los suelos	52
El aire.....	53
El agua	54
Responsabilidad Social Corporativa	54
Beneficios de la implementación de la RSE en la empresa	55
Empresas bananeras que aplican RSE	56
Cadena de valor.....	56
Exportaciones.....	57
Exportaciones de banano a nivel internacional	58
Exportaciones de banano a nivel nacional.....	58
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	59
Enfoque de la Investigación	59
Diseño de la Investigación	60
Fuentes de Información.....	61
Fuentes primarias	62
Fuentes secundarias.....	63
Muestra.....	63
Unidad de Estudio	65
Identificar los procesos de la logística inversa en la cadena de suministros de las empresas exportadoras de banano.....	65

Unidad 1: Procesos	65
Estudiar las tendencias de la logística inversa para las empresas exportadoras bananeras	66
Unidad 2: Tendencias	66
Instrumento de la Investigación	67
Cuestionario	68
Entrevista.....	69
Proceso para la Recolección y Análisis de Datos	70
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	72
Unidad de análisis 1: Procesos.....	73
Categoría 1: Uso de Agroquímicos	74
Descripción	74
Análisis	75
Categoría 2: Auditorías	76
Descripción	76
Análisis	77
Categoría 3: Cadena de suministros	78
Descripción	78
Análisis	79
Categoría 4: Certificados.....	80
Descripción	80
Análisis	81
Categoría 5: Logística inversa.....	82
Descripción	82
Análisis	83
Categoría 6: Manejo de inventario	84

Descripción	84
Análisis	85
Categoría 7: Producción	86
Descripción	86
Análisis	87
Categoría 8: Requisitos	88
Descripción	88
Análisis	89
Categoría 9: Trazabilidad	91
Descripción	91
Análisis	91
Categoría 10: Tipos de contenedor a utilizar	92
Descripción	92
Análisis	93
Unidad de análisis 2: Tendencias.....	94
Categoría 1: Calidad.....	95
Descripción	95
Análisis	95
Categoría 2: Equipo tecnológico.....	96
Descripción	96
Análisis	97
Categoría 3: Exportar	98
Descripción	98
Análisis	99
Categoría 4: Mercado	100

Descripción	100
Análisis	101
Categoría 5: Plástico.....	102
Descripción	102
Análisis	103
Categoría 6: Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	103
Descripción	103
Análisis	106
Interpretación de datos	107
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	110
Recomendaciones	113
CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....	115
Objetivos	115
Objetivo general	115
Objetivos específicos.....	115
Propuesta.....	116
Análisis.....	118
Referencias.....	120
APÉNDICES DE LA INVESTIGACIÓN.....	125
Apéndice A: Cuestionario Utilizado en la Investigación.....	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra de la Investigación	63
Tabla 2 Matriz de codificación: Investigaciones con Enfoque Cualitativo	65
Tabla 3 Categorías de la investigación,2021	70
Tabla 4 Cronograma de propuesta	112

CARTA DEL FILÓLOGO

San José 24 de marzo de 2021

Señores.
Departamento de Registro
Universidad Internacional de las Américas

Estimados señores:

En mi condición de profesional colegiado en el Área de la Filología y Lingüística, doy fe de haber leído, revisado y corregido totalmente el Trabajo Final de Graduación, titulado: "**LOGÍSTICA INVERSA DENTRO DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE TRES EMPRESAS EXPORTADORAS DE BANANO COSTARRICENSE PARA EL II SEMESTRE 2019**", escrito por la estudiante **Sarai Judith Martínez Silva**, cédula número 8-0084-0082 para optar por el grado de **Bachillerato en Comercio Internacional**, en la Universidad Internacional de las Américas.

He revisado y corregido errores gramaticales, de puntuación y ortografía, construcción de párrafos, vicios del lenguaje y otros aspectos relacionados en el campo filológico, que se manifestaron en el documento escrito. Desde ese punto de vista, considero que, con las correcciones realizadas en el documento, está listo para ser presentado como trabajo final de graduación; por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Internacional de Las Américas.

Atentamente,



M.Sc. Hernán Pérez Aguilar
Filólogo - Docente
Carné 7553 • Tel.: 249-174

M.SC. HERNÁN PÉREZ AGUILAR
Cédula: 1-0430-877
Carné: 7553
Colegio de Licenciados y Profesores

DEDICATORIA

Primeramente, deseo dedicarle a Dios este trabajo porque me ha dado la fuerza de seguir adelante, sabiduría y el entendimiento para poder realizar este documento. Por darme la convicción y paciencia de lograr este trabajo cuando creí que no iba a poder; esto me enseña a no darme por vencida y seguir adelante, a pesar de los obstáculos que se me presenten en el camino.

Deseo dedicarle este primer triunfo a mi mamá y a papá, Judith Silva Quintero y Juan Martínez Baltodano, que con su amor y sabiduría me han guiado en todos mis pasos, también a mi hermana Marcela Silva Quintero; ellos han sido mi pilar y mi apoyo incondicional para no darme por vencida; son quienes con regaños y consejos me enseñan a impulsarme como persona para ser mejor en mis estudios y proyectos de superación profesional.

También, dedico este triunfo a mis abuelas Rosalba Quintero y Rosalba Urtecho, porque siempre me han impulsado a salir adelante, y son las más orgullosas de mi persona, por llegar hasta aquí. A mi tía Martha Castro por acompañarme en este proceso, y a mis sobrinos por ser mi inspiración.

A mi director de carrera, quien se convirtió en mi tutor en el proceso de la investigación, MSc. Fernando Ramírez Cartagena, porque su apoyo fue fundamental para el desarrollo de mi trabajo, cuando pensé en no seguir, fue mi pilar con sus consejos para que continuara. Por ser una excelente persona, director, profesor y tutor, y por saber guiar a sus estudiantes, cuando creen que ya todo está perdido.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la sabiduría, fortaleza de seguir adelante y la valentía para no rendirme. Gracias por guiarme siempre al tomar buenas decisiones, y poder llegar tan lejos académicamente. También, por ponerme en el camino a personas, quienes fueron partícipes en el desarrollo de mi trabajo, fueron fundamentales en la elaboración de mi investigación.

Agradezco a mi director de carrera y tutor, MSc. Fernando Ramírez Cartagena, porque sin él no hubiera llegado hasta este punto de mi carrera, en especial por creer en mí y darme palabras de motivación, cuando creí que no lo iba a lograr. Porque siempre estuvo presente en la elaboración de mi trabajo investigativo, por enseñarme y confiar en mí.

A mi familia, Judith Silva Quintero, Juan Martínez Baltodano, Marcela Silva Quintero, por apoyarme con palabras de motivación y por brindarme ayuda financiera para poder concluir mi carrera profesional. A ellos, porque son lo más importante de mi vida, y quienes han estado en los mejores y peores momentos. Pero además, porque siempre han creído que puedo llegar a grandes cosas.

A mis amigos de la universidad que fueron parte de mi formación académica y compañía a lo largo de este camino; agradezco a las personas que me dedicaron un rato de su tiempo para brindarme apreciaciones; a mis amigos Víctor Quiroz y Anthony Arias quienes han sido un apoyo incondicional a lo largo de este proceso. También a todos mis profesores, a quienes me llevo de cada uno, una enseñanza diferente, que me ayudó a crecer como persona y como profesional; en la cual formaron una futura colega en el ámbito de Comercio Internacional.

RESUMEN EJECUTIVO

La logística inversa se define como un procedimiento de disposición, ejecución y verificación y en complemento a las diferentes labores logísticas. Su objetivo es mejorar la relación entre productor y cliente final. Por ello, cuenta con múltiples beneficios para las entidades que lo implementan como parte de un proceso administrativo, con el propósito de generar un compromiso amigable con el ambiente.

Del mismo modo, la logística inversa busca gestionar residuos, sustituir productos, devolver una mercancía, fomentar el reciclaje y destrucción de los materiales. Se busca dar una mayor vida útil a los productos que se usan en la compañía y, de esa forma, nuevamente poder usarlos, ya sea mediante los mismos procedimientos para la devolución del uso, o para la generación de materia prima, mediante estos insumos ya utilizados.

Asimismo, esta práctica se complementa con la cadena de suministros con el fin de mejorar los procesos y sean partícipes en la trazabilidad que esta conlleva en la organización, basado en los procesos de la creación del producto, hasta que lo recibe el cliente. Además, cabe destacar que la logística inversa contribuye a leyes relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y las políticas del medio ambientales.

Ahora bien, previo a la ejecución en las compañías bananeras se puede demostrar que se implementa en la cadena de suministro como un beneficio en la reutilización de productos, y de esta forma ser partícipes, evitando la generación de residuos, principalmente siendo amigables con el planeta, dar valor agregado a la organización por el reconocimiento de sostenibilidad para Costa Rica.

Por último, el sistema de logística inversa se puede implementar de manera adecuada en el sector bananero, por medio de los productos que abastecen a la organización para su debido uso,

desde la producción de banano, selección de la fruta, hasta el envío al cliente final. Es importante mencionar que la logística inversa se puede practicar en la compañía, como parte de ella o como un intermediario, en donde se realicen trámites; esto dependerá plenamente de la actividad de la empresa.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las empresas para ser competitivas y permanecer en el mercado tienen que actualizarse y adaptarse a constantes cambios tecnológicos y de marketing para poder hacerle frente a la competencia. En el caso de las empresas, deben de tratar de convertir sus desventajas en ventajas y de este modo reducir sus costos y aumentar sus utilidades; un ejemplo de esto es la logística inversa en la cadena de suministros, en donde las empresas buscan la reutilización de productos para aprovechar al máximo los recursos de la institución, lo cual es de sumo provecho, ya que no solo la compañía se beneficia, sino que al mismo tiempo contribuye al ambiente, lo que le da un valor agregado a sus clientes, indiscutiblemente.

Según el Plan Nacional para la Gestión de Residuos (2016), menciona que “El manejo inadecuado de los residuos constituye uno de los principales problemas ambientales que enfrenta la sociedad costarricense” (p.13) En otras palabras, el ambiente debe ser prioridad para las actuales y futuras generaciones; debe haber sentido de responsabilidad social, amplio conocimiento sobre los recursos naturales, y tener conciencia de su uso en la organización para agregarle un valor más adecuado.

De acuerdo con Iglesias (2018), es importante aprovechar todos los recursos con que contamos actualmente. Considera lo siguiente:

En un mundo donde los recursos naturales son limitados y además escasos, las tasas de producción y consumo van en crecimiento, y las posibilidades para eliminar los residuos que se generan son cada vez menores. La idea de recuperar y aprovechar económicamente los bienes que ya no se ocupan debiera ser una obligación (p.9).

En relación con la logística inversa, su principal objetivo es cuidar al ambiente mediante, recuperar y reciclar productos de embalaje, envases, cartón, hierro, aluminio, e incluso los residuos peligrosos para un posible retorno a la vida; o sea, darles otro uso. Muchas organizaciones tienen implementadas la logística directa, pero desconocen la función y las ventajas que les traería implementar la logística inversa en la cadena de suministros.

Por otra parte, se encuentra la cadena de suministros; estas tienen como función las actividades y operaciones que conlleva un proceso de ventas con su destino final, su objetivo es abastecer productos con respecto a calidad, cantidad y tiempo, disminuyendo el tiempo para reducir los costos; esta va de la mano con la logística respecto a la distribución, fabricación y aspectos importantes que conllevan dicha operación.

Esta investigación busca una posible implementación de la logística inversa en el sector productor de banano en Costa Rica, ya que es uno de los tres países exportadores más importantes del mundo. Según Corbana (2020) indica que al menos el 1% del territorio nacional se dedica a la producción de banano; la provincia de Limón es el principal productor de banano en Costa Rica, esto es una gran ventaja competitiva y muchos de estos sectores desconocen el concepto de la logística inversa, su función, características, beneficios e ingresos que les pueden generar como organización.

Por otro lado, varias organizaciones implementan la logística inversa, en Costa Rica; por lo cual se puede mencionar a UPS, Correos de Costa Rica, DHL, la Caja Costarricense de Seguro Social, brindando mayor prestigio a las entidades. También, a nivel internacional en muchos países ya lo tienen en práctica, reconocen sus ventajas y las convierten en organizaciones más competitivas.

Según Herrera (2016) conforme al programa CYMA (2007) mencionan lo siguiente:

La problemática ambiental generada por el incremento de los residuos sólidos en Costa Rica se debe, en parte, a la ausencia de un modelo de desarrollo urbano que promueva la gestión integral de los residuos sólidos (GIRS), ya que esta implica un conjunto interrelacionado de acciones normativas, operativas, financieras, administrativas, sociales, educativas, de monitoreo y supervisión para el manejo de los residuos, desde su generación hasta la disposición final, a fin de lograr beneficios ambientales, la optimización económica de su manejo, respondiendo a las necesidades y circunstancias de cada región (párr.7)

La logística inversa puede traerle a una empresa muchos beneficios; uno de los más importantes es la reducción de costos, un factor clave para obtener una mayor rentabilidad. Por ello, gracias a este proceso la empresa puede lograr mayor aprovechamiento de los recursos,

mediante la reutilización de los productos; además, dicha práctica puede ser una estrategia de marketing y una ventaja competitiva de la empresa al mismo tiempo, al contribuir con el ambiente estaría también creando una buena imagen corporativa, lo cual puede ayudarle para promocionarse en el mercado.

Lastimosamente, a pesar de que la logística inversa es una herramienta que brinda múltiples beneficios, en muchas empresas no es aplicada de manera correcta; esto debido principalmente a la falta de conocimiento que poseen las mismas, lo cual es un gran problema ya que al no utilizarlo de manera adecuada puede causar pérdidas. En este punto, nace la incógnita ¿Cuáles serían los beneficios para las tres empresas bananeras seleccionadas, al implementar la logística inversa en su gestión operacional?

Objetivos

Objetivo general

Examinar la logística inversa dentro de la cadena de suministros de tres empresas exportadoras de banano costarricense para el II semestre 2019.

Objetivos específicos

Identificar los procesos de la logística inversa en la cadena de suministros de las empresas exportadoras de banano.

Estudiar las tendencias de la logística inversa para las empresas exportadoras bananeras

Proponer un manual al sector bananero sobre la implementación de la logística inversa, en la cadena de suministros.

Justificación

El ambiente se enfrenta a grandes cambios como el agotamiento de recursos naturales, calentamiento global, entre otros, los cuales afectan a todos los países del mundo. Por cambios como estos, la logística inversa se debe volver una prioridad para todas las organizaciones, tanto públicas como privadas. La logística en las organizaciones se asocia con la cadena de suministros

como parte del concepto de gestión empresarial, mediante los procedimientos desde que se obtiene la materia prima hasta la entrega al cliente final.

Las entidades optan por medidas medioambientales por los beneficios que esta brinda, como la reutilización de productos. Este como es un factor de Responsabilidad Social Empresarial, ya que ambas se complementan día a día; por ello, los clientes prefieren las compañías que implementan estas prácticas que involucren el cuidado de la sociedad, y de todos los seres vivos que habitan en el planeta.

Sobre este tema, el Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (2017) menciona lo siguiente: “Las empresas deben minimizar los impactos primero, mejorar la relación con su cadena de valor para maximizar sus utilidades y beneficios. Desde la óptica de la OCDE tales compromisos abarcan casa matriz, socio, cadena de suministros y subsidiarias” (párr.3) La integración de estos estándares en el sistema de gestión de riesgos y gobierno comparativo, puede resolver los problemas de riesgo de la empresa como: ambiente, trabajadores, proveedores etcétera.

Adicional a esto, según COMEX (2019), las líneas de directrices de la OCDE para empresas multinacionales en el marco de leyes y reglamentos y prácticas administrativas, en los países que operan y consideran acuerdos, principios, metas y estándares internacionales relevantes, la empresa debe considerar la necesidad de proteger el ambiente, la salud pública y llevar a cabo actividades de una manera que ayude, en general, al logro de objetivos de desarrollo más amplios y sostenibles. Asimismo, se deben hacer esfuerzos continuos para mejorar el desempeño ambiental de la empresa y cuándo proporcionar adecuadamente en las actividades en su cadena de suministros.

Seguidamente, se deben desarrollar y proporcionar productos y servicios que no tengan impacto inadecuado en el ambiente, como reducir emisiones de gases de efecto invernadero, en el cual sea eficiente en el consumo energético y recursos naturales para que se puedan reutilizar, reciclar o eliminar de manera segura; también, se debe educar y capacitar completamente a los empleados sobre el buen manejo del ambiente, salud, y seguridad, incluida la manipulación y prevención de materiales peligrosos.

Actualmente, con el fin de reducir el daño causado por los residuos mal utilizados, se ha implementado mecanismos que favorecen esta práctica, al mismo tiempo las empresas deben optar

por la sustentabilidad empresarial, eligiendo estrategias de protección de los recursos naturales. Por lo tanto, algunas organizaciones eligen la logística inversa porque les da ventajas económicas y competitivas; sin embargo, algunas organizaciones no la implementan por falta de conocimiento.

Según la Ley No, 8839 para la Gestión Integral de Residuos (2010) es importante:

Fomentar el desarrollo de mercados de subproductos, materiales valorizables y productos reciclados, reciclables y biodegradables, entre otros, bajo los criterios previstos en esta Ley y su Reglamento, en forma tal que se generen nuevas fuentes de empleo y emprendimientos, se aumente la competitividad y se aprovechen los recursos para incrementar el valor agregado a la producción nacional (párr.5).

Este estudio pretende generar un mayor interés en la responsabilidad social empresarial, dentro de las bananeras seccionadas, la sociedad, población estudiantil y la ciudadanía, en general, todo enfocado a proteger el ambiente. Se mostrarán las ventajas y desventajas que se puedan encontrar a lo largo del proceso investigativo, por medio del método científico para asegurar su credibilidad y su validez académica.

La importancia de esta investigación reside en mostrar cómo la logística inversa brinda la posibilidad de generar beneficios dentro de la cadena de suministros tanto económicos como sociales, ocasionando el interés por esta práctica y especificando los posibles impactos en los recursos naturales, procesos de retorno de excesos en inventarios y el ahorro de costes, por sustituir la materia prima por material reciclado; este procedimiento, por ende, genera nuevas fuentes de ingresos.

Se desea conocer la experiencia en la práctica de la logística inversa que tres empresas productoras de banano costarricense poseen, así como la implementación de la misma dentro de los procesos de exportación que ejecutan, compartiendo los beneficios y características de esta práctica; que le permita generar mayores ingresos a la compañía, mejorar su imagen como empresa amigable con el ambiente y haciendo uso de los recursos sostenibles, donde influye el valor social, ecológico y económico.

Antecedentes

Nacionales

En la tesis, llamada “Análisis de la Efectividad de la Logística Inversa como herramienta de comercio sostenible; caso de estudio: Empresa Bridgestone de Costa Rica en el periodo 2011-2016”, realizada por Marilyn Vargas, Helen Rojas, Hansel Santamaría, en el año 2018, determinan los beneficios brindados por la logística inversa como herramienta del comercio sostenible, desarrollo y crecimiento; de la mano de los avances tecnológicos y en beneficio de la sostenibilidad del ambiente.

Por otro lado, en Costa Rica se produce gran cantidad de basura y residuos. De acuerdo con el Ministerio de Salud de Costa Rica para el año 2018 solo en el área metropolitana se produjeron 832.664 toneladas y fuera del GAM 590,331 toneladas; por lo que es necesario implementar herramientas que ayuden a reducir la generación de los desechos. Al implementar la logística inversa, genera el compromiso con el ambiente, además se plantea que los negocios sean generadores de empleos sostenibles con el ambiente, y que sean más competitivos, simultáneamente.

Dentro de las conclusiones de los autores, Bridgestone es una empresa de trayectoria internacional; desde su creación, se ha identificado plenamente con el tema de aspectos ambientales y sociales, convirtiéndolos en los pilares que fortalecen el proceso de postventa de productos para la compañía. La responsabilidad social es su guía para determinar sus metas y sus planes de negocios, basados en estándares como punto de partida por ejemplo el ISO internacional: 26000. Con esto demuestra progreso en materia del ambiente; la logística inversa que usa esta compañía, mediante servicios ecológicos, desarrolla el proceso de destrucción de aquellos desechos que no se pueden reutilizar.

En el artículo de la Universidad de Costa Rica de la autora Grettel Rojas, Titulado “La Logística Inversa y el Cambio Climático”, publicado en el 2016, menciona el consumo inadecuado de recursos a nivel empresarial. Por ello, la industria debe velar por el uso eficaz de los recursos disponibles mediante la implementación de la logística inversa, enfatizando prácticas que vayan de la mano con la sostenibilidad ambiental.

Adicionalmente, el cambio climático ha conducido a diversas organizaciones a reconsiderar sus estrategias de negocio e innovar, optando por nuevas medidas como la concientización, con el propósito de generar valor agregado a la marca, en la incorporación de los objetivos sostenibles; además, las personas se interesan por cuidar el ambiente día a día. En conclusión, el cambio sería significativo inclusive para los propios clientes, quienes se unirían a este cambio climático, comprendiendo que el exceso provoca desperdicios que exceden la capacidad de carga de la tierra.

En la tesis “Propuesta de logística inversa para el área de despacho y devolución de materiales del almacén central de la CNFL, con el fin de mejorar los procesos”, escrita por Castro, Camacho y Arguedas (2018), propone como objetivo agregar valor a dichos materiales, con el fin de restaurar y aprovechar residuos; además, busca determinar el flujo de retorno de suministro y analizar posibles oportunidades de mejora continua, en la cual tengan un impacto significativo en los procesos de despacho y devolución de materiales.

Se encuentran problemáticas debido a la ubicación del almacén central con respecto a las sucursales, por el desplazamiento que deben hacer los colaboradores y, esto, genera atrasos, gastos o desperdicios de materiales que se podrían reutilizar. Cabe destacar que la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL) realiza la clasificación de residuos, en relación con el ambiente para disminuir el impacto que ocasiona al utilizar los materiales eléctricos, en las operaciones cotidianas.

Se concluye que existe una serie de procesos logísticos, entre ellos la devolución de materiales y las devoluciones de desechos; esto debido a la mala planeación de la distribución de materiales. Según los análisis estudiados en promedio los despachos por año de las 6 sucursales son de 31.689, con un retorno de 1587; en total genera 33.276 trámites, en los cuales se observan los desechos de materiales que pueden ser reutilizados, evitando daño ambiental y evitando gastos adicionales a la compañía.

El artículo publicado en la revista científica *Tecnología en Marcha*, titulado “Optimización de la cadena de suministros mediante un modelo que incorpora su impacto en el cambio climático” en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, en el 2017, por Obando, tiene como propósito dar a conocer un modelo de optimización de la cadena de suministros, cuya intención es apoyar la toma de decisiones del desarrollo sostenible por su impacto, en el cambio climático.

Asimismo, el análisis de la cadena de suministros involucra a todos sus participantes; brinda una importante oportunidad para reducir las emisiones. Además, la cadena de suministros debe cumplir con requisitos como la satisfacción de las necesidades del cliente, pero está sujeta a limitaciones como la capacidad de entrega del proveedor, capacidad de producción de la fábrica y la capacidad de almacenamiento del centro de la distribución.

En las conclusiones demuestra los beneficios de un modelo integral, con diferentes componentes que se pueden considerar los efectos de las decisiones tomadas en torno a la configuración de la cadena de suministro para buscar un equilibrio que beneficie, no solo la economía, sino también la protección ambiental. Los resultados numéricos del estudio del caso muestran que las opciones generadas por la planificación de objetivos no solo son óptimas, sino que también representan un mayor equilibrio, entre los propósitos económicos y ambientales de la cadena de suministro.

En un artículo publicado en la revista de *Ciencias Sociales*, por la Universidad de Costa Rica, escrito por Blanco en el 2019, cuyo nombre es “Medio ambiente y desarrollo: resultados ambientales y sociales de la operación de las mayores actividades productivas en la región atlántico/ caribe de Costa Rica, 1990-2015”; estudio se enfoca en detallar varios datos e información sobre el funcionamiento de un gran número de banano y piña, que ha dañado gravemente la naturaleza sin resolver los problemas de pobreza, desigualdad y desempleo de la región.

Es importante destacar que la aplicación de las ideas neoliberales ha disminuido el gasto público, desembocando en un nivel de producción y distribución mayor con las ayudas o incentivos estatales a los exportadores e inversores para que puedan competir con éxito, en el mercado internacional. Este proyecto tiene como objetivo impulsar el sistema económico del país; además, pretende beneficiar la parte social y ambiental, a través de actividades de producción estandarizadas, que puedan satisfacer la demanda de la población actual.

Se concluyó que la política económica neoliberal busca promover el desarrollo dinámico del sector agroexportador en la región caribe; sin embargo, el factor ambiental no es una prioridad, debido a que el control del cumplimiento de las gestiones ambientales no es el óptimo, y es evidente en sus procesos. Las regulaciones ambientales ocasionan que la industria agrícola con mayor dinamismo en las que el cultivo de banano y piña sean los que causen mayores impactos

ambientales y las que invierten más recursos para el aumento de la producción, sin poder controlar el daño ambiental.

Por otra parte, en la tesis titulada “Erosión por aguas superficiales en los cultivos de banano que utilizan *Geophila macropoda* como cobertura en distintas clases de suelo” realizada por Jemmy Murillo en el 2015, se determinó que una empresa bananera en Costa Rica trajo consigo empleo, mejora de carreteras, viviendas, escuelas, lugares de entretenimiento, áreas protegidas entre muchas más; no obstante, trae destrucción de bosques, erosión del suelo y contaminación en los ríos.

La industria de compañías bananeras impulsan el desarrollo de un país, debido a que su infraestructura debe de estar preparada para que pueda transitar gran cantidad de contenedores diarios y, de esta manera, promover el comercio por medio de buenas rutas de transporte tanto marítimo como terrestre. Inoportunamente, también ha traído desventajas al país, ya que ha causado la destrucción de bosques, erosión del suelo, contaminación de ríos y arroyos entre otros problemas.

Es necesario para las organizaciones un compromiso real con la responsabilidad social empresarial, como la ayuda con el ambiente y, de esta forma, contribuir con mejoras en el sector bananero. Una posible estrategia es la logística inversa porque se puede adaptar a los procedimientos que normalmente se aplican a la compañía, causando un entorno amigable y un efecto positivo, mediante el reconocimiento y la fidelización del cliente.

Se concluye que la ausencia de coberturas vegetales en las plantaciones, causa que las malezas sean combatidas por medio del uso de herbicidas químicos que eliminan toda vegetación del suelo, lo que ocasiona suelos descubiertos y expuestos a las lluvias, y ocasiona su erosión. Por consiguiente, debido a la necesidad de utilizar herbicidas químicos, donde no hay *Geophila macropoda*, las fincas deben incurrir en costos económicos altos, por las condiciones del banano.

En una noticia publicada por el financiero A. Mora (2017) habla acerca del VII Congreso Internacional de Banano, con lugar en Miami, en conjunto principalmente de la Cooperación Bananera Internacional (CORBANA), el cual lo ha posicionado como una de las organizaciones más importantes del mundo en este campo, ya que la industria bananera siempre ha sido pionera del comercio exterior de Costa Rica.

Esta organización cuenta con 140 años de experiencia, y sus exportaciones brindan beneficios muy importantes, como por ejemplo, precios más competitivos gracias a que utilizan el transporte marítimo para reducir costos y también la mano de obra costarricense por la cantidad de empleos que les brinda. El sector bananero para el 2016 exportó alrededor de 121 millones de fruta, con lo cual tiene un valor representativo en las exportaciones nacionales.

Según el Ministro de Comercio Exterior recomienda que la industria bananera debe adaptarse al cambio climático; debe utilizar la automatización robótica en la producción y las ventas, ya que este sector representa grandes beneficios para Costa Rica, tienen fruta, calidad perfecta para competir en el mercado internacional. Además, debe adaptarse a todos los cambios que se pueden dar día a día, con el ambiente.

Internacionales

En un artículo publicado en la revista científica *Gestao Ambiental e sustentabilidade*, realizado por Pagán, Silveira, Braga y Silva, en el 2017 y titulado “La logística inversa como herramienta para la gestión de residuos de los supermercados de venta al por menor”, explica la conservación del ambiente como un tema habitual en el marco empresarial, debido a que esta práctica planifica, opera y controla el flujo y las operaciones logísticas adecuadamente al retorno de los bienes post- venta y post- consumo al ciclo de producción.

Pagán et al (2017) se basan en la ideología de Reyes & Meade (2016) cuando se refieren a que las organizaciones nacionales e internaciones están implementando la logística inversa, mediante la evaluación de los inventarios en la empresa para satisfacer la demanda por medio de materiales manufacturados y de esta manera abarcar las necesidades de los consumidores, con el fin de que se vea beneficiado el ambiente.

Se determinó para la organización estudiada que, 2,18 kg de materia abiótica y 0,75 kg de materia biótica, se dejó de generar en el ambiente por cada kg de plástico y cartón reciclado; por esto también deja de contaminar el aire y agua. Se ha concluido que las empresas al adoptar la logística inversa utilizan procesos o protocolos que favorecen al ambiente, con una buena gestión de los beneficios que aumentan de manera positiva, tal como la imagen de la empresa.

En la tesis doctoral llamada “La logística inversa como estrategia para el logro de un desempeño superior. Estudio de casos de empresas embotelladoras de gaseosas en Argentina”, escrita por Celina Noé Castellano en el 2015, cuyo objetivo es la importancia a nivel económico, social y ambiental; además, la logística inversa es enlazada especialmente con el retorno de los diversos residuos realizados por las organizaciones para su reciclaje, reutilización o remanufacturación.

En efecto, en la investigación se realiza un análisis de los desafíos actuales que se toman en las empresas de cómo conllevan la sustentabilidad por medio de su incorporación en la planificación estratégica, por lo cual se concluye que teniendo una buena planeación y uso adecuado de estos recursos en la integración de la logística inversa, se logra los tres pilares de sustentabilidad económica al generar disminución directa en los costos de producción, social por el compromiso amigable con el ambiente, por la reincorporación de productos.

Mediante un artículo publicado en la revista científica *Scientia et Technica Año XXII*, por Juliana Castañeda y Jaime Cardona en el 2017, titulado “Diseño de una Red de Logística Inversa para recolectar Aceite Vehicular Usado en la ciudad de Pereira, implementando CVRP” tiene como principal objetivo la recolección y correcta disposición del aceite desecho, de esta manera dar beneficios a la comunidad y al ambiente. Además, promueve utilizar la materia prima no solo en los recursos naturales, sino también aquellos que no están en uso, con la intención de restituirlos en la cadena de valor.

Por consiguiente, según Valencia (2018) detalla que el aceite actualmente es uno de los productos más dañinos porque es insoluble, duradero y puede contener sustancias tóxicas y metales pesados. Este afecta al ambiente debido a que es la principal fuente por hidrocarburos en las vías fluviales y puede provocar la contaminación en las fuentes de agua potable.

El artículo científico concluye, indicado que los aceites utilizados en los vehículos son sumamente contaminantes para el ambiente; se confirma que los problemas de enrutamiento cumplen con CVRP (por sus siglas en inglés Capacited Vehicle Routing Problem), debido a que los camiones para la recolección son limitadas y estables, además que se localizaron centros de almacenamiento de residuos en puntos clave, donde los costos para el transporte son menores. Se especificó que la logística inversa diseñada posee un espacio de 13 316 galones de aceite vehicular utilizado.

En la tesis publicada en el 2019, titulada “Sistema de Logística Inversa utilizada en el Perú y América”, escrita por Nelly Felix y Jessyca Montes, expone la práctica de logística inversa y destacan tres aspectos importantes: en el aspecto comercial, se optimizan costos y se mejora la calidad de servicios en el aspecto ambiental permite identificar el flujo inverso de los residuos, materiales y devoluciones, optimizando este impacto, y por último, el aspecto social mediante el uso de tecnologías ecoamigables y sostenibles, por lo que resulta relevante el implemento de esta logística como una estrategia eficiente.

Según Félix y Montes (2019) hacen referencia a que las organizaciones utilizan la logística inversa por sus múltiples beneficios que trae, como por ejemplo, permite reducir los costos operativos y adaptarse a la cadena de suministros; esto con el fin de minimizar el impacto ambiental de las devoluciones y desperdicios. Asimismo, permite optimizar sus procesos y aumentar la rentabilidad en la empresa.

En 43% de las empresas estudiadas en América contaba con el sistema de logística inversa ineficiente, a causa del mal manejo por parte de las organizaciones, ya que no estaban llevando un control adecuado de materiales ni costos. Por otra parte, el 57% de las empresas no tenían implementada la logística inversa debido a que lo consideran como un gasto y no un beneficio por falta de información; cabe destacar que la industria de plástico con un 16.67% y telecomunicaciones y tecnológicos, 13.33%; fueron las industrias con un mayor implemento de la logística inversa, logrando reducir el impacto ambiental en sus operaciones.

En la tesis publicada en el 2016, titulada “La logística inversa como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones colombianas”, realizada por Rudi Quintero, expone las ventajas competitivas que se pueden brindar en entidades medianas y grandes en Colombia, lo cual podría ser por falta de información sobre la logística inversa para dar a comprender los beneficios a nivel económico, y de competitividad que muchas organizaciones desconocen.

Cabe recalcar que la logística directa está conformada por proveedores, almacenes, puntos de ventas, clientes entre otros; además, para las empresas existen ventajas competitivas que presentan tres estrategias fundamentales: liderazgo por costes, el cual ofrece la posibilidad a las organizaciones para distinguirse de la competencia; la diferenciación, para que sea el único servicio dado y una alta segmentación.

El investigador concluye que en Colombia la mayoría son empresas extranjeras, las que han implementado la logística inversa. Es importante que las empresas nacionales de Colombia, tanto grandes como medianas, implementen la logística inversa por la ventaja competitiva, optando así por nuevas tendencias que podrían traer mayores beneficios y para lograr sostenibilidad a través del tiempo. Dentro de los objetivos de la organización debe estar la logística inversa como punta de lanza para reducir costos, y optimizar el consumo de materia prima que se deseen alcanzar.

De la misma forma, un artículo publicado en la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina, de Celina Noe en el 2015, titulado “Relación entre logística inversa y desempeño” expone la relación y el impacto de la responsabilidad social empresarial o sustentabilidad, también menciona marketing verde y la producción más limpia. El objetivo fue mostrar la utilidad de la logística inversa, con relación en las actividades de una organización vinculadas con temas económico, social y ambiental, tres grandes pilares de la sostenibilidad.

Por tanto, Noe concluye que la preocupación por el impacto ambiental y social va en aumento, ya que muchas veces las empresas no asumen desafíos ni presentan preocupación respecto a estas variables; por ende, las empresas deben de buscar integrar aspectos de sustentabilidad, tanto económico, social y ambiental. En efecto, la incorporación de la logística inversa es uno de los mayores beneficios en la planificación estratégica para la organización.

En un artículo científico publicado en la revista científica *ingeniare*, realizado por Cruz, Fornaris y Pravia, titulado “Contribución a la logística inversa mediante la implantación de la reutilización por medio de las redes de Petri”, ya que presenta la aplicación de las redes de Petri en la cual son herramientas de modelado muy eficaces para representar y analizar procesos concurrentes, mediante la realización de logística inversa por medio de la reutilización de envases, en una línea de producción de helado, a través del comportamiento dinámico y verificación de este proceso.

El nuevo entorno requiere rapidez y flexibilidad en el proceso productivo, para la adquisición de materias primas para la fabricación; de tal forma que, la cantidad que se produzca sea la misma consumida. Por ello, en este estudio se cree que la logística inversa no es más que un sistema rediseñado para gestionar flujo de producto al destino, de forma eficaz, mediante la reutilización, reciclaje o destrucción para abordar el aumento de producción para la protección del ambiente.

En las conclusiones se demostró la necesidad de implementar la logística, por medio de procesos de producción directa, ya que las redes Petri son herramientas muy útiles, mediante la representación gráfica; por ello es fácil entender y habilitar a través de análisis formales, durante el establecimiento y verificación. Así, posibilitando la reutilización mediante la logística inversa, se generan beneficios a la organización, porque esta ayuda a aumentar los ingresos, y permite mayor productividad y efectividad.

Por otro lado, en el artículo científico publicado en la revista *universidad y sociedad* titulada “Gestión de la cadena de suministro inversa en electrodomésticos en fin de uso: retos y oportunidades”, realizada por Omar Cevallos, indica que los residuos generados por las actividades humanas son uno de los principales problemas, en todos los campos y actividades comerciales; asimismo, hace recomendaciones para minimizar el impacto de nuevos procesos en la cadena de suministros. Al mismo tiempo, orienta sobre los desafíos y posibilidades de gestionar la cadena de suministro inversa de equipos de uso final.

Su trabajo constituye un enfoque metodológico que integra armoniosamente los conceptos de ciertas áreas de conocimientos para ver los beneficios; además, proporciona la estrategia más adecuada para limitar las dificultades asociadas con su implementación. En este sentido la plusvalía más importante, como categoría beneficiosa, es para el desarrollo sostenible de la economía, el ambiente y la sociedad.

Menciona en las conclusiones de su artículo que, la aplicación del modelo multiobjetivo permite comprobar su utilidad en el rediseño de la cadena de suministro inversa de los electrodomésticos y ha logrado mejorar significativamente parámetros como el ahorro de costos para la satisfacción del cliente. Lo mejor es adoptar un punto de vista teórico; es decir, que asuman la logística inversa como un proceso que necesita productos de información y planificación.

Por otra parte, en un artículo publicado en la revista científica *Free Thematic Articles* sobre “La Responsabilidad Social Empresarial: la experiencia costarricense”, por Sánchez en el 2017, cuyo objetivo principal es colocar categorías en el centro del proceso nacional de contrarreforma, en Costa Rica como base para estudiar el auge del “tercer sector” y la responsabilidad social empresarial, aunque este tema es muy popular en las organizaciones en el análisis de la generación de beneficios.

Asimismo, aunque este tema es muy popular en las empresas costarricenses, ha sido poco estudiado; se enfoca en el análisis de la economía, mercantilización y generación de ganancias. Sin embargo, como no se ha avanzado en la investigación, temas relacionados con la responsabilidad social empresarial, la clase que vive del trabajo se mantiene como población objetiva de estos programas.

Sánchez concluyó que la atención especial a la responsabilidad social empresarial en Costa Rica, lo es en primer lugar porque encuentran pocos materiales académicos y científicos sobre este tema, y en menor medida, desde un punto de vista crítico y también porque es una realidad donde las empresas están ejecutando estrategias, cada vez más profesionales integrando las ciencias sociales en estos espacios de trabajo; se dio como resultado un trabajo inmediato que ayuda a la práctica sin sentido, transformador solamente cumpliendo con la RSE.

Proyecciones

Se parte del siguiente objetivo: Identificar los procesos de la logística inversa en la cadena de suministros de las empresas exportadoras de banano. Se indagará acerca de los procesos de la logística inversa en la cadena de suministros, principalmente de las empresas exportadoras de banano, con el fin de conocer todos los factores que intervienen en dicha labor, sus beneficios, contratiempos y demás puntos a desarrollar que pueden intervenir en el proceso, ya sea de manera directa como indirecta.

Estudiar las tendencias de la logística inversa para las empresas exportadoras de banano. Se expondrán diferentes tendencias que pueden aportar a las empresas exportadoras bananeras, a mejorar sus procesos mediante aportes que beneficien la logística inversa, con la intención de reducir costos, aumentar la productividad, ser más competitivos y que puedan contribuir al ambiente, reciclando, reutilizando y reduciendo los materiales utilizados por la empresa, en sus labores diarias.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Logística

La logística es un término conocido en la actualidad, ya que hace referencia a todos los procedimientos que posibilitan que los productos lleguen a los usuarios, desde el lugar donde se adquieren los insumos hasta el lugar de producción. Su propósito es implementar y verificar de manera efectiva, los materiales y productos. De este modo satisfacer las necesidades de los clientes al menor costo.

La logística busca dirigir estratégicamente la operación de bienes, productos y materias primas a través de diversos grados de conversión para convertirlos en productos finales, vendidos al mercado; la idea es regular el ecosistema sustentable, con el fin de evitar el tiempo o espacio del almacén, generar todas las salidas de información relevantes, a través de los cuales se transmite la organización y sus canales de distribución, de manera que se pueda maximizar la rentabilidad actual y futura de la empresa, en aspectos como: costo y efectividad. (Coeba, 2017, párr. 4)

El objetivo de la logística es actuar como intermediaria entre los distintos participantes en la cadena de suministros. Es responsable de asegurar etapas como el suministro de materias primas, preparación de pedidos, velar que no haya atrasos en la cadena dentro del tiempo acordado. Es decir, debe garantizar que los recursos se coloquen en el lugar correcto para que las actividades comerciales se puedan llevar a cabo con éxito. Es por ello, que hay diversos tipos de logística, como lo es la inversa y la verde, cada una tiene funciones diferentes.

Logística Inversa

La logística inversa es el procedimiento que se ocupa de la reparación y reciclaje de envases, empaques, residuos peligrosos, excesos de inventarios, devoluciones de clientes, y productos anticuados. Esta gestiona las devoluciones para los procesos de retorno a su punto de origen para el aprovechamiento de esos productos o enviarlos a puntos de procesamiento y reciclaje para que reciban el tratamiento adecuado. Además, es partícipe de la cadena de suministros, por la verificación del flujo en el almacenaje de servicios. (Rentero, 2018, párr.4)

La logística inversa corresponde a los procesos que pasan los productos para darles nuevamente una reutilización. Por lo general, hay productos que los clientes devuelven por diversas situaciones, ya sea porque venga defectuoso, por errores en la facturación entre otras. Por ello, esta práctica se está implementado en las organizaciones porque genera múltiples beneficios, reutilizar materiales y evitar pérdidas económicas.

El enfoque de la logística inversa es gestionar las devoluciones de productos al final de la cadena de suministro y realizarlas de forma eficaz y económica. En otras palabras, se refiere al reciclaje, reutilización o sustitución de materiales, eliminación de residuos, reparación y manufacturación. Por otro lado, para las organizaciones resulta como un factor de alta competitividad. (Cruz, 2015, p.6)

La logística inversa hace referencia a un grupo de labores y procedimientos que transportan materiales de los clientes hacia fabricantes. Implica devoluciones, bienes usados para reutilizarlos o destruirlos. Por ello, se refiere al proceso inverso en comparación con el hábito de botar materiales, equipos usados o partes de equipos, que eventualmente pueden dar origen a otros materiales de uso humano. La logística inversa se ha convertido en uno de los principales ejes de reputación y servicios de la organización.

Iglesias (2018), citando a Brito, Flapper y Dekker (2002), definen a la logística inversa como “el uso de los métodos logísticos para crear con la materia de residuos, con una visión económica y ecológica, un flujo eficiente de estos residuos, que permitan cambios en el tiempo y el espacio, hacia mejoras en calidad y cantidad” (p.13). Según Pacheco 2020 menciona los objetivos de la logística inversa:

Gestionar residuos

Trata los residuos que genera el producto final, estos no apoyan a los intereses de los clientes ni de los productores. Además de ser responsables con el ambiente, también deben de ser manejados adecuadamente para cumplir con ciertas normas de higiene. Las organizaciones deben de cooperar con el ambiente y cumplir con todos los requisitos de este para la realización de esta práctica.

La gestión de residuos es la recolección, transporte, procesamiento o tratamientos de los diversos residuos generados. Es necesario tirar los residuos al contenedor adecuado para que el

proceso sea correcto. Los distintos desechos también pueden provenir en diferentes lugares y su manejo dependerá de su fuente. Por lo tanto, se puede distinguir tipos domésticos, industriales, agrícolas e incluso peligrosos. (Días, 2015, párr.3)

Es de suma importancia que todas las personas sean partícipes en esta gestión, ya que hay muchos residuos que se pueden reutilizar y estos se desperdician porque no se hace la selección apropiada. Por eso las organizaciones deben incentivar esta práctica para que se le dé un manejo adecuado a los residuos y este implemente las ganancias mediante esta estrategia tecnológica. Hay muchos residuos que no se les puede dar un segundo uso, por ello es mejor destruirlos.

Sustituir productos

Un producto sustituto es el que puede satisfacer la demanda de los clientes o consumidores. En este caso, el cliente entrega productos que no le interesan al proveedor a cambio de productos que el consumidor necesita. Además, cuando un producto puede satisfacer las mismas necesidades del consumidor, puede reemplazar a otros productos. De esta forma las organizaciones que implementan esta práctica les genera un mayor valor.

Un producto sustituto es el que puede satisfacer la demanda. Esta situación dada puede tener un impacto específico en la ley de oferta y demanda. Incluso, en la toma de decisiones de la organización, los bienes sustitutos pueden reemplazar la función de servicios alternativos ya que se comportan de la misma manera; por ello, para simplificar se ignoran las diferencias entre los bienes y servicios. (Robert, 2018, párr.1)

La falta de suplentes representa una oportunidad en el mercado, ya que estos pueden mostrar un incremento monetario, en relación con los productos de las entidades involucradas; es decir, una práctica muy necesaria y eficaz. Es una práctica que se realiza mucho por diferentes motivos que se pueden presentar como, por ejemplo, los diferentes gustos de los consumidores. Por ello, los consumidores realizan con frecuencia este tipo de cambios.

Devolver una mercancía

Al tratar el desacuerdo de los clientes, es posible que los consumidores decidan devolver el producto, porque ya no necesita ese producto. En este caso, se devolverá al proveedor y no se le cobrará. Por consiguiente, hay que respetar ciertos requisitos para que se pueda ser eficaz con

esta práctica; se requiere que la mercancía venga en óptimas condiciones y debe haber un cierto límite de tiempo para que su cambio sea válido.

La gestión adecuada de las devoluciones de los clientes es un proceso que requiere demanda y control. Es un proceso en donde el cliente, previamente, compró un producto y lo devuelve en ocasiones; se le devuelve el dinero o en otros casos, se le entrega uno idéntico u otro producto con valor equivalente, siempre y cuando muestre un comprobante de compra como la factura. (Dunber y Malher, 2020, párr.4)

Se debe tener en cuenta que las devoluciones pueden causar problemas a los minoristas, para realizar desabastecimiento y devoluciones por medio de varios canales; se debe tener un buen conocimiento del inventario y visibilidad en tiempo real. Hay que comprometerse con el cliente para hacerle la devolución lo más pronto posible para que este quede satisfecho y confíe en la organización o empresa, con la esperanza de una nueva compra.

Reciclaje

El reciclaje forma parte de un modelo ecológico sostenible, que se basa en el uso de los recursos sin provocar daños ambientales o cambios nocivos, respetando el ciclo natural de regeneración material. Por otra parte, puede reducir los costos de producción en ciertas industrias, y para los ciudadanos, puede ser beneficioso porque les puede generar ingresos, vendiendo materiales reciclables a organizaciones dedicadas a esta labor, también ayuda en la disminución de la contaminación.

El reciclaje es un procedimiento en cual tiene como objetivo convertir desechos en nuevos productos o en materia prima para su posible uso; una vez formadas las materias primas que se utilizan día a día, como aluminio, plástico, vidrio, papel, entre otros. Cuando algunos artículos o materiales se reciclan como parte de la cultura cotidiana, esta puede ser una actividad muy rentable. Incluso, esta práctica es una de las formas más sencillas de combatir el calentamiento global, porque se evita generar más contaminación. Además, es un mecanismo útil para contribuir al ambiente. (Raffino, 2020, párr.2)

Reciclar es un procedimiento muy útil y sencillo, ya que se utiliza para la mejorar el ambiente. Al reutilizar los residuos que se producen se puede reducir la cantidad de nuevos

elementos básicos, utilizados para producir nuevos productos y todo el proceso de origen, transporte, elaboración y consumo de energía. Por ello el reciclaje también puede ayudar a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, comprometiéndose con un mundo amigable con el ambiente.

Re-fabricar

Este es un procedimiento similar al reciclaje, pero implica extraer elementos útiles y hacerlos parte del nuevo artículo. Se puede realizar con artículos pequeños, hasta más grandes y tecnológicos en el que se puede fabricar o remodelar el artículo, mediante procedimientos para convertirlo en un nuevo uso. Este procedimiento es un método alternativo bueno para el ambiente y también rentable para el fabricante.

La re-fabricación es una forma inteligente de seguir avanzando sin generar muchos residuos. El desarrollo de nuevas tecnologías ha dado una fuerte capacidad de crecimiento. Incluso la mayoría de las emisiones y los residuos de fabricación provienen de la extracción y procesamiento de materiales. Básicamente, este enfoque implica lavar los productos o componentes que están en malas condiciones o al final de su vida útil para darles un nuevo uso. (Rosen, 2020, párr.7)

Destruir

Consiste en materiales procesados que no pueden ser reutilizados, ni reciclados ni remanufacturados y necesitan ser destruidos directamente. La forma más efectiva de manejar esta destrucción es llevarla a cabo responsablemente, por la empresa productora. El destruir mercadería que ya no va a ser útil, debe realizarse con mucho cuidado para que los residuos generados no afecten al ambiente

Con el fin de controlar la responsabilidad del producto y proteger la compañía y su marca, se lleva a cabo la destrucción de producto o la destrucción de la mercancía. Mediante el procedimiento de reducción de artículos rechazados, vencidos o no deseados en pequeños trozos, el objetivo principal es sacarlos de circulación y no venderlos en el mercado como un método de reutilización. (Incinerox, 2020, párr.4)

El principal objetivo que busca esta logística está estrechamente relacionada con la gestión de residuos generados en el proceso de mejora en la cadena de suministros. Los envases, los embalajes recogidos y devueltos al fabricante serán reciclados, reutilizados o destruidos; esto de acuerdo con normativas del ambiente, con el fin de contribuir a las organizaciones con la imagen corporativa para la fidelización del cliente, por los beneficios que brinda esta práctica.

Logística verde

La logística verde asegura que las funciones fundamentadas en la logística tienden a utilizar los procedimientos de manera eficiente. El objetivo es lograr beneficios económicos y eficiencia ecológica en la organización, en donde los recursos se puedan utilizar repetidamente. Por consiguiente, se espera que la manera de organizar la logística sea completamente adecuada para una economía sostenible; además, pretende cambiar las estrategias y procesos de la cadena logística para respetar el ambiente.

La logística verde es una serie de medidas en el ámbito del transporte y la logística para analizar y reducir el impacto negativo de esta actividad, en el ambiente. Estos planes pueden formar parte del modelo de negocio de determinadas empresas, y también pueden formar parte de la política de comportamiento, relacionada con el comportamiento de responsabilidad corporativa o medidas específicas en determinadas situaciones. (Mercadé, 2018, párr.5)

Eventualmente, el objetivo de la logística verde es regularizar todas las actividades logísticas (transporte, almacenamiento, gestión de inventarios, manejo de materiales) con el fin de satisfacer la demanda del mercado al mejor costo. Anteriormente, los costos se expresaban en moneda; sin embargo, ahora deben considerarse otros gastos en relación con la contaminación del aire, el agua, y cambio climático. Otro aspecto muy importante son todos los procesos que contiene la cadena de suministros, en el cual se complementa en la logística.

Cadena de Suministros

En cuanto a la cadena de suministros, consiste en una red de empresas y medios de distribución en las cuales participan en diferentes procesos y actividades; estas funciones generan valor en la forma en que el producto llega al consumidor final. Las empresas deben seguir una

serie de procedimientos para brindar un buen servicio al cliente; también deben ofrecer la satisfacción que desean. Por otra parte, dentro de cada organización, contiene todas las funciones involucradas en recibir y cumplir con los requisitos del cliente.

La cadena de suministro es un conjunto de actividades, instalaciones y métodos de distribución necesarios para realizar todo el proceso de venta de un producto. Este es el proceso desde la búsqueda de materias primas, su posterior conversión, fabricación, transporte y entrega al consumidor final. Por consiguiente, es una función estratégica y logística que involucra todas las operaciones necesarias para que la mercancía llegue al cliente final en condiciones óptimas. (Roldán, 2017, párr.1)

Una cadena de suministro general comienza evaluando y analizando los productos que va a suministrar, enfatizando las características biológicas y ecológicas de los recursos naturales necesarios para su fabricación y luego extrayendo las materias primas a utilizar. La gestión debe realizarse correctamente para asegurar la satisfacción del cliente y el éxito de la organización, porque la importancia de la cadena de suministro incluye aquellas actividades relacionadas con la transferencia de bienes, desde el suministro de materias primas, fabricación y distribución.

El objetivo principal de la cadena de suministro es proporcionar la cantidad, calidad y tiempo, necesarios de bienes y materiales al menor costo. Este es uno de los elementos claves en la logística de cualquier empresa, en donde la gestión es el elemento para mejorar la eficiencia corporativa y la satisfacción del cliente final. Además, se complementa con la trazabilidad porque esta identifica cada proceso que pasa un producto. Por esto, es de suma importancia lo siguiente:

- Establecer buenos canales de comunicación.
- Contar con una coordinación apropiada.
- Prevenir pérdidas innecesarias.
- Renovar los tiempos de distribución.
- Ajustar el manejo de inventarios.
- Considerar los tiempos de entrega. (Arcia, 2018, p.27)

La importancia de la gestión de la cadena de suministros es que incluye aquellas actividades relacionadas con la transferencia de bienes como la materia prima, fabricación y distribución, hasta que haya llegado al usuario final. Es por eso que debe realizarse de manera cuidadosa para evitar

inconvenientes y asegurar que todos los procesos se realicen de manera correcta para asegurar la satisfacción del cliente.

Proceso de la cadena de suministro inversa

El modelo de gestión de procesos de negocio es una disciplina que combina metodologías y herramientas para el diseño, automatización, gestión y optimización de procesos de negocio para mejorar la rentabilidad de la empresa. Por otra parte, el personal responsable del control de procesos y gestión de la cadena de suministro, debe conocer los procesos clave involucrados, mejorarlos, implementarlos y controlarlos, y repetir la mejora, de manera interactiva.

Según circulante (2018) los procesos que se deben llevar a cabo en los procesos de la cadena de suministro para llevar un control eficiencia, son los siguientes:

Gestión de las Relaciones con el Cliente (CRM – Customer Relationship Management): Es el comienzo de todos los procesos de la cadena de suministro y está diseñado para satisfacer las necesidades del consumidor. La gestión incluye la selección de los principales clientes del negocio, los acuerdos de servicios específicos y la determinación de las razones de los cambios en la demanda, y la evaluación del desempeño del sistema de gestión de la calidad para determinar el nivel de servicio. Así pues, se ha establecido un sistema para medir la satisfacción del cliente y evaluar la rentabilidad del cliente.

La gestión con el cliente es una estrategia utilizada para implementar la comunicación y la interacción, entre una empresa y los clientes. Su fin es ayudar a las organizaciones para mantenerse en contacto con los consumidores, mediante la mejora de los procesos y la rentabilidad. Por ello, se puede tener una relación más cercana, que satisfaga las necesidades y brindándoles servicios de alta calidad en comparación con la competencia.

Gestión del Servicio al Cliente (Customer Service Management).

Los servicios al cliente proporcionan datos muy importantes porque pueden ser utilizados para gestionar acuerdos sobre las características y especificaciones de los productos o servicios que presta la empresa. Debe brindar información actualizada permanentemente sobre el

cumplimiento de los compromisos de envío, disponibilidad de productos, etcétera. Es muy importante su interacción con los departamentos de producción y los sistemas de distribución.

Garantizar la satisfacción del cliente debe ser uno de los principales objetivos de la empresa. Deben estar sincronizados, el servicio al cliente y procesos adecuados. Poner al cliente en primer lugar debe ser una de las premisas de una organización, este es uno de los componentes principales de la cultura junto con la atención, ya que asegurarán el éxito. (Advisors, 2020, párr.8)

El modo adecuado de administrar el sector de servicio al cliente, es mediante la estimación de sus competencias y por medio de indicadores, en el cual los encargados organicen mejor los equipos. Por eso, hay que establecer estrategias y se debe cumplir con la finalidad de este. Eventualmente, cuando hay una buena relación con el cliente se puede convertir en un consumidor potencial y darle más reconocimiento a la organización.

Gestión o planificación de la demanda (Demanda Management)

El sistema de planificación de la demanda utiliza puntos de venta y bases de datos de clientes, con el fin de equilibrar la oferta y la demanda tanto, como sea posible, esto para mejorar la eficiencia del flujo de bienes en la cadena de suministro. Hoy en día, al considerar la optimización de la gestión de inventarios, la tecnología puede gestionar la demanda de oferta por medio de aplicaciones muy avanzadas, en las cuales indica las necesidades del cliente y la capacidad de producción; por esto, se pueden sincronizar para administrar completamente el inventario.

La planificación de la demanda se define como un conjunto de operaciones y tecnologías necesarias para suministrar productos (inventarios) a uno o más centros de almacenamiento. El objetivo principal es mantener niveles de inventarios suficientes para cumplir con los requisitos de un grupo de clientes promedio. Se trata de mantener un equilibrio entre la oferta y demanda. (Meetlogistics, 2020, párr.1)

La planificación tiene como finalidad ayudar a las compañías con los procesos para lograr sus metas, promover el desarrollo sobre niveles óptimos de producción y elaborar planes logísticos para enfrentar los riesgos que se puedan presentar. El mercado actualmente varía continuamente y

por eso hay que adaptarse a ello y ajustar los objetivos para que no haya pérdidas económicas ni insatisfacción de los clientes.

Cumplimiento de los pedidos (Order Fulfillment)

El proceso de pedido incluye las siguientes actividades: generación de pedidos, transferencias, preparación, verificación de inventario, producción, facturación y entrega. Para garantizar el equilibrio entre la demanda, fabricación y distribución, se integran los procesos los procesos de distribución para satisfacer las necesidades del cliente en la organización, hasta que se cumpla el pedido, mediante la reducción de la adquisición, el transporte, y el costo total. (Circulante, 2018, párr.2)

Se considera que la clave de la gestión para la cadena de suministro es atender las necesidades del cliente, es imprescindible integrar los planes de elaboración y transporte. Es decir, el desarrollo de gestión de proveedor a cliente, con agentes involucrados en él. Por otro lado, mediante los procesos que se realizan, la reducción en los costos de carga y distribución se pretenden hacer para una mayor satisfacción del consumidor.

Gestión de la Producción (Manufacturing Flow Management)

Los productos actuales se fabrican de acuerdo con las necesidades del cliente. El proceso de fabricación se ha vuelto más flexible en respuesta a los cambios del mercado, y el sistema "just in time" se utiliza para procesar pedidos en una cantidad mínima de acuerdo con la prioridad y los requisitos de la fecha de entrega. Esta nueva gestión del proceso productivo ha provocado cambios en el proceso productivo, acortando el ciclo productivo y mejorando el servicio al cliente.

La gestión de producción u operación tiene como objetivo permitir que los empleados u operadores utilicen diversos medios (máquinas, espacios, instalaciones o recursos) de manera más económica, con el fin de convertir determinados materiales en productos. La ejecución de algunos servicios se trata de un conjunto de decisiones siempre a conseguir la máxima eficacia del sistema. (Impconsultores, s.f., párr.3)

Es un procedimiento desarrollado por la compañía a través del cual puede planificar, verificar y solicitar la compra de artículos o servicios. Se proporciona por medio de aplicaciones que digitalizan los procesos operativos y la información para aumentar la eficiencia y la transparencia y se puede implementar en uno o más centros. Sus aspectos claves son la generación de informes de aplicación, el análisis de procesos comerciales y la estandarización

Gestión del proceso de aprovisionamiento o compras

Para comenzar, se encarga de disponer planes estratégicos con los proveedores para ayudar en el proceso de gestión del procedimiento de fabricación y la mejora de nuevos productos. Asimismo, busca establecer relaciones a largo plazo con grupos clave que se puedan convertir en alianzas estratégicas, por medio de soluciones que benefician ampliamente como la financiación a la cadena de suministros.

El proceso de aprovisionamiento es un conjunto de operaciones que le permite a la empresa poseer todos los productos o materias primas, en las mejores condiciones de calidad, precio, tiempo y cantidad, para que las organizaciones puedan alcanzar las metas definidas a nivel de la dirección. Se puede destacar que una de las principales funciones es brindar los estándares de calidad, precio y cantidad exigidos por la organización. (González, 2020, párr.1)

Por medio del progreso continuo de la gestión constituida del sistema logístico, la necesidad de adaptarse a las condiciones del mercado son factores determinantes en términos de precios y plazo. Por lo que, la gestión de aprovisionamiento en el sistema de gestión de suministros se encarga de la estimación, clasificación y elaboración de convenios determinados con proveedores. También gestiona las relaciones continuas con las transacciones de compra de bienes y servicios.

Desarrollo y Comercialización de Productos (Product Development and Commercialization)

Con el objetivo de que este procedimiento sea exitoso, el encargado debe laborar en colaboración con el área de atención al cliente para determinar el grado de contacto con los clientes, la eficiencia de estos, seleccionar materiales y proveedores, y de este modo fomentar la

tecnología para alcanzar la mejor combinación de los productos del mercado. Con el fin de que se establezca un mercado meta y así dirigirse adecuadamente.

Este es un procedimiento en la elaboración de nuevos productos de marketing y económico, porque la organización considera importante participar en el mercado, mediante la inclusión de nuevos bienes y servicios o mediante la realización de una innovación completa, respecto a la antigua. Seguidamente, se procede a la comercialización cuando se promociona el artículo, llevarlo al mercado y venderlo a los clientes. (Sánchez, 2017, p.5)

El prestigio económico de la mayoría de las organizaciones varía de su competencia y pericia para distinguir las necesidades y los intereses de los clientes; cuyo propósito es utilizar este conocimiento para crear dinámicamente productos y servicios que satisfagan sus necesidades y poder producirlos de manera eficiente a un reducido valor. La elaboración de artículos son una serie de actividades desde el comienzo con la apreciación del mercado hasta la finalidad y entrega de este.

Gestión de las devoluciones (Returns)

En cuanto al uso de la gestión logística como un proceso empresarial para gestionar las devoluciones, puede significar una ventaja competitiva a la organización, ya que de este modo permite eliminar ineficiencias y lograr identificar oportunidades para mejorar la producción, mediante la reutilización y desarrollo de nuevas especificaciones o nuevos productos. Lo más importante es que los clientes quedan satisfechos al realizar la devolución y que se les haga el cambio oportuno.

La gestión de devoluciones es un conjunto de tareas relacionadas con el reciclaje de productos que han salido previamente del almacén, ya sea porque un cliente hizo la respectiva devolución. Incluye actividades como el transporte, reparaciones, reciclaje de envases y embalajes, incluso la eliminación de elementos obsoletos o defectuosos para la preparación de nuevos productos en el mercado. (Mecalux, 2019, párr.1)

Cuando una compañía se enfrenta a este tipo de situaciones como es la devolución de un producto, debe manejar la situación de la mejor manera para que este se sienta satisfecho y seguro para una próxima compra. Es por lo que se implementa la reutilización para volver a usar estos

productos y más si están en óptimas condiciones, en el caso de que esté defectuoso se puede utilizar para otro fin, como repuesto o para la destrucción definitiva del producto.

Sustentabilidad dentro de la cadena de suministros

La sustentabilidad en la cadena de suministro se considera cada vez más como una parte importante de la responsabilidad corporativa, al gestionar el impacto social, medioambiental y económico de la cadena de suministro. Uno de los principales objetivos es cumplir con el funcionamiento de las leyes y regulaciones, observar y apoyar los principios internacionales de prácticas comerciales sostenibles. Al mismo tiempo, realizar acciones para que la organización pueda brindar beneficios notables a los clientes.

La cadena de suministro busca brindar el mejor servicio, disminuyendo los costos; “sustentable” representa hacerlo minimizando el impacto ambiental y asegurando un impacto social positivo. Por ello, es de suma importancia brindar prácticas sostenibles para que las organizaciones conozcan las prácticas de ayuda al ambiente. Además, menciona los motivos de una cadena de suministro sustentables:

- Mejorar los activos productivos y logísticos de los que dispone.
- Los productos son diseñados considerando el ciclo de vida completo y su impacto con el entorno.
- Crea acuerdos con sus socios comerciales a fin de tener metas en común en la reducción de desperdicio y costos. (Forbes, 2018, párr.14)

Además de la ayuda al ambiente, la cadena de suministro sostenible también cuenta con ventajas económicas, mediante la reducción de materiales, fuentes de mayor ingreso; los costos de unidad son menores, ya que se compromete a aminorar la ineficacia y los desechos, que se adaptan a todo el proceso de producción y logística. El método que permite considerar el ciclo de vida de un artículo, es aprovechando los materiales reutilizables por medio de la fabricación. Por consiguiente, el modelo SCOR se complementa con la cadena de suministros, la cual es útil para los procesos que este conlleva.

Modelo SCOR

Es una herramienta de gestión que puede ayudar a mejorar el desempeño de la cadena de suministros, en la cual se especifica y clasifica la integración entre sus diferentes etapas. Permite que diferentes participantes y colaboradores de la cadena utilicen indicadores estandarizados para analizar, medir y comparar sus resultados. Además, siguiendo una serie de buenas prácticas se puede optimizar fácilmente.

El modelo SCOR es responsable de la organización, el esquema, la distribución y el estímulo para adquirir y aplicar un marco y vocabulario común, liderado por todos los participantes en la cadena de gestión de suministros. Por ello, abarca aspectos más allá del almacén y la gestión. Utilizar este modelo como herramienta puede resolver problemas en la cadena de suministro en los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- Mejorar la efectividad de la gestión de la cadena para obtener un servicio al cliente de más alta calidad.
- Optimizando los costos usando indicadores para evaluar y comparar distintas estrategias.
- Al utilizar un lenguaje estandarizado común, se puede optimizar la gestión de las relaciones con proveedores y socios. (Pereda, 2018, p.23)

El modelo SCOR es utilizado y es compatible con cualquier gestión de la cadena de suministros. Su uso facilita la comunicación entre los departamentos y diversas compañías al proporcionar un lenguaje estándar. Además, se enfatiza el establecimiento de un sistema de medición y evaluación de diferentes actividades, lo que ayuda a un mejoramiento constante.

Proceso del modelo SCOR

El proceso SCOR permite desplegar las actividades de negocio para conseguir cubrir la demanda del cliente; se divide en cinco procesos claves de gestión, en las cuales se pueden mencionar la planificación, adquisición, fabricación, logística y devolución. Se trata de cubrir todas las posibles interacciones con los clientes desde su pedido, hasta el pago de la factura. Por otro lado, se pretende considerar a todos los participantes del proceso como los proveedores.

Con la ayuda del modelo SCOR se crean procesos unificados personalizados para su evaluación en la cadena de suministros. Se definen procesos comerciales, relaciones que se ejecutan en diversos lugares. Uno de los puntos clave del modelo es la representación gráfica de la cadena de suministros, que permite visualizar la compleja estructura de red del negocio de la compañía. (Martín, 2020, p.5)

Pilares del modelo SCOR

Son cuatro pilares que definen este modelo como marco de referencia, que lo convierten en un modelo aplicable a todos los departamentos de una empresa, debido al uso de procesos estandarizados e indicadores clave; el modelo se puede utilizar para optimizar el costo y el desempeño de cualquier cadena de suministro simple y compleja. Según (ionos, 2020, párr.4) dividir el modelo de referencia en procesos jerárquicos, permite a la empresa comunicarse con todos los participantes en la cadena de suministro. Se mencionan los siguientes pilares:

Primer pilar: modelado de procesos

Incluye las cinco categorías de procesos: planificación, compras, distribución, fabricación y devoluciones y tipos de procesos. Por ello, el modelado de la cadena de valor introduce estándares que pueden describir el desempeño al clasificar y categorizar procesos. Las organizaciones pueden centrarse en la rentabilidad y mejorar la calidad de fabricación y de distribución.

El modelado es la investigación de los procedimientos de negocio; el propósito es comprender todos los procesos asociados a las pruebas realizadas para ver las posibilidades que aporta cada uno. Le permite tener una comprensión más profunda de la prueba y los resultados, establecen un comienzo sólido para la optimización del proceso y hace posible y más fácil ver los obstáculos y las ineficiencias. (Pacheco, 2017, párr.7)

Se utiliza para identificar mejoras en el proceso de negocio o flujo de trabajo de una organización. El propósito principal es permitir que las partes interesadas comprendan mejor cómo funciona el proceso para aplicar las mejoras; muestra cómo se espera que se lleva a cabo la tarea, quien es el responsable y cómo estos procedimientos permiten alcanzar los objetivos

empresariales; su importancia radica en el aumento de la confianza y la responsabilidad de toda la compañía.

Segundo pilar: medición del rendimiento

Desde la perspectiva interna de una organización, los indicadores clave de desempeño evalúan los atributos de costos y gastos de capital. Desde el panorama del cliente, se utiliza para evaluar la confiabilidad, capacidad de respuesta y adaptabilidad de la entrega. Los indicadores clave se pueden utilizar para evaluar y describir el desempeño y la eficacia de cada participante, en la cadena de suministro.

Es un sistema de medición o un método de evaluación que puede comprender el desempeño de una actividad, dentro de una empresa. De esta forma, se puede analizar y monitorear cada proceso de la organización, la efectividad y rentabilidad del desarrollo personal. El propósito es promover la formulación de planes de acción precisos para lograr las metas establecidas, por la organización. (Lemontech, 2019, párr.2)

Medir el rendimiento implica el establecimiento de métricas de aplicación de la gestión, al definir esto para proveedores y servicios para determinar el valor real de estas métricas. Al hacer métricas de manera adecuada permite que la compañía coloque a los empleados en los puestos que mejor se adaptan a sus datos personales, motiva a los empleados y se resuelven problemas de productividad en cada área de mejora de la organización.

Tercer pilar: mejores prácticas

La aplicación del modelo SCOR ayuda a todas las empresas a lograr un objetivo básico: entregar los pedidos de manera más eficiente. Esto implica el equilibrio entre la entrega de la cantidad adecuada de productos, la puntualidad, fiabilidad y la rentabilidad. A través de la comparación, se pueden extraer conclusiones sobre el desempeño y se pueden extraer los resultados sobre las capacidades reales en esta área a corto, a mediano y a largo plazo.

Las mejores prácticas son diseñadas por expertos en el tema, quienes han establecido estándares a través de consultas, consenso y conocimiento. Son adaptadas por organizaciones

líderes en sus campos que intentan crear valor y de manera efectiva, implementando procedimiento basado en eso. El desarrollo de métodos propios basados en las mejores prácticas no solo promueve la gestión de actividades, sino que aumenta la probabilidad de obtener el éxito en los proyectos brindados. (Ventura y caballero, 2018, p.3)

Implementar nuevas prácticas en la organización permite que continúe creciendo, que se obtengan mejores beneficios y haya un mayor equilibrio entre los trabajadores de la organización para que estos lo puedan desarrollar de manera más eficiente. Con esto se asegura un mejor rendimiento, por parte de los empleados para que brinden un mejor servicio a los clientes y así cumplir con los proyectos, objetivos y metas que tiene la compañía.

Cuarto pilar: efectos positivos en los resultados operativos

Después de analizar y evaluar el desempeño, con base en los datos obtenidos y los indicadores esperados e ideales, es necesario determinar el impacto positivo, la estandarización que conduce a la mejora del desempeño. Por otro lado, el uso de indicadores clave tiene como objetivo reducir el costo de toda la cadena de suministros, como el costo de materiales, devoluciones y logística de transporte y almacenamiento.

El estado de la empresa resume las actividades operativas generadas por sus actividades económicas durante un periodo determinado. Para ello se realizan estados financieros en los cuales incluyen todos los ingresos generados por la organización y los gastos en que se ha incurrido por el resultado de visualización final, que pueden ser ganancias y pérdidas. Por tanto, muestra de forma clara si se han alcanzado los objetivos definidos por la empresa. (Calvo, 2019, párr.1)

Se debe considerar todos los factores involucrados en la organización para así hacer un balance general de las metas establecidas y del cumplimiento de estas. Se deben establecer mejores desempeños en la organización; se hace de forma correcta para obtener resultados positivos en la cadena de suministros, mediante la reducción de gastos y el aumento de la productividad de esta. En relación estrecha con este tema, se encuentra el sector bananero, como una parte fundamental del desarrollo costarricense.

Sector bananero

Costa Rica es un país que se caracteriza por ser un gran productor de banano y hay muchas zonas donde se encargan de cultivarlo. Por eso, las organizaciones deben relacionarlo con todas las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial como es, la sostenibilidad y las medidas medio ambientales como la reutilización de productos, que influye directamente en las empresas, les da mayor prestigio y reconocimiento

Los productores pueden utilizar y poner a disposición a nivel nacional, la producción de banano, adonde mejor se dé el cultivo y según la zona donde haya diversas condiciones climáticas. Esta se encuentra distribuidas en diferentes zonas del territorio nacional, principalmente en la región del caribe. En Costa Rica el banano que más se usa es el Cavendish porque es muy utilizado para las exportaciones. (Watler, Morales y Vignola, 2017, p.8).

La variedad Cavendish, representa el 95% del banano comercializado sin semilla, muy apto para el consumo humano. Además de los múltiples beneficios que le da al ser humano, si se come con frecuencia, este ayuda a regular la presión arterial. Hoy en día, la industria bananera comercial depende casi por completo de estos bananos, porque vender una sola variedad reduce el costo de cosecha, empaque, y transporte. (Organización de la Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura, 2021, párr.4)

Por lo anterior, se demuestra que los productores de banano no solo aportan a la economía de los costarricenses, sino que de manera indirecta brinda beneficios a los consumidores. Este sector contribuye principalmente a las exportaciones, porque es un producto que se produce en la mayoría de las zonas de Costa Rica, y por la calidad y trayectoria de nuestro país; se ha posicionado de manera satisfactoria en el exterior.

Parral (2015), comenta: “En Costa Rica la producción de banano del grupo Cavendish es una actividad económica fundamental en lugares como Quepos, Sarapiquí, Osa y otros cantones del Sur, pero la mayor parte de la producción se concentra en la zona atlántica”. (párr.16) Por esto, se nota que tiene bastante presencia en el territorio costarricense, producción que beneficia con alimento y trabajo a todas las personas de los alrededores de esta zona.

Costa Rica cuenta con bastante presencia en territorio internacional, y muchos países son partícipes en esta actividad de exportación de banano, por ello Prendas (2016) menciona: “los principales competidores de Costa Rica, tanto en esta especie como en la variedad Cavendish, son Ecuador, cuyo volumen se concentra más en Estados Unidos, y Colombia, que destina la mayor parte de su producción a la Unión Europea”. (párr.7). Cabe destacar que Estados Unidos es principal socioeconómico de los costarricenses.

Corporación Bananera Nacional (CORBANA)

Es una entidad pública no estatal organizada como sociedad anónima y tiene como eje principal el desarrollo de la industria bananera en Costa Rica y el servicio al productor. Busca el crecimiento bananero con equidad y sostenibilidad. Además, este sector brinda muchos beneficios al país como lo es el empleo y principalmente expande el mercado a nivel internacional brindando una fruta de calidad.

Según CORBANA (s.f.) con respecto al mercado menciona lo siguiente:

CORBANA proporciona al productor bananero información actualizada, oportuna y confiable de la industria bananera, a nivel nacional e internacional. Ofreciendo acceso a datos de producción en cada país, comercialización de la fruta en los diferentes mercados, tendencias de consumo en el mundo situaciones económicas, comerciales y logísticas relacionadas con el sector bananero. (párr.7)

Es por lo anterior que esta corporación brinda capacitaciones y busca mantener en constante investigación con nuevas tecnologías que contribuyan al ambiente y adaptándose a las tendencias que hay en el país. El crecimiento de la industria en el país además que el país sea el principal beneficiado con las exportaciones porque esta industria tiene mucha trayectoria y principalmente es reconocido por la calidad que brinda a países desarrollados.

Certificaciones

Las certificaciones en las bananeras son muy importantes porque estas le dan a la organización más credibilidad al demostrar que están brindando servicios de calidad. Además, ayudan a la entidad a mantenerse actualizada continuamente con todas las normativas de mejoras en la producción y distribución. Por lo que son de suma importancia contar con las certificaciones para que este les dé un valor agregado a las compañías.

Según Sánchez (2021) “Una certificación es una forma de señalización frente a terceros de una serie de características, méritos o condicionantes por parte de un hecho o un bien” (párr. 1) Es por ello que, en el caso de la industria bananera debe contar con certificaciones que le exigen Estados Unidos y la Unión Europea para garantizar que las prácticas agrícolas se realizan de forma eficiente y cuentas con todas las especificaciones exigidas por las organizaciones.

Para la industria bananera cuando se requiere certificar a nivel internacional, puede hacerlo mediante las siguientes certificaciones:

Rainforest Alliance Certified.

La presente certificación busca que las organizaciones en la industria bananera cuenten con tres pilares principalmente son, sostenibilidad ambiental, social y económica. A través de esto, protegen los bosques, mejoran los medios de los agricultores y las comunidades forestales, promueven el respeto por sus derechos humanos y ayudan a mitigar y adaptarse al cambio climático.

Es por lo que, Rainforest Alliance Certified (2016) con respecto al sector agrícola menciona lo siguiente:

Las fincas Rainforest Alliance Certified son auditadas regularmente para verificar que los agricultores cumplen con las pautas generales del estándar SAN, las cuales requieren una mejora continua en el camino hacia la agricultura sostenible. El estándar SAN se basa en estos principios importantes de la agricultura sostenible. (párr.1)

Global Gap.

La siguiente certificación Global Gap brinda a las organizaciones de forma segura y sostenible. Con el fin de desarrollar e implementar un sistema de aseguramiento agrícola basado en hechos, y este es reconocido en toda la cadena de suministros. Este busca principalmente la trazabilidad, gestión de calidad y análisis. Ayudando al ambiente, salud, seguridad y bienestar de los trabajadores

Es por lo que GlobalG.A.P. (2021) hace referencia a lo siguiente:

GLOBALG.A.P. es un esquema diseñado para lograr una producción segura y sostenible con el fin de beneficiar a los productores, minoristas y consumidores de todo el mundo. Este estándar, también conocido como la Norma para el Aseguramiento Integrado de Fincas (IFA), tiene aplicación en cultivos, ganadería y acuicultura. Además, cubre otros aspectos de la producción de alimentos y de la cadena de suministro, tales como la cadena de custodia y la fabricación de alimentos para animales. (párr.1)

Cultivo de banano

El cultivo de banano en Costa Rica es parte de la industria más importante y económica, ya que se promueve el comercio mediante la producción nacional y brinda muchos beneficios para las personas como es el empleo. Actualmente hay muchas zonas donde producen y comercializan el banano; esto quiere decir que, es una zona sostenible y va a continuar creciendo en esta área beneficiando a Costa Rica.

Según el Ministerio de Agricultura y Ganadería (2017, p.5) indica que Costa Rica ha sido catalogada como uno de los principales productores comerciales de banano a nivel mundial, debido a su exportación promedio de 2,325 cajas por hectáreas y 42 toneladas métricas equivalentes a una de las toneladas más altas del mundo. Esto le brinda beneficios al país por la diferenciación, reconocimiento y prestigio, a nivel comercial.

Particularidades del cultivo

Para la producción de banano hay que tener ciertas prácticas específicas que intervienen en el cultivo de banano para que este crezca de manera eficiente. El banano es una fruta muy conocida y cuenta con gran trayectoria nacional que lo caracteriza como planta. Por ello, es de suma importancia contar con aspectos específicos para que se le dé el uso apropiado, con respecto a su comercialización. Por eso, hay que tener en cuenta lo siguiente para su cultivo exitoso:

Selección de terreno

Este es uno de los factores más importantes en el establecimiento de cultivos porque está relacionado con la vida y calidad de las plantaciones y puede mecanizar ciertas tareas, facilitar la cosecha y atender problemas fitosanitarios. Por lo tanto, el cultivo debe estar cerca del agua con caminos de accesos; además, debe tener un buen sistema de drenaje o la posibilidad de la actividad agraria.

Elegir buenos terrenos es un elemento de suma importancia para el establecimiento de cultivos de banano, ya que está íntimamente relacionado con la vida útil y la calidad de los bosques de plantación, pudiendo lograr la mecanización de determinantes tareas; es más sencilla la cosecha y se deben atender temas fitosanitarios. Debe estar cerca de la fuente de agua, tener vías de acceso y un buen sistema de drenaje o la posibilidad de su implementación. (Agronet, s.f., p.1)

Preparación de terreno

Depende del origen del terreno de siembra y de las características físicas del suelo, como la textura, estructura y topografía del terreno. Esto debe incluir un mínimo de labranza y remolque para evitar perturbar el suelo y no hacer que las plantas se tuerzan fácilmente. Para que la planta no sufra mayores cambios, debe controlarse el estado de las malezas, por métodos mecánicos o químicos.

Por ello, la preparación del terreno para la siembra de plátano depende de factores como el origen a la hora de sembrar. Las propiedades físicas del suelo, como la textura, estructura y

topografía del terreno, son vitales para su cultivo. El acondicionamiento debe realizarse con un mínimo de trabajo para no perturbar el suelo y evitar la caída de las plantas. Es muy importante para que el cultivo nazca en buenas condiciones. (Agronet, s.f., p.1)

Distribución de canales y drenajes

El drenaje debe realizarse en un área húmeda donde la precipitación anual sea alta y el suelo sea plano o ligeramente ondulado. Su propósito es evacuar el exceso de agua de la superficie del suelo o más profundo, promoviendo así una buena aireación en la zona radicular en el cual se puede identificar los canales primarios, canales secundarios, canales cuaternarios o sangrías. La profundidad de los drenajes depende de las propiedades físicas del suelo y de la intensidad de frecuencia de las lluvias.

Díaz (s.f.) menciona que el propósito del drenaje es eliminar el exceso de agua de la superficie y el agua interna. Esto proporciona las condiciones adecuadas para el crecimiento de las plantas; las malas condiciones de drenaje no solo limitan la absorción de nutrientes y agua, sino que también facilitan la aparición de plagas y enfermedades. Según su distribución el drenaje consta de varios niveles.

Siembra

El rendimiento de los cultivos de banano depende de la selección de la densidad de población adecuada, en el área considerada, teniendo en cuenta parámetros como variedad, precipitación, propiedades físicas y químicas del suelo. Además, la selección de semillas para la siembra siempre se hace a partir de aquellas cepas o semillas de lechos de plantación sanos, se pueden utilizar como material de propagación de plantas maduras, inmaduras y cepas hijo.

Cuando se habla de sembrar, se hace referencia al acto de plantar las semillas de los vegetales en la tierra, que los seres vivos lo usarán como alimentos. Esta práctica es un proceso delicado y se deben considerar varios factores como el clima, fertilidad y humedad del suelo, el tiempo de crecimiento y los tipos de semillas. Este proceso se puede realizar de forma industrial o manual según la situación, (Bembibre, 2021, párr.4).

Control de malas hierbas

El tratamiento de malezas debe realizarse mediante la integración de métodos culturales, mecánicos y químicos y, su efectividad dependerá de la oportunidad y eficiencia del deshierbe. Normalmente se utiliza el control manual para controlar las malas hierbas, incluye el uso de herramientas como machete y la rula para eliminarlas. A pesar de que es un método tan tradicional, requiere de mucha mano de obra con pericia y los costos son altos.

El control de las malezas en las plantaciones de banano, es fundamenta; controlar los cultivos por la absorción de nutrientes, el suministro de agua y la cantidad de tiempo de luz requerido para la fotosíntesis, a excepción de la multitud de plagas y enfermedades. El punto de inflexión (principalmente hierba) ocurre en la primera etapa del desarrollo del banano. (Céspedes et al, 2017, p.14)

Fertilización

La primera etapa del crecimiento de la planta es crucial para el desarrollo futuro, en el cual se deben utilizar fertilizantes ricos en fósforo al plantar semillas. En caso de que sea la primera fertilización, debe realizarse cuando la planta tenga entre 3 y 5 semanas de edad. Es recomendable realizar esta práctica debajo de los pies en lugar de distribuir el fertilizante por todo el terreno.

Antes de comenzar el programa de fertilización se debe realizar un análisis del suelo para determinar claramente los nutrientes requeridos. Por ejemplo, en terrenos de alta precipitación que provoca una rápida pérdida de nutrientes, se debe aportar una gran cantidad de materia orgánica para mejorar el suelo. Cualquier aplicación de sustancias debe realizarse en coronas y divisiones para que las plantas las absorban más fácilmente. (Agronet, s.f., p.4)

Riego

Los plátanos requieren mucha agua y son muy sensibles a la sequía, cuando se da esto como resultado nacen racimos retorcidos y tensiones cortas que impiden que la fruta se enderece.

Por otra parte, los plátanos solo pueden utilizar el agua del suelo cuando hay suficiente aire disponible para su uso, por lo que la cantidad de agua y aire en el suelo debe estar equilibrada para obtener altos rendimientos, en el cultivo.

El riego es un método que puede proporcionar un flujo continuo de agua; se riegan con fin de que puedan producir más frutos y de mejor calidad. Cabe recalcar que para que el riego sea eficaz, los agricultores deben mantener un registro de las lluvias semanales en la finca; de esta manera se puede determinar con mayor precisión si el riego es necesario y cuánta agua se debe agregar. (Díaz, s.f., párr.5)

Ambiente

El ambiente es una serie de valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar determinado; incluye los valores que afectarán la vida de los seres humanos y de las generaciones futuras. En otras palabras, no solo involucra el espacio para el desarrollo de la vida, sino que también incluye los seres vivos, los objetos, el agua, el suelo, el aire y la relación entre ellos. Por eso, es tan importante cuidarlo y hacerlo parte de las actividades cotidianas, incluso las entidades lo hacen parte de su estructura organizacional.

El ambiente, según Raffino (2020), “es el espacio en que se desarrolla la vida de los organismos y que permite su interacción, está conformado por seres vivos (factores bióticos), por elementos sin vida (factores bióticos) y por elementos creados por el hombre” (párr.1). Elementos como el aire y agua son necesarios para la supervivencia de los humanos por ello, se debe conservar el equilibrio ambiental para mantener la vida en la tierra.

Es importante conservar el ambiente y los requerimientos habituales para el desarrollo económico y para la conveniencia de los demás seres vivos. Si se gestiona adecuadamente, los recursos reemplazables se convertirán en el principio del incremento sostenido. El hábitat de la sociedad contribuye el aire, agua y suelo del que todos los seres humanos dependen y proporcionan un mecanismo rentable contra los efectos del cambio climático.

Uso de materiales no amigables con el ambiente

El tratamiento y disposición final del plástico en las fincas ocasiona serios problemas en el ambiente, debido a que se degrada fácilmente se ha depositado en el suelo en diferentes profundidades y debido a la pérdida de permeabilidad, es nocivo para el crecimiento y ecología de los cultivos. Las condiciones físicas y químicas del sistema tienen un impacto negativo, lo que reduce el drenaje interno y facilita la erosión superficial de nutrientes y contaminación del agua.

El uso de materiales plásticos ha causado efectos nocivos para el ambiente y se necesita encontrar polímeros más convenientes para el ambiente. En los países más industrializados, los recipientes es uno de los componentes más contaminantes y que genera residuos, motivo por que la elaboración y el uso de plásticos biodegradables son cada vez más convenientes. (Villa, 2019, p.3)

Muchas personas generan basura en los hogares cada mes, tal como cartón, vidrio, papel y plástico, productos a los cuales se les puede dar un segundo uso si se implementa la reutilización. Sin embargo, la mayoría de las personas y familias no utilizan productos amigables para el ambiente; por esta razón es que el planeta se encuentra en problemas, por la falta de concientización y mal manejo de los residuos.

Desechos generados por la industria bananera

Las actividades del banano tienen un impacto negativo en diversos elementos ambientales (suelo aire, agua, plantas, animales y paisajes). El uso extensivo de fertilizantes químicos, plásticos y agroquímicos, las condiciones climáticas en la zona de producción, las densas redes de drenaje y los sistemas de riego lo han deterioro en la medida en que han cambiado sus propiedades originales. Por ello, Mejía y Gómez 2020, mencionan los principales factores que se ven afectados:

Los suelos

Cuando se utiliza el suelo de banano exclusivamente para este cultivo, su valor de materia orgánica es inferior al 2%, estos valores pueden incrementarse por los residuos orgánicos. Si se produjeran fertilizantes orgánicos más complejos a partir de estos residuos, como humus o “compost”, estos materiales se pueden reintegrar a la plantación de forma sencilla, mediante

métodos sencillos como trituración mecánica y aplicación directa a la plantación, a partir de residuos y fertilizantes orgánicos más complejos.

La calidad del suelo es fundamental para la práctica agrícola. El suelo sano y fértil proporciona los nutrientes necesarios para el crecimiento y desarrollo de las plantas. Las características físicas del suelo como su estructura y agregados permiten que el agua y el oxígeno lleguen a las raíces de las plantas. Es decir, la fertilidad del suelo es capaz de proporcionar nutrientes para el crecimiento de los cultivos. (Vargas, 2017, párr.2)

A través de estas prácticas se ha mejorado significativamente la materia orgánica, la actividad biológica y la fertilidad del suelo bananero, ahorrando fertilizantes y reduciendo el impacto ambiental del manejo inadecuado de los residuos y la aplicación a gran escala de químicos generados en las plantaciones bananeras. La eficacia del suelo está vinculada con el hecho de que los humanos puedan cultivar lo más básico en esta superficie.

El aire

En la actividad bananera, durante la fase de construcción, el ruido de la máquina y la liberación de partículas sólidas (polvo) provocarán cambios atmosféricos durante la fase de construcción. Emisiones de cenizas y partículas volátiles que se dispersan por el viento y se depositan en el suelo y aguas superficiales. Asimismo, las emisiones de gases por combustión de combustibles en el transporte de fruta por tierra y ríos. Algunos métodos agrícolas como fertilizantes químicos y la fumigación del suelo.

Como parte de las necesidades importantes, el aire que se respira es una mezcla de gas invisible, principalmente nitrógeno y oxígeno. Pero además de entender su composición, también se debe ser conscientes de la importancia de la calidad del aire que se respira, ya que de él depende la salud. Las plantas y los árboles juegan un papel muy fundamental, porque absorben el dióxido de carbono a través de la fotosíntesis y liberan el oxígeno que necesitan los organismos que respiran. (S&P, 2018, párr.1)

El aire está compuesto de muchos gases y aunque el oxígeno es el más conocido y es que se necesita para vivir, es muy importante para todos los seres vivos brinda muchos beneficios que hacen posible la vida; por eso se debe evitar la contaminación atmosférica y muchos factores

más que lo afectan. En este caso, las bananeras deben ayudar a reducir los químicos para evitar aire contaminante y que sea provechoso para el ambiente.

El agua

El agua es otro componente ambiental que debe protegerse; sirve en la germinación, desarrollo, producción y procesamiento del banano. El flujo de agua se utiliza para lavar el equipo de fertilización, descargar plaguicidas excesivos y hacer la plantación cerca de ríos, arroyos. Por consiguiente, la contaminación del agua por manipulación del banano, también se atribuye a los residuos sólidos en el proceso de lavado de la fruta, que pueden ingresar directamente a manantiales, lagos, ríos y mares, sin ningún tratamiento.

El agua cubre el 70% del planeta que parece ser un recurso infinito. Sin embargo, la mayor parte es inaprovechable porque es agua salada. Solo el 3,5% del agua del planeta es dulce. Es un elemento de la naturaleza y parte del ecosistema natural, fundamental para el mantenimiento y reproducción de la vida en la tierra, porque el agua es un factor indispensable para el desarrollo de los procesos biológicos. (Rodríguez, 2019, párr.2)

Actualmente el agua ayuda a la estabilidad del ambiente y su importancia se da para el mantenimiento de la vida animal y vegetal. La sociedad utiliza el agua para crear y mantener el crecimiento económico y la prosperidad, a través de actividades como la agricultura, la producción energética, el turismo, y otras más. Este recurso es de suma importancia para las organizaciones en este caso las bananeras, ya que sin este no se podría dar su cultivo.

Responsabilidad Social Corporativa

En la actualidad, el desarrollo tecnológico y de nuevas estrategias permite a las organizaciones tomar acciones claras para mejorar las condiciones de vida de sus empleados y de la sociedad en conjunto, así como la protección y conservación del ambiente; esto, también, les permite el desarrollo de funciones y procesos empresariales. Al mismo tiempo, la responsabilidad social empresarial se está convirtiendo en un importante mecanismo, que puede poner a las organizaciones en mejores condiciones para vivir en armonía con el ambiente, estableciendo relaciones con diversos grupos de interés y mejorando su competitividad.

Silva (2015), citando a Murphy, (2002) consideran que “la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) puede definirse como un conjunto de prácticas que buscan generar beneficios sociales, éticos, ambientales y económicos de manera coordinada para impactar en los clientes, empleados, accionistas y en la comunidad” (p.10) Es decir, representa una nueva forma de establecer relaciones comerciales porque responde a acciones sostenibles, no solo económicamente sino también en los aspectos sociales y ambientales de cada empresa.

La RSC se puede relacionar con acuerdos y convenios en las empresas que intervienen en la vida de los habitantes y de las comunidades, directa e indirectamente, a través de proyectos; fomenta el incremento en la economía y de la educación. Factores como estos crean una imagen positiva en los empleados y ayuda con el rendimiento en sus labores diarias. Por ello, también se basa en valores corporativos y la sostenibilidad del sistema empresarial.

Beneficios de la implementación de la RSE en la empresa

La sociedad empresarial se ve cada vez más afectada por el desarrollo de la globalización, y su influencia es cada vez más importante en la realización de una colectividad, más justa y una economía con crecimiento sostenible. Por lo tanto, las entidades lograrán beneficios como eficiencia, responsabilidad individual y colectiva. Además, lograr un equilibrio laboral, impacto positivo en la rentabilidad, eficiencia y productividad, para el mejoramiento de las relaciones laborales y de un alto nivel de humanización de la empresa.

La responsabilidad social corporativa modificará los roles sociales y éticos de la empresa de acuerdo con las necesidades, antecedentes de cada empresa y los requisitos de cada organización. La responsabilidad social corporativa proporciona a las empresas beneficios tangibles, que pueden medirse de diferentes formas, en función de la información cuantitativa y cualitativa. (García, 2016)

La responsabilidad social en sí misma es una oportunidad para aumentar la escala de una organización, independientemente de su tamaño se puede obtener una mayor productividad. Brinda numerosas ventajas a las empresas que lo ponen en práctica, ya que ayuda, primeramente, con sus colaboradores a sentirse a gusto en la entidad y por esto laborar eficientemente, además a diferenciarse de la competencia, y a fidelizar a los clientes.

Empresas bananeras que aplican RSE

Según Valerín 2019 Fruit company es una empresa que se preocupa por el ambiente y por ello cuentan con planes para proteger al planeta; formó una alianza con Recyclast una organización dedicada a recolectar todo el plástico reutilizado para proteger los bananos de la finca en la cual la empackadora realiza el procedimiento para que el plástico quede nuevo. Se caracteriza también por motivar a los trabajadores, mediante donaciones de más de 50 mil útiles para sus hijos.

Otro claro ejemplo del Plan de Responsabilidad Social en la Empacadora Bananera La Paz Bananito Sur, según Valerín (2019); esta entidad organiza talleres educativos, campañas sobre la importancia de reciclar en la comunidad, incluso beneficia a la comunidad, en áreas deportivas. Cabe destacar que en esta organización promueve más en el área de salud, porque muchos colaboradores sufren de hernias en la columna o problemas físicos por el trabajo que realizan.

La responsabilidad social se apoya en las colaboraciones eficientes y de forma voluntaria, por parte de la organización para fortalecer el ámbito social y el ambiente. Asimismo, se puede optimizar la condición competitiva, añadirle mayor prestigio. El hecho de que las organizaciones se preocupen por sus empleados, hace que estos se sientan más a gusto laborando y deseen continuar en la empresa por muchos años.

Cadena de valor

La cadena de valor es un instrumento de planificación que se usa para estudiar las labores de los diferentes departamentos de una organización y de esta manera crear valor en los productos y servicios; por ello, se puede verificar el origen de su ventaja competitiva. Se encarga de distribuir la empresa en las diversas funciones relacionadas con la competencia para comprender la conducta de los costos.

Según Riquelme 2020, “La cadena de valor es un modelo teórico que gráfica y permite describir las actividades de una organización para generar valor al cliente final y a la misma empresa” (p.35). A través de la cadena se puede examinar la empresa y dividirla en las actividades estratégicas más relevantes para comprender como funcionan los costos, las fuentes actuales y que radica las diferencias.

La cadena de valor es la que detalla las labores precisas para la elaboración de productos. Mediante la evaluación de los procedimientos que deben seguir, se determinan los pasos a seguir con el fin de mejorar la eficacia y brindar mayor valor, con gastos relativamente bajos. Los beneficios se pueden notar, según la posición de la organización en el mercado a diferencia de la competencia.

Por lo tanto, la cadena de valor de la organización puede reconocer las principales actividades que crean valor para los clientes y a las actividades de soporte relacionadas, que permiten determinar los diferentes costos incurridos por el fabricante. Cada tarea incurre en costos y limita los activos para un análisis adecuado, mejorando así la eficiencia técnica y económica para la compañía. (Quintero y Sánchez, 2018, párr.4)

Se deben analizar todos los procesos que existen en una organización para que esta funcione adecuadamente, y crear un valor principalmente con la fidelidad de los clientes. Identificar las diversas actividades de la empresa, en donde las compara con la competencia, ofreciendo información muy útil, a nivel de procedimientos internos o externos sobre las estrategias que se deben realizar. Posteriormente, se hablará sobre las exportaciones un aspecto muy relevante para el crecimiento socio económico de Costa Rica.

Exportaciones

Se refiere al transporte de productos o servicios a países extranjeros, ya sea por medio de transporte terrestre, marítimo o aéreo. Estos negocios están sujetos a una serie de controles fiscales y normativas legales que son el marco de referencia para las relaciones comerciales, entre territorios. Las exportaciones son parte fundamental de la internacionalización del negocio de una empresa porque permite llevar productos a cualquier parte del mundo.

Sobre la exportación de productos a nivel local, regional y mundial, permite a los exportadores tener una comprensión más amplia de la oferta y la demanda de productos y servicios extranjeros para decidir mejor qué exportar, y adónde hacerlo. Al exportar productos, la empresa puede aumentar su conocimiento comercial, de mercado siempre y cuando cumpla con los requisitos del país, región de destino, cualquier producto producido se puede exportar. (Ceballos, 2019, párr.4)

Exportar posibilita a los encargados de la organización brindarles un registro operacional. A medida que la empresa crece, aumentan las oportunidades de exportación. En el cual posibilita a las pequeñas y medianas organizaciones implementar esta práctica para que el producto costarricense se siga expandiendo y dándose a conocer con países potenciales, considerando el territorio nacional como un país innovador.

Exportaciones de banano a nivel internacional

En términos cuantitativos y de valor económico, los bananos son la fruta tropical más exportada y una fuente de ingresos y de empleo para miles de personas en los países en desarrollo. Guatemala ocupa el cuarto lugar en el índice mundial de exportaciones, después de Ecuador, Filipinas y Costa Rica. América Latina y el Caribe representan el 80% de las exportaciones mundiales de banano, seguida de Asia y África. (soluciones-analíticas, s.f., par.3)

Por consiguiente, el 81% de las exportaciones de banano del mundo provienen de 10 países. Es una industria muy amplia. Las exportaciones de banano y de café han dominado la historia de Centroamérica. A algunos países como Honduras, Costa Rica y Panamá se les llama repúblicas bananeras, porque la economía depende en gran medida de la industria bananera. (Freshplaza, 2016, párr.5)

Exportaciones de banano a nivel nacional.

Hace muchos años, Costa Rica implementa las exportaciones y el sector bananero es una industria en la cual le da conocimiento y posicionamiento a nivel internacional, porque la mayoría de los países ha consumido esta fruta. Por ello, a través de los años, las exportaciones continúan en constante crecimiento, gracias a la buena producción y la excelencia de las organizaciones encargadas de comercializar.

Las actividades bananeras son el motor económico y social de Costa Rica, creando 40.000 puestos de trabajo directos y 100.000 indirectos. Solo en la provincia de Limón se produce el 76% de la mano de obra local. Costa Rica es uno de los tres exportadores de banano más importantes del mundo y logra colocar alrededor de 120 millones al año. Además, que en el territorio costarricense se exportó aproximadamente 121 millones de cajas de banano en 2019, cada una con un peso de 18,4 kilogramos. (CORBANA, 2019, párr.3)

Las cifras en las exportaciones continúan creciendo, posicionado a Costa Rica como uno de los productores más prestigiosos del mercado. Por eso, este sector debe optar por diversas prácticas de diversificación con el ambiente, responsabilidad social y sostenibilidad en la cadena de suministros, en donde lo puedan poner como muestra a nivel internacional y, así, pueda posicionarse en primer lugar, a diferencia de otros países.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

En esta investigación se utilizará el enfoque de tipo cualitativo, debido a que dicho método busca recopilar datos por medio de diversas prácticas como las entrevistas, grupo focal, análisis del contenido, o por medio de la observación; y, de esta manera, se interpreta y se analiza la información obtenida. Esta práctica es muy utilizada en la recopilación de los datos, principalmente, a base de experiencia, y de esta manera, se le puede brindar una apreciación a la información recopilada, relacionada con la teoría.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.16) la investigación cualitativa proporciona profundidad para los datos, la dispersión, la riqueza, la interpretación de variables, el contexto, los detalles y la experiencia única del entorno circundante. También aporta una visión "fresca, natural y holística" del fenómeno. Además, para hallar cuáles preguntas son las que más se adecuan a la investigación y posteriormente desarrollarlas.

Inclusive, el enfoque cualitativo es el ideal para la presente investigación, por cuanto permite recopilar información por medio de diferentes fuentes, se puede analizar e interpretar la misma y, de esta manera, se puede tomar la experiencia de expertos en el ámbito de logística inversa y cadenas de suministro, con la intención de que se muestre una tendencia en la metodología administrativa, productiva y de marketing del producto, en las bananeras costarricenses, que son fundamentales para este trabajo

Según Hernández et al (2014), la investigación “es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p.4). El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado que permite estudiar un

problema; asimismo, el enfoque cualitativo se basa en un método indagatorio o exploratorio para elaborar las preguntas e hipótesis pertinentes acerca del tema de desarrollo.

El investigador se relaciona con las experiencias de cada individuo y por medio de este procedimiento elabora sus ideas y genera el conocimiento, mediante el método cualitativo, siendo objetivo y claro en sus argumentos, con el propósito de lograr las expectativas de su análisis. Por consiguiente, es fundamental sus conocimientos para la elaboración del tema investigativo para comprender y analizar la información.

Diseño de la Investigación

Según Hernández et al (2014, p.128) explican cómo diseño: “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento”. Asimismo, son los métodos escogidos por el investigador para recopilar los datos y estudiar las variables del planteamiento del problema y de este modo, poder realizarlo de manera efectiva. Constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus preguntas o probar hipótesis de investigación.

Según Ruiz (2018) menciona que el diseño como un conjunto de técnicas y métodos que los investigadores eligen para realizar experimentos o proyectos de investigación. Es una serie de pasos que pueden orientar a los investigadores. Por tanto, en otras palabras, el diseño de la investigación es un plan de acción estructurado y específico para el análisis, observación e implementación experimental de posibles respuestas a la investigación. Incluye un conjunto de reglas o pasos específicos que permiten al indagador alcanzar la meta, en algunas ocasiones se pueden realizar experimentos.

Así pues, el presente trabajo tiene carácter Fenomenológico para los procesos de investigación cualitativa, un método aplicado cuando se desea comprender realidades experimentadas por medio de los datos recolectados basados en su naturaleza y estructura de la investigación relacionando principalmente conocimientos, experiencias vividas que conectan tiempo, personas que permitirán al investigador la recolecta de información. Este respeta plenamente la relación que hacen los individuos de sus propios hábitos.

Según Hernández et al (2014, p.493) Su “propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias”. Por consiguiente, el investigador evita expresar juicios de distintas clases que se relacione a la realidad objetiva que sobresalga los límites de la experiencia manifestada y así desarrollar la información a base de los conocimientos obtenidos.

Herrera (s.f) con el diseño fenomenológico intenta que los sujetos mediante su experiencia muestren su apreciación de acerca de diferentes temas, dicho enfoque busca comprender e interpretar los datos recopilados producto del conocimiento adquirido por los sujetos a través del tiempo. Describe el significado de la experiencia de una persona o grupo de individuos de una cierta opinión.

Puesto que esta investigación se basa en el estudio de las experiencias, relatos y anécdotas que son fundamentales porque permiten comprender el punto de vista de cada persona. Se estudia casos concretos en el que ayuda el indagador introducirse en el tema y de esta forma obtener los datos de mayor relevancia para hacer los análisis correspondientes, según las respuestas brindadas por los entrevistados.

Por tanto, debido a que el diseño de la presente investigación es fenomenológico, esto quiere decir dar a comprender las experiencias vividas en las empresas que implementan la logística inversa dentro de la cadena de suministros, en términos de inventarios, procedimientos, transporte. Además de cómo esta práctica puede ser de gran ayuda para las bananeras de Costa Rica, en los procesos que este requiere.

Eventualmente, con base en las referencias anteriores se comprueba que el diseño de investigación fenomenológico es el ideal para el desarrollo de la investigación, ya que facilita el desarrollo del trabajo, y permite obtener los datos de interés para la investigación, cuyas herramientas que se utilicen en la captura y análisis de la información, sean las más idóneas y eficaces en el presente proyecto.

Fuentes de Información

Las fuentes de información son los lugares, personas o las herramientas utilizadas durante la investigación para extraer la información que se expondrá en el trabajo; deben de ser fuentes confiables las cuales brinden información de calidad y actualizada, pues es la base del proyecto. Corresponden a todo aquello que proporciona datos para reconstruir hechos y nuevos conocimientos.

Son los recursos donde se buscan las fuentes para obtener la información y de esta manera se puede referir al origen de la indagación determinada, el investigador se basa en diversas fuentes confiables para la recopilación de los resultados buscados. También, son todas aquellas formas (libros, internet, artículos científicos, personas) que ayudan a la elaboración del documento; cabe destacar que existen las fuentes primarias y fuentes secundarias.

Tal y como mencionan Hernández et al (2014) en el libro Metodología de la Investigación “Es vital identificar fuentes de información (líderes, redes, grupos, organizaciones) e investigadores potenciales (socios). También a las personas conflictivas y quienes pueden entorpecer la investigación.” (p.50). Por ello se debe tener una idea clara del tema inicial para que la investigación sea efectiva y concuerde con lo investigado.

Fuentes primarias

Las fuentes primarias son documentales, entrevistas, artículos, videos, noticias, entre otras herramientas que se pueden tomar en cuenta para extraer información, la cual será seleccionada y se expondrá en el trabajo de investigación con la intención de apoyar y argumentar las ideas y los conceptos abarcados por la misma. Generalmente es donde se encuentra la información más detallada que ayudará al lector a comprender el tema.

Según lo plantean Hernández et al. (2014) en el libro Metodología de la Investigación, “se proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes” (p. 61). Lo anterior hace referencia a que las fuentes primarias son las fuentes principales de donde se obtiene la información, la misma es de suma importancia a la hora de analizar e interpretar los datos de interés para la investigadora.

Según Hernández et al (2014, p.65) indican que las fuentes primarias son los principales recursos más consultados y utilizados, como los artículos en libros, revistas científicas, trabajos presentados en congresos y eventos semejantes, para la realización del marco teórico. Por lo cual, son las fuentes que sistematizan para la información seleccionada y se profundizan en la investigación. También son conocidas como fuentes de primera mano.

Fuentes secundarias

Según investigadores (2020) Las fuentes secundarias suelen ser libros académicos, artículos de revistas, documentos digitales o impresos creados por personas que no han experimentado ni participado directamente en la investigación de eventos o condiciones. Por otra parte, se interpreta, consideran y analizan las fuentes primarias. También, representa opiniones, explicaciones y argumentos sobre el problema de investigación estudiado.

Las fuentes secundarias son las diferentes herramientas que se utilizan para poder llevar a cabo la investigación, tales como internet, cuestionarios, encuestas, entrevistas, las cuales ayudan a recopilar información de diferentes lugares, incluso pueden ser considerados como un intermediario entre la información y el proyecto, debido a que es el canal por el cual se recopila la misma.

Según Hernández, et al, (2014) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174). Las fuentes secundarias se aplican con la población como una herramienta la cual tiene como finalidad lograr sustraer información y plasmarla en la base de datos del trabajo. Por consiguiente, esta información sustenta a la fuente primaria.

Muestra

La muestra es elemental para la elaboración de estudios estadísticos; esta investigación se realiza con una parte de la población a la cual se va a estudiar, este se hace con el fin de obtener la

información necesaria dirigiéndose a ese sector representativo. Por otro lado, para la selección de la muestra se debe determinar la unidad de análisis, la cual va en conjunto con los objetivos y el planteamiento del problema.

Según Hernández et al (2014, p.65) el “muestreo” es la función de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor o población de interés, con fin de recopilar datos de interés o datos en respuesta a un método. De igual manera, luego de determinar la muestra en la encuesta, el investigador especificará la forma de seleccionar el caso por medio de participantes, eventos, organizaciones, productos, seguidamente el número de casos que se va a estudiar.

Según Vitti (2019) explica “El muestreo se define como una herramienta de la investigación, cuya función es determinar qué parte de una población o universo debe examinarse para hacer inferencias sobre ella” (párr.1) Asimismo, la selección para el muestreo está basada en la selección al azar o aleatoria; además, con la información recolectada se dará a conocer parte de la población estudiada y los resultados obtenidos.

Tabla 1 Muestra de la Investigación

Entrevistados	Razón	Dónde
Entrevistado N°1	Se dedican a la producción y exportación bananera.	Banamera VARCLI Pinares S. A
Entrevistado N°2	Empresa que se encarga de la producción y exportación de banano.	Compañía Pacuare
Entrevistado N°3	Compañía encargada de los trámites de logística.	Segexsa/servicios globales de exportación
Entrevistado N°4	Se consolidan como líderes en la región en logística inversa.	Logística inversa UPS

Entrevistado N°5	Compañía que se encarga de la comercialización de bananos.	Comercializadora
Entrevistado N°6	Empresa que se encarga de la producción y exportación de banano.	Grupo Jade / San Alberto
Entrevistado N°7	Compañía de exportación de frutas a nivel mundial.	Yellow Export
Entrevistado N°8	Expertos en logística inversa	Compañía FRUNO
Entrevistado N°9	Son encargados de la producción de frutas tropicales y logística.	Agrifrutas
Entrevistado N°10	Experto en bananeras y logística inversa	Consultor

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de la presente investigación, 2021

Unidad de Estudio

Según Rojas (2018), la unidad de estudio se refiere al entorno, características o variables a estudiar. De esta forma, una persona, un grupo, un objeto u otro que contenga claramente los eventos a investigar pueden recibir una unidad de análisis. Además, en la unidad se requiere la información, y en este caso por medio de las personas de donde se adquiere el dato; además, compete a la organización que va a hacer el elemento de medición del estudio.

Identificar los procesos de la logística inversa en la cadena de suministros de las empresas exportadoras de banano.

Unidad 1: Procesos

Los procesos son todas las etapas que intervienen en la logística inversa de las cadenas de suministros; en este caso, corresponde a las empresas exportadoras de banano, todas las ventajas y desventajas de esta, así como todos los inconvenientes que pueden presentarse en el transcurso de cada fase que atraviesan las mercancías. Por ello, en esta primera categoría se identificará cada proceso de la compañía.

Estudiar las tendencias de la logística inversa para las empresas exportadoras bananeras

Unidad 2: Tendencias

Tendencias que pueden adquirir las empresas exportadoras de banano, al utilizar la logística inversa en sus operaciones, las cuales les brindan mayor rentabilidad a las empresas, les da también un mayor aprovechamiento de sus recursos. Esto les permite a las compañías ser más competitivas, y las impulsa ante el mercado internacional. Cabe recalcar que es importante que las organizaciones se mantengan pendiente de las nuevas tendencias que se presentan a diario, en el mercado nacional e internacional.

Tabla 2 Matriz de codificación: Investigaciones con Enfoque Cualitativo

Objetivo	Categoría	Subcategoría	Definición conceptual	Instrumento	Ítem
Identificar los procesos de la logística inversa y logística directa en la cadena de suministros.	Procesos	Aplicación	Según Gonzáles (2015) un proceso es un grupo o serie de fenómenos asociados al ser humano o la naturaleza, que se desarrollan en un período de tiempo limitado o infinito y sus etapas sucesivas suelen conducir a un resultado específico. (párr.1)	Cuestionario Entrevista	1-5
Estudiar las tendencias de la logística inversa para las empresas exportadoras bananeras	Tendencia	Implementación	Según Yirda (2021) esto se denomina preferencia o tendencia a uno o más fines específicos, y por lo general, deja su marca en una determinada posición, durante un periodo de tiempo. (párr.1)	Cuestionario Entrevista	6-9

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de la presente investigación, 2021

Instrumentos

Para comenzar, los instrumentos utilizados en la investigación serán herramientas, cuya principal función es permitir obtener y recopilar información de calidad, que será utilizada en el trabajo y, al mismo tiempo, será el sustento, la base del trabajo; los instrumentos utilizados a continuación serán tales como cuestionarios y entrevistas a expertos en el tema, que brindarán aportes de mucho interés.

Según Durán (2019) al hacer referencia al instrumento de la investigación, considera que son herramientas en las cuales se basan en principios técnicos de uso en la recopilación de datos no cuantitativos para explorar relaciones, y de este modo describir la realidad como protagonista correspondiente, ya que depende de la investigación el instrumento a usar. Además, son recursos que los investigadores pueden utilizar para resolver problemas y fenómenos de este modo se extrae información de ellos.

Cuestionario

Se aplicará un cuestionario para obtener la información valiosa para esta investigación, pues es un método muy utilizado que consiste en hacer preguntas enfocadas en los objetivos planteados en la investigación. Además, se deben considerar todas las variables de interés y se debe conocer la población a la cual va dirigida; por otra parte, el cuestionario debe ser homogéneo para todos los participantes y se deben considerar criterios de calidad.

Según Hernández et al (2014, p.217) indican que el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. Al mismo tiempo, hay dos tipos de preguntas, las cuales son abiertas y cerradas. Cabe recalcar que para efectos de esta investigación se realizarán preguntas abiertas, debido a que estas no delimitan las opciones de las respuestas, las mismas son favorables cuando no hay mucha información de las posibles respuestas.

Asimismo, los cuestionarios se pueden clasificar de distintas maneras, dependiendo de la frecuencia con la que se maneja y cómo se implementa. Existen diferentes modos en que se puede aplicar el cuestionario; puede ser en línea por medio de un correo electrónico, escrito cuando

normalmente los entrevistados utilizan hoja y lapicero, por vía telefónica, y cara a cara, donde se hace las preguntas directamente al entrevistado. (Gómez, 2021, párr.6)

En este caso las entrevistas que se le van a realizar los expertos del tema, son por medio del cuestionario físico, de forma presencial y por medio de plataformas digitales como lo es zoom, y llamadas telefónicas. Las preguntas serán de tipo abiertas, de esta forma ellos pueden ampliar, explicando el tema sin límites. Las preguntas serán relacionas con las labores de su diario vivir.

Entrevista

La entrevista es un mecanismo para obtener información específica; esta se realiza entre dos partes: el entrevistador, es el que formula las preguntas y el entrevistado, quien responde con base en su conocimiento, expone su opinión o brinda la información sobre un tema específico. Cabe recalcar que la entrevista no es una conversación casual establecida por dos o más personas, sino un acuerdo de intercambio al que proceden los intereses, según el propósito de todos los participantes.

La entrevista como herramienta para recolectar datos cualitativos, por tanto, Hernández et al (2014, p.403) indican que “Un buen observador cualitativo necesita saber escuchar y utilizar todos los sentidos, poner atención a los detalles, poseer habilidades para descifrar comprender conductas, ser reflexivo y flexible para cambiar el centro de atención, si es necesario”. También, se refieren a la entrevista como una reunión para conversar y cambiar ideas. Asimismo, el entrevistador ajusta sus métodos de comunicación de acuerdo con las pautas y el lenguaje de los encuestados.

Una entrevista se puede definir según Hernández et al. (2014) como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).” Por con siguiente se utilizará este instrumento para realizar la recopilación de la información y, posteriormente, llevar a cabo el análisis de datos. Su finalidad es recopilar determinada información u opiniones.

Además, Gonzáles (2015, p.62) afirma que “Una entrevista es un proceso interactivo que involucra muchos aspectos de la comunicación más allá del simple hablar o escuchar como ademanes, posturas, expresiones faciales y otros comportamientos comunicativos” Así, también

se debe tener una buena postura y hacer una breve introducción para que se despierte el interés del entrevistado y de esta manera, se precisa la información que se pretende conseguir.

La entrevista es una conversación la cual tiene como finalidad indagar acerca de un tema en específico, con la intención de conocer el cómo y el porqué de diferentes procesos o situaciones, las cuales son el objetivo de la entrevista; el entrevistador debe de ser quien guie la entrevista hacia el rumbo que desea, preguntándole al entrevistado aspecto de interés sobre el tema de investigación; y éste responde con base en sus conocimientos.

Proceso para la Recolección y Análisis de Datos

En primera instancia, Se recurrirá a fuentes primarias y secundarias tales como libros, tesis, páginas de internet, artículos de revistas, noticias e investigaciones relacionadas con el tema para el proceso de recolección de datos; son fuentes que se encuentran actualmente publicadas y disponibles para lograr reunir la información relevante, necesaria y esencial, que permita entender y desarrollar el tema de esta investigación

El análisis de datos implica realizar procedimientos a las que los investigadores formularán los datos para el logro de los objetivos de la investigación. También, la recopilación de datos y algunos análisis preliminares pueden revelar problemas y dificultades, lo que hará que el plan inicial de análisis de datos quede obsoleto. Sin embargo, es importante planificar los aspectos principales del plan de análisis, con base en la verificación de cada hipótesis presentada, ya que esta determinación, a su vez, podría limitar el aspecto de recolección de datos.

Hernández et al. (2014) expresan que la recolección y el análisis de la información es un proceso que ocurre en paralelo y que dicho análisis no es uniforme; ya que cada estudio requiere un esquema peculiar (p.418). Por ende, es de suma importancia realizar una planificación del rumbo que va a llevar a cabo la investigación, mediante la guía en la cual se analizarán los datos recolectados.

Según Hernández et al (2014, p.198) “Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos, con un propósito específico”. Así pues, se trata de una actividad para agrupar o recopilar información importante sobre un tema específico;

por lo general, esta actividad tiene como objetivo proporcionar los conocimientos necesarios para el desarrollo de la información obtenida, la cual se procede analizar.

Una vez ya realizadas las entrevistas, se tabulará la información, la cual será separada en categorías de análisis y al mismo tiempo estas categorías serán seleccionadas dentro de las dos unidades de análisis; esto con el objetivo de facilitar el análisis y la interpretación de los datos recopilados. También, se tomará en cuenta la información recolectada para las diversas categorías y subcategorías correspondientes.

En el proceso de los análisis de datos los mismos son basados en las preguntas planteadas, las cuales cumplen los requisitos que identifican la información necesaria por parte de la población estudiada, mediante la recopilación de estos datos, se procesan y se organizan para el debido estudio; asimismo, este análisis permite comprender, interpretar y responder a la pregunta del planteamiento del problema; luego, se procede a sistematizar las conclusiones del trabajo.

También, Pérez y Merino (2018) en cuanto al concepto de recolección, se refiere al proceso de la recopilación de información, respecto a un dato; pueden generar algún tipo de conocimiento. Esto significa que la recopilación de datos es una actividad que consiste en recopilar información en un contexto específico. Además, después de recopilar esta información, es el momento de procesar los datos, lo que incluye procesar el contenido recopilado para convertirlo en material apropiado para el análisis y elaboración del documento final de la investigación.

Por ello, una vez realizado el proceso anterior, se procederá a realizar conclusiones, con base en los resultados obtenidos; posteriormente se preparan las recomendaciones a distintos sectores, empresas en la industria de banano, personas y demás que se encuentren relacionados con la logística inversa y la cadena de suministros. Eventualmente, se realizará una propuesta para una posible implementación de procesos que no son aplicados en las empresas bananeras.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la presente investigación se presenta el análisis de los resultados obtenidos en las entrevistas, principalmente con compañías dedicadas a la producción y comercialización de banano; por ello, miembros certificados realizan su aporte, con el fin de observar y analizar los criterios brindadas en relación con los procesos y tendencias del proyecto de las exportaciones. Seguidamente, se encuentra una tabla donde se mencionan las unidades de análisis a las categorías brindadas en las entrevistas.

El análisis de resultados permite relacionar todas las preguntas de los entrevistados, para poder encontrar factores en común y así analizar la información brindada por cada uno de los expertos. Se definen las categorías y, a raíz de ellas, se especifica según la opinión y la experiencia que ellos tengan. Este análisis tiene el fin de generar valor al trabajo investigativo, con personas conocedoras del tema que aportarán sus criterios y serán de mucha utilidad para las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

Por consiguiente, en la segunda parte de este capítulo se puede observar la descripción de las distintas temáticas; y se hará el respectivo análisis de cada una de las categorías extraídas. Una vez considerada cada una de las categorías, se elaborará una sección de interpretación, ya que por medio de una relación entre las categorías como finalización se dará una respuesta al problema de la investigación.

Tabla 3 Categorías de la investigación, 2021

Unidad de análisis	Categorías
Procesos	Uso de Agroquímicos Auditorias Cadena de suministros Certificados

	<p>Logística inversa</p> <p>Manejo de inventarios</p> <p>Producción</p> <p>Requisitos</p> <p>Trazabilidad</p> <p>Tipos de contenedor a utilizar</p>
Tendencias	<p>Calidad del producto</p> <p>Equipo tecnológico</p> <p>Exportar</p> <p>Mercado</p> <p>Plástico</p> <p>Responsabilidad Social</p>

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de la presente investigación, 2021

Unidad de análisis 1: Procesos

Por consiguiente, según González (2015) un proceso es un grupo o serie tales como, fenómenos, estándares, documentación y lineamientos asociados al ser humano o la naturaleza, que se desarrollan en un período de tiempo limitado o infinito y sus etapas sucesivas, suelen conducir a un resultado específico, el cual será encargado del éxito de dicho proceso siendo este el objetivo final de una exportación determinada.

Para efectos de las exportaciones realizadas en el presente año para la industria bananera y que este fuera factible, se analizaron distintos procesos en los cuales se tomaron en cuenta las exigencias específicas para los países de envío del producto, en donde participaron entidades como

CORBANA y Logística, claves para garantizar los procedimientos en la producción y clasificación de la fruta de calidad, apta para la exportación. De la presente unidad de análisis se desprenden las siguientes categorías:

1. Uso de agroquímicos
2. Auditorias
3. Cadena de suministros
4. Certificados
5. Logística inversa
6. Manejo de inventarios
7. Producción
8. Requisitos
9. Trazabilidad
10. Tipos de contenedor a utilizar

Categoría1: Uso de Agroquímicos

Descripción

La primera categoría se refiere al uso de agroquímicos que utilizan en las empresas bananeras para el uso de los suelos de cultivos y protección del banano; es por ello, que debe ser un factor fundamental en el cuidado de la fruta para que no afecte la salud de las personas que aplican este agroquímico, ni sea un impedimento a la hora de vender este producto a otros países, según lo que expresaron los entrevistados:

“Si una caja llega y se madura como tiene huecos en la liberación de etileno (es como un químico que liberan los productos cuando están en proceso de fermentación o pudrición) que con solo un banano que se madure lanza ese etileno a todo el contenedor entonces prácticamente afecta a una carga completa 960 cajas” (Entrevistado 1)

“La materia orgánica o todo el resto de los pinzotes, después de la selección como se reincorpora al suelo es una reincorporación de material orgánica que también es positiva”
(Entrevistado 3)

“Para madurarse tiene un proceso bioquímico que necesita estar expuesto a gas etileno, la misma fruta cuando se está madurando empieza a despedir ese gas y se vuelve un proceso exponencial, entonces si en un contenedor enviaste una fruta muy vieja que no te diste cuenta en el contenedor y el viaje ella va a empezar a desprender etileno entonces llegan un montón de paletas maduras y se dañan” (Entrevistado 6)

“Los agroquímicos más fuertes se llaman nematicidas, los nemátodos son por así decirlo son lombrices microscópicas que se comen las raíces del banano, entonces necesitas unos químicos que son muy fuertes que se aplican tres veces al año, y no todas las personas lo pueden aplicar, hay que hacer exámenes de sangre a las personas que aplican, tienen que trabajar tres horas en la mañana, y tres en la tarde, tienen que andar como astronautas prácticamente”
(Entrevistado 7)

Análisis

Los agroquímicos son productos sumamente necesarios en las prácticas agrícolas; por ello, es indispensable su uso; son sustancias muy peligrosas para las personas por ello; se debe aplicar con mucha precaución para no afectar la salud humana. Por otra parte, el gas natural que desprende el banano y que afecta a toda la fruta que está a su alrededor se debe tratar con mucha precaución en el momento que se empaca para enviarla a otro país.

Por consiguiente, los agroquímicos son productos que se utilizan repetidamente en la agricultura y su propósito es mantener y proteger los cultivos desarrollados por esta actividad. Generalmente, su uso está relacionado con la intención de aportar nutrientes a los cultivos, matar insectos, o cualquier otro organismo que tenga impacto negativo en los cultivos. (Ucha, 2015, párr.1)

(Brenes, 2017, párr.2) indica que la aplicación oportuna de diversas formas de agroquímicos (insecticidas, herbicidas, fungicidas y otras categorías) puede asegurar que se

obtenga cultivos de alta calidad. Como todos los productos químicos, si no se utilizan las medidas preventivas y los equipos de seguridad correspondientes, pueden tener un impacto negativo en las personas.

El etileno es una hormona de gas producido naturalmente por todas las plantas. El almacenamiento de este tipo de gas acelera la maduración de los productos perecederos, lo que afectará la calidad y vida útil. Cuando la fruta es afectada, puede mostrar signos como dureza reducida, coloración amarillenta, baja uniformidad y una mayor probabilidad de infección y descomposición (Pitarch, párr.3, 2017)

El propósito de la aplicación de los agroquímicos es proteger los suelos de las malezas que afectan las plantaciones; por ello, se encarga que las plantas crezcan sanas y con los mejores nutrientes. Por ello, el banano es una fruta perecedera, por ende, se debe tomar las precauciones adecuadas para su cultivo y consumo y, evitar en lo posible, el gas etileno para la comercialización de esta.

Categoría 2: Auditorías

Descripción

Esta categoría menciona las inspecciones que normalmente pasan las organizaciones para asegurarse que cumpla con todos los estándares de calidad, como un requisito para evaluar que efectivamente se están realizando los procedimientos de manera adecuada. Una auditoria tiene como propósito garantizar que todas las gestiones a realizar por una compañía sean verdaderas y que no está incumpliendo ninguna norma. Por esto, los entrevistados expresaron lo siguiente:

“Auditoría de seguridad que es la que los contenedores sin drogas, una de las auditorias que nos piden Walmart exige que se verifiquen ciertos aspectos, 7 puntos dentro de un contenedor las paredes externas, internas los sistemas de ventilación porque todos los huecos que quedan son lugares donde los suyos podrían eventualmente colocar drogas, tenemos que tener un circuito cerrado de televisión donde se grave el contenedor mientras se carga, ahora bien se cierra el contenedor y se va a APM terminal pero que pasa si un tráfico lo agarra, tiene que comprobar lo

que lleva mediante una guía o manifiesto donde dice que es el contenedor de banano con este número cantidad de paletas, cantidad de información que verifique que lo que lleva ahí efectivamente es banano” (Entrevistado 1)

“CORBANA hace auditorías a los agricultores”. (Entrevistado 3)

“En las auditorias nos revisan todo, reporte firma de los empleados en las jornadas laborales, la regulación nacional se tiene cumplir al pie de la letra, en las que son reguladas por el Consejo de Salud Ocupacional, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Salud, Ministerio de trabajo entre otras” (Entrevistado 6)

Análisis

Organizaciones tan importantes como la Corporación Bananera Nacional (CORBANA) encargada de fomentar la producción del banano en el territorio costarricense, vela porque las entidades cumplan con todas las normativas en el país, ya que es una fruta que tiene bastante trayectoria a nivel local y a nivel internacional. Por ello, clientes tan importantes como la cadena de Walmart elige a Costa Rica para comercializar este producto, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos como lo son las auditorias que este pide.

(Sánchez, 2020, párr.2) en el entorno económico y empresarial, una auditoría es un proceso de evaluación cuidadosa de una organización u entidad, con el fin de comprender las cualidades específicas en donde se busca aspectos relacionados con la rentabilidad o la eficiencia en los distintos sectores. Este también verifica las ventajas y desventajas que se puedan encontrar en la compañía.

La auditoría siempre se ha entendido como la inspección, el examen y el control de la situación económica de la empresa para entender situaciones en que las cosas salen mal y así se puede analizar lo negativo y positivo, como un punto clave de mejora en la compañía. Un aspecto muy importante, es que la auditoría puede ser externa por un auditor en representación de una empresa o interna por parte de la misma compañía. (Caurin, 2017, párr.3)

Como parte de una buena gestión empresarial se realizan las auditorias y en un producto como el banano que se exporta a tantos países y es reconocido como una fruta de excelencia, debe cumplir con todos los estándares que requieren las empresas, y ofrecerle al cliente lo mejor del

mercado. Es por ello, que las compañías deben preocuparse por mantener todo en orden y bajo las normas para que en caso de auditorías, todo les salga bien y no sea un impedimento de exportación.

Las auditorías son muy importantes en las empresas, ya que es una forma de controlar el buen trabajo o desempeño de la compañía, debido a que se revisan los procesos con la intención de ver si todo marcha como debe ser, y de no ser así para informar a la gerencia y que los mismas autoridades, tomen decisiones por el bien de la compañía; por ende, es importante realizar las auditorias de manera sorpresiva, para que cuando se realice la inspección no se preparen los colaboradores y demás y se evalúe un procedimiento erróneo de la compañía, sino que cuando se realice en verdad se califique el desempeño real de la compañía para poder mejorar la misma.

Categoría 3: Cadena de suministros

Descripción

Esta categoría describe todos los procesos que pasan los insumos en una organización, por eso es de mucha importancia controlar la rotación de suministros en una empresa. La cadena de suministros es muy importante, ya que su intervención en los procesos va desde antes de la plantación del banano, incluso hasta la venta del mismo. Refiriéndose a esto, los entrevistados mencionan lo siguiente:

“La logística de proveedores obviamente también uno la tiene que manejar en función de las estimaciones, yo sé que son 5 contenedores en Walmart entonces yo tengo que comprar con antelación material suficiente por lo menos para dos semanas de cartón igual para dos, tres semanas o un mes un periodo de bolsas, de esquineros, de grapas o sea todo eso usted lo va montado en función de las estimaciones, ahora es una logística que se adapta a las entregas de los proveedores, un proveedor me dice solo puedo entrar los jueves entonces yo tengo que asegurarme de tener suficiente material Para el jueves más una semana son puros cálculos pero eso se basa mucho en punto de reorden es cuando ustedes tiene que colocar un pedido para que este pueda pasar un cierto tiempo todavía con material y que el materiales le llegue antes de que se la acabe o sea es un ciclo” (Entrevistado 1)

“El caso de exportación para que tenga que haber con distribución es que tenga que llevar el producto hasta el supermercado final” (Entrevistado 2)

“Hay que ser muy disciplinados y ordenados para estar dando el seguimiento preciso a los contenedores que nos brinda la naviera y en lo que le reportamos al cliente final” (Entrevistado 6)

“El proceso de forma total. Solo intervenimos en la logística que implica la colación de la fruta fresca en los mercados internacionales al canal mayorista. No intervenimos en los procesos de producción, ni en los procesos de transformación en productos comerciales si se diera el caso” (Entrevistado 7)

“Referente a la cadena de suministros en nuestra organización cumplimos efectivamente ya que contamos con las instalaciones adecuadas y realizamos de forma correcta todas las labores desde la siembra mantenimiento recolección elección del producto hasta llegar al embalaje de la fruta y proceder con la distribución del producto siguiendo con los requerimientos y estándares de calidad” (Entrevistado 9)

“En mi cadena de suministros para exportar cuantas cortas tengo, cuantas ordenes son de mis clientes, tengo suficiente material de embalaje, tengo la línea naviera, tengo los contenedores, tengo el tiempo estimado de tránsito a destino, tengo una agencia aduanal que me ayude con las exportaciones todo esto es la cadena de suministros” (Entrevistado 10)

Análisis

Todas las entidades deben cumplir con el correcto funcionamiento en la cadena de suministros, porque en este aspecto son muchos los que participan. Entre ellos se encuentran las personas o equipo de proceso, de limpieza, empaque y embalaje de la producción de banano, hasta el cliente final, cumpliendo con todas las especificaciones del cliente para que este llegue en las mejores condiciones al destino final y así aumenten las exportaciones con producto de calidad.

La cadena de suministros se puede definir como cualquier procedimiento, desde el inicio de las materias primas hasta los clientes finales que usan los productos terminados, incluyendo fabricación, proveedores, almacenamiento, marketing, operaciones, ventas, distribución, finanzas,

y servicio al cliente, en donde se incluye producción y distribución de productos. (Duran, 2016, párr.2)

La gestión global de la cadena de suministros de la organización ha obtenido ventajas considerables en el sector empresarial, porque tiene un impacto directo en la competitividad del sector productivo, debido a que incide directamente en la satisfacción de los clientes en distintos mercados con una demanda y competencia diaria, establece conexiones entre los diversos eslabones de la cadena logística y de los participantes involucrados, minimizando así su desarrollo. (Torres, 2019, p.4)

La cadena de suministros tiene relación con todos los procesos que van desde la materia prima, abonos para la tierra, las herramientas, la producción de banano; donde interviene desde el cuidado de la planta, la recolección de la misma, hasta que se pueda cosechar y empacar debidamente para su envío. Es importante destacar para que la cosecha cumpla con los estándares de calidad esperados, la misma debe de ser tratada con productos de la misma gama.

Categoría 4: Certificados

Descripción

Los certificados sirven para demostrar que una entidad cumple con todos los lineamientos de calidad, permisos y normas estandarizadas acerca de algo; también son un plus ya que acreditan el producto con atributos que le ayudan a verse mejor que la competencia y que le abren las puertas en el mercado. Por esto es que, las organizaciones se preocupan por certificarse y darle más valor a su producto y así demostrar lo competente que son las compañías a nivel internacional. Las organizaciones exportadoras y las fincas bananeras mencionan lo siguiente:

“Para que usted me asegure que su fruta es lo mejor de lo mejor, entonces tiene que darme ciertos certificados, por eso contamos para el de sostenibilidad ocupó GlobalGAP, la empresa tiene casi 8 años de certificarse cero no conformidad de esa Norma, ocupó que se me dé una certificación sobre el de protección del medio ambiente, rainforest alliance, lo cual tenemos 3 años” (Entrevistado 1)

“Nosotros trabajamos varios ciertos regímenes de políticas y tenemos la certificación Rainforest Alliance que es por medio del cuidado del ambiente, tenemos un sello conforme de libre de trabajo infantil” (Entrevistado 3)

“Nuestra exportación se enfoca en mercados europeos, es indispensable contar con Certificaciones de Calidad, Procesos y Sostenibilidad Social, ejemplos como Rainforest Alliance, Global Gap” (Entrevistado 6)

“Certificación Rain Forest Alliance. Esta certificación busca un balance entre la producción responsable que contribuya a un futuro mejor para las personas y el planeta” (Entrevistado 7)

Análisis

Las compañías bananeras conforme van pasando el tiempo, tienen como prioridad cumplir con todas las normativas y certificaciones que regulan a nivel internacional; es porque al exportar la fruta, hace constar por medio de estas entidades que está cumpliendo con todos los procesos de manera adecuada demostrando así la importancia de brindar los productos de calidad y además de esto aporta el ambiente mediante prácticas amigables con el planeta.

Las certificaciones están vinculadas con el progreso de prácticas agrícolas y de biodiversidad; pero en el mercado internacional, el beneficio y la importancia de las frutas es que cuando ingrese el comprador hará una comparación en precio y calidad y esto realmente es similar. Mediante el análisis de la productividad y las leyes, los certificados tienen un beneficio mayor porque así determinan realmente la calidad para su venta, especialmente en países como Estados Unidos y la Unión Europea. (Peláez, 2019, párr.7)

La certificación es el proceso mediante el cual una agencia autorizada verifica ciertos aspectos (calidad, fidelidad) de una compañía, institución o individuo. Para obtener este trámite se deben cumplir con ciertas condiciones o requisitos y serán evaluados por la agencia respectiva; está relacionado con la capacidad reconocida por la organización, el contenido que se puede evaluar y la calificación para obtenerlo. (Méndez, 2018. párr.2)

El proceso y calidad de las certificaciones beneficia a la organización y a la mejora continua para avanzar con los métodos de innovación. En el sector bananero, uno de los principales pluses

es contribuir al ambiente. Por ello, el sector bananero debe enfatizar en dichas certificaciones para competir por el mercado en países como Estados Unidos y de la Unión Europea, los cuales eligen a Costa Rica para hacer la compra de la fruta, por los múltiples beneficios de calidad que este ofrece; certificar un producto en beneficio del ambiente, le da mucho valor para el cliente en el extranjero.

Categoría 5: Logística inversa

Descripción

La logística inversa son todos los procesos que tienden a pasar en una organización para la reutilización de los productos, con el fin de mejorar la eficiencia en los materiales, costos que intervienen en una entidad. Por ello, se busca la mejora continua, la satisfacción del cliente interno y externo. Además, cabe recalcar que su principal objetivo es la satisfacción del cliente. Por consiguiente, los expertos mencionan lo siguiente:

“Pero lo que es la logística inversa se utiliza mucho para equipo tecnológico, ya que tienen garantía o por alguna razón tiene que volver a la fábrica” (Entrevistado 4)

“Por otro lado, no existe una logística inversa, no tenemos un flujo de elementos que vengan de regreso desde nuestros clientes mayoristas” (Entrevistado 7)

“La logística inversa en nuestra industria se entiende como recoger la unidad donde el cliente o en los puntos de venta, llevarlo a los centros de servicio y después retornarlo de vuelta al cliente con el proceso con la unidad resuelta para la garantía” (Entrevistado 8)

“Aplicar la logística inversa garantizando la devolución del producto, pero en el caso de nuestra organización no se contempla por el costo tan alto de transporte y de a ver una devolución de productos cuando en ocasiones el tránsito dura entre 25 y treinta días, es preferible y recomendado asumir el costo de eliminar el producto en el lugar de destino y lo que puede ocurrir sería que se madure la fruta en el transporte marítimo, lo cual no permite devolverlo” (Entrevistado 9)

“En el banano hay algo muy interesante porque cuando hablamos de logística inversa es cuando la materia o el producto perecedero nos genera mucho residuo” (Entrevistado 10)

Análisis

El concepto de logística inversa se basa mucho en lo inverso del proceso tradicional, ya que este busca el retorno de productos que se pueden reutilizar. Las organizaciones que tienen conocimiento de este concepto y lo aplican de forma adecuada, reconocen los múltiples beneficios que trae. Cabe mencionar que en las bananeras no se podría aplicar en el producto final, sino en los procesos de la cadena de suministro, en el cual interviene.

Las empresas también deben resolver el problema de la logística inversa, mediante el análisis de los procesos logísticos relacionados con la devolución de productos de los consumidores a los productores, el reciclaje, la reutilización de materiales y componentes, la eliminación de residuos y las operaciones de reacondicionamiento, reparación y manufactura (Mendoza, 2020, párr.15)

La logística inversa en la cadena de suministro se complementa cada vez que se compra, modifica, o repara un producto generalmente se mide en la cantidad de días necesarios para completar este proceso. Por consiguiente, desde una perspectiva de planificación, el tiempo de entrega es importante porque significa que la mayoría de las decisiones de rutina deben tomarse con anticipación para lograr los resultados deseados, como mantener la calidad del servicio. (Vermorel, 2020, párr.1)

Se puede explicar que la mayoría de las organizaciones que se dedican a la logística inversa lo hacen con artículos tecnológicos; son productos que se pueden reparar fácilmente. Mediante la implementación de esta, se pueden ahorrar costos y buscar la satisfacción del cliente por medio de la recuperación de equipos dañados y así volver a utilizar el producto.

Categoría 6: Manejo de inventario

Descripción

El correcto manejo de inventario es de suma importancia en una organización para llevar el orden de los materiales que se utilizan; una de sus principales ventajas es que permite conocer con qué cuenta la empresa para trabajar y qué está a punto de acabarse para contactar con los proveedores y realizar un nuevo pedido. Referente a lo anterior, los entrevistados mencionan lo siguiente:

“Lo que hay que saber es manejo de inventarios nada más, ese es el secreto del éxito es en el manejo de inventarios, pero siempre hay ocasiones en las que vas a quedarte sin algún material entonces es bueno tener un plan b, “Hey compa no tienes un poquito de esquinero es que no ves que me quede sin eso”, eso pasa uno tiene que estar preparado para ser versátil en cómo manejarlo” (Entrevistado 1)

“En nuestro caso no podríamos hablar de un inventario como tal, lo que tenemos es disponibilidad de fruta, que nos asignan las fincas productoras. Este producto disponible es el que colocamos con nuestros clientes” (Entrevistado 7)

“En cuanto a Materiales de Empaque sí utilizamos PEPS debido a que al principalmente utilizar cartón este se deteriora con el paso del tiempo y también en el caso de las etiquetas o tarimas de empaque también se deterioran relativamente rápidamente” (Entrevistado 6)

“En nuestro caso no podríamos hablar de un inventario como tal, lo que tenemos es disponibilidad de fruta, que nos asignan las fincas productoras. Este producto disponible es el que colocamos con nuestros clientes” (Entrevistado 10)

“Lo que llamamos inventario de fruta realmente son las existencias en el campo de cultivo, pues cuanta fruta está disponible para el proceso de cosecha, es el inventario biológico. Si la fruta recién nacida se contabiliza y se lleva un control de cuando está llegando a 9 semanas para empezar a cosecharla, debido al proceso de cosecha que busca maximizar su tamaño este está a expensas del clima, un inventario de fruta de determinada cantidad de frutas contabilizadas se cosecha de la semana 9 a la semana 13, esto es simplemente que al ser plantas puede que una fruta se maximice a la semana 9 mientras que otra puede que se maximice a la semana 13 por variables agronómicas” (Entrevistado 9)

“En el caso de una bananera es el inventario, hay dos tipos de inventarios hablamos de flejes, cajas, tarimas, bolsas que sería para embalar mi producto final y luego tengo mi inventario

para todo lo que tiene que ver con fincas en cual hablamos de agroquímicos, las bolsas para cubrir las tarimas en la plantación, cuantas hectáreas tengo sembradas y cuantas espero cosechar todo eso compone la cadena de suministros porque para todo esto requiero producto y mano de obra. (Entrevistado 10)

Análisis

El control de inventario es el proceso mediante el cual, una empresa gestiona las mercancías almacenadas en bodega. Se debe seleccionar los datos sobre la entrada y salida de productos; esto también busca formas de ahorrar costos. Por ello se determina la existencia que hay en la organización y así se lleva un control más exacto de lo que hay y de lo que falta. (Westreicher, 2020, párr.2)

Uno de los métodos utilizados en las compañías es el método Primeras en Entrar, Primeras en Salir (PEPS). Por ello, Pacheco (2019) menciona: “En el ámbito comercial, es común el famoso método PEPS, este es una especie de sistema que facilita la salida de toda la mercancía que ha entrado al negocio de manera actualizada, permitiendo llevar un mejor control en el inventario” (párr.1) En el cual cuenta con múltiples beneficios para llevar el orden, ingresos y control sobre los costos que se efectúan normalmente en la organización.

Lo anterior demuestra que el manejo de inventarios es fundamental en la organización, ya que se lleva el control de lo que existe realmente. En el caso de las fincas bananeras llevan el control adecuado de la fruta para hacer el corte y los procedimientos que siguen con el material que este es empacado para la debida comercialización. Cabe recalcar que muchas veces las estimaciones pueden fallar y se debe actuar con inteligencia para lograr el envío.

El manejo de inventarios es un factor fundamental de cada compañía a tomar en cuenta, debido a que él es quien dice con qué cuenta la empresa para trabajar; gracias a él se pueden cuantificar las ventas y demás, en el caso de las bananeras es de suma importancia a la hora de medir la capacidad exportable de la empresa, para ver si pueden satisfacer las necesidades de los clientes y competir con las altas demandas del extranjero, hasta qué punto se pueden suplir a los clientes; el control de los inventarios juega un papel muy importante, dentro de cada organización.

Categoría 7: Producción

Descripción

La producción varía respecto a la actividad económica que desempeñe cada organización. Tomando en cuenta este aspecto, la producción de bananos de Costa Rica es reconocida por ser de alta gama, ya que por su calidad es uno de los mejores productos del mercado. Sin embargo, para realizar el proceso de empaquetado, intervienen diversos procesos, en referencia a lo anterior, los entrevistados mencionan los siguientes:

“A diferencia de otras fincas de banano donde es 1.65. 1.60, 1.40 racimos por unidad en el caso de nuestra empresa prácticamente crecen de esa unidad, 2 plantas completas con dos racimos que son cosechados en el año son muchos racimos gracias a la buena productividad”
(Entrevistado 1)

“El 60% de la producción de banano costarricense está en Europa si no es que más y un 40 a los Estados Unidos, lo primero que exportan es el banano premium, y el estándar de calidad para el banano es estético, el banano de tercera, banano muy industria, ya muy golpeado, negro por ejemplo ese tipo de banano se va a un subproducto que le llamo banano o industrial lo que va es para concentrados de pulpa” (Entrevistado 6)

“Según la producción de banano, de primera exporta como banano de primera el que llamamos premium, si es banano de segunda hay trasnacionales que exportan banano de segunda, hay otras que solo de primera, y lo que llamamos tercera y cuarta uno se utiliza para el consumo nacional y el otro se utiliza para hacer vinagre de banano o para hacer puré de banano”
(Entrevistado 10)

Análisis

La producción de banano debe ser cosechada de manera eficiente y su comercialización va a variar respecto al racimo, ya que este pasa por un proceso de selección y ahí se determina si es banano de primera, de segunda o de tercera clase y, por este método, se definirá la categoría de la

fruta. Esto con el fin de exportar una fruta premium que, por lo general, son las especificaciones que pide el cliente.

Las compañías bananeras, eventualmente, por medio de sus procesos en la cosecha, producen el banano para el consumo. Por consiguiente, Méndez (2019) menciona: “la producción puede definirse como un complejo proceso que requiere de diferentes factores para poder llevar a cabo una serie de actividades. El esfuerzo humano destinado a crear dicho beneficio, es lo que se conoce como trabajo” (párr.2)

Una empresa bananera debe de preocuparse por producir en volumen para poder satisfacer las necesidades de sus clientes, pero también tiene que concentrarse en cuidar la calidad del producto, en el caso de Costa Rica, competir por volumen es difícil debido a que no hay plantaciones tan grandes como las que tienen otros países; por ende, es importante que las compañías definan un rumbo y perfeccionen sus procesos, mejoren sus plantaciones para que cada vez se produzca un producto de excelente calidad y que, el mismo, tenga alta demanda a pesar de la ardua competencia que tendrá en el extranjero.

Categoría 8: Requisitos

Descripción

Los requisitos son todos los trámites que debe realizar una organización, varían con respecto al tipo de mercancía o producto que se comercialice. En Costa Rica, PROCOMER es el encargado para lo referente a las exportaciones de banano; por ende, los trámites, requisitos y demás deben de realizarse en esta institución; una vez cumplidos los requisitos que esta entidad estipula, se podrá efectuar la comercialización del producto. Los entrevistados expresaron lo siguiente refiriéndose al tema:

“Con respecto a la exportación nosotros nos encargamos por el tipo de negocio que tenemos en un formato FSA hay es bueno aprender los incoterms ósea existen los EXW que es que el contenedor el cliente lo manda a la finca yo no me encargo de nada solo de poner la fruta en el contenedor hay un FOB que es básicamente que yo me hago responsable de la carga hasta que se monte dentro del barco, antes con las transnacionales FOB, pero al final todo se traduce en quien

paga que el FCA que es el que estamos utilizando actualmente lo que dice es que yo si te entrego a vos la carga hasta APM, pero todos los costos de relacionados con la naviera y con la agencia aduanal y con toda la exportación los encarga el cliente entonces yo me desentiendo de esa parte de esos costos, existe un CIF que es que yo me hago responsable de la carga hasta que le llega al muelle al cliente opciones hay infinidad, pero al final todo se traduce que se hace responsable quien se va a pagar qué y la responsabilidad sobre la carga” (Entrevistado 1)

“Estar inscrito como exportador ante PROCOMER, ser una sociedad debidamente constituida, puede ser persona física o jurídica, los dos pueden estar inscritos los dos pueden exportar, llenar los trámites y haber sido aprobado por PROCOMER en este caso, legalmente, poder cumplir con todos los requisitos ya sea fitosanitario que son principalmente cuando son productos frescos. Y hay que contar con un código de exportador, presentar una serie de documentos, todos los formularios la brindan ellos, y depende de sea el producto. Ahora lamentablemente todo exportador tiene que cuidarse mucho ahora por la droga, es algo de los riesgos de los exportadores especialmente de fruta fresca de que vayan a contaminar lo que se está exportando. Puede ser que lo hagan el camino y usted ni se dé cuenta” (Entrevistado 2)

“Los requisitos si varían mucho del producto. Así a grandes rasgos lo que nosotros pedimos es únicamente que no sea algo que vaya a comprometer legalmente el destino, que no sea nada ilegal este dentro de las Normas (ministerio de salud, cumplir con el FDA) del país después de ahí sería de nada más que productos no vaya a afectar a nadie” (Entrevistado 4)

“Un error en la documentación puede generar atrasos a la hora del desalmacenaje de la mercancía y podría incluso afectar la calidad del producto dado que estamos trabajando con fruta fresca” (Entrevistado 6)

“Los requisitos para exportar de nuestra organización son, capacidad para competir en los mercados internacionales, contar con productos competitivos calidad precio, acceso a información eficiente y oportuna, planificación adecuada de la exportación” (Entrevistado 9)

Análisis

Es fundamental cumplir con todos los requerimientos para cualquier trámite que se desee realizar, y realizarlos de forma que no haya inconvenientes para que no se vea afectada la

documentación que se desea hacer. Por esto, hay que orientarse y conocer todos los términos a nivel internacional para que este no sea un impedimento de la exportación del producto que se desee enviar.

Los requisitos se tratan de lo inevitable o necesario para el desarrollo de algo. Son establecidos de forma arbitraria o cultural, por lo que pueden variar con el tiempo, ya sea por un cambio dentro de algo ya estipulado en una organización o establecido por una ley. Estos deben cumplirse de manera correcta y legal. Asimismo, esto se hace con el fin de que una empresa pueda posicionarse a nivel nacional y efectuar el envío de un producto a otros países. (Pérez y Merino, 2019, párr.2)

La entidad encargada de velar porque las exportaciones se efectúen de una forma correcta y que se ha convertido en un apoyo para las empresas costarricenses, es PROCOMER (2021): “La Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) es una entidad pública de carácter no estatal, que tiene a su cargo la promoción de las exportaciones costarricenses” (párr.1) Principalmente brinda capacitaciones a organizaciones interesadas en las tendencias del comercio.

Por otra parte, están los Incoterm que según Romero (2021), “los Incoterms son más bien términos para acordar las responsabilidades de exportador e importador. Te afectan en costos, responsabilidades y contratos internacionales” (párr.4) Este básicamente se da en la negociación para que ambas partes comprendan cuáles son los costos que les corresponde y de qué forma llegará esto respecto a lo que acuerden.

Entre los requisitos, evidentemente, se debe estar registrado en PROCOMER, ya que es la entidad que se encarga de velar porque las organizaciones costarricenses promuevan sus productos a nivel internacional. Por consiguiente, uno de los términos más notables en el contrato compraventa en una negociación, son los Incoterms, ya que estos estipulan las diferentes obligaciones entre las partes.

Los parámetros y lineamientos que debe de seguir una empresa para poder realizar una exportación, así como los permisos y requisitos que solicitan las diferentes instituciones, son sumamente importantes, ya que las mismas certifican que el producto cumple con todas las condiciones necesarias para su consumo y demás, (en el caso del banano); además, es muy importante tomar en cuenta que generan un costo elevado y, por ello también es relevante, debido

a que las compañías deben de cancelar aranceles y demás que al final de cuentas se verá reflejado en el precio del producto.

Categoría 9: Trazabilidad

Descripción

La trazabilidad es de suma importancia, ya que se pueden verificar todos los procesos y etapas que pasan los productos; es el seguimiento y control de las mercancías, desde que salen de su origen hasta que llegan a su destino, en donde se evalúa que se cumplan los estándares de alta calidad que benefician a la organización, por medio del aumento de la seguridad comercial y genera confianza al cliente, en referencia; los expertos mencionaron lo siguiente:

“Luego viene el manifiesto de trazabilidad en este se pega un sticker que representa a una paleta” (Entrevistado 3)

“La trazabilidad del producto es muy importante” (Entrevistado 6)

“Trazabilidad, incluye desde las fincas productoras, proceso de empaque, transporte terrestre y marítimo, hasta la entrega en el puerto de desembarco” (Entrevistado 7)

“Nosotros como empresa de logística lo que promovemos es únicamente el transporte, pero no solo el movimiento de la unidad, sino la trazabilidad de donde está” (Entrevistado 8)

“Hoy en día hay cosas muy desarrolladas, por ejemplo, las compañías bananeras internacionales han implementado trazabilidad tecnológica al banano por ejemplo se conoce a través de un código de barra quién cortó el racimo, quién lo desmano, quien lo empacó, en qué tarima iba, que finca, quién es en que contenedor se cargó o sea es una trazabilidad completa de una caja de banano” (Entrevistado 10)

Análisis

La trazabilidad interviene en la cadena de suministros y es parte de esta, ya que se puede llevar un control más adecuado de todos los procesos con la intención de ver que partes se pueden mejorar, donde tiene fortalezas la empresa, cuáles son sus ventajas y más importante aún, identificar las debilidades y amenazas para contrarrestarlas lo antes posible brindando así una mayor efectividad a la organización.

El concepto de trazabilidad logística se refiere a la posibilidad de determinar el origen y las diferentes fases de un producto en todo el proceso productivo y siguiente a la distribución de la logística hasta que llega al cliente final. Asimismo, el sistema de trazabilidad incluye un conjunto de procedimientos que permiten a las personas saber siempre donde se encuentra el producto en la cadena de suministros y realizar un seguimiento de su recorrido o saber de antemano de qué manera se utilizará el producto. (Mecalux, 2019, párr.1)

Por medio de la trazabilidad se pueden identificar todos los procedimientos que intervienen en un producto. Según Malvestiti, Vicari, Ball y Soto (s.f.) indica lo siguiente “mediante la implementación de la trazabilidad se puede controlar de manera eficiente el tiempo real de la producción y comercialización de los alimentos, verificar el origen de los mismos” (p.7). Además, es de suma importancia la verificación de este en la compañía.

La trazabilidad es un proceso que abarca desde que la mercancía sale de la empresa, hasta su venta en el extranjero y su distribución en los diferentes puntos de venta para llegar a su consumidor final; es muy importante para identificar qué factores interfieren con la mercancía, así como para llevar un control de la misma. La trazabilidad es una herramienta que puede tomarse en cuenta para tomar decisiones a favor de la compañía, ya que en ella intervienen múltiples factores durante el tránsito de las mercancías.

Categoría 10: Tipos de contenedor a utilizar

Descripción

En esta categoría se toma en cuenta el transporte de vía marítima, donde usualmente son transportados los contenedores, ya que en Costa Rica la mayoría de los productos son movilizadas

por esta vía, su fin es proteger la mercancía hasta el destino a que ésta se dirige y en el caso que sea un contenedor refrigerado, se debe adoptar la medida respecto a la carga que lleve; en este caso alimentos perecederos, es por ello, que los entrevistados se refieren al tema, así:

“Si va con los 5 contenedores qué nivel de temperatura y qué ventilación le vas a dar al contenedor refrigerado; normalmente yo lo que les digo a ellos para Estados Unidos es, 10% de ventilación tiene unas esclusas de aire que dejan que fluyan como un aire acondicionado y con una temperatura de 57 grados que eso es como la medida estándar para exportar a estados unidos” (Entrevistado 1)

“Lo que es producto tipo perecedero se manda por vía marítima van como los furgones que llevan el contenedor, se monta en el barco y ahí se va” (Entrevistado 4)

“Digamos yo le digo al cliente pásame un reporte del termógrafo donde no solo mide la temperatura si no que te genera un reporte en PDF normalmente que se puede descargar y usted verá ahí las temperaturas, entonces si hay un quiebre de temperatura en que usted partió de 0 y lo llevó hasta no sé o partió de temperatura ambiente digamos así como por aquí a 20 grados centígrados y fue bajando la temperatura hasta que la lograste llevar a 13 grado, entonces con ese informe yo digo vea señor en este bloque de tiempo hubo un quiebre de temperatura y ese quiebre de temperatura puede afectar o forzar la modulación en el banano y no es culpa mía, es culpa de la naviera, pero eso me lo tiene que pagar entonces para eso sirve el termógrafo como un escudo para uno defenderse y decir no es culpa mía porque es un tema de temperaturas si hay quiebres normalmente puede haber maduros” (Entrevistado 6)

“Utilizamos contenedores refrigerados, en algunos casos cuando el destino es muy largo se mantiene con temperatura baja desde que sale de la planta empacadora en las fincas... normalmente en la industria la temperatura controlada inicia en los predios de las navieras donde se conecta de una vez y de ahí hasta el destino no puede variar en temperatura dado que una variación en la temperatura puede iniciar el proceso de maduración de la fruta” (Entrevistado 9)

“En Costa Rica el banano debe viajar a 13.5 o 13.8 grado Celsius de temperatura, entonces algunas compañías ponen el termógrafo y este va marcando como ver una gráfica de cómo se va manteniendo, y ahí leen la lectura que estuvo el rango correcto. En la lectura aparece un pico

quiere decir que el contenedor se quedó sin corriente, es la culpa de la naviera y así es como le compruebo a mi cliente de un daño, ya que el contenedor uno lo programa” (Entrevistado 10)

Análisis

Los contenedores efectivamente son muy utilizados en materia de comercio, porque son muy necesarios en el desplazamiento de los productos hacia el destino. Son especializados para transportar productos perecederos; se debe contar con todas las precauciones pertinentes para que este llegue bien, y estos deben ir respaldados por algún aparato inteligente como el termógrafo para que indique si hubo irregularidades en el camino.

Los contenedores de carga permiten el almacenamiento de mercancías para su transporte en camiones, trenes y barcos, posibilitando así el transporte multimodal. Suelen utilizarse para transportar objetos pesados o mercancías paletizadas. Se usa para resguardar la mercancía que se transporta de los golpes y diversos cambios climáticos, y así conservar intactos los productos trasladados. (Ruano, 2016, párr.1)

Rovira (2015) acota que “las temperaturas generalmente suelen ser registradas para ser utilizadas como pruebas, en caso de una reclamación de daños; principalmente, se usan los discos de registro, que cubren un período de treinta y un días, generalmente” (p.19) en la cual los contenedores pueden determinar si el producto cargado se vio afectado durante el viaje, pero cabe destacar que este solo proporciona valores puntuales.

Se demuestra que los contenedores son de suma importancia en el proceso de la logística, ya que tienen mucho que ver, debido a que en él viajan las mercancías; por ende, deben dar las condiciones óptimas para conservar las cargas; son un “recipiente” práctico para poder movilizar los productos en cantidad por distintas vías, ya sean marítimas o terrestres; su intención es transportar y proteger a las mercancías desde su lugar de origen, hasta su lugar de destino.

Unidad de análisis 2: Tendencias

Yirda (2021) afirma que “la tendencia puede ser definida como la dirección en la cual se mueven los activos que se estudian; es importante ya que se convierte en el equilibrio entre la

oferta y la demanda” (párr.5) En concreto, va dirigido hacia propósitos específicos y normalmente las personas se sienten identificadas y tienden a utilizar el producto o servicio por un tiempo definido.

Las tendencias en el comercio suelen ocurrir con frecuencia, porque eventualmente salen nuevos productos al mercado y las personas se sienten identificadas con esto. Dado que las tendencias van cambiando o mejorando con el tiempo, las organizaciones mantienen informados de este tema y se enfoca principalmente con lo nuevo del mercado. De la presente unidad de análisis se desprenden las siguientes categorías:

Categoría 1: Calidad

Descripción

El concepto de calidad Según (Peiró, párr.2, 2020): la calidad es un atributo muy tenido en cuenta en la mayoría de los casos. Además, también es un adjetivo que se utiliza como un instrumento de venta a la hora de aplicarlo a cualquier servicio, producto, o marca determinado para la planificación y ejecución según la manera en que se cumplan las expectativas de lo acordado, respecto a la calidad ofrecida. Esta categoría se fundamenta en las siguientes respuestas brindadas por los participantes, los cuales se muestran a continuación:

“Con las particularidades de diferenciación, nuestra presentación, el mensaje que ellos den, le sirve al cliente para demostrar la calidad producto” (Entrevistado 1)

“Muy pocas veces nos devuelven la fruta, sin embargo, los contenedores que se han venido de regreso por mala calidad o por alguna otra plaga los traemos aquí y luego lo que hacemos es que el cartón lo ponemos por aparte” (Entrevistado 3)

“Quedarle bien a un cliente tienes que ser un aspecto efectivamente de calidad”
(Entrevistado 6)

“Calidad Premium o segunda clase del producto. Donde se toman en consideración aspectos, relacionados con tamaño, aspecto físico, coloración, combinación de gajos, saneo, etc.”
(Entrevistado 7)

“En nuestra organización se maneja los procesos de logística directa, buscamos ser muy efectivos en la entrega de los productos mantener los estándares de calidad, así como mantener un equilibrio en el servicio, costo adecuado y buena calidad” (Entrevistado 9)

“El banano se exporta según la calidad” (Entrevistado 10)

Análisis

La calidad de un producto o servicio brindado por una empresa debe ofrecer a los clientes lo mejor del mercado, con el fin de obtener mejores resultados y aumentar la incrementación de los ingresos a la compañía. Los clientes prefieren a una entidad competente en este aspecto; empresas que tengan claro, este concepto y así generan una ventaja de la recomendación, por parte de los consumidores.

Un artículo o producto tiene la competencia de satisfacer las necesidades básicas (explícitas o implícitas) según los parámetros de la compañía y los clientes, cumpliendo así los requisitos de calidad del producto. En las entidades existen instrumentos de calidad que son utilizados para determinar si un producto es beneficioso para las personas. (Pérez, 2021, párr.2)

Las organizaciones implementan la calidad en los servicios que brindan, y este debe ser un factor fundamental. Por ello, Polo (2018) menciona que “en un mundo como el actual, conectado y globalizado, los retos son cada vez mayores. De manera especial, por la intensa competencia en muchos sectores de la sociedad, tanto a nivel nacional como internacional” (párr.5)

Es una realidad que en el mercado existen múltiples opciones de productos similares, en el caso del banano, la competencia es muy fuerte. Sin embargo, la calidad de un producto puede hacer que este tome un valor extra para los clientes y, por esto, podrían pagar incluso hasta un costo más alto, debido a que cumple con sus estándares y llena sus expectativas.

Al ser un producto ya de renombre o de una marca en específico, ya los consumidores tienen una idea de lo bueno que puede ser el producto y prefieren en la mayoría de los casos un “viejo conocido que nuevo por conocer”. Por ende, es de suma importancia trabajar en la mejora de procesos para tener cada vez mejores productos, de superior calidad y al mismo tiempo, crear la imagen de la marca.

Categoría 2: Equipo tecnológico

Descripción

El equipo tecnológico en la actualidad es muy necesario y las organizaciones lo están implementando cada día, por los múltiples beneficios que le trae a la compañía: más económico, eficiente y expedito para cumplir con las labores que realizan día a día. Como resultado las empresas deben adaptarse a las nuevas tendencias del mercado, incluyendo todo lo que tenga que ver con la evolución de mejoras en los procesos. Los entrevistados mencionan lo siguiente al respecto:

“Estamos haciendo todos los proyectos innovación, que drones para fumigación aérea que un sistema de energía solar de todas las cajas que se empacan solo utilizando energía solar” (Entrevistado 1)

“Aun con toda la tecnología son tanta la cantidad de contenedores que de los errores que pasan en la naviera por ejemplo te mandan el contenedor que no es, entonces cada contenedor tiene un número grandísimo que no puede fallar” (Entrevistado 3)

“Pero lo que es la logística inversa se utiliza mucho para equipo tecnológico, ya que tienen garantía o por alguna razón tiene que volver a la fábrica” (Entrevistado 4)

“Nosotros tenemos paneles solares, pero estamos en generación distribuida entonces siempre estamos con el ICE” (Entrevistado 6)

“En el caso de reducción de consumos por medio de paneles solares se ha logrado bajar la factura eléctrica hasta en un 50%” (Entrevistado 7)

“Para cumplir con todos los requisitos se debe contar con recursos tecnológicos adecuados para obtener información y para promoverse y tener una infraestructura mínima para poder comunicarse con los clientes en el extranjero, también es muy importante contar con una página web que permite difundir fotos de los productos y procesos usados exigidos por los clientes” (Entrevistado 9)

Análisis

La tecnología se ha convertido en una tendencia y aliada muy frecuente para todos los seres humanos, por las múltiples ventajas que trae ya sea a nivel personal o laboral. Ahora prácticamente, las personas están adaptando su estilo de vida según la tecnología de punta o más moderna. Las organizaciones tampoco se quedan atrás; ellas siempre están pendiente de lo nuevo que se va involucrando al mercado y así lo implementan también.

Las organizaciones ven la ventaja en la tecnología porque permite que haya un control y facilidad en los procesos que llevan a cabo en la compañía. Este colabora con la eficiencia empresarial; Roldán (2018) lo explica: “la tecnología es el conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada para alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema” (párr.1)

Fernández (2019) menciona que se vive en una era digital que está cambiando las costumbres antiguas y remplazando las costumbres originales por las nuevas. Por ello, la tecnología se está convirtiendo en una pieza fundamental; hoy es una herramienta indispensable en los procesos, facilitando la rapidez en los procedimientos para los trabajadores, mejorando la calidad de la producción e impulsando la globalización.

El equipo tecnológico sin duda es un factor muy importante en una empresa, ya que la misma debe de permanecer en constante cambio, estar siempre mejorando sus procesos, renovando su maquinaria y estudiando el mercado para poder ser más competitivos y no quedarse atrás; los avances tecnológicos muestran cada vez una forma más novedosa de hacer las cosas mejor y más rápido; por ende, las compañías deben de permanecer en constante investigación para mejorar sus procesos y adaptarse al cambio.

Categoría 3: Exportar

Descripción

Las exportaciones se ven reflejadas en la mayoría de los productos que rodean a las personas, ya que comercializar es una práctica implementada por diversas organizaciones que desean que se conozca su producto a nivel internacional. Por eso, Costa Rica es uno de los países

que exporta la fruta de banano por los altos estándares de calidad y por ello es muy conocida. Los entrevistados expresan lo siguiente sobre los mercados hacia donde dirigen su producto:

“Exportamos a muchos países de Estados Unidos está por otro lado que nuestro principal cliente ahora verdad tenemos 5 contenedores con ellos por semana después tenemos un contenedor o mercado japonés En años anteriores hemos exportado a Italia, Holanda, a Suecia, Alemania casi que todo Europa, e Ucrania básicamente a todo lado” (Entrevistado 1)

“El banano es uno de los principales países competidores de las exportaciones de Costa Rica hacia a Ecuador, antes Ecuador perdía competencia porque ellos por distancia a Europa le salía muy caro el transporte porque tiene que pagar el Canal de Panamá, Costa Rica tiene la ventaja que no tiene que pagar ese canal, entonces nosotros competimos con Ecuador por calidad y costo porque salía más barato exportar desde Costa Rica. Ahora Ecuador no tiene costos tan altos y Costa Rica todos los días es más caro en cuanto a mano de obra, transporte terrestre. Actualmente muchos prefieren exportar a Ecuador, aunque tengan que pasar el canal de Panamá porque incluso dice que les sale más barato que hacerlo desde Costa Rica. Acá hay muchas cargas sociales y acá hay una limitación ya que somos un país de pura tramitología, todos son documentos” (Entrevistado 2)

“Exportamos para USA y Europa son dos clientes fijos para las bananeras” (Entrevistado 3)

“Realizamos la exportación directa con un supermercado que se llama Asna es como decir la subsidiaria de Walmart en Reino” (Entrevistado 6)

“Yellow Export es una empresa que se dedica a la exportación de banano al canal mayorista en Europa” (Entrevistado 7)

“Los canales de distribución más utilizados en nuestra compañía son Estados Unidos y Europa” (Entrevistado 9)

“Cuando hablamos de una bananera a nivel internacional mis principales clientes están en Europa en Estados Unidos tengo que negociar” (Entrevistado 10)

Análisis

La empresa utiliza una logística de exportación para enviar sus bienes o servicios, desde un país de origen hasta un país de destino, con la intención de abarcar un mercado en el extranjero y obtener recursos económicos. Un factor fundamental de la exportación es la negociación, pactos en los cuales se definen puntos muy importantes de la exportación, tales como precios, calidad del producto, responsabilidades legales, entre otros; la exportación es una forma de abrir las fronteras de las empresas para consolidar su marca en otro país.

García (2017) comenta sobre las exportaciones: “El concepto de exportación es el conjunto de bienes y servicios comercializados por un país a otro estado o territorio extranjero. Desempeña una labor muy importante en la economía de los países, junto con las importaciones.” (párr.1) Por lo tanto, cuenta con una agencia gubernamental para gestionar este trámite, como la aduana que se encarga de la entrada y salida de mercancías en otra zona.

Según la Gaceta (2020) hace referencia en relación al tema de exportaciones:

La exportación del producto del banano ha permitido el desarrollo de obras de infraestructura comunal y la atención de obligaciones primarias en los Cantones productores; esto por medio de la creación del impuesto a la exportación del banano previsto en la Ley N° 5515 del 19 de abril de 1974, “Impuesto sobre exportación de cajas o envases de banano” y su reforma la Ley N° 7313 del 29 de septiembre de 1992, “Ley de redistribución del Impuesto sobre exportación de cajas o envases de banano” (p.3)

Las exportaciones evidentemente contribuyen al país de diversas formas, y busca el reconocimiento a nivel internacional, al enviar productos plenamente de calidad como a Estados Unidos y Europa que son potencias globales. También por el impuesto que este debe pagar, ya que el gobierno redistribuye el dinero a varias instituciones que velan por la calidad del producto que se envía al extranjero

Categoría 4: Mercado

Descripción

En el mercado se puede determinar la oferta y la demanda. Por consiguiente, se conoce mucho porque hay muchas empresas dedicadas a la comercialización de productos; en este ámbito, las empresas compiten para vender sus productos en las condiciones óptimas para que este sea aceptado por los consumidores. La población entrevistada menciona lo siguiente, en relación con la demanda del mercado:

“Dependiendo del mercado cuando es una banana bag ellos pueden pedirnos que sea extracción al vacío o sea se tiene que sacar al aire y después se coloca una liga para amarrarlos, europeos ocupan ligas los estadounidenses” (Entrevistado 1)

“Para lo que es el nivel de mercado americano, nosotros podemos darle un máximo de 13 semanas la longevidad de la fruta” (Entrevistado 3)

“El modelo de negocio de nosotros, aunque eso involucre un costo adicional, me parece que no solo es de beneficio para la gente, sino que también ciertos nichos de mercados les agradan eso, pero en sí a nivel filosófico es muy bonito porque la gente no tiene que estarse preocupando por alquiler y esas cosas. El supermercado de ASDA trabaja con un sistema de cajas que es retornable, aunque el cartón es biodegradable en el caso de ellos si tienen una política muy fuerte que tienen que usar unas cajas plásticas de marca IFCO y eso tiene toda una logística y a nosotros también nos toca coordinar eso porque las cajas vienen desde Inglaterra se van con banano, tienen que volver y las que se echan a perder nosotros las vamos acumulando y se las mandamos de nuevo a ellos, es un compañía que el fuerte es eso, trabajan cajitas de plástico y tienen que tener una logística de ida y vuelta la visión de ellos es que no hace embalaje que se esté botando” (Entrevistado 6)

“Nuestro foco principal para poder colocar nuestro producto en los mercados internacionales” (Entrevistado 7)

“Capacidad para competir en los mercados internacionales” (Entrevistado 9)

Análisis

El mercado es cambiante, por ende, se debe conocer bien el público meta al que se va a dirigir, y debe estar pendiente de todas las nuevas variantes en el mercado que se presentan. Cabe recalcar que las tendencias influyen mucho en el mercado; por eso, las empresas deben estar informadas sobre los cambios para poder evolucionar con las ventas e ir las implementando conforme va cambiando tales políticas.

Roldan (2019) afirma: “La definición de mercado al conjunto de actos de compra y venta asociados a un producto o servicio concreto en un momento del tiempo, sin que haya ninguna referencia de espacio” (párr.2) Se demuestra también la segmentación del mercado para que los clientes conozcan a quién se van a dirigir en las ventas y de esta forma se vea menos afectada la organización con la competencia.

Wilsoft (2017) menciona que la investigación de mercados es un método o una serie de tecnologías que consideran encontrar, visualizar y analizar la capacidad de la compañía o del producto. Una indagación de mercado eficaz puede demostrar aspectos muy relevantes que deben considerarse en un plan de negocios para llevarlos a cabo y generar ingresos elevados en la organización.

El mercado es el dueño de la oferta y la demanda, es donde deben luchar los exportadores, ya sea por calidad, cantidad, precio, entre otros factores con la intención de vender sus productos al mejor postor; además, el mercado está compuesto por todos los clientes que pueden demandar el producto, y son ellos quienes decidirán si vale la pena comprarle a determinado país o no realizando la comercialización correspondiente.

Categoría 5: Plástico

Descripción

El plástico es un producto muy utilizado en las organizaciones, ya que se puede reutilizar. En la industria bananera se conoce que este es utilizado en los procedimientos que normalmente intervienen en la fruta; como por ejemplo, las cajas plásticas, esquineros plásticos, las bolsas que

normalmente utilizan para proteger la fruta entre otros; por ello, los entrevistados mencionan lo siguiente:

“Nosotros tenemos un contrato con esa corporación de compañías agroindustriales que también es Walmart solo que hay es diferente ellos nos asignan 700 cajas plásticas de 50 dedos cada caja, esas cajas plásticas se reutilizan” (Entrevistado 1)

“Lo que son plásticos en la bananera, nosotros los vamos recopilando en un centro de acopio, de ahí luego pasa los contenedores a llevar especialmente los que son plásticos y se los llevan a Recyplast, ahí es donde reciclamos eso” (Entrevistado 3)

“En cuanto a reciclaje sí se implementa desde hace varios años el proceso de reciclaje de plástico por medio del envío de las bolsas de protección de racimos a la empresa Recyplast para que se procese este plástico hacia la fabricación de esquineros plásticos que a su vez se utilizaran en la conformación de las paletas mercancía que viaja en los contenedores de exportación” (Entrevistado 6)

Análisis

El plástico es muy flexible y lo tienen que utilizar con frecuencia en los hogares y en las compañías de trabajo, por las múltiples funciones que este brinda. En consecuencia, Uriarte (2019) indica la siguiente definición: “el plástico es un material que está compuesto por proteínas, resinas u otras sustancias. Es fácil de moldear al exponerse a altas temperaturas pudiendo permanecer inalterable luego de dicha exposición” (párr.1)

Dole (2019), considera que Recyplast es una compañía que ha ido adoptando nuevas tecnologías y aumentando su producción a nivel actual; no solo recicla los residuos plásticos de las bananeras, sino que también se enfoca en la industria de melón y piña. Los materiales recibidos y procesados por la organización, se convierten en refuerzo de plástico como los esquineros y se usan en el proceso de paletizados en las exportaciones.

El plástico es un material prácticamente irremplazable en las bananeras; sin embargo, se puede reducir y de igual manera se puede reciclar; aunque dicho material sea casi imposible de eliminar, en las bananeras se trata de utilizar lo mínimo posible; además, se intenta darle el mayor

aprovechamiento, debido a que en estas empresas se preocupan por el aporte al ambiente, y el plástico es un enemigo de él.

Categoría 6: Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Descripción

La responsabilidad social empresarial es un término muy conocido por las organizaciones; es muy necesario e importante porque le genera un valor agregado a la compañía, tanto para los trabajadores como para la sostenibilidad ambiental. En efecto, es un tema que las entidades ya reconocen plenamente, de acuerdo con sus conocimientos y lo que hacen para contribuir a esto. Sus expertos expresan lo siguiente:

“Bueno es un punto importante para nosotros, pero bueno porque Varcli es así, digamos nosotros como empresa desde que empezamos, tomamos la decisión de darle paquetes escolares a los hijos de los colaboradores, pero también a los colaboradores que quieran terminar sus estudios; hay gente que no ha terminado la escuela ni el colegio; si quieren hacerlo se les da paquete. Aparte de eso siempre hemos hecho actividades de celebración del día de la madre, día del padre, día del niño, el primero de mayo, navidad donde le damos regalo de navidad los chiquitos de los hijos los colaboradores verdad igual todo eso con fiestas quienes hacemos a ellos, hacemos con una actividad con todos los colaboradores y sus familias donde se hace una fiesta, entonces esos son unos de los eventos que hacemos. Hemos trabajado ecu limón para hacer pasantías hemos hechos donaciones a la escuela de Matina, pantallas, áreas materiales para mejorar algún centro, ahorita estamos patrocinando el equipo de futbol femenino de Matina, nos gusta hacer todo ese tipo de cosas, porque uno tiene que estar agradecido, la verdad antes uno creía Responsabilidad Social empresarial es ambiente, tenemos activación en el medio ambiente tenemos 50 hectáreas de reforestación, 120 hectáreas de preservación de bosques, tenemos un proyecto de muelles para la preservación de las tortugas haya en Matina un muelle muy bonito para hacer una relación o fomentar, prosperar mejor dicho la relación de 20 años que tenemos con la reserva Pacuare, somos de las pocas empresas bananeras que puede decir que por cada

hectárea de banano tenemos una hectáreas de bosques preservado y punto cinto hectáreas en reforestación” (Entrevistado 1)

“Nosotros como empresa debemos tener a todos los trabajados asegurados y con todos los beneficios sociales es fundamental, eso no puede fallar principalmente en otros países eso le da mucha importancia. En la compañía hacemos integraciones, fiestas de navidad, fiestas de cumpleaños, también me gusta que los empleados estén recibiendo seminarios y que se estén actualizando más ahora por zoom” (Entrevistado 2)

“Aquí en cuanto es ese tema la finca siempre da unas fechas, poquitas, pero da, para los mejores promedios, da un cierto bono monetario para los padres para que se ayuden con la compra de útiles. Se les da cierto campo porque tiene un límite. Nos hacen capacitaciones, en especial a nosotros nos instruye cada cierto tiempo, en lo que es responsabilidad ambiental, protección a la salud, manejo de los químicos siempre nos dan un montón de charlas para todos los trabajadores” (Entrevistado 3)

“En el caso de UPS todos los países donde está en 220 territorios incluyendo países y naciones, ellos tienen un compromiso social y con el lugar donde este, acá en Costa Rica se hace mucho voluntariado, hay una meta de 0 carbono para el 2022, igualmente por los productos que utilizamos que son cajas compradas y adquiridas en lugares donde tienen compromisos para no contaminar, de hecho, acá en Costa Rica cada empleado tiene la responsabilidad de hacer voluntariado de hacer trabajo social, por ejemplo, en noviembre del año pasado nosotros fuimos a Talamanca, una zona completamente alejada a dejar comida, ropa, libros, cuadernos para los estudiantes de allá. Entonces eso si sumamente importante y es una meta que tienen la empresa cada país en cada lugar donde esta, nosotros damos charlas del buen uso de los materiales a diferentes empresas, porque hay muchos productos que se pueden reutilizar, el personal que son choferes, están en bodega igualmente todos ellos tienen la responsabilidad de ser más conscientes con el ambiente a esto siempre se le da mucho énfasis” (Entrevistado 4)

“Nosotros en la organización hacemos capacitaciones las normales para conocimiento de producto, la empresa ahora se ha enfocado un poco a temas de reciclaje, nosotros ahorita incursionamos en el sector de energía renovable instalamos paneles solares” (Entrevistado 5)

“Toda la industria bananera debería estar enfocada, fomentar políticas de estabilidad, tenemos otras comunidades cercas un poco marginales la relación que tenemos con estos vecinos para pedir ayuda, ayudamos también a escuelas, hacemos mantenimiento, y damos ayudas un poco más informales como una persona que diga mira necesito algo. La parte de salud, ayudamos a la caja, además el medico que tenemos de la empresa tiene una jornada de doctor en la comunidad, el mismo medico da los servicios en el EBASIS. En las fincas bananeras aún conservamos los cuadrantes, esto es las casitas de la gente son aproximadamente 30 casas por cada una de las fincas y ellos no pagan alquiler, mantenimiento de áreas verdes, solo la electricidad, el agua también la damos” (Entrevistado 6)

“Actualmente, estamos trabajando con los siguientes objetivos, en una campaña de responsabilidad social por parte de nuestra empresa: Crear un fondo de Bienestar Social, a través de la asignación de un porcentaje determinado, por la venta de cada caja de banano de exportación. Esto con la finalidad de beneficiar las familias de los trabajadores de las fincas de producción de banano del sector definido, en periodo de pandemia en este momento. Y investigar las carencias básicas de estas familias, para determinar la principal fuente de necesidad actual” (Entrevistado 7)

“En el caso de las empresas bananeras hacen donativos grandes año con año para la seguridad social a través de CORBANA hacen donativos, además el banano es el único producto de exportación del impuesto de banano” (Entrevistado 10)

Análisis

La RSE se ve reflejada plenamente en las organizaciones bananeras, ya que realizan muchas actividades para los colaboradores; esto lo hacen con el fin de incentivar al trabajador y que este se sienta a gusto en la compañía. El hecho de implementarlo influye mucho en la imagen de la organización corporativa. Y demuestran el compromiso de sostenibilidad diaria con el ambiente.

La Responsabilidad Social Empresarial es propio a la organización; se ha convertido en una nueva forma de administrar y realizar negocios. La empresa debe prestar atención a que sus

operaciones sean económicamente sostenibles en temas sociales y ambientales. Esta es una especie de visión de respeto por las personas, y valores éticos por la comunidad, y no tiene que ver el producto o servicio que proporcione. (Cajiga, s.f., p.2)

La Responsabilidad Social Empresarial es muy necesario que las organizaciones cumplan con esta y sean los colaboradores de la organización y el ambiente beneficiado por este. Acosta (2017) menciona “los beneficios de la RSE, los cuales alcanzan no solo a la rentabilidad de la empresa, sino también a los múltiples grupos de interés que abarcan desde proveedores hasta clientes, inversionistas y comunidades en que la marca comprometida tiene operaciones” (párr.4)

La Responsabilidad Social Empresarial es una práctica que realizan las empresas de muchas formas, contribuyendo al ambiente, ayudando a la comunidad, apoyando a los empleados; en fin, es una herramienta, una práctica que debe usarse con la intención de hacer el bien y no con la intención de hacer publicidad para atraer más clientes. Las empresas deben de motivar a los colaboradores para que se esfuercen y se encuentren motivados para que trabajen no solo por un sueldo, sino también por cariño a la compañía; esto, al final es un beneficio para ambas partes, ya que el colaborador va a esforzarse y la compañía, al mismo tiempo, va a retribuirle de diferentes formas.

Interpretación de datos

Primeramente, se puede enfatizar del presente estudio y análisis, diversas técnicas de aporte al ambiente, con el reciclaje por parte del sector bananero. Cabe destacar, que todos los datos recolectados por los entrevistados fueron de mucha importancia para el desarrollo del presente trabajo y así lograr resultados óptimos. Los expertos brindaron la información necesaria para poder seleccionar las categorías de análisis y de esta forma llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Con base en las respuestas brindadas por los entrevistados y expertos, se evidencia que los procesos de la industria bananera se aplican efectivamente, ya que cumplen con los estándares de calidad, si se analiza las respuestas recolectadas de la I Unidad; además, cuentan con todas las certificaciones para realizar las exportaciones y cumplen las exigencias de países como Estados Unidos y Europa.

Respecto a la cadena de suministros es muy amplia y se demuestra que en las bananeras comienza, desde la producción y concluye con todos los procesos que intervienen hasta la entrega del producto al cliente final. Por consiguiente, se evidencia que los trámites y la documentación requerida deben cumplir, junto con las especificaciones de PROCOMER para que se pueda realizar la exportación de forma adecuada.

El transporte mayormente utilizado es el marítimo; por ende, se demuestra que los contenedores a utilizar para este producto perecedero son contenedores refrigerados, con el fin de proteger el producto hasta la entrega del cliente, además, se adecuan las temperaturas con respecto a la cantidad de días del país al cual se dirige y este muy difícilmente va a ocasionar pérdidas en el banano. En el caso de una variación en la temperatura, puede iniciar el proceso de maduración de la fruta y ser dañada.

En caso del sector exportador, muestra clara indicación de que aplica procesos claros a la logística inversa; sin embargo, no la reconoce bajo este término, al aplicar el instrumento se comparte con la compañía, información relacionada con el proceso de logística inversa y se identifica la similitud de la logística inversa con el procedimiento que estas empresas realizan.

Se reconoce que, en la actividad bananera lo que exportan es un “commodity”; esto es cuando se exportan o importan materias primas que no requieren o no llevan mucho tratamiento, ya que los procesos básicamente, significan agarrar un fruto de la planta, seleccionarlo, meterlo en una caja y luego dentro de un contenedor, y por último enviarlo. Esto no contiene un mayor valor agregado.

En lo que corresponde al retorno de productos, por una parte Varcli con los residuos orgánicos que quedan después de la selección de banano; eventualmente, se devuelven a la plantación como abono, mientras en contra parte, la compañía Pacuare, con los residuos naturales, cuentan con un tipo de máquina moladora que agarra todo lo que es el pinzote del banano, lo muelen y lo envían a carretas y, por último, lo desechan en unas pozas de los botaderos, porque no tienen mayor relevancia al abono de los suelos.

Se demuestra que existe una trazabilidad clara en los procedimientos que corresponden a la fruta y claramente, esta se complementa a la cadena de suministros porque ambas cumplen la función de demostrar cada paso a seguir para llegar hasta un punto determinado, y su objetivo procede a que se cumplan con todos los estándares de calidad para que el cliente final se sienta satisfecho con lo recibido.

Se deben cumplir con los estándares de calidad como lo es “banano premium” para realizar la exportación. Este, por lo general, tiende a ser físicamente atractivo, sin ninguna imperfección, ya que son las indicaciones para que pase como un producto de primera clase; además, cabe mencionar que este banano cuando llega al otro país pasa a la maduración artificial, dándole el aspecto que el cliente desea.

Adicionalmente, es indispensable mencionar que el sector bananero día con día se está actualizando mucho mejor, con equipos tecnológicos que evidentemente contribuyen al ambiente, por medio de los paneles solares para evitar un mayor gasto de luz y con plantas hídricas para reducir el agua. Se comprometen con esto porque es un deber que las organizaciones tienen que dejar una huella al país, en especial un sector tan grande y reconocido como la industria de banano.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente capítulo es indispensable en esta investigación ya que se desarrollan las conclusiones y recomendaciones de la investigación. En las conclusiones se identifican a partir de las categorías de análisis porque se realizan de los objetivos específicos y, seguidamente, se contestará la pregunta elaborada en el planteamiento del problema; por último, se dan las recomendaciones con base a lo concluido.

Conclusiones

Se identifica que la mayoría de las compañías bananeras entrevistadas desconocen el término de la logística inversa.

Se llega a la conclusión, de que por lo general Costa Rica adopta estrategias de países en desarrollo, que manejan industria muy especializada.

Se demuestra que la logística inversa es implementada mayormente a productos tecnológicos como aparatos electrónicos (celulares, computadoras).

Se idéntica que utilizan contenedores refrigerados para el envío del banano y esta temperatura no puede variar hasta su llegada.

Se concluye que la demanda del mercado a nivel internacional es muy exigente con la fruta y por ello debe ir en perfectas condiciones desde el envío hasta la llegada.

Se demuestra que las bananeras como Varcli y Grupo San Alberto, implementan el uso de paneles solares, y tienen un modelo de planta hídrica que minimiza el uso del agua.

Se evidencia que las compañías bananeras implementan el reciclaje en el plástico que utilizan para cubrir los bananos, lo que hacen es enviarlo a Recyclast y este le da el tratamiento adecuado.

Se identifica que el plástico recolectado se reutiliza para la creación de esquineros usualmente utilizados en las exportaciones.

Se concluye que dos de las alternativas para el tratamiento de los recursos orgánicos que son utilizados en las fincas bananeras, por una parte, los residuos orgánicos vuelven a la plantación y, por otro lado, se desecha.

Se demuestra que hay dos tipos de esquineros que son utilizados en las bananeras; están los de cartón que se podrían reutilizar, mas no retornar al punto de origen y, los esquineros de plástico, que sí se pueden retornar.

Se concluye que se pueden reciclar los productos que usan en la organización; pero lo que son cajas, y las bolsas en las que van los bananos a su punto de origen, ya no hay control sobre eso.

Se llega a la conclusión que Europa es muy estricto con el ambiente, ya que siempre está pendiente con estos temas.

Se concluye que parte de los requisitos de los proveedores es que no pueden vender insumo sin llevarse el embalaje.

Se concluye que la actividad bananera lo que exportan es un “commodity”.

Se identifica que con el banano ha sido difícil utilizar una bolsa biodegradable porque la bolsa con la que se envía al punto de origen tiene que proteger la fruta en el microclima que se hace en el contenedor.

Se concluye que la primera y segunda calidad del banano de exportación tiende a verse físicamente atractivo.

Se demuestra que la industria bananera se preocupa mucho por sus colaboradores, incentivándolos frecuentemente con diversas actividades; además que, contribuye a la preservación del ambiente.

Se identifica que principalmente los mercados que compran el banano costarricense son Estado Unidos y Europa.

Se llega a la conclusión que el plástico utilizado resiste el uso de agroquímicos y fertilizantes por lo que una posible sustitución debe contar con las mismas características.

Se concluye que la industria bananera busca minimizar todo lo que se pueda con el impacto ambiental, ya que actualmente se está enfocando en ser 100% carbono neutral y en bajar el uso de agroquímicos; pero en Costa Rica es difícil, por las condiciones climatológicas.

Se concluye finalmente, como respuesta a la pregunta de investigación que, al implementar la logística inversa en las empresas bananeras, estas mejoran sus procesos en la reutilización de productos y lo hacen más competitivo, a nivel internacional.

Recomendaciones

Se recomienda a todas las organizaciones interesadas en implementar la logística inversa a concientizarse más sobre este tema por medio de capacitaciones para determinar qué tan viable puede ser para la compañía.

Se recomienda al Gobierno de Costa Rica en invertir dinero en la sustitución del plástico en las compañías bananeras para que se vean beneficiadas y estas sean más competentes a nivel internacional.

Se recomienda a la industria bananera de persistir en la búsqueda de materiales sustitutos del plástico que utilizan normalmente.

Se recomienda a CORBANA continuar actualizándose con nuevas certificaciones que aporten a la industria bananera.

Se recomienda a las fincas bananeras en las exportaciones que le incluyan el tratamiento a la tercera y cuarta parte de la selección de banano para la realización de productos procesados y que los abastezcan en el país y así puedan generar mayor empleo al país.

Se recomienda a empresas encargadas de la logística inversa como UPS que funcionan como proveedores en los trámites de organizaciones, asesorar mejor a las empresas de productos perecederos para que conozcan más sobre este término y de los beneficios.

Se recomienda a Recyplast asesorarse más para que realicen otro tipo de plástico biodegradable, que pueda ser utilizado en las bananeras.

Se recomienda a PROCOMER que se asesore más sobre la logística inversa y que este sea un canal de distribución brindando publicidad y capacitaciones.

Se recomienda a la industria bananera seguir actualizándose, con equipo tecnológico que contribuya al ambiente y les genere mayor valor.

Se recomienda a las bananeras reintroducir los productos devueltos en la cadena de suministros, mediante la implementación de un ruteo, con los detalles necesarios del producto que debe cumplir en cada procedimiento.

Se recomienda a las empresas bananeras mantenerse en constante investigación, acerca de nuevas prácticas de logística inversa para que mejoren sus procesos y de esta forma sean más competitivas.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Se desea proponer un manual a las compañías que se dedican a la producción y exportación de banano sobre la implementación de la logística inversa, en este sector como parte de sus prácticas diarias, en donde todas las personas involucradas en la organización, como lo son todos los trabajadores, se sientan familiarizados con este tema. Además, esta práctica beneficia los procesos que involucra la selección del banano para ser enviado al exterior.

Este manual pretende ser visto como una oportunidad que las empresas productoras de banano puedan aprovechar para poner en marcha prácticas amigables con el ambiente, que no solo generen un valor agregado a la empresa, sino que le permita obtener un rédito de tales prácticas. Estas políticas deben ser vistas no sólo desde la necesidad de obtener certificaciones para su funcionamiento, sino como un compromiso que tales compañías tienen con la sociedad y con el ambiente.

Objetivos

Objetivo general

Proponer un manual al sector bananero sobre la implementación de la logística inversa, en la cadena de suministros.

Objetivos específicos

Emplear capacitaciones continuas en la organización sobre la logística inversa.

Sugerir la redefinición de un puesto existente relacionado con la logística para que se incluya dentro de sus funciones el manejo de los procedimientos relacionados a la logística inversa.

Propuesta

El término de logística inversa es un concepto que puede ser aplicado de diversas formas, ya sea directamente en la cadena de suministros o por medio de una organización que sea la encargada de los trámites para realizar la gestión; por ello, es de suma importancia que las personas que laboran en la organización bananera conozcan, por completo, en qué se basa y las ventajas correspondientes al ambiente; por esto, lo principal que deben saber en la organización es lo siguiente:

- ✓ Conocer en qué consiste la logística inversa.
- ✓ Identificar los productos que utilizan en la organización.
- ✓ Verificar cuáles productos se pueden reutilizar en la empresa y cuáles pueden ser devueltos directamente al proveedor.

Por consiguiente, cabe destacar que en las bananeras para la selección del banano debe pasar varios procesos para que cumpla con los estándares de calidad. Además, al comprar los insumos a los proveedores para suplir la demanda de los procesos que intervienen en la cadena de suministros, se puede identificar con temas de reciclaje y el manejo de desechos, entre los productos que abastecen los proveedores se pueden mencionar los siguientes:

- ✓ Bolsa de empaque
- ✓ Cajas plásticas
- ✓ Cajas de cartón
- ✓ Tarimas de madera
- ✓ Mecate
- ✓ Esquineros
- ✓ Galones
- ✓ Cubetas de goma

De esta manera se demuestra que para implementar la logística inversa, es imperativa la capacitación constante sobre dicho proceso, con el fin de concientizar a los empleados de las empresas productoras de banano, acerca de los múltiples beneficios económicos y ambientales que ella proporciona. Posteriormente, se debe conceptualizar las funciones que tendría a cargo la persona que dentro de la cadena de suministros, asuma la responsabilidad de velar por la correcta

implementación de la logística inversa, y que esta persona cuente con el respaldo de todos aquellos involucrados en los procesos de producción y exportación.

La siguiente propuesta se enmarca en un balance que debe encontrarse entre el impacto que genera la implementación de la logística inversa dentro de las empresas productoras de banano, el cual redundaría a nivel ambiental y en el uso adecuado de los recursos financieros de la empresa. Por tanto, minimizar los gastos aprovechando los convenios y alianzas con sectores públicos y privados, así como la existencia de recursos virtuales, permitirá generar réditos y beneficios al ambiente, a muy bajo costo.

Tabla 4 Cronograma de propuesta

Actividad	Descripción	Origen del recurso o presupuesto
Capacitación sobre logística inversa	Se brindará capacitación al personal de la empresa segmentados por grupos, para no afectar la producción, en relación con la logística inversa. Se dividirá el personal en dos subgrupos. Cada subgrupo recibirá 8 horas divididas en 2 espacios de 4 horas en una sola semana. El subgrupo A recibirá capacitación los lunes y martes. Y el subgrupo B los jueves y viernes.	Personas que estén realizando TCU como requisito para carreras afines al comercio y aduanas, quienes prepararan charlas informativas sobre la logística inversa y que esto sea tomado en cuenta para el cumplimiento de las horas necesarias del TCU.
Capacitación de cadena de suministros	Se realizará capacitación al personal de la empresa segmentados por grupos, para no afectar la producción, en relación con la cadena de suministro. Se dividirá el personal en dos subgrupos. Cada subgrupo recibirá 8 horas divididas en 2 espacios de 4 horas en	Personas que estén realizando TCU como requisito para carreras afines al comercio y aduanas, quienes prepararan charlas informativas sobre la cadena de suministros y que esto sea tomado en cuenta para el

	una sola semana. El subgrupo A recibirá capacitación los martes y miércoles. Y el subgrupo B los jueves y viernes.	cumplimiento de las horas necesarias del TCU.
Capacitación de manejo de residuos	Entidades apropiadas y experta de temas de residuos que se generan en las bananeras realizarán esta capacitación.	Mediante la alianza con CORBANA
Contratación temporal de una persona encargada de hacer mapeo sobre todos los procesos que intervienen en la organización.	Contratar a una persona por servicios profesionales en el cual se encargará de revisar cada proceso que se lleva a cabo en la compañía y de esta forma verificar cada parte de la organización que se pueda aprovechar materiales mediante la reutilización,	Se estima un presupuesto de \$400

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de la presente investigación, 2021

Análisis

De acuerdo con el cronograma, lo primordial que se va a realizar son las capacitaciones en 2 secciones, una vez al mes, en donde se va a dividir cada capacitación en dos secciones con el mismo tema, dado que son varios empleados quienes van a estar involucrados; esto para que no afecte el trabajo, ya que las capacitaciones se piensan implementar en horas laborales. Además, partes de estas charlas serán brindadas por estudiantes, con el fin de reducir costos, y se dará a conocer mediante la publicidad como los medios de comunicación, y con directores de universidades para dar a conocer esta propuesta. Además, entidades expertas del ambiente y de bananeras participarán del proceso.

Por consiguiente, una persona encargada de realizar un mapeo de todos los procesos de la empresa para que encuentre puntos donde haya material desperdiciado o residuos que no se estén reutilizando, para implementarlo trimestralmente como parte de una auditoría interna de la empresa; además de reducir costos por la reutilización de muchos productos y controlar la contaminación, como contribución al ambiente.

La realización del mapeo debe tener una secuencia y estructura lógica en aspectos relevantes como el logro de un propósito específico. La finalidad del mapeo de procesos es representar gráficamente cuáles son las principales actividades que se llevan a cabo en la compañía, para que todo el personal que lo lea, pueda entenderlo y realizar las actividades indicadas en la descripción. (Valencia, 2017, p.9)

Como resultado de la implementación del mapeo de procesos, se identificará en la organización si es necesario una persona encargada de la logística inversa, ya que por en el mapeo se determinará adónde falta este proceso, ya sea en la parte de producción, empaque, distribución; esto dependerá exactamente de donde se encuentren esos puntos débiles. Por ello se brindarán dos opciones:

1. En el proceso de la implementación de la logística inversa haya un encargado, una persona fija como un recurso adicional.
2. Asignar las tareas al mismo departamento reacomodando el proceso que tienen actualmente para hacerlo más eficiente e implementar la logística inversa.

Referencias

- Acosta, C. (27 de octubre de 2017). *Por qué es importante la RSE*. Recuperado el 08 de marzo de 2021, de <https://www.expoknews.com/por-que-es-importante-la-rse/>
- Amato, C. (10 de abril de 2015). *La logística inversa como estrategia para el logro de un desempeño superior (económico, social y ambiental). Estudio de casos de empresas embotelladoras de gaseosas en Argentina*. Recuperado el 10 de septiembre de 2020, de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/2176/Amato%2c%20Celina%20Noe.%20La%20log%3adstica%20inversa%20como%20estrategia%20para%20el%20logro%20de%20un%20desempe%3b1o%20superior.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos Ocampo, M. (2017). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA*. Recuperado el 30 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Ocampo%2C%20Melvin.%202017.%20M%3%A9todos%20de%20Investigaci%3%B3n%20acad%3%A9mica.%20%28versi%3%B3n%201.1%29.%20Sede%20de%20Occidente%2C%20UCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castañeda, J. (17 de abril de 2017). *Diseño de una red de logística inversa: caso de estudio Boyacá*. Recuperado el 02 de octubre, de <http://www.scielo.org.co/pdf/ince/v13n26/1794-9165-ince-13-26-00091.pdf>
- Castro, J. (2018). *Propuesta de logística inversa para el área de despacho y devolución de materiales del almacén central de la CNFL, con el fin de mejorar los procesos*. Repositorio. Recuperado el 10 de octubre de <http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/217/Propuesta%20log%3ADs%20tica%20inversa%20CNFL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cevallos, O. (2 de septiembre de 2019). *Gestión de la cadena de suministro inversa en electrodomésticos en fin de uso: retos y oportunidades*. Recuperado el 12 de septiembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400450
- Circulante. (12 de febrero de 2018). *Aspectos claves en los procesos de la cadena de suministro*. Recuperado el 9 de septiembre de 2020, de <https://circulante.com/finanzas-cadena-de-suministro/claves-la-cadena-suministro-supply-chain/>

- Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social. (27 de septiembre de 2017). *OCDE: acicate para empresas éticas y responsables de sus impactos Responsabilidad social*. Recuperado el 14 de septiembre de 2020, de <https://www.responsabilidadsocial.cr/2017/09/ocde-acicate-empresas-eticas-responsables-i>
- CORBANA (2020). *Industria bananera*. Recuperado el 1 de marzo de 2021, de <http://www.corbana.co.cr/>
- Cruz, F. (28 de abril de 2016). *Contribución a la logística inversa mediante la implantación de la reutilización por medio de las redes de Petri*. Recuperado el 15 de enero de 2021, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000100154
- Cruz, I. (26 de mayo de 2020). *Logística inversa. Concepto, ventajas y desventajas*. Recuperado el 07 de noviembre de 2020, de <https://www.gestiopolis.com/logistica-inversa-concepto-ventajas-y-desventajas/>
- Freshplaza. (6 de mayo de 2016). *Los mayores exportadores de bananas del mundo*. Recuperado el 21 de febrero de 2021, de <https://www.freshplaza.es/article/3097383/los-mayores-exportadores-de-bananas-del-mundo/>
- García, E. (2019). *La Implementación de la Cadena de Suministros como un Proceso de Integración en la Gestión Administrativa de la Empresa Hermanos Unidos Asociados Negociaciones Ultra Company S.A.C*. Recuperado el 22 de septiembre, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/499/LA%20IMPLEMENTACION%20DE%20LA%20CADENA%20DE%20SUMINISTROS%20COMO%20UN%20PROCESO%20DE%20INTEGRACION%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LA%20EMPRESA%20HERMANOS%20UNIDOS%20ASOCIADOS%20NEGOCIACIONES%20ULTRA%20COMPANY%20S.A.C.pdf?sequence=3&isAllowed=1>
- García, H. (16 de octubre de 2016). *Concepto y principios de la Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado el 19 de septiembre, de <https://www.gestiopolis.com/concepto-principios-la-responsabilidad-social-corporativa/>
- Garza, J. (02 de octubre de 2019). *¿Sabe que es un ecobloque? Municipalidad de San José se los recibe*. Recuperado el 18 de marzo de 2021, de <https://www.larepublica.net/noticia/sabe-que-es-un-ecobloque-municipalidad-de-san-jose-se-los-recibe#:~:text=Un%20innovador%20m%C3%A9todo%20de%20reciclaje,y%20los%20c>

entros%20de%20acopio.&text=Los%20ecobloques%20consisten%20en%20botellas,recibidos%20por%20centros%20de%20acopio.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación McGraw-Hill. México DF. Gonzales, J. (2015). El arte de la entrevista. Editorial Seguridad y Defensa.

IONOS. (20 de octubre de 2020). *Modelo SCOR: definición y funciones*. Recuperado el 02 de febrero de 2021, de <https://www.ionos.es/digitalguide/online-marketing/vender-en-internet/modelo-scor/>

La Asamblea legislativa de la república de Costa Rica. (8 de diciembre de 2010). *LEY PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS*. Recuperado el 14 de octubre de 2021, de <https://www.ucr.ac.cr/medios/documentos/2015/LEY-8839.pdf>

La República. (20 junio de 2016). *“Baby banano” potenciaría exportación*. Recuperado el 24 de febrero de 2021, de https://www.larepublica.net/noticia/baby_banano_potenciaría_exportacion

MAG. (2017). *PRÁCTICAS EFECTIVAS PARA LA REDUCCIÓN DE IMPACTOS POREVENTOS CLIMÁTICOS EN EL CULTIVO DE BANANO EN COSTA RICA*. Recuperado el 07 de enero de 2021 de <http://www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/reduccion-impacto-por-eventos-climaticos/Informe-final-Banano.pdf>

Marcano, R (10 de febrero de 2020). La importancia del desarrollo sostenible. Recuperado el 15 de noviembre de 2020 de, <https://lacontaminacion.org/importancia-del-desarrollo-sostenible/>

Martínez, & Benítez. (2015). Metodología de la Investigación Social. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57466483/26_Metodologia_de_la_investigacion_social_I.pdf?1538166550=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_investigacion_social_I.pdf&Expires=1591132241&Signature=gOeAVcH2Bex-iTV1zeXmjLs

Ministerio de Salud. (2015). *Política Nacional Para la Gestión Integral de Residuos 2010-2021*. Recuperado el 20 de enero de 2021, de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/biblioteca-de-archivos/sobre-el->

- ministerio/politcas-y-planes-en-salud/politicas-en-salud/1107-politica-nacional-para-la-gestion-integral-de-residuos-2010-2021/file
- Ministerio de salud. (2016). *Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos (ENSRVR)*. Recuperado el 20 de noviembre, de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/biblioteca-de-archivos/sobre-el-ministerio/politcas-y-planes-en-salud/estrategias/3026-estrategia-nacional-de-reciclaje-2016-2021/file>
- OCDE (s.f.). *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*. Recuperado el 11 de octubre de 2020, de http://www.comex.go.cr/media/5521/costa-rica_folleto-promocional-de-las-lineas-directrices-de-la-ocde-para-empresas-multinacionales.pdf
- Pérez, A. (28 de mayo de 2018). *La Gestión de la Logística Inversa*. Recuperado el 23 de noviembre de 2020, de <https://meetlogistics.com/cadena-suministro/la-gestion-la-logistica-inversa/>
- Rentero, A. *La logística inversa: qué es y para qué sirve*. Recuperado el 17 de enero de 2021, de <https://www.hiberus.com/crecemos-contigo/la-logistica-inversa-que-es-y-para-que-sirve/#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20inversa%20se%20encarga,productos%20obsoletos%20e%20inventarios%20estacionales.>
- Robles, N. (6 de diciembre de 2017). *Optimización de la cadena de suministros mediante un modelo que incorpora su impacto en el cambio climático*. Recuperado el 15 de enero de 2021, de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/3416
- Roche, B. (27 de Setiembre de 2017). *9 actitudes que te harán ganar la confianza de los clientes*. Recuperado el 05 de febrero de 2021, de <https://www.lainnovacionnecesaria.com/como-ganarse-la-confianza-de-los-clientes/>
- Rojas, G. (14 de maro de 2016). *La logística inversa y el cambio climático*. Recuperado el 04 de octubre de 2020, de [file:///C:/Users/ACER/Downloads/24487-Texto%20del%20art%C3%ADculo-62176-2-10-20170817%20\(8\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/24487-Texto%20del%20art%C3%ADculo-62176-2-10-20170817%20(8).pdf)
- Ruiz, N. (12 de marzo de 2019). *Sistema de Logística Inversa utilizado en el Perú y América*. Recuperado el 17 de noviembre de 2020, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24058/N00080230%20Nelly%20Raquel%20Felix%20Ruiz-N00111618%20Jessyca%20Iris%20Montes%20Valverde.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Significados. (25 de febrero de 2017). *Exportación*. Recuperado el 28 de febrero de 2021, de <https://www.significados.com/exportacion/>

Valencia, O. (2017). *Metodología para la implementación de mapeo de procesos*. Recuperado el 18 de marzo, de 2021 de, <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/12822/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20implementaci%C3%B3n%20de%20mapeo%20de%20procesos.pdf?sequence=1>

Valor compartido. (11 de junio de 2020). *A qué nos referimos cuando hablamos de Medio Ambiente*. Recuperado el 12 de enero de 2021, de <https://www.valor-compartido.com/a-que-nos-referimos-cuando-hablamos-de-medio-ambiente/>

APÉNDICES DE LA INVESTIGACIÓN

Apéndice A: Cuestionario Utilizado en la Investigación

- 1 ¿Qué considera usted sobre la aplicación de los procesos de logística en la empresa podría describir cuál se maneja en la organización ya sea por medio de la directa o inversa?
- 2 ¿Cuál es su opinión en el modo de operar respecto a la cadena de suministros?
- 3 ¿Podría explicar cuál es la importancia en la organización del transporte en la logística?
- 4 ¿Qué relación tiene su empresa en la cadena de valor con la logística?
- 5 ¿Qué opina del rol que cumple la responsabilidad social corporativa en la empresa?
- 6 ¿Podría indicar cuáles son los principales requisitos de exportación en su organización?
- 7 ¿En el caso de un retorno de los productos en la exportación como proceden en su empresa, cual es la gestión?
- 8 ¿Cuáles considera que son las ventajas competitivas que tiene la empresa al utilizar la recuperación de productos, mediante las 3-R?
- 9 ¿Cree que utilizar la recuperación de productos mediante las 3-R tenga alguna desventaja para la empresa, aumento en costos, calidad de producto, que, en vez de incrementar la eficiencia en la empresa, ¿más bien la reduzca?
- 10 ¿Con base a su experiencia cuáles son los canales de distribución más utilizado en la compañía, y porque utilizan esos, no han probado con nuevas alternativas?