



Algunas estrategias para mejorar la competitividad

Edy Rodríguez Meza
Daniel Rodrigo Vargas Imbachi
Karen Yessenia Ospina Navarrete
Jennifer Yised Morales Prado
Luis Omar Monroy Cortés





Catalogación en la fuente: Biblioteca Universidad EAN

“Rodríguez Meza, Edy

Algunas estrategias para mejorar la competitividad [Recurso electrónico / Edy Rodríguez Meza, Daniel Rodrigo Vargas Imbachi, Karen Yessenia Ospina Navarrete, Jennifer Yised Morales Prado, Bogotá: Universidad EAN, 2016

39 p.

978-958-756-422-8 (Electrónico)

1. Planeación estratégica
2. Sostenibilidad
3. Floricultura --Exportaciones
4. Franquicias (comercio minorista)

I. Vargas Imbachi, Daniel Rodrigo II. Ospina Navarrete, Karen Yessenia III. Morales Prado, Jennifer Yised IV. Monroy Cortés, Luis Omar

658.4012 CDD23



Edición

Dirección Gestión del Conocimiento

Revisor estilo

Laura León

Diagramación

Ana Sofía Patiño Peláez

Diseño y finalización

Alvaro Leonel Guerrero Castiblanco

Universidad EAN, Carrera 11 No. 78-47 Bogotá D.C., Colombia, 2016

ISBN 978-958-756-422-8

© Prohibida la reproducción parcial o total de esta obra sin autorización de la Universidad EAN
Producido en Colombia.

Contenido

Las ventajas de la utilización de Microsoft Azure en proyectos Open Source

Edy Rodríguez Meza • Daniel Rodrigo Vargas Imbachi

Resumen	7
1. Introducción	8
2. ¿Qué es Microsoft Azure?	10
3. ¿Cómo se relacionan las tecnologías de código abierto con Microsoft Azure?	12
4. ¿Cómo Microsoft Azure demuestra el soporte para Linux?	14
5. ¿Cómo LAMP permite demostrar la implementación de un aplicativo de <i>software</i> en Microsoft Azure?	16
6. Proceso de implementación técnica	20
Conclusiones	25
Referencias bibliográficas	28

Cómo superar los desafíos logísticos en el sector floricultor

Karen Yessenia Ospina Navarrete • Jennifer Yised Morales Prado

RESUMEN	31
1. INTRODUCCIÓN	32
2. MARCO TEÓRICO	34
2.1 El manejo y el tratamiento de la exportación de las flores	34
2.2 Dificultades en el manejo y el tratamiento de la exportación de las flores	36
2.3 Los procesos logísticos y cualificación de las tecnologías	37

3. METODOLOGÍA	39
3.1 Instrumento	39
3.2 Procedimiento	40
4. RESULTADOS	41
5. DISCUSIÓN	47
5.1 Propuesta de mejoras con el uso de las herramientas tecnológicas ante los desafíos y problemáticas	47
5.2 Sostenibilidad como mejora aplicada en el proceso de logística de flores	48
Conclusiones	50
Referencias bibliográficas	52

Análisis para incentivar la adopción de la estrategia de las franquicias en las MIPyMEs en Colombia con sustentabilidad

Luis Omar Monroy Cortés

Resumen	57
1. Introducción	58
1.1 Conceptualización del tema	59
1.2 ¿Qué dicen los experimentados en el tema?	63
2. Metodología	71
3. Resultados y discusión	73
Conclusiones	76
Referencias bibliográficas	77



Las ventajas de la utilización de Microsoft Azure en proyectos Open Source

Edy Rodríguez Meza¹ • Daniel Rodrigo Vargas Imbachi²

¹ Estudiante miembro del semillero de Investigación CLOIT pertenecientes al programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad EAN.

² Acreditado como Microsoft Most Valuable Professional (MVP) y Microsoft Certified Trainer (MCT). Presidente de CloudFirst Campus, comunidad técnica acreditada por Microsoft.

Resumen

El semillero de investigación CLOIT de la Universidad EAN, durante el primer periodo académico de 2016, presenta el producto de investigación acerca de la utilización de tecnologías de código abierto soportadas en Microsoft Azure, que reflejan el resultado de divulgación y aplicación del conocimiento para la implementación de aplicativos de *software*, incorporando sistemas operativos Linux sin importar la distribución, paquetes y servicios, que serán configurados para su funcionamiento en contextos empresariales y académicos.

Dentro del proceso de investigación se realizó una prueba de concepto implementado en un sitio web con Microsoft Azure, que usa el sistema operativo Linux y tecnologías de código abierto, utilizando una máquina virtual en la modalidad de infraestructura como servicio o IaaS.

Palabras clave

Computación en la nube, Microsoft Azure, Sistemas operativos, Linux, código abierto, Open source, lamp, apache, mysql, php.

1. Introducción

Es vital la importancia de los aplicativos de *software* construidos en código abierto que hacen parte de la operación en las organizaciones y las universidades. Sin embargo, es importante tener en cuenta los aspectos de implementación de dependencias, costos y tiempos en entornos tradicionales, denominados centros de datos en premisa son complejos.

Existen hoy otras alternativas que brindan soluciones abiertas, elásticas y sólidas, como la computación en la nube, que se acceden mediante proveedores de servicios conocidos como nubes públicas, los que ofrecen la plataforma para albergar cualquier sistema operativo, plataforma de aplicaciones, motor de base de datos y otros componentes necesarios para el funcionamiento de un aplicativo de *software*.

La infraestructura como servicio o las, dentro de una de las modalidades disponibles, permite garantizar el control y administración de los servicios al igual que los centros de datos en premisa, mediante

la utilización de máquinas virtuales sin importar las tecnologías por implementar, coexistiendo con otros sistemas operativos, tecnologías de terceros y centros de datos en premisa a través de conectividad VPN o canal dedicado, lo que permite entornos de computación en la nube híbrida.

Dentro de una implementación debe tenerse en cuenta aspectos de arquitectura, instalación y configuración necesarios para lograr el objetivo del funcionamiento de un aplicativo de *software* soportado con computación en la nube, esto incluye sistema operativo y tecnologías anexas. Estos componentes pueden ser implementados a costos y tiempos menores con la utilización de estas plataformas, con el fin de enfocarse únicamente en el diseño y desarrollo del aplicativo de *software*.

Para ello entra en vigor, en el caso de Linux, la distribución con los parámetros necesarios para la instalación y configuración que garantizan el rendimiento y conectividad aceptables para el negocio, así mismo con las tecnologías de terceros, con los lenguajes, bases de datos, servidores de aplicación y frameworks, con los procesos de implementación, ejecución, mantenimiento y soporte.

2. ¿Qué es Microsoft Azure?

Azure es la plataforma de computación en la nube de Microsoft, la cual permite coleccionar servicios e integrarlos en la nube, ofreciendo eficiencia y ahorro, enfocándose en conseguir productividad organizacional, ofrecer una plataforma flexible y abierta, coexistir con los centros de datos actuales en las organizaciones mediante el esquema de nube híbrida, el pago por uso, la protección de datos, soporte mundial y servicios de computación cognitiva. (Microsoft Corporation (2014).

Esta nube pública ofrece seguridad, privacidad, transparencia y cumplimiento con los estándares mundiales de computación en la nube. Existen ciclos de vida, propietarios que son enfocados al desarrollo seguro de código, seguridad operacional y privacidad por diseño, lo que es una garantía para los clientes en sus procesos internos. Así mismo, brindan tecnologías para la administración de identidades, cifrados en las comunicaciones y procesos, y protección de redes contra amenazas.

La privacidad de la información es un punto vital, pues el cliente que utiliza estos servicios es dueño de su propia información manteniendo el control de esta, lo cual cumple la norma ISO/IEC 27018 sobre la privacidad de datos en la nube (Microsoft Corporation, 2015).

También cabe indicar que existen estándares de cumplimiento internacionales de la industria sobre el uso de estos servicios por parte de las organizaciones y las personas, utilizando normas reconocidas como ISO 27001, CSA, FDA 21 CFR Part 11, HIPPA, NIST 800-171, PCI-DSS, SOC 1, SOC 2, SOC 3, así como normas locales en China, USA, EU, UK Spain ENS, G-Cloud, entre otras (Microsoft Corporation, 2015).

En Azure existen roles enfocados a sitios web, procesamiento conocido como workers roles dentro de la modalidad de plataforma como Servicio o PaaS y máquinas virtuales bajo IaaS, que manejan diferentes tarifas con recursos que serán utilizados pagando únicamente el costo que necesita el cliente. El soporte de esta nube pública se realiza con tecnología de virtualización Hyper-V dentro de los 22 centros de datos ubicados a nivel mundial con máquinas que usan sistemas operativos, como Windows Server y Linux en diferentes distribuciones, en especial Ubuntu Server para PaaS.

3. ¿Cómo se relacionan las tecnologías de código abierto con Microsoft Azure?

El *software* basado en código abierto es de libre distribución, por lo cual no se debe restringir la venta de programas que usen esta fuente. El aplicativo de *software* debe incluir el código fuente para ser distribuido en código fuente compilado. Así mismo, se permiten posteriores modificaciones y trabajos derivados que a futuro pueden distribuirse con los mismos términos de licenciamiento para su redistribución, sin necesidad de una licencia adicional para terceros, lo que evita restricciones que involucren otros aplicativos de *software* distribuidos en conjunto con *software* licenciado (Open Source Initiative, 2007).

Es ahí donde Microsoft Azure ingresa al uso de estas tecnologías de terceros y ofrece el soporte a lenguajes como PHP, Java y Python, a bases de datos como MySQL, a servidores de aplicaciones web conocidos como Apache y Tomcat, y frameworks como WordPress. Cualquier herramienta puede ser instalada en la distribución bajo Linux elegida por el usuario y con el soporte de Microsoft Azure en distribuciones seleccionadas, que son consideradas como soportadas en su nube pública desde la solución de incidentes de instalación y configuración de sistema operativo, implementación de aplicaciones, errores en tiempo de ejecución e inconvenientes de rendimiento; sin embargo, cabe aclarar

que el usuario es responsable del diseño y desarrollo del aplicativo de que será implementado con este esquema de computación en la nube (Bowerman, 2015).

Podemos llegar a la implementación de escenarios como clústeres de MySQL y MariaDB, la utilización de Cassandra y Node.JS, computación de alto rendimiento o HPC, uso de bases de datos no relacionales como NoSQL y Hadoop, con la finalidad de soportar escenarios actuales y tendencia empresarial y académica, lo que permite menores tiempos de construcción para enfocar mayor tiempo en la planeación de la implementación e inferencia de conocimientos.

4. ¿Cómo Microsoft Azure demuestra el soporte para Linux?

Linux es conocido como el sistema operativo de código abierto más usado en el mundo creado por Linus Torvalds en la Universidad de Helsinki, en Finlandia, desde 1991 y liberado en 1994, hecho que lo hizo ser usado en servidores, computadores y dispositivos electrónicos de uso diario. (The Linux Foundation, 2016).

Hoy Microsoft Azure brinda soporte directo para Linux mediante distribuciones validadas como CentOS (OpenLogic), CoreOS, Debian, Oracle Linux, Red Hat Enterprise Linux, SUSE Linux Enterprise Server (SLES), OpenSUSE, y Ubuntu Server (Zarkos, Linux on Azure-Endorsed Distributions Azure, 2015). Su instalación es realizada mediante máquinas virtuales que utilizan imágenes o plantillas con las configuraciones necesarias de sistema operativo para su funcionamiento en Azure, permitiendo acelerar los tiempos de implementación y enfocarse únicamente en el aplicativo del *software*.

El soporte de Linux bajo Microsoft Azure ofrece la posibilidad de asistir a los usuarios finales en los procesos de instalación y configuración, configuración de red y optimización de rendimiento, incluyendo la solución de problemas relacionados con estos. Sin embargo, es importante precisar que en caso de ser necesario puede solicitarse el apoyo del fabricante de la distribución para incidentes complejos que

requieren trabajar en conjunto con el usuario final, así mismo debe tenerse en cuenta que el aseguramiento dentro de las máquinas virtuales o servicios de desarrollo de aplicaciones, personalización de aplicaciones y código, diseño, arquitectura e implementación deben ser asumidos por el usuario final.

5. ¿Cómo LAMP¹ permite demostrar la implementación de un aplicativo de *software* en Microsoft Azure?

Podemos encontrar diferentes tecnologías que permiten el soporte de nuestros aplicativos de *software* bajo Linux, dichos componentes se representan en paquetes traducidos como dependencias necesarias para el funcionamiento de una aplicación web que requiere componentes como Apache, MySQL y PHP.

Los componentes de una aplicación web bajo Linux como Apache es un servidor de aplicaciones web de desarrollo continuo soportado por un grupo mundial de voluntarios, traducido en un sistema robusto y de libre disposición para la implementación de código fuente en un servidor HTTP (The Apache Software Foundation, 2016), MySQL en un motor de base de datos de código abierto, que brinda rendimiento, fiabilidad y facilidad de uso para las aplicaciones basadas en la web (Oracle Corporation, 2016); y PHP como lenguaje de programación abierto utilizado a nivel mundial para el desarrollo web que emplea sentencias del lado del servidor habilitando páginas web dinámicas (The PHP Group, 2001).

Estos componentes sumandos pueden traducirse en una plataforma llamada LAMP, que incluye el sistema operativo Linux, que funcionan

¹ LAMP(Linux, Apache, MySQL y PHP)

de manera independiente y que se pueden sumar como una pila de componentes para el funcionamiento de un servidor de aplicaciones web (Webopedia, 2007).

Microsoft Azure puede lograr la implementación de un servidor de aplicaciones web utilizando LAMP, teniendo en cuenta la máquina virtual con la respectiva distribución, como Ubuntu, CentOS, Oracle Linux, SUSE Linux Enterprise Server, que disponen diferentes métodos para instalar los paquetes. (Zarkos, Instalación de la pila LAMP en una máquina virtual con Linux en Azure, 2015).

Es muy importante tener en cuenta la configuración de la máquina virtual con los recursos que serán aprovisionados y la publicación de servicios a internet mediante extremos o endpoints, lo que permite que la aplicación sea visible desde internet mediante cualquier dispositivo y conectividad al servidor de aplicación web.

Posteriormente, debe comprobarse el inicio de los servicios de aplicación web y base de datos, así como la asignación de credenciales para el motor de base de datos, dichas tareas forman parte del funcionamiento inicial de estos servicios y pueden llegar a ser automatizadas en el despliegue de una máquina virtual.

Es necesario después de la implementación de componentes proceder con la aplicación web mediante la creación de la entidad-relación o base de datos y código necesario para su funcionamiento correcto, previa a las validaciones antes de ser liberado al usuario final del servicio.

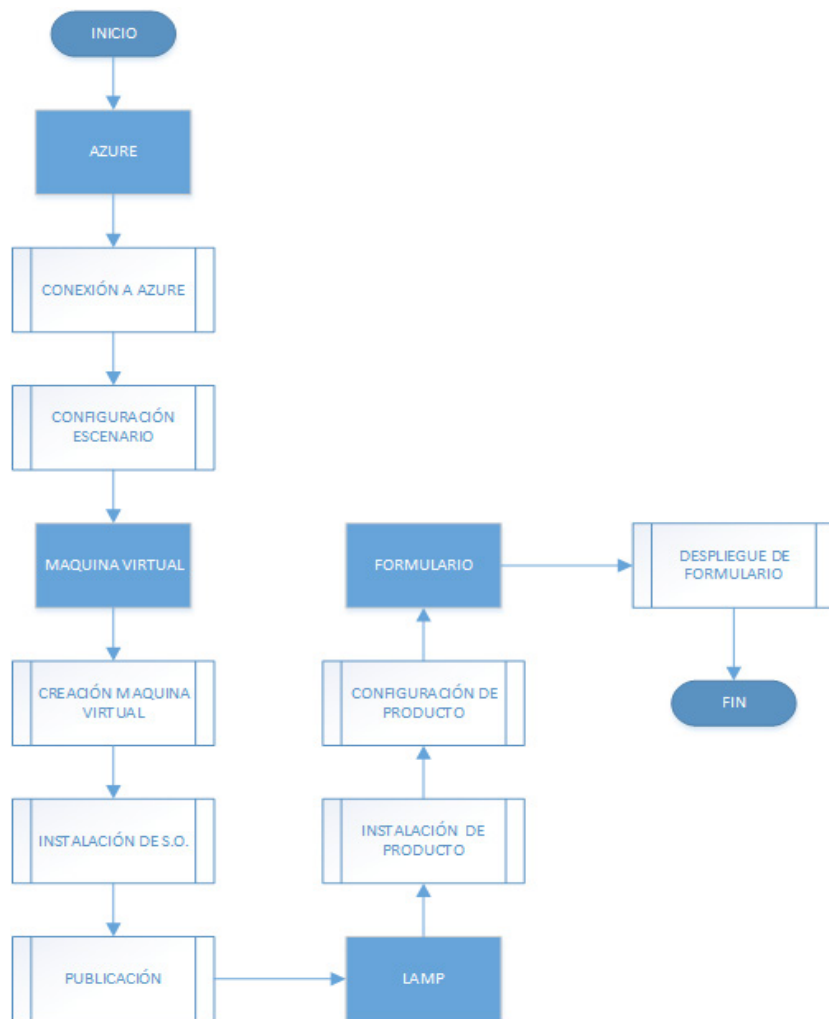
Para ello, se realiza una prueba de concepto mediante la implementación de un aplicativo de *software* web con un formulario de registro de contactos del semillero de investigación CLOIT, soportado bajo la distribución de Linux Ubuntu Server versión 15.10, con utilización de LAMP y que involucra Apache, MySQL y PHP.

Este sitio web se encuentra publicado vía HTTP mediante el puerto 80 con la dirección <http://cloit-lamp.cloudapp.net/>, que demuestra su funcionamiento con la utilización de tecnologías soportes de código abierto mediante Microsoft Azure, usando el esquema de infraestructura como servicio con máquinas virtuales.

La figura 1 presenta el flujo del proceso técnico con los pasos para llevar a cabo la implementación del sitio web en modalidad de prueba de concepto, demostrando el uso de tecnologías de código abierto con Microsoft Azure.

Diagrama de flujo del proceso técnico

Figura 1. Flujo del proceso de implementación técnica.

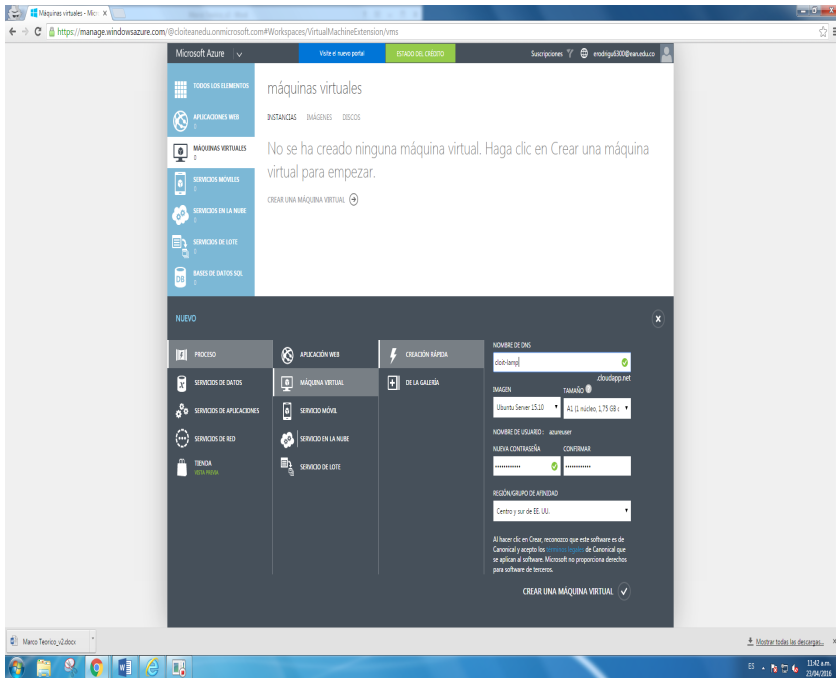


Fuente. Elaboración propia.

6. Proceso de implementación técnica

La creación de máquina virtual se realizó mediante el portal de administración de Microsoft Azure especificando el nombre del servicio que, a su vez, tendrá publicación directa vía DNS con el nombre calificado del dominio o FQDN: cloit-lamp.cloudapp.net, donde se establece el uso de la plantilla Ubuntu Server 15.10 con una máquina virtual de tamaño A1 representados en CPU de un núcleo y RAM de 1.75 GB, alojados en el centro de datos de la región centro y sur de USA.

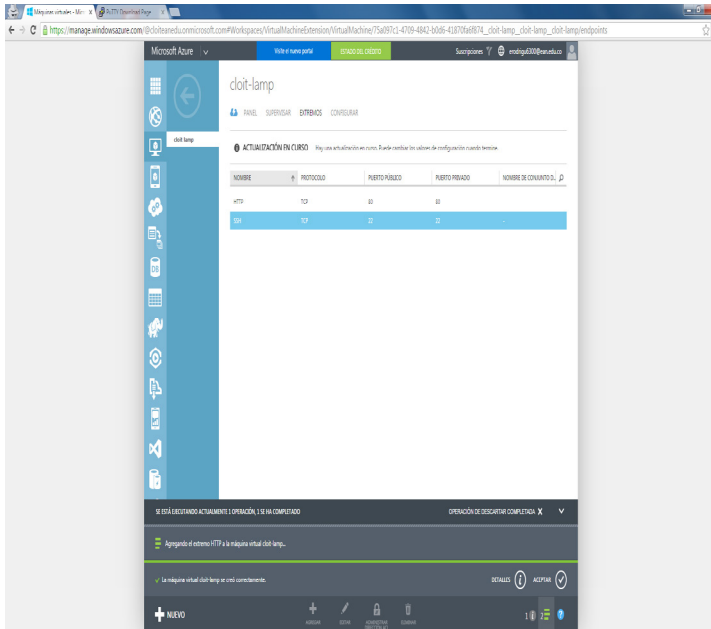
Figura 2. Creación de máquina virtual con sistema operativo Linux.



Fuente. Elaboración propia.

Posteriormente, se debe realizar la publicación de puertos conocida como extremos, publicando el puerto TCP 22 para administración vía SSH y puerto TCP 80 para publicación HTTP mediante el portal de administración de Azure.

Figura 3. Creación de máquina virtual con sistema operativo Linux.



Fuente. Elaboración propia.

Una vez realizados estos pasos, se procede a conectarse vía SSH mediante la herramienta PuTTY para la instalación de paquetes relacionados con LAMP.

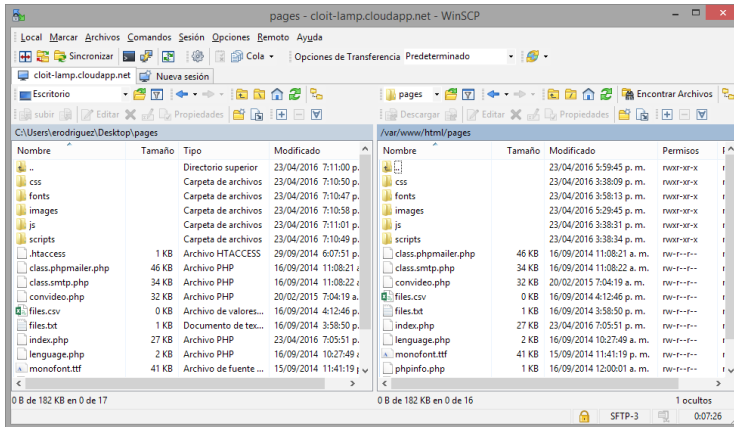
Figura 4. Instalación de LAMP.

```
root@cloit-lamp: ~  
root@cloit-lamp:~# sudo apt-get install apache2  
Reading package lists... Done  
^Croot@cloit-lamp:~# ree... 50%  
root@cloit-lamp:~# sudo apt-get install mysql-server  
Reading package lists... Done  
^Croot@cloit-lamp:~# ree... 50%  
root@cloit-lamp:~# sudo apt-get install php5 libapache2-mod-php5  
Reading package lists... Done  
^Croot@cloit-lamp:~# ree... 50%  
root@cloit-lamp:~#
```

Fuente. Elaboración propia.

Mediante la herramienta WinSCP vía SSH se realiza el proceso de carga de archivos a los directorios virtuales de Apache, con los contenidos del formulario web utilizados para la demostración con la máquina virtual implementada.

Figura 5. Cargue de formulario.



Fuente. Elaboración propia.

Una vez realizado el aprovisionamiento del sitio web se procede a realizar la publicación final y validaciones de funcionalidad mediante un navegador web accediendo a <http://cloit-lamp.cloudapp.net>.

Figura 6. Formulario web.

UNIVERSIDAD EAN
LA UNIVERSIDAD DE LOS ANTIQUEÑOS

CLOIT

REGÍSTRATE AQUÍ

Nombre
Programa
Telefono
E-mail
Semestre

¿Autoriza al miembro CLOIT al envío o contacto por cualquiera de los medios aquí registrados para comunicaciones futuras?

Si No

Enviar

Azure SaaS
Intune Office 365

Fuente. Elaboración propia.

Dentro de la validación final, se realizó la consulta de la base de datos directamente en MySQL vía SSH, encontrando los registros almacenados del formulario en las tablas que forman parte de la base de datos.

Figura 7. Registro de portal en MySQL.

```
mysql> SELECT * FROM registros;
+-----+-----+-----+-----+-----+
| nombre | cargo | telefono | mail |
| ciudad | direccion | dir_ip | habeasdata |
+-----+-----+-----+-----+
| Cloit-Team | Ingenieria de Sistemas | 5936464 | cloit@universidadean.edu.co |
| Bogota | | 100.55.11.203 | Si |
+-----+-----+-----+-----+
1 row in set (0.00 sec)

mysql>
```

Fuente. Elaboración propia.

Conclusiones

Dentro del proceso de divulgación y aplicación del conocimiento realizados en CLOIT mediante este producto de investigación, se comprueban las ventajas de la utilización de tecnologías de código abierto a través de Microsoft Azure desde el punto de vista académico como técnico, pues se ejecutan de forma sencilla, rápida, efectiva a tiempos y costos menores.

Permitiendo la utilización de diferentes distribuciones de Linux y tecnologías de terceros como servidores de aplicaciones web, motor de ejecución, lenguajes de programación y frameworks sumandos con el uso de LAMP como pila de paquetes referentes a servicios de aplicaciones web, validadas mediante una prueba de concepto a través de la creación de una máquina virtual que emplea la distribución de Ubuntu Server 15.10 y paquetes con los componentes de la pila LAMP.

Posterior a la implementación de componentes de LAMP, en el servidor de aplicaciones web aprovisionado en Microsoft Azure, se realizó la creación de un formulario de contacto en PHP, para almacenar el código generado en los directorios virtuales de Apache y las tablas necesarias en MySQL, validando la funcionalidad del servidor de aplicaciones web que utiliza tecnologías de código abierto.

La demostración de funcionalidad mediante tecnologías de código abierto soportadas en Microsoft Azure brinda beneficios potenciales en ahorro de costos posteriores a la implementación, es decir mantenimiento y soporte, así mismo se tiene disponibilidad de soluciones de punta que ofrecen flexibilidad en la evolución o crecimiento del negocio (Microsoft Corporation, 2015).

Es importante resaltar la administración de estas tecnologías vistas no solo desde el sector empresarial, sino también desde la formación profesional, ya que permite cumplir con las necesidades académicas de la computación en la nube, estableciendo las bases para el desarrollo e implementación de aplicaciones web en entornos de computación en la nube.

Se evidenciaron conceptos y requerimientos de construcción de un ambiente piloto ejecutado en el laboratorio académico del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad EAN, con la finalidad de acercar los estudiantes a un primer contacto mediante la divulgación de tecnologías orientadas al uso de servicios de computación en la nube, como repositorio funcional para las aplicaciones web de código abierto, lográndolo por medio de su construcción y ejecución desde las unidades de estudio y semilleros de investigación para el desarrollo de entregables utilizando aplicaciones web.



Referencias bibliográficas

Bowerman, G. (2015). Expanding Linux and OSS Support on Azure. <https://azure.microsoft.com/es-es/documentation/articles/virtual-machines-linux-install-lamp-stack/>

Microsoft Corporation (2014). Qué es Azure. <https://azure.microsoft.com/es-es/overview/what-is-azure/>

Microsoft Corporation (2015). Amplíe la capacidad de sus aplicaciones empresariales con Azure. <https://azure.microsoft.com/es-es/overview/business-apps-on-azure/>

Microsoft Corporation (2015). Centro de confianza de Microsoft Azure. <https://azure.microsoft.com/es-es/support/trust-center/>

Microsoft Corporation (2015). Compliance - Microsoft Trust Center. <https://www.microsoft.com/en-us/TrustCenter/Compliance/default.aspx>

Open Source Initiative (2007). The Open Source Definition. <https://opensource.org/docs/osd>.

Oracle Corporation (2016). MySQL. <http://www.mysql.com/about/>

The Apache *Software* Foundation (2016). About the HTTP Server Project. http://httpd.apache.org/ABOUT_APACHE

The Linux Foundation (2016). What is Linux. <http://www.linuxfoundation.org/what-is-linux>

The PHP Group (2001). PHP. <http://php.net/manual/en/intro-what-is.php>.

Webopedia (2007). LAMP. <http://www.webopedia.com/TERM/L/LAMP.html>

Zarkos, S.A. (2015). Instalación de la pila LAMP en una máquina virtual con Linux en Azure. <https://azure.microsoft.com/es-es/documentation/articles/virtual-machines-linux-install-lamp-stack/>

Zarkos, S.A. (2015). Linux on Azure-Endorsed Distributions Azure. <https://azure.microsoft.com/en-us/documentation/articles/virtual-machines-linux-endorsed-distros/>

Cómo superar los desafíos logísticos en el sector floricultor

Karen Yessenia Ospina Navarrete • Jennifer Yised Morales Prado

1 Estudiante miembro del semillero de Investigación CLOIT pertenecientes al programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad EAN.

2 Acreditado como Microsoft Most Valuable Professional (MVP) y Microsoft Certified Trainer (MCT). Presidente de CloudFirst Campus, comunidad técnica acreditada por Microsoft.

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo central analizar los diferentes problemas y desafíos que afectan el proceso de logística del sector floricultor, por medio de una investigación cuantitativa conocimos el estado actual de las exportaciones en Colombia, logrando pasar de un macro entorno en el sector logístico que nos permita ver con más detalle la situación que atraviesa el sector floricultor del país.

Daremos a conocer el manejo y el tratamiento de la exportación de flores, sus procesos logísticos, cualificación de tecnologías, y propuestas de mejora con el uso de herramientas tecnológicas (cuáles) de punta, para afrontar los desafíos y problemáticas de hoy. De esta manera, se busca crear soluciones que nos ayuden a mejorar y a crear empresas sostenibles que sean competitivas a nivel internacional, preparándonos para lograr este reto. Se realizó un análisis descriptivo con una muestra de empresarios y nos centramos en el análisis estratégico de los factores más representativos que muestran cómo la logística en este sector, aunque muy explotado anteriormente en nuestro país, aún carece de estrategias y mejoras que se pueden aplicar, para generar cambios de comportamiento y estratégicos orientados a la sostenibilidad.

Palabras claves

Investigación, muestra, análisis, logística, floricultura, competitividad, sostenibilidad.

1. INTRODUCCIÓN

Colombia es un país muy rico en exportación de flores, pero con un déficit en recursos, tecnología y herramientas para mejorar. Se presentan una serie de demoras en sus procesos logísticos, comparado con otros países que cuentan con las mismas herramientas y avances tecnológicos parecidos, pero tienen un mejor aprovechamiento de sus recursos tecnológicos.

Así mismo, se deben tener en cuenta los recursos en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), ya que son una excelente herramienta de gestión empresarial que ayuda positivamente al desarrollo y viabilidad de las organizaciones. Las TIC agregan valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en general y permiten a las empresas obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio, además de lograr leyes a la par con los logros en informática y comunicación, como el nuevo estatuto aduanero, leyes y la tecnología.

Observamos que en el sector logístico, el manejo y el tratamiento de la exportación de las flores como negocio ha sido un recurso explotado en Colombia y que a su vez genera grandes ingresos a la economía del país; además ayuda a crear empresas sostenibles que evidencian un crecimiento en la economía con un alto reconocimiento internacional.

Las empresas deben interesarse en los procesos logísticos, pues forman parte del correcto funcionamiento de una organización, ya que si son más efectivos y ágiles hacen que la empresa sea más influyente y sostenible, mediante la cualificación de tecnología y la mejora en el uso de herramientas de control y calidad con que cuenta el país. Así mismo, poner a disposición propuestas de desarrollo como resultado de los análisis constantes de los procesos de gestión.

Los floricultores, al notar que Colombia es un país con una alta oferta de exportación de flores, afrontan grandes desafíos de competencia con empresas que trabajan en el mismo sector, que llevan una trayectoria más amplia y que, a su vez, conocen los desafíos a los cuales se deben enfrentar. Otro de los desafíos que se ve en este sector es que, si no mejoran los tiempos en sus procesos de logística, podrían perder cuando se presenten inconvenientes no previstos; pues si las flores se quedan más del tiempo previsto, podrían llegar a su destino con menos vida útil y esto generaría que pierdan su calidad y el costo final de este producto se afecte.

Por esto se sustentan una serie de argumentos con los cuales se logra entender un fragmento de la logística de las empresas del sector floricultor. Analizando y entendiendo a la vez la importancia que tiene en todos los aspectos de nuestra vida, cómo llevar una manera correcta en estos procesos se pueden beneficiar mejorando, optimizando procesos y tiempos a nivel organizacional.

2. MARCO TEÓRICO

Para abordar nuestra pregunta de investigación, ¿qué problemas y desafíos se presentan en la logística de una empresa para el sector de la floricultura?, hemos desarrollado el siguiente análisis del arte que nos ofrece algunas luces del estado del sector.

En este sentido, se busca realizar un análisis de las dificultades y conflictos que podrían presentarse en la logística para la floricultura, el cual empezamos a plantear desde el punto de vista que nos presentan los investigadores Mauricio Sanabria R., Juan Javier Saavedra M., Andrés Guillermo Hernández M. en el fascículo 6 de Desafíos actuales de las empresas en Colombia. Este muestra temas que son muy importantes profundizar, ya que expone los diferentes factores que afectan el crecimiento de las empresas, tema del cual se han realizado muchos estudios tomando como foco principal el funcionamiento interno de las empresas que, aunque es un componente importante para el éxito en ellas, no es el único que se debe estudiar.

Así mismo, nos muestra que si una empresa pasa por alto que asciende en un entorno en el que existen crecimiento y cambios constantes, como lo son el entorno nacional e internacional, presentando de manera ilustrada la influencia que con ellos acarrea en una empresa que trabaje el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la globalización.

Continuando con la investigación nos encontramos con un asunto conocido como “La ventaja de una logística impecable: en el caso Condisli.net.com” donde el autor nos muestra el ejemplo de la empresa Condis, cuyo principio fundamental es tener una logística impecable, factor que ha sabido usar como ventaja para posicionarse y crecer en el negocio, mostrándonos que muchas empresas cuentan con un modelo de negocio incompleto y un inadecuado sistema logístico, dándole un lugar más importante a la logística en todo el funcionamiento de la empresa, debido a que se trata de qué tan detallista y minucioso soy al llegar al cliente, pues este caso se puede volver en contra si no le prestamos la atención necesaria. Muestra además cómo las pequeñas empresas han logrado mantenerse y conservarse sin que los problemas económicos alejen a sus clientes actuales y potenciales, teniendo estos dos factores en común: la compra y la logística. Con la correcta gestión de estas dos áreas y lo inherente al plan de negocio podremos además crear, hacer crecer y mantener de una manera correcta la logística en el sector de la floricultura, haciendo de esta un elemento esencial para el comercio, pues esta no solo se realiza a nivel externo de la empresa, sino que también influye en la planificación, tiempos y costos de sus diferentes departamentos.

2.1 El manejo y el tratamiento de la exportación de las flores

Para que la logística funcione íntegramente necesitamos llevar procesos que nos ayuden a ser más competitivos, y que integren todo el proceso de una manera sincronizada; desde el cultivo, embalaje, trámites de exportación, entre otros.

Teniendo en cuenta que, aunque todas las semanas se hacen exportaciones de flores, cuando hay fechas especiales como el día de la madre o San Valentín, se manejan una gran cantidad de pedidos, cercanos a los 4 000000.000 de flores por operación.

Este proceso empieza identificando el punto de corte de la flor, que es cuando esta ya se encuentra abierta, es empacada en el embalaje correspondiente y puesta en cuartos fríos para que no se deteriore; luego por medio del operador de transporte terrestre es llevada a puerto/aeropuerto, en donde debe estar con mínimo de seis horas de anticipación a la hora programada del vuelo, para ahí realizar los trámites de exportación, toda la documentación y procesos, como factura, registro de exportador, certificado de origen, vistos buenos, ICA, certificación florverde, certificados sanitarios, declaración aduanera, análisis de las barreras no arancelarias del país importador, siendo estas sanitarias o técnicas, entre otros. Terminados estos trámites, la mercancía es embarcada en los contenedores y enviada a destino.

Si el transporte es aéreo el clima puede ser un factor que ayude, pero puede dificultar también las cosas; los operadores deben ser muy rápidos en su reacción en este momento, pues probablemente si su operación va a ser detenida, deben cubrir y llevar las flores a las bodegas o donde puedan estar reguardadas, ya que la lluvia las arruinaría, este puede ser uno de los factores de retraso que no se pueden manejar, pero que generalmente dura poco tiempo. Cuando podemos seguir con el proceso llenan el avión de flores y si han sido correctamente embaladas y puestas en una bodega refrigerada, llegarán frescas y radiantes a su destino.

2.2 Dificultades en el manejo y el tratamiento de la exportación de las flores

Dentro del proceso de logística en la exportación de flores, encontramos diversas problemáticas que nos van abriendo camino hacia la mejora de los procesos y la sostenibilidad de la logística de este sector. Una de las dificultades más fuertes que podemos encontrar en la logística a nivel nacional es el gobierno, y sobre esto a Javier Díaz, presidente de Analdex, dice: «Si el gobierno quiere que las exportaciones crezcan, debe facilitar la actividad y convertirla en una prioridad nacional. Que si el Estado no ayuda, por lo menos que no estorbe», enfatizó el vocero gremial.

Con este comentario vemos la inconformidad que se presenta en el país sobre los cambios y mejoras que se necesitan en la logística nacional y que le competen al gobierno. Por ejemplo, las diversas trabas que se presentan en el proceso, la regulación un poco excesiva y las altas multas que se les cobra a los exportadores, lo que hace que algunos ellos opten por el mercado nacional y le tengan un poco de temor a incursionar en el ámbito internacional. Esto nos muestra que si se simplificaran los procesos podríamos mejorar y agilizar este sector, pues aunque se han hecho cambios, aún hay más por mejorar.

Otro de los factores problema en logística de flores es el riesgo en el mantenimiento de la red de frío, pues si este no es excelente se puede perder todo el esfuerzo y dinero invertidos. Un elemento que influye también es la decisión de si nuestro transporte será aéreo o marítimo, ya que el aéreo es más rápido, pero con el marítimo podríamos ahorrar hasta el 40 % en flete, pero esto aumenta el riesgo en la cadena de frío.

2.3 Los procesos logísticos y cualificación de las tecnologías

La gestión logística es una profesión que implica la integración de los procesos naturales de las empresas bajo criterios de eficiencia, como la planeación, organización, dirección y control de operaciones de abastecimiento, producción, despacho y distribución, que son los elementos principales de la cadena logística. En este sentido se señalan algunos campos de desempeño, como jefe de despachos, asistente de logística y operaciones, jefe de tráfico, jefe de almacén, jefe de fletes, Crear su Propia Empresa, jefe de operaciones logísticas, asistente de la gestión logística nacional e internacional, *Supply chain*.

También es importante resaltar algunos de los beneficios profesionales, que a continuación se señalan:

- Posibilidad de obtener dos títulos profesionales al iniciar estudios en Tecnología en Gestión Logística y continuar una carrera universitaria en Administración de Empresas, a través de nuestro modelo de formación progresiva.
- Acceso a plataformas tecnológicas modernas que permiten la interacción con el entorno global, en tiempo real y con datos actuales y facilitan integrar las actividades de registro y control de las operaciones de comercio exterior.
- Aprendizaje contextualizado, a través de salidas de campo locales, regionales y nacionales, articuladas con el plan de estudios.
- Formación profesional idónea para el sector logístico, con capacidad de implementar estrategias para la creación y fortalecimiento integral de organizaciones relacionadas con la actividad logística.
- Profesores de dedicación altamente cualificados con niveles de especialización, maestría y doctorado, con amplia experiencia en el área de gestión, lo que ayuda una sólida formación académica.

3. METODOLOGÍA

Esta investigación cuantitativa fue realizada para las empresas del sector logístico floricultor con el fin de conocer qué dificultades y déficit presentan a la hora de exportar su producto.

3.1 Instrumento

Se realizó una encuesta basada en una serie de preguntas que muestran las problemáticas que se presentan en el nivel logístico colombiano, las cuales al analizarlas podrían dar algunas pautas para la solución real al problema.

- ¿Cree usted que su empresa tiene o cuenta con la capacidad de tecnología para aplicar los debidos procesos de la logística en el sector floricultor?
- ¿Su empresa cuenta con una debida organización y un completo proceso logístico para los pedidos de productos elaborados?
- ¿Su empresa cuenta con un proceso rápido y efectivo en la materia prima para su exportación?
- ¿Su empresa está en capacidad de despachar un pedido urgente y que se encuentre en bodega?

- ¿Considera que existen aspectos por mejorar en el área de logística? SÍ / NO
- ¿Podría mejorar el sector logístico de su empresa para tener ventaja frente a la competencia?
- ¿Usa su empresa plataformas logísticas?
- ¿Considera usted crear el área de logística en su empresa?
- ¿Cree usted que existe una manera de hacer más eficiente su operación de logística internacional y así reducir recursos y tiempos?
- ¿Qué aspecto es el que más afecta en su proceso de logística en el momento de intentar reducir costos? Infraestructura vial, Errores y modificaciones en la documentación, Procesos legales, Retraso en puntos claves

Encuesta distribuida a través de las herramientas de Google Drive. Se encuentra disponible: https://docs.google.com/a/universidadean.edu.co/forms/d/1N-w4WZi1KX86eKru4cBujoyA2v4u56Sko_IFWukWj10/viewform

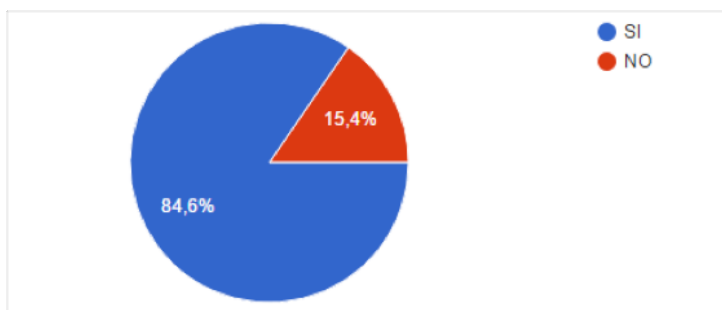
3.2 Procedimiento

Se evaluaron los procesos logísticos del floricultor a través de una serie de preguntas que revisan y analizan las fuentes de información para la formulación de las problemáticas que se están presentando y para darles una solución a lo que se está viviendo en el sector floricultor.

4. RESULTADOS

En la pregunta, ¿cree usted que su empresa tiene o cuenta con la capacidad de tecnología para aplicar los debidos procesos de la logística en el sector floricultor?, como se muestra en la figura 2, se encuentra que el 84,6 % de la muestra indica que sí hay procesos por mejorar en el sector logístico floricultor, mientras el 15,4 % señala que no hay que hacer procesos de mejora en sus compañías o no han logrado identificarlas.

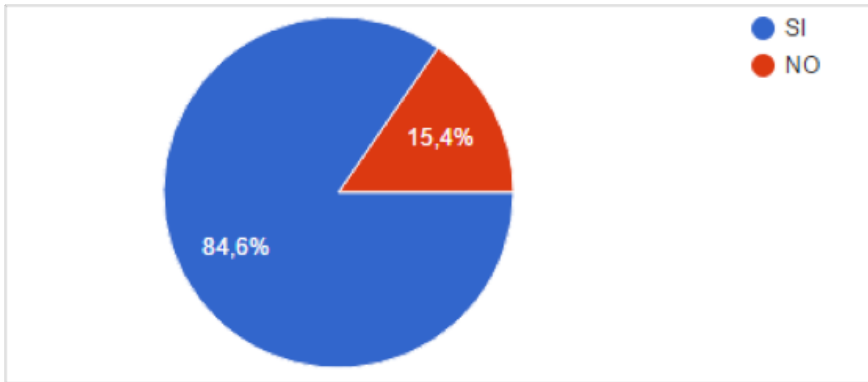
Figura 2. ¿Cree usted que su empresa tiene o cuenta con la capacidad de tecnología para aplicar los debidos procesos de la logística en el sector floricultor?



Fuente. Elaboración Propia de las autoras.

La figura 3 muestra que el 84,6 % indica que su empresa cuenta con una organización y completo proceso logístico de pedido elaborados.

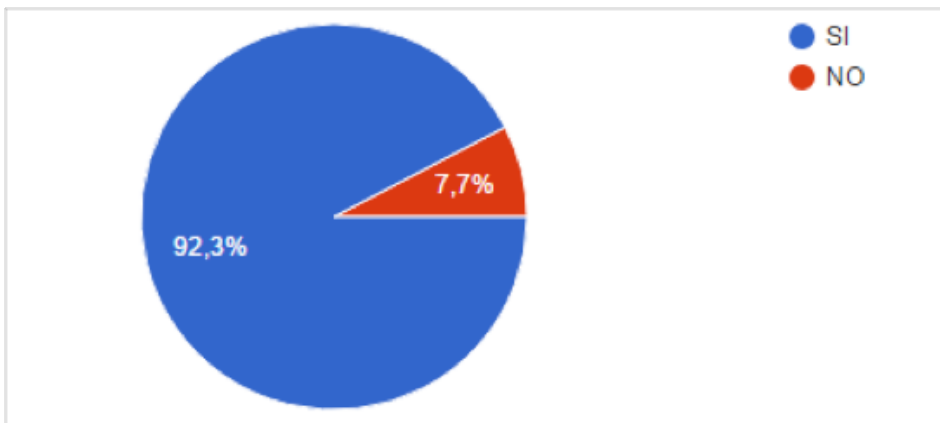
Figura. 3. ¿Su empresa cuenta con una debida organización y un completo proceso logístico para los pedidos de productos elaborados?



Fuente. Elaboración propia de las autoras.

La figura 4 muestra que el 92,3 % indica que su empresa cuenta con un proceso rápido y efectivo en la materia prima para su exportación.

Figura 4. ¿Su empresa cuenta con un proceso rápido y efectivo en la materia prima para su exportación?

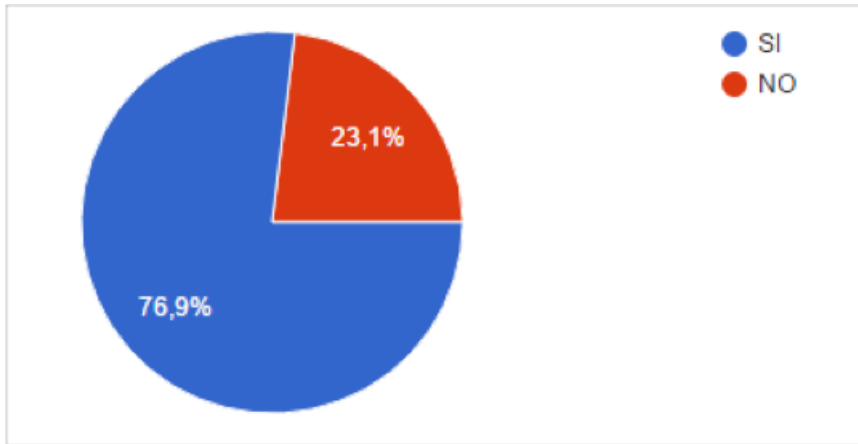


Fuente. Elaboración propia de las autoras.

La figura 5 muestra que el 76,9 % indica que su empresa está en capacidad de despachar un pedido urgente y que se encuentre en bodega.

Figura 5. ¿Su empresa está en capacidad de despachar un pedido urgente y que se

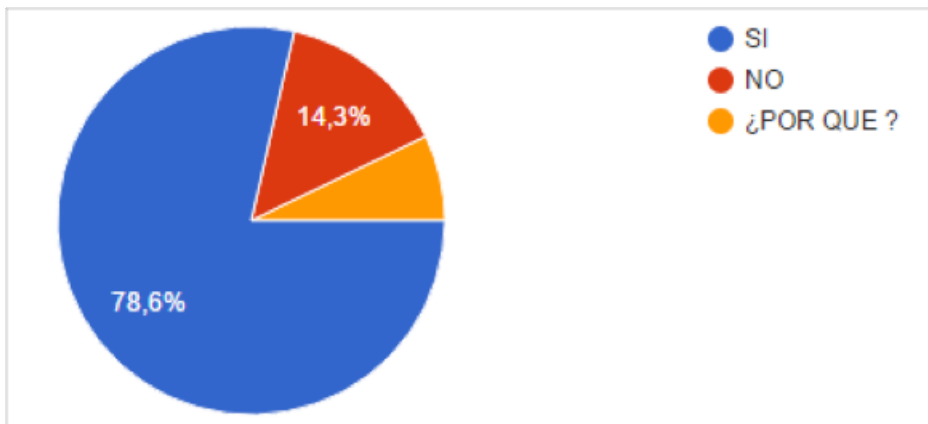
encuentre en bodega?



Fuente. Elaboración propia de las autoras.

La figura 6 muestra que el 78,6 % considera que existen aspectos logísticos por mejorar.

Figura 6. ¿Considera que existen aspectos por mejorar en el área de logística? Sí / NO



Fuente. Elaboración propia de las autoras.

La figura 7 muestra que el cien por ciento indica que podrían mejorar su logística para tener ventajas competitivas.

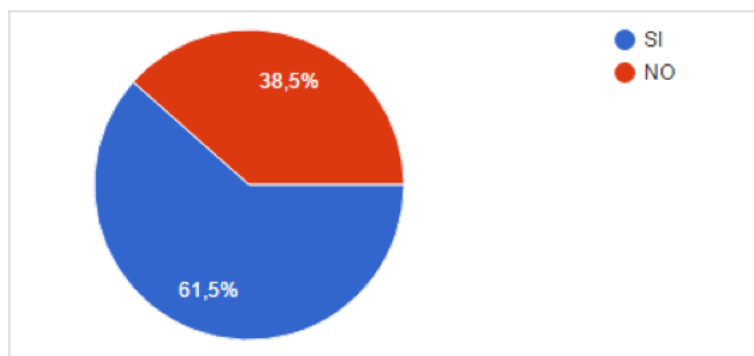
Figura 7. ¿Podría mejorar el sector logístico de su empresa para tener ventaja frente a la competencia?



Fuente. Elaboración propia de las autoras.

La figura 8 indica que el 61,5 % de las empresas cuentan con plataformas logísticas.

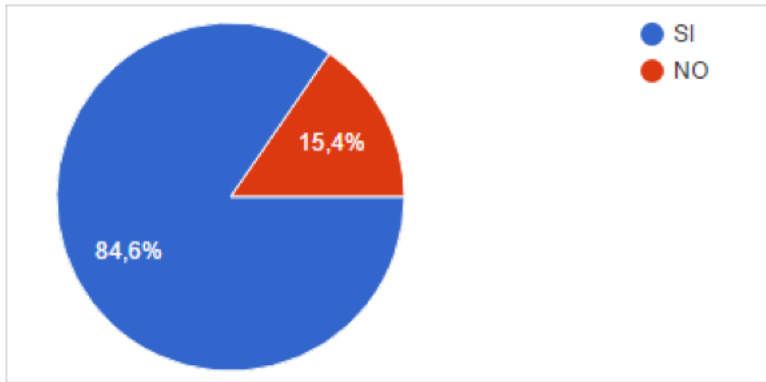
Figura 8. ¿Usa su empresa plataformas logísticas?



Fuente. Elaboración propia de las autoras.

La figura 9 indica que el 84,6 % señala que existen maneras de hacer más eficiente la operación de logística internacional.

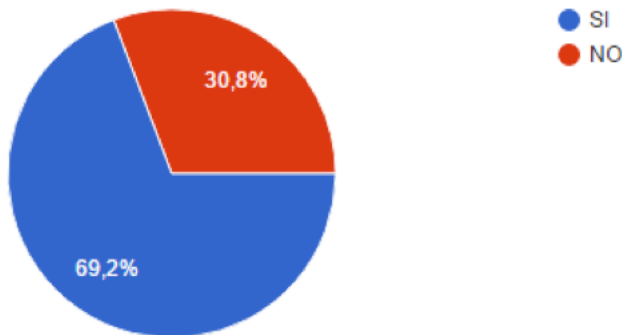
Figura 9. ¿Cree usted que existe una manera de hacer más eficiente su operación de logística internacional y así reducir recursos y tiempos?



Fuente. Elaboración propia de las autoras.

La figura 10 muestra que el 69,2 % considera crear un área de logística.

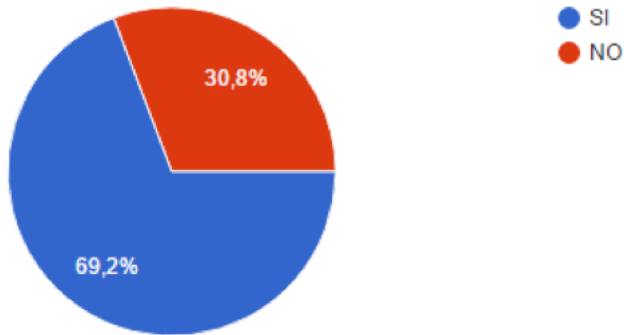
Figura 10. ¿Considera usted crear un área de logística en su empresa?



Fuente. Elaboración propia de las autoras.

Finalmente, en la figura 11 se muestra que el aspecto que más afecta en el proceso de logística es el retraso en puntos clave con un 38,5 %, seguido por los procesos legales con un 30,8 %, e infraestructura vial con un 23,1 %.

Figura 11. ¿Qué aspecto es el que más afecta en su proceso de logística en el momento de intentar reducir costos?



Fuente. Elaboración propia de las autoras.

Con esta muestra fue posible reconocer las falencias que se presentan en el sector logístico floricultor, donde se observa que en general las empresas de logística de flores tienen ya un proceso establecido y hay algunas empresas que llevan un proceso logístico, pero reconocen que existen fallas que se deben mejorar para poder optimizar un completo y correcto proceso de entrega de flores en destino.

5. DISCUSIÓN

Analizamos cómo el proceso presenta diferentes aspectos que fallan y nos empieza a mostrar lugares en los que nos podemos enfocarnos para continuar con la investigación como nos señala la figura 11: ¿qué aspecto es el que más afecta en su proceso de logística en el momento de intentar reducir costos? Se identificaron cuatro aspectos que afectan en mayor o menor medida los métodos ya establecidos y cómo la mayoría de las empresas que tomamos para la muestra, teniendo un proceso de logística ya determinado, tienen algo que falla en estos procesos. De acuerdo con la muestra, el retraso en los puntos clave es lo que le afecta a la mayor parte de las empresas, sin dejar de ser importante los procesos legales y la infraestructura vial, que hacen que los tiempos y procesos se alarguen, por consiguiente, el costo al que debemos incurrir sea mayor y afecte a la larga el proceso de exportación.

5.1 Propuesta de mejoras con el uso de las herramientas tecnológicas ante los desafíos y problemáticas

‘Voice picking’ es un dispositivo de comunicación -básicamente un auricular y un micrófono- que mejora los tiempos de preparación de mercancías a través de instrucciones orales al operador. La ventaja

del sistema es que permite liberar las manos del preparador, una mayor concentración en la tarea de alistamiento, lo que mejora su productividad, da mayor libertad de movimientos y de paso se libera de terminales o sistemas engorrosos.

Radio Frecuencia, esta herramienta permite la identificación y trazabilidad simultánea de mercancías, a diferencia de la tecnología de lector, que implicaba que cada artículo debía ser leído en forma secuencial.

Dispositivos fijos y móviles en los vehículos para hacer un seguimiento en tiempo real de la ubicación exacta de la mercancía, a través de receptores GPS (estaciones de geo posicionamiento global).

Barómetro de Movilidad Empresarial de Motorola Solutions, mostró que el 77 % de las empresas del sector transportador de Latinoamérica reconocían que las tecnologías de comunicación inalámbricas les ofrecían una ventaja competitiva y una reducción de los tiempos de duración de todos sus procesos y, por ende, una reducción también de los costos.

PS y de identificación por RFID y cámaras de seguridad conectadas en red también han reducido las pérdidas de mercancías por fraudes internos, inseguridad, extravíos o mala gestión durante el transporte. Un conocimiento en tiempo real del lugar de la carga permite a la empresa o a las autoridades hacer un seguimiento detallado e intervenir oportunamente en caso de crisis.

5.2 Sostenibilidad como mejora aplicada en el proceso de logística de flores

Creemos que la sostenibilidad es un factor que influiría positivamente en la logística de las flores, ya que con esto ayudaríamos al medio ambiente, eligiendo responsablemente los recursos que usamos, y lo que hacemos con los recursos que ya hemos usado.

Estos procesos deben ir enfocados a empresas que empiecen a trabajar con políticas ambientales y reglamentaciones ligadas al mismo fin, que es lograr un proceso impecable y sostenible que además generara a corto plazo un efecto positivo en el medio ambiente y un menor costo en los procesos de las diferentes empresas que decidan aplicarlos.

Se necesitan generar cambios precisos para la mejora y el mantenimiento de las empresas, que además ayuden al medio ambiente, siendo conscientes del daño o el beneficio que se pueden causar. También influyen las reglamentaciones y políticas que estas empresas tienen internamente, pues desde ahí se pueden generar cambios en los empleados, enseñándoles cómo ayudar al medio ambiente, con capacitaciones que los integren y los hagan conscientes de todo el proceso que la empresa quiere seguir. Otra manera de influir positivamente en las mejoras del país es realizando alianzas con proveedores que apliquen la sostenibilidad en sus procesos, contribuyendo con esto a que otros empiecen a aplicarlos y hacernos responsables de lo que generamos como resultado de nuestro ejercicio.

La logística y la sostenibilidad van de la mano si lo vemos como un proceso completo que beneficiará a las diferentes empresas, ya que esto les ayudará a perfeccionar todo el proceso de distribución, generando una reducción en el daño del medio ambiente que causan los medios de transporte usados y los procedimientos que resulten, cambiando procesos que generen más daño por otros que minimicen su efecto a largo plazo.

Conclusiones

Al iniciar esta investigación se enfocó en el proceso que se empleaba en la logística para la floricultura, en ese momento se tomaban los métodos como el problema que se debía resolver para mejorar los procesos de la logística. Cuando se avanzó más en la investigación se fue ampliando el enfoque, puesto que se encontraban más juicios por los cuales la logística del sector de la floricultura no estaba del todo desarrollada y no funciona de la mejor manera en el país.

Tomando en cuenta que se investigaron soluciones y mejoras en procesos, indagamos en falencias que se encuentran en nuestro territorio para buscar soluciones a los tiempos o costos que se usan y que se pueden reducir optimizando e implantando mejoras en las técnicas ya empleadas.

Podemos ver que al aplicar correctamente la logística de forma constante, se llegan a resultados más completos y, por lo tanto, rápidos y acertados. Este además es un reto para quienes lo ejercen, pues se presentan situaciones en las cuales debemos actuar con rapidez, pero que un buen plan de acción fijado nos puede ayudar a hacerlo correctamente.

Además se encontró que, aunque se apliquen y mejoren las reglamentaciones que el país necesita, también se requiere que exista un mayor compromiso de parte del Estado, puesto que todos los

sistemas y procedimientos que se usen deberían ayudar a ser más rápidos todos los procesos, teniendo en cuenta que sistemáticamente deben estar sincronizados, pues unos ayudan a que los otros funcionen correctamente. No basta con mejorar reglamentaciones si no tenemos los avances tecnológicos apropiados y todo lo que se necesite para aplicarlas y que se cumplan a cabalidad, es decir, no basta mejorar la infraestructura en las carreteras si al llegar a puertos o aeropuertos nuestros procesos portuarios son obsoletos y lentos.

Referencias bibliográficas

- Analdex. (2016). ‘Trabas, otra razón que tumba exportaciones’: presidente de Analdex – El Tiempo. Colombia. Recuperado de: <http://www.analdex.org/2016/05/05/trabas-otra-razon-que-tumba-exportaciones-presidente-de-analdex-el-tiempo/>
- Asocolflores (2015). Boletín Estadístico. Colombia. http://asocolflores.org/aym_images/files/CENTRO_DE_DOCUMENTACION/ECONOMIA%20Y%20LOGISTICA/BOLETINES%20ESTADISTICOS/Boletin%20Estadistico%202014%20Asocolflores.pdf
- Beltrán, A. (2013). Logística de transporte aéreo de flores. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=pBqhTNQOWqc>
- DIAN (2005). Arancel. Colombia. <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefResultadoConsNomenclaturas.faces>
- El Espectador (2013). La importancia de la tecnología en la logística. Colombia. <http://www.elespectador.com/tomalapalabra/suppla/la-importancia-de-la-tecnologia-en-la-165-articulo>.
- Floricultura Colombiana (2015). Revista de la Asociación Colombiana de Exportadores de Flores. Colombia. http://asocolflores.org/aym_images/files/CENTRO_DE_DOCUMENTACION/ECONOMIA%20

- Y%20LOGISTICA/BOLETINES%20LOGISTICOS/Boletin%20Logistico%202014%20Asocolflores.pdf
- Florverde (2014). Florverde sustainable flower. <http://florverde.org/resources/content/learning-center>
- In Slideshare. (2012). Pasos para exportar. España. <http://es.slideshare.net/jorgearangoteran/pasos-para-exportar-rosas-14977175>
- Leguizamón Escandón, J. D. (2009). Propuesta logística para el desarrollo de la exportación de rosas y claveles a Estados Unidos para la Comercializadora Export Flexy Ltda., tesis de pregrado- Universidad Javeriana. <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis238.pdf>
- Magnumlogistics (2016). Exportación de flores vía marítima. Colombia. <http://www.magnumlogistics.com.co/index.php/casos-de-exito/item/40-exportacion-de-flores-via-maritima>
- Ministerio Industrial Y Comercio. (2011). Bienes. Colombia. <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=33972>
- Portafolio (2012). Flores se exportan por barco buscando competitividad. Colombia. <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/flores-exportan-barco-buscando-competitividad-107538>
- Procolombia (2016). San Valentín, el día del año más esperado para los exportadores colombianos de flores. Colombia. <http://www.procolombia.co/noticias/san-valentin-el-dia-del-ano-mas-esperado-por-los-exportadores-colombianos-de-flores>
- Rojas, González, P. A. (2010). Plan de negocios para la creación de una empresa especializada en logística portuaria para atender las necesidades de los buques de las empresas navieras que atracan en

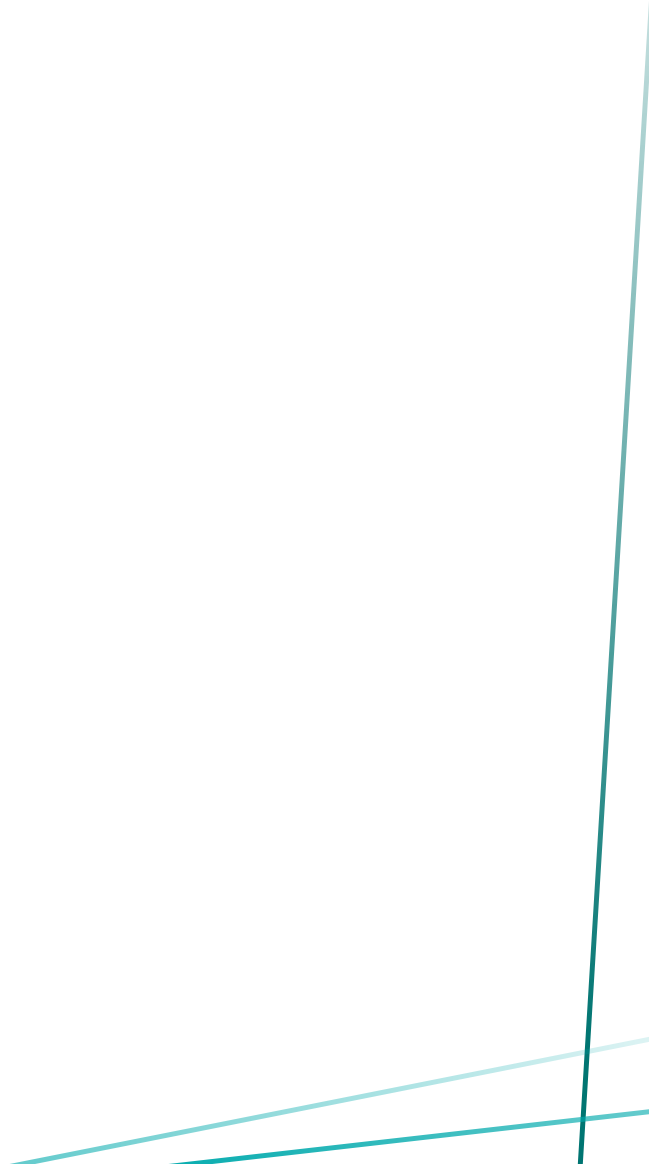
puertos colombianos. Bogotá D.C. Pontificia Universidad Javeriana.

Revista de Logística (2016). 10 casos de logística sostenible con el medio ambiente. Colombia. <http://revistadelogistica.com/actualidad/10-casos-de-logistica-sostenible-con-el-medio-ambiente/>

Sanabria R., Mauricio.; Saavedra M., Juan Javier.; Hernández M., A. G.. Fascículo 6 de Desafíos actuales de las empresas en Colombia. Colombia: Facultad de Administración Universidad del Rosario. http://www.urosario.edu.co/urosario_files/ee/ee035291-3f52-4d8a-8eb4-c5d3d22914e5.pdf

Tecnológico Comfenalco (2015). Tecnología en gestión logística. Colombia. http://tecnologicocomfenalco.edu.co/es/gestion_logistica

TDM Sostenible (2015). ¿Qué es logística sostenible? Colombia. http://tdmsostenible.com/logistica_sostenible/que-es-logistica-sostenible/



Análisis para incentivar la adopción de la estrategia de las franquicias en las MIPyMEs en Colombia con sustentabilidad

Luis Omar Monroy Cortés

1 Estudiante miembro del semillero de Investigación CLOIT pertenecientes al programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad EAN.

2 Acreditado como Microsoft Most Valuable Professional (MVP) y Microsoft Certified Trainer (MCT).
Presidente de CloudFirst Campus, comunidad técnica acreditada por Microsoft.

Resumen

Mediante una investigación aplicada del tipo exploratoria, partiendo con la introducción al tema de las franquicias como medio de sostenibilidad y competitividad para las empresas, en particular para las mipymes en Colombia, objeto del estudio que por medio de la síntesis, organización y comprensión de los datos, como fuentes documentales, bibliografías, apoyadas por entrevistas a empresarios, se recopila la información documental para demostrar que las franquicias son uno de los medios más efectivos de crecimiento en todo sentido para las mipymes del país.

Palabras claves

Emprendimiento, sostenibilidad, normativa, MyPyMEs, franquicias, casos de éxito, competitividad, servicio.

1. Introducción

Las franquicias como medio de crecimiento para las mipymes en Colombia deben ser vistas como una estrategia que debe implementarse con mucha responsabilidad como veremos, ya que es un medio efectivo para crear valor en la sociedad y las empresas, partiendo de negocios, en primer lugar sostenibles y en segundo lugar competitivos, con capacidad de crecimiento para afrontar los retos del mercado global. Esto implica observar muchas variables que influyen en la salud de las empresas para emprender el viaje de franquiciar, y que en este estudio la limitación principal fue la muestra reducida de la población y cuyo alcance se ajusta a una investigación de tipo cualitativa.

¿Por qué la estrategia de las franquicias es la mejor opción de crecimiento seguro para las mipymes en Colombia?

Todo parte de la constitución legal de las empresas para producir sustentabilidad inicial por medio de salarios y prestaciones justos para el recurso humano, cuidar con recelo la calidad del producto o servicio, ser más eficientes en sus procesos administrativos, tecnificarse en los procesos de producción, control de inventarios con mínimo desperdicio, manejo de insumos verdes y materias primas orgánicas, que también son catalogados como innovadores, para enfocar todo ese conocimiento y experiencia en una propuesta de negocio con valor

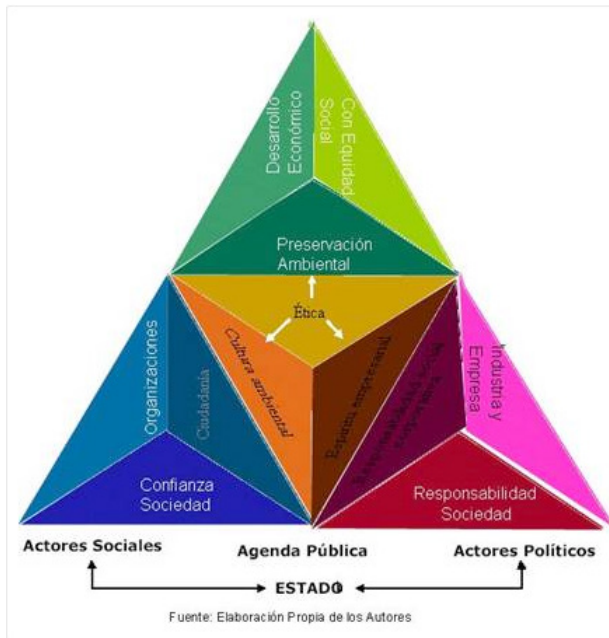
que aporten a la sustentabilidad del planeta desde las tres dimensiones, según Durán (2010):

- Dimensión ecológica, donde el desarrollo sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos y la base de los recursos naturales.
- Dimensión social, que requiere que se fortalezca la identidad de las comunidades, el equilibrio demográfico y reducir la tasas de pobreza.
- Dimensión económica, que llama a la eficiencia en el desarrollo dentro de las generaciones de hoy y mañana.

1.1 Conceptualización del tema

Las mipymes en Colombia necesitan ser orientadas profesionalmente en la estrategia de franquicias con elementos sustentables para que sean sostenibles y competitivas en el mercado y no mueran prematuramente o permanezcan estáticas o sin mayor crecimiento durante el tiempo. Pues como se observa, la sustentabilidad tiene un espectro más amplio de lo que para muchas empresas reducen al tema ambiental (figura 1).

Figura 1. Las dimensiones de la sustentabilidad



Fuente: Durán (2010).

Algunas de las definiciones de franquicia emitidas por un organismo internacional y otros autores.

Franquicia, según la Comisión Europea (Reglamento 4.087/88), es «Un conjunto de derechos de propiedad industrial o intelectual relativos a marcas, nombres comerciales, rótulos de establecimientos, derechos de autor, know-how o patentes, que deberán explotarse para la reventa de productos o la prestación de servicios a los usuarios finales». Así pues, «la franquicia es un sistema de distribución integrado, controlado por el franquiciador, pero financiado por los franquiciados», en donde el éxito de ambas partes está unido. Lo define como un sistema de colaboración continuada realizado entre dos entes jurídicos –franquiciador y franquiciado– regulado bajo un contrato por medio del cual el franquiciado tiene una licencia o derecho para utilizar el nombre, marca, productos o servicios junto con la reputación asociada a los mismos para reeditar un negocio y en contraprestación el franquiciador recibe un pago inicial

y otros permanentes por los servicios de apoyo técnico, comercial y de gestión de préstamos al franquiciado (Azoar, 2009).

Solana (2016) indica que el contrato de franquicia es un acuerdo voluntario de las partes donde uno concede al otro el permiso para utilizar el nombre e imagen de un negocio establecido, transmitir o proporcionar conocimientos técnicos de asistencia. Y dice:

La regla general es que un inversor realiza una inversión inicial, que le otorga a él / ella los derechos al comercio bajo el nombre de la empresa, el beneficio del nombre e imagen de la marca, y obtener acceso a la formación y el apoyo necesario para ejecutar el negocio sobre una base diaria.

De acuerdo con Quiroga (2012), para que se cumpla el modelo de negociación de franquicia independiente del país en nuestro ámbito regional andino y expresado en una relación contractual, deben confluir cuatro aspectos fundamentales: Se autorice el uso de derechos de propiedad intelectual, se capacite respecto al secreto empresarial o know how, se preste asistencia técnica y contable y se pague un precio a cambio.

Cuando se habla de know how, Plazas (2011) tiene dos aristas desde el punto de vista de la falta de normatividad y por lo mismo la falta de conocimiento de parte de los franquiciadores de los mecanismos que tienen para proteger su know how frente al franquiciado y a terceras personas. De otra parte, como la propiedad intelectual (licencia, cesión de patentes y secreto industrial o know how) son formas de transferir tecnología, se pregunta.

Referente a las normas que regulan las franquicias en Colombia, como lo menciona Quiroga (2012) en su artículo titulado “El contrato de franquicia: propuesta de regulación en la Comunidad Andina”, el contrato de franquicia sufre de falta de legislación tanto a nivel regional como

local y que es catalogado en la Comunidad Andina como contrato atípico; Vanegas (1999), citado por Quiroga (2012), define contrato atípico como:

Aquellos que no estando definidos por la legislación positiva, están reconocidos por la realidad social y en ocasiones por leyes especiales basándose en la libertad contractual y en la autonomía de la voluntad, rigiéndose por su afinidad con otros contratos típicos, por los principios generales de las obligaciones y contratos y subsidiariamente por los principios generales del derecho.

Según Quiroga (2012), «es una actividad autorregulada, basada en la autonomía de la voluntad, donde las partes están llamadas a suplir los vacíos normativos mediante su intuición comercial, apoyándose en algunas normas domesticas...».

De igual forma llama la atención por la falta de normatividad expresa como indica el Código del Comercio, art 1. Citado por Solana (2016) nos dice: «La forma en que el contrato de franquicia es visto por los abogados y la jurisprudencia es por analogía; hay otras leyes que son aplicables en esta situación en el Código de Comercio» y según al artículo 2 del mismo código estipula que lo que no pueda ser regulado bajo la regla de analogía deberá acogerse a las disposiciones de la ley civil.

También afirma Solana (2016) que:

Dada la vaguedad de la regulación colombiana con respecto a la franquicia, es importante hacer hincapié en la responsabilidad que cae sobre los hombros de franquiciador, ya que él/ella será la encargada de dar consejos, proporcionando la experiencia y los conocimientos necesarios para que el negocio funcione y mantener el buen nombre de la compañía.

Según la página web Pymesconfuturo.com las ipymes están reguladas por la Ley 590 del 10 de julio del 2000, que promueve el desarrollo

de las micro, pequeñas y medianas empresas; por la Ley 905 del 2004, que modifica la ley anterior y promueve el desarrollo de las mipymes; por la Ley 1258 del 2008, por medio de la cual se crea la S.A.S.; el Decreto 525 del 23 de febrero de 2009, donde se reglamenta el artículo 43 de la Ley 590 del 2000.

Tal como se presenta en la tabla 1, es preciso indicar que las mipymes están clasificadas en tres grupos.

Tabla 1. Definición y clasificación de las mipymes

Mediana Empresa	Pequeña Empresa	Micro Empresa
Entre 51 y 200 trabajadores De 100.000 a 610.000 UVT UVT = Unidades de Valor Tributario Ley 1111 de 2006. UVT para 2011 \$25.132	Entre 11 y 50 trabajadores Entre 501 y 5000 SMMLV SMMLV 2011: \$532.500	Menor o igual a 10 trabajadores Menor a 500 SMMLV, excluida la vivienda SMMLV 2011: \$532.500

Fuente: <http://www.pymesfuturo.com/Pymes.htm>

1.2 ¿Qué dicen los experimentados en el tema?

Sobre las buenas prácticas cuando se desea adoptar la estrategia de franquicia como medio de crecimiento de una empresa, los especialistas en estos temas en Colombia, como es el caso de Colfranquicias (2013), recomiendan tener en cuenta los siguientes 14 aspectos:

- ¿Cuáles son las limitaciones puntuales de capital?
- ¿Qué mercado será el objetivo?
- Establezca centro de ganancia dentro de la organización con números asignados.
- Decida la metodología para establecer el número de empresas propias, así como las unidades franquiciadas.
- Establezcan una evaluación realista de las actuales capacidades de la empresa.

- Diseñe un plan para cubrir las necesidades referentes al punto 6.
- Diseñe estructuras sobre utilidades para los actuales propietarios de franquicias y para su empresa de franquicia.
- Diseñe una política operativa para el control de calidad.
- Projete las estructuras para fuentes de ingresos y honorarios.
- Establezca objetivos-metas razonables en todas las áreas.
- Diseño detallado de la estructura local y equipamientos.
- Idee el programa de entrenamiento.
- Proponga instrumentos relativos a ventas, marketing, etc.

Las ventajas que tienen las franquicias sobre los franquiciados son, como lo comparte Hazoury (2009), entre otras:

Reputación, pues el producto o servicio tiene una trayectoria y aceptación en el mercado; Capital de trabajo, es menor dado que el franquiciador provee procedimientos como los controles de inventario y otros para reducir gastos e incluso a veces provee asistencia financiera; Experiencia del franquiciador, transferida al franquiciado – know how; Asistencia gerencial, que trata los temas con el respaldo que se le da al franquiciado en finanzas, estadísticas, marketing y promoción de ventas; Utilidades sobre la base de costos razonables de franquicia y convenios sobre suministros por el manejo eficiente de cadenas; Motivación conjunta entre las dos partes para lograr el éxito del negocio; Garantía de independencia; Se reduce el riesgo de iniciar una actividad empresarial; Obtiene mejores precios de compra en razón del volumen total de suministros de la franquicia; Capacitación inicial y permanente; Reducción en costos de publicidad.

Entre las desventajas para el franquiciado el autor Hazoury (2009) menciona:

Derechos representados en los costos que el franquiciador cobra por el uso de la marca, por provisiones especialmente cuando son altos pueden causar pérdidas o bajos índices de utilidades para el minorista; Menos independencia, pues el franquiciado debe seguir los patrones del franquiciador; La existencia de estandarización limita las ideas del franquiciado.

Entre las ventajas para el franquiciador menciona Hazoury (2009):

Bajos costos y riesgos de desarrollo, pues los asume el franquiciado; Genera una presencia global a bajo costo; La estrategia permite adueñarse rápidamente del mercado; Valoriza y capitaliza la marca; Puede tener el manejo y el dominio de la distribución; Le permite hacer economías de escala; Preparar operaciones financieras; Obtener la fidelidad del consumidor; Actuar en materia de innovación”.

Sobre las desventajas para el franquiciador Hazoury (2009) afirma:

Posibilidad de indisciplina del franquiciado; Elección equivocada de franquiciado; Peligro de desprestigio de la marca; Utilidad menor del franquiciador respecto a la obtenida por una cadena propia; Posibilidad de fraude en los reportes de cánones y regalías; Falta de control sobre la calidad.

Respecto a la realidad de las empresas mipymes y su importancia en el contexto económico colombiano se presentan dos circunstancias opuestas: De una parte con relación a las empresas que exportan, comenta la revista Dinero en su artículo del 9 febrero de 2015 ¿Por qué fracasan las pymes en Colombia?:

Como lo expresa los estudios realizados por investigadores de la universidad EAN Rafael Ignacio Pérez, Director del Grupo de Investigación G3Pymes, y María del Pilar Ramírez, que a lo largo de 10 años y bajo el Modelo MMGO (Modelo de Modernización para la Gestión de las Organizaciones), que como resultado se observa que las pymes en Colombia aportan cerca del 38 % del PIB Total, pero curiosamente más del 50 % de ellas sobreviven el primer año y el 20 % el segundo año, y solo el 2 % entre los años 2000 y 2009 lograron mantenerse como exportadoras 25 de 1500.

En contraposición a la realidad expuesta anteriormente, en el año 2003 había 110 redes de franquicias, para el tercer trimestre del año 2014 hay más de 530 redes de franquicias con más de 8000 empresarios franquiciados que aportan al desarrollo del país, según entrevista realizada al presidente de Colfranquicias Luis Felipe Jaramillo, Rocha (2014).

Según la revista Dinero, los docentes e investigadores de la Universidad EAN, Rafael Ignacio Pérez-Urbe, director del grupo de investigación G3Pymes, y María del Pilar Ramírez, indicaron que como resultado de sus estudios:

Las pymes le dan poca importancia a la innovación y al conocimiento, para las que salen al mercado exterior muchas de ellas fallan en el estudio de mercados al que apuestan, la mayoría son negocios de subsistencia y enfocados a generar rentabilidad a corto plazo, creen sus gerentes que las estrategias del pasado aún son vigentes hoy, los trámites son engorrosos a la hora de pedir apoyo financiero, el 95 % de las pymes son empresas familiares, lo que causa la mezcla de gastos familiares con los de la empresa.

Las franquicias en Colombia han ido evolucionando y se han perfeccionado con la experiencia de los pioneros como Kokoriko,

Presto, Frisby, Sándwich Cubano, Hamburguesas El Corral, Crepes and Waffles, Totto, Pronto, Palos de Moguer, Ventolini, Azúcar, etc. Para muchos franquiciadores que empiezan en contemplar la idea de crecer de esta forma puede ser una locura para ellos porque no tienen la certeza de que tengan éxito por el desconocimiento de la oportunidad, esto es cierto, pues ya se estimaba desde el año 2012 que el 77 % de los colombianos no sabe qué es una franquicia. Adicionalmente, más del 63 % de los colombianos estarían dispuestos a pagar por adquirir un negocio de una empresa con marca, conocimiento y experiencia, según la revista Dinero (2012).

Partiendo de los prerrequisitos de una buena administración y sustentabilidad del negocio vistos al inicio de la introducción, también deben darse ciertas tareas como tener primeramente el derecho legal y real sobre la marca constituida, realizar una buena investigación de mercado, tener una buena estrategia de comercialización y distribución, pero sobre todo tener la seguridad de contar con un excelente producto o servicio posicionado, un control de inventarios eficiente, supervisión adecuada del recurso humano, una estrategia de marketing y publicidad, puntos de franquicia claves geográficamente, y que el inversionista adquiriente de la franquicia reúna las capacidades financieras y de emprendimiento empresarial para administrar con dedicación cien por ciento el negocio.

Como ejemplos de las estrategias utilizadas por algunas de las empresas franquiciadoras colombianas y su experiencia, según embarcados.net en su página Franquicias más exitosas tenemos:

- **Offcorss.** «Nuestro modelo de negocio está basado en la construcción de vínculos muy fuertes con nuestros consumidores. La marca ha crecido con el consumidor y lo ha acompañado a lo largo de etapas muy importantes de su vida». Es fundamental que el franquiciado se identifique con los objetivos de la organización, tengan sensibilidad y gusto por el producto o

servicio y orientación al logro de resultados en una relación a largo plazo.

- **Jeno's Pizza.** La estrategia de expansión se ha vertebrado a través de la modernización de las instalaciones, la concentración de esfuerzo en la capacitación del equipo humano y el sustento de la marca como conductores del crecimiento. Gracias a la fortaleza y tradición de Jeno's Pizza, compañía que enseñó a comer pizza a los colombianos.
- **Palos de Moguer.** Ofrece la más exquisita gastronomía y la mejor cultura cervecera a los colombianos y extranjeros que nos visitan... permitiendo recrear en torno a los más novedosos estilos de cerveza y en el mejor ambiente un estilo auténtico, refrescante e innovador. Estas características le han garantizado a Palos de Moguer un éxito rotundo desde su apertura, posicionando sus cervezas artesanas bajo la marca Colón; así mismo, deleita a sus clientes con palos especialmente elaborados con ingredientes seleccionados, convirtiéndose en la mejor alternativa a la hora de almorzar, cenar, picar y compartir.
- **Subway.** Nuestros productos deliciosos y saludables, así como la facilidad de gestión han ayudado a la franquicia a expandirse a más de 39 000 ubicaciones en 101 países... El sistema de franquicia Subway® se centra sobre todo en la preparación de sándwiches submarinos en deliciosos panes gourmet recién horneados, con ingredientes de la más alta calidad, elaborados frente al cliente a su gusto exacto.

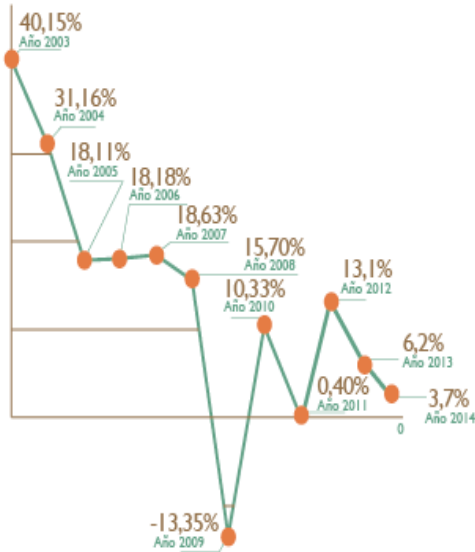
Sobre las microfranquicias, estas tienen la ventaja de ampliar su segmento del mercado respecto a la capacidad económica de los inversionistas, que no requiere grandes capitales para emprender su negocio propio. Existen microfranquicias de todos los sabores y colores, los valores de adquisición oscila entre los 10 millones y los 50 millones de pesos colombianos, (Jaramillo 2013). Algunos ejemplos de ellas en Colombia, según la Revista Dinero en su artículo del 24 de junio de 2013

comparte: <http://www.dinero.com/empresas/articulo/las-franquicias-mas-baratas/178345>

- Pintucaritas: puntos para pintar los rostros de los niños con temas infantiles, para disfraces, pero también venden productos.
- Fruchetta: puntos donde venden fresas con chocolate.
- Pasteleros: producen y comercializan pasteles de diferentes tipos.
- Super Coffee: máquinas para hacer café.
- Pandebonos Valluno: producción y comercialización de pandebonos.
- Toner Express: sistema de recarga de cartuchos de impresoras.
- Movilred: recarga de minutos para celular.
- Aromarketing: venta de aromas específicos para empresas o negocios.

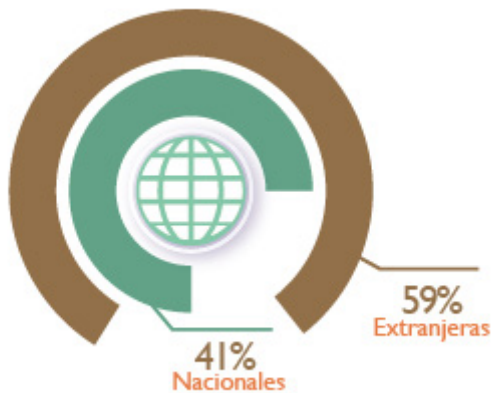
Según masfranquicias.com (2014), a pesar de que las franquicias han aumentado de 243 redes en el 2005 a 532 en el 2014, es preocupante de que los negocios colombianos son pasivos para que crezcan sus marcas tanto en porcentaje de crecimiento entre un año y otro, como se observa en la figura 2, y además en comparación con las franquicias de empresas extranjeras, figura 3.

Figura 2. Dinámica de crecimiento anual de las franquicias



Fuente: <http://www.masfranquicias.com/wp-content/uploads/2014/11/Cifras2-01.png>

Figura 3. Participación de empresas en el mercado de las franquicias



Fuente: <http://www.masfranquicias.com/wp-content/uploads/2014/11/Cifras5-01.png>

2. Metodología

Se utilizó una investigación científica del tipo exploratoria y cualitativa. Por medio de la síntesis, organización y comprensión de los datos, como fuentes documentales, bibliografías, entrevistas y preguntas de retroalimentación, encuesta de opinión para el público emprendedor e interesado en el tema al leer el artículo.

Las variables cualitativas, algunas de ellas permitirán en la investigación analizar, como dice el autor Gómez (2009) en su libro *Introducción a la metodología de la investigación científica*, “algunas frecuencias y porcentajes”, p. 25. Estas variables son:

- Comportamiento de los empresarios frente a las estrategias de expansión de la empresa por medio de franquicia.
- Nivel de miedo de perder la marca o el control de la administración de franquicias puestas en el mercado.
- Factores claves que permiten una salida exitosa al mercado de expansión de las empresas por medio de la estrategia de franquicias.
- Causas de extinción de las empresas mipymes en Colombia.
- Productos que más se adecuan para ser franquiciados.

- Grado de aprendizaje o asesoramiento en marketing de las mipymes.

Como evidencia de la metodología usada se realizaron tres entrevistas a reconocidos emprendedores durante el Foro de empresarios sostenido el 23 de abril de 2016 en el auditorio Fundadores de la Universidad EAN sede El Nogal - Bogotá:

- Green Store - Luis Barbosa, link: <https://youtu.be/RfyquG9JLSc>
- Maria Panela - Juan Manuel Uribe, link: <https://youtu.be/LdMaBQrkL5Q>
- Chocobrand - Astrid Morales, link <https://youtu.be/OPPEnj-IltE>

Se utilizó la información bibliográfica de las empresas y autores conocedores del tema para darle mayor profundidad y soporte teórico.

Por último, se deja la oportunidad para que los lectores del artículo interactúen con el autor y dejen plasmada su percepción del tema en una encuesta en línea en el link: <https://www.surveio.com/survey/d/P8N2L9T3B4O5Z2A6V>

3. Resultados y discusión

Uno de los puntos por considerar es que las mipymes en Colombia denotan que requieren más apoyo en asesoría profesional y financiera sobre cómo franquiciar un producto o servicio, como lo expresó durante la entrevista Astrid Morales, creadora de la marca Chocobrand. Estas asesorías no deberían representar pagos considerables, pues deben ser consecuentes y proporcionales al tamaño de la empresa, pues la gran mayoría de empresas de este tipo en especial las micro y pequeñas empresas tienen carácter de economías de subsistencia y es mínimo el presupuesto que pueden destinar para una planeación a mediano y largo plazo que incluyan temas de crecimiento e innovación.

Aunque es un tema de actualidad, la sustentabilidad aún necesita ser más cercana en términos prácticos de aplicabilidad para las empresas mipymes, que no lo vean como una utopía difícil de alcanzar sino como algo factible, viable y que en la medida que se comprometa la empresa con sus aportes en la sustentabilidad verá cómo paulatinamente la creación de valor en sus productos aumentan la demanda de estos en el mercado. Esto solamente se da cuando se supere el interés particular al interés público y se pueda entender que sí es posible generar rentabilidad sin perjuicio de los recursos naturales; sin embargo, como nos lo comparte Rodríguez (1994, p. 15), «no es fácil hacer compatible esa motivación con la conservación y buen uso de los recursos naturales», refiriéndose

a la motivación del lucro versus sostenibilidad. Y tomando el aporte del empresario Luis Barbosa, creador de la marca Green Store, el tema de sustentabilidad está incluso de moda.

Se observó que los productos que tienen más acogida para ser franquiciados y posibilidades de un mayor éxito son los relacionados con moda, joyería, cuero, restaurantes y de servicios especializados, para este último en particular que no requieran mayor inversión para generar rentabilidad proporcional.

Figura 4. Franquicias por sector de actividad



Fuente: <http://www.masfranquicias.com/wp-content/uploads/2014/11/Cifras4-01.png>

El punto es ser originales en la concepción del producto y que se logre posicionar con elemento diferenciador y que genere valor hacia el cliente final, de forma que se pueda establecer una estrecha relación promovida en su máximo valor de la sustentabilidad como lo expresaba el empresario Luis Barbosa, de Green Store, durante la entrevista concedida.

Como lo comentaba el empresario Juan Manuel Uribe, creador de Maria Panela, una de las mayores debilidades de las mipymes es querer hacer todo solo y no buscar la cooperación entre las mismas compañías para apalancarse y entrar como indicaba a las grandes cadenas, donde no es nada fácil para las pequeñas empresas. Además agregó que las empresas se deben estructurar desde el principio para que tengan un modelo ganador.

Esto es cierto, pues es fundamental que las empresas mipymes sepan cómo deben estructurar de manera metódica y profesional los elementos constitutivos de una empresa, como administración, procesos, calidad de producto, logística, contabilidad, gestión de inventarios, etc., no solo como prerrequisito para adelantar una estrategia de franquicias bien elaborada, sino para contar con información relevante que incida en la toma de decisiones de la empresa; este desconocimiento debe ser catalogado como un punto primordial de partida en atacar; concientización de los emprendedores y formación de empresas que puedan estar alineadas con las nuevas demandas del mercado y la competencia.

No siempre la estrategia de franquicias aplica para todos los negocios, pues influye el grado de madurez que tenga la empresa para avocar y evaluar si la estrategia aplica y si se está preparado para ejecutarla, pues como lo indicaban los tres empresarios entrevistados, a veces es mejor fortalecerse primero en el negocio en su especialidad y utilizar alternativas de la web y la virtualización del negocio y su posicionamiento antes de dar el paso.

Conclusiones

- Más que una moda, la sustentabilidad de las empresas mipymes será la que marque el camino hacia la competitividad a mediano y largo plazo, donde las mipymes deberán decidir.
- El crecimiento por medio de franquicias es una oportunidad, pero para realizarla con responsabilidad.
- Es indispensable la cooperación y trabajo en equipo de la empresa con sus franquiciados para lograr el éxito.
- Se requiere apoyo profesional que dé confianza a las empresas para franquiciar.
- El tema normativo en lo que compete a sustentabilidad, como indica Rodríguez (1994), está en construcción en Colombia.
- Respecto a la reglamentación de franquicias en Colombia todo se acoge a la normatividad del comercial vigente, sin que haya un reglamento específico para el modelo de franquicias en el país.
- Como lo indicó Quiroga (2012), siempre se cumple el modelo de franquicia cuando se realicen estos cuatro aspectos: «Se autorice el uso de derechos de propiedad intelectual; Se capacite respecto al secreto empresarial o know how; Se preste asistencia técnica y contable; Se pague un precio a cambio».

Referencias bibliográficas

Durán, D. (2010). Las dimensiones de la sustentabilidad. <http://goo.gl/uc467T>

Durán, D. (2010). Las dimensiones de la sustentabilidad. [Figura]. <http://goo.gl/uc467T>. Imagen Recuperado el 04 mayo de 2016 de: http://cdn.ecoportal.net/var/ecoportal_net/storage/images/objetos_relacionados/imagenes/425_6_2/1638110-1-esl-ES/425_6_2.jpg

Franquicias más exitosas. <http://www.embarcados.net/co/franquicias-de-franquicias-mas-exitosas-c305/offcorss-f1028>

Hazoury, L., Núñez, M., y Rood, K. (2009). Las franquicias. Argentina: El Cid Editor \ apuntes. Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Más franquicias.com (2014). Cifras de las franquicias en Colombia. <http://www.masfranquicias.com/cifras-de-la-franquicia-en-colombia/>

Más franquicias.com (2014). Cifras de las franquicias en Colombia. <http://www.masfranquicias.com/cifras-de-la-franquicia-en-colombia/>

Plazas, R. A. (2011). El know how dentro de los contratos de franquicia en Colombia. Revista Corporación Universitaria Republicana, (10). 2016

<http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/revistarepublicana/article/view/137/109>

Pymesfuturo.com Portal para mipymes. Recuperado el 1 mayo de 2016 de: <http://www.pymesfuturo.com/Pymes.htm>

Quiroga Olaya, A. F. (2012). Contrato de franquicia: propuesta de regulación en la Comunidad Andina. (48), 1-31.

Revista Dinero (2012). Solo tres de las 20 mejores franquicias están en Colombia. <http://www.dinero.com/negocios/articulo/solo-tres-20-mejores-franquicias-estan-colombia/154808>.

Rodríguez Becerra, Manuel. (1994). El desarrollo sostenible: ¿utopía o realidad para Colombia? <http://www.manuelrodriguezbecerra.com/bajar/poliambiental/i.pdf>

Solana, M. A. . (2016). Franchises in Colombia, legal regulations and features. Revista de Derecho, (45), 327.

Vanegas Santoro, Antonio. (1999). El contrato de franquicia. Bogotá: Ediciones Librería del Profesional.

American Psychological Association (2009). Basics of APA Style Tutorial. <http://goo.gl/2gRm>

Eizagirre, I. (2006). Del desarrollo sostenible a una civilización sostenible: una visión sistemática para la evolución humana. <http://goo.gl/XN2anv>

Embarcados. Net. Franquicias más exitosas. <http://www.embarcados.net/co/franquicias-de-franquicias-mas-exitosas-c305>

Gómez, M. (2009). Introducción a la metodología de la investigación científica. Buenos Aires, Argentina: Editorial Brujas. Base de datos y libro.

- Monroy, C, L.O. (2016). Entrevista realizada a Juan Manuel Uribe, representante de Maria Panelaen el Foro de Empresarios del 23 abril de 2016. Recuperado de <https://youtu.be/LdMaBQrkL5Q>
- Monroy, C, L.O. (2016). Entrevista realizada a Luis Barbosa, representante de Green Store en el Foro de Empresarios del 23 abril de 2016. Recuperado de <https://youtu.be/RfyquG9JLSc>
- Monroy, C, L.O. (2016). Entrevista realizada a Astrid Morales, representante de Chocobrand en el Foro de Empresarios del 23 abril de 2016. // youtu.be/OPPEnj-IltE
- Patiño, J.C. y Ortega, S. (2012). Instructivo para la implementación de las normas APA para lapresentación de documentos escritos. Bogotá: Universidad EAN.
- (2013). Recomendaciones para una buena franquicia. Bogotá: Colfranquicias. <http://www.colfranquicias.com/2013-10-17-21-52-50/14-recomendaciones-para-una-franquicia.html>
- Reglamento (cee) 4.087/88 de la Comisión Europea, 30 de noviembre de 1988, relativo a la aplicacióndel apartado 3 del artículo 85 del Tratado a categorías de acuerdos de franquicia.
- (2016). Pymes. Mipymes generan alrededor del 67 % del empleo en Colombia. Revista Dinero. <http://www.dinero.com/edicion-impresa/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>

Guía de referencia rápida para una buena práctica ambiental en publicaciones.

La acción más pequeña
es mejor que la intención más grande

La Universidad EAN, comprometida con el desarrollo social, económico y ambiental sostenible, invita a los lectores a:

- Hacer uso razonable de sus impresiones.
Antes de imprimir, piense si es necesario hacerlo. Por ejemplo, lecturas, revisiones y comentarios pueden realizarse en formato digital.
- Visualizar la impresión de los documentos.
Tenga en cuenta los elementos que pueden variar la extensión de sus impresiones como: formato, tamaño de letra y ambas caras de la página.
- Utilizar papel reciclado.
Dependiendo de su uso final, algunos documentos pueden imprimirse en papel reciclado; recuerde que ya es una tendencia actual.
- Ahorrar energía eléctrica.
Emplee fuentes de luz de bajo consumo y revise el buen funcionamiento de equipos eléctricos en el trabajo y el hogar, para evitar el gasto innecesario de la energía.
- Practicar el consumo responsable.
Tenga en cuenta los materiales de origen, la sostenibilidad en la producción y la disposición final que dará a los productos que lleva en sus compras.
- Reducir, reutilizar y reciclar sus recursos.
Recuerde optimizar el uso de los recursos que empleamos diariamente (papel, energía eléctrica, agua, etc.) y genere un sano hábito ecológico.

Mayor información:

Buenas prácticas ambientales en el contexto editorial
(enlace para digital y url de acceso para impresos)

**¡Hagamos posible
la conservación de nuestro
medio ambiente!**







Misión

"Contribuir a la formación integral de la persona y estimular su aptitud emprendedora, de tal forma que su acción coadyuve al desarrollo económico y social de los pueblos".

Visión

"Ser líder en la formación de profesionales, reconocidos por su espíritu empresarial".

Telefono: 5936464
El Nogal: Calle 79 # 11- 45
Bogotá D.C. - Colombia - Sur América
www.universidadean.edu.co



<http://www.universidadean.edu.co>



App Store / iPhone / iPad



App Store / Android