

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON  
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS

TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO  
DE BACHILLERATO EN BANCA Y  
FINANZAS

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE RECICLAJE  
ECOLÓGICO PARA REDUCIR LOS COSTOS DE LA  
CAFETERÍA DE SYKES LATIN AMERICA S.A EN  
COSTA RICA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL  
PERIODO FISCAL 2019

ESTUDIANTE

KAREN TATIANA ZAMORA VALERIO

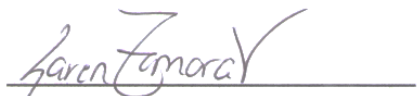
TUTORA

MARITZA CASTELLÓN ALVARADO

ENERO 2019

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Karen Tatiana Zamora Valerio, cédula de identidad número 1 1390 0085, en condición de egresada de la carrera de Administración de empresas con énfasis en banca y finanzas de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declare bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que: A) Mi trabajo de graduación, para optar por el título de Bachillerato titulado “IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE RECICLAJE ECOLÓGICO PARA REDUCIR LOS COSTOS DE LA CAFETERÍA DE SYKES LATIN AMERICA S.A EN COSTA RICA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL PERIODO FISCAL 2019”, es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. B) Conozco y acepto que la Universidad se reserve el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de San José, a los veintiocho días del mes de enero del año dos mil diecinueve.



Firma del estudiante Karen Tatiana Zamora Valerio

Cédula 1 1390 0085

## CARTA DEL TUTOR

San José 10 de enero del 2019.

**Universidad Hispanoamericana**  
**Sede Llorente**  
**Administración de Negocios**

Estimados señores:

El estudiante Karen Zamora Valerio, cédula de identidad número 1-1390-0085, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE RECICLAJE ECOLONES PARA REDUCIR LOS COSTOS DE LA CAFETERÍA DE SYKES LATIN AMERICA S.A EN COSTA RICA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL PERIODO FISCAL 2019". El cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas

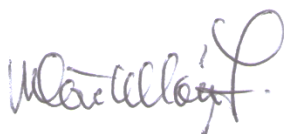
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



**Maritza Castellón Alvarado**  
**Cédula identidad Número 1-0862-0937**

## **CARTA DE LECTOR**

27/03/2019

San José, Costa Rica

Universidad Hispanoamericana  
Sede Llorente  
Carrera Administración de Negocios


Estimado señor:

La estudiante **Karen Tatiana Zamora Valerio**, cédula de identidad **1-1390-0085**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE RECICLAJE ECOLONES PARA REDUCIR LOS COSTOS DE LA CAFETERÍA DE SYKES LATIN AMERICA S.A EN COSTA RICA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL PERIODO FISCAL 2019"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.



Firma

Nombre: José A. Valerio – Sosa

Cédula: 1 – 0603 – 0068.

Carné: 6477 CPCECR.

Heredia, 13 de abril de 2019

Señores

Comisión de Tesis

Universidad Hispanoamericana

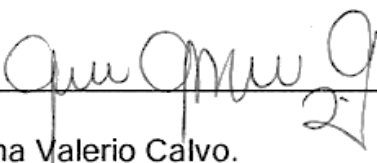
Sede Aranjuez

Estimados señores:

He revisado y corregido los aspectos referentes a la estructura gramatical, ortografía, puntuación, redacción y vicios del lenguaje de la Tesina de Graduación denominada **“Implementación del programa de reciclaje Ecolones para reducir los costos de la cafetería de Sykes Latin America S.A. en Costa Rica, durante el primer semestre del periodo fiscal 2019”**, para optar por el grado de Bachillerato en Banca y Finanzas, elaborada por la estudiante Karen Tatiana Zamora Valerio.

Puedo afirmar que dicho documento está escrito correctamente según las normas de nuestra lengua materna. A lo largo del trabajo respeté el estilo de los autores.

Sin más por el momento, se despide atentamente,



Gina Valerio Calvo.

Filóloga

Cédula 1-1092-0181

Carné Acfil #308

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>3</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
1.1.1 Antecedentes del problema .....	4
1.1.2 Problematización .....	4
1.1.3 Justificación del problema .....	5
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>7</b>
1.3.1 Objetivo General .....	7
1.3.2 Objetivos específicos .....	7
<b>1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES .....</b>	<b>8</b>
1.4.1 Alcances .....	8
1.4.2 Limitaciones .....	8
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 CONTEXTO HISTÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1.1 Antecedentes de la organización o comunidad.....	10
2.1.2 Sykes.....	10
2.1.2.1 Misión de Sykes .....	11
2.1.2.2 Visión de Sykes.....	12
2.1.2.3 Valores.....	12
2.1.2.4 Organigrama de Sykes Latin America S.A.....	13
Figura N° 1.....	13
2.1.3 Cafetería .....	13
2.1.3.1 Misión .....	13
2.1.3.2 Visión .....	14
Tabla N° 1.....	16
Figura N° 2.....	20
2.1.4 Ecolones.....	32
Tabla N° 3.....	34
Continuación tabla N° 3 .....	35
Continuación tabla N° 3 .....	36
Continuación tabla N° 3 .....	37
Continuación tabla N° 3 .....	38
Continuación tabla N° 3 .....	39
Continuación tabla N° 3 .....	40
Continuación tabla N° 3 .....	40
<b>2.2 CONTEXTO TEÓRICO - CONCEPTUAL .....</b>	<b>41</b>

2.2.1 Finanzas .....	41
2.2.2 Estados Financieros.....	41
2.2.3 Estados de situación patrimonial.....	42
2.2.4 Estado de cambios en el patrimonio .....	42
2.2.5 Estado de flujo de efectivo .....	42
2.2.6 Estado de resultados .....	43
2.2.7 Costos.....	43
2.2.8 Utilidad de operación .....	44
<b>2.3 HIPÓTESIS .....</b>	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>46</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>46</b>
<b>3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>47</b>
3.1.1 Finalidad .....	47
3.1.2 Dimensión temporal .....	47
3.1.3 Marco .....	48
3.1.4 Definición del enfoque .....	48
3.1.5 Carácter .....	49
<b>3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>51</b>
3.2.1 Sujetos.....	51
3.2.2 Fuentes de información .....	51
3.2.2.1 Fuentes primarias .....	51
3.2.2.2 Fuentes secundarias .....	51
<b>3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO.....</b>	<b>52</b>
3.3.1 Población .....	52
3.3.2 Muestra .....	52
<b>3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN .....</b>	<b>53</b>
3.4.1 Técnicas .....	53
3.4.2 Instrumentos.....	54
<b>3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>56</b>
Tabla N° 4.....	56
Continuación Tabla N° 4.....	57
Continuación Tabla N° 4.....	58
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>59</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....</b>	<b>59</b>
<b>4.1 FUNCIÓN DE LOS ECOLONES .....</b>	<b>60</b>
Figura N° 3 y N° 4.....	61
Tabla N° 5.....	63
<b>4.2 OPCIONES DE CAMBIO .....</b>	<b>63</b>
Tabla N° 6.....	66
Continuación Tabla N° 6.....	67

Gráfico N° 1 .....	67
<b>4.3 ESCENARIOS DE CAMBIO .....</b>	<b>68</b>
Tabla N° 7 .....	68
Continuación Tabla N° 7 .....	69
<b>4.3.1 Escenario #1 .....</b>	<b>69</b>
Tabla N° 8 .....	70
<b>4.3.2 Escenario #2 .....</b>	<b>70</b>
Tabla N° 9 .....	71
Continuación Tabla N° 9 .....	72
<b>4.3.3 Escenario #3 .....</b>	<b>72</b>
Tabla N° 10 .....	73
Gráfico N° 2 .....	74
Gráfico N° 3 .....	75
<b>4.4 PROYECCIÓN DE ESTADOS DE RESULTADOS .....</b>	<b>76</b>
Tabla N° 11 .....	82
Gráfico N° 4 .....	82
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>83</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>84</b>
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>93</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>93</b>
<b>6.1 Nombre de la propuesta .....</b>	<b>94</b>
<b>6.2 Ubicación .....</b>	<b>94</b>
<b>6.3 Objetivo General .....</b>	<b>94</b>
<b>6.4 Objetivos específicos .....</b>	<b>94</b>
<b>6.5 Gráfico de Gantt .....</b>	<b>95</b>
<b>6.6. Presupuesto .....</b>	<b>96</b>
<b>6.7 Desarrollo de la propuesta .....</b>	<b>96</b>
6.7.1 Análisis FODA .....	96
6.7.2 Propuestas de valor .....	97
6.7.3 Políticas .....	97
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>98</b>

## Dedicatoria

Quiero dedicar mi tesina primeramente a Dios y a la Virgen de los Ángeles por su guía espiritual y por la fuerza que me brindaron en todos estos años.

A mis padres José Zamora y Yancy Valerio por su amor y ejemplo, por siempre inculcarme buenos valores, por darme la mejor herencia el estudio y por animarme siempre a continuar.

A mi hermano Kevin Zamora y mi amiga y cuñada María Ramírez por su apoyo y por mis dos pequeños Emma y Matías Zamora, por quienes siempre daré todo de mí para ser un buen ejemplo para ellos.

A mi novio César Muñoz por siempre animarme a continuar y nunca rendirme, sin importar los obstáculos que se presentaran en el camino, por su amor, paciencia y apoyo incondicional y por ayudarme a cumplir mis metas y sueños.

A mi familia y amigos quienes de una u otra forma me han ayudado en este proceso.

## **Agradecimientos**

Agradezco a mi tutora Maritza Castellón por su apoyo, consejos y guía durante este proceso.

A Sofía Sánchez y a la empresa Sykes Latin America por permitirme realizar la investigación en la empresa, principalmente en el área de cafetería.

A Kimberly Siles, Kattia Chaves, Diego Castro y José Tenorio, quienes en todo momento me brindaron su apoyo y orientación en este proceso.

## Introducción

En este trabajo se busca estimar el impacto que tiene un programa de economía verde como es ecolones en la obtención de utilidades de una empresa, específicamente en su departamento de servicio de alimentos. Se trabaja con el programa y los beneficios de su ecomoneda virtual que ayudan tanto a las empresas como al medio ambiente, ya que, al entregar residuos valorizables, se obtienen descuentos en ciertos productos y experiencias de empresas responsables con el medio ambiente, lo que puede ayudar en la reducción de costos y así obtener utilidades.

Sykes Latin America cuenta con 5 cafeterías, pero para sus estados financieros se toma como una sola, ya que sus resultados y beneficios se muestran en conjunto; actualmente tienen pérdidas y su objetivo, como el de muchas compañías, es generar utilidades para así poder mejorar sus precios y servicios a los colaboradores. Para cumplir con sus objetivos financieros y continuar con sus prácticas ambientales, algo muy importante por su gran compromiso con el medio ambiente, el trabajar con ecolones es necesario, puesto que les permite continuar con dicho compromiso y mantener un ambiente laboral agradable.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La investigación se lleva a cabo en las cafeterías de Sykes Latin America Costa Rica (Sykes), con el fin de proyectar la reducción de costos que se puede obtener al convertir sus residuos valorizables que se desechan por semana en ecomonedas virtuales, las cuales ayudarán al canjearlas y recibir descuentos sobre ciertos productos de consumo diario, durante el I semestre del periodo fiscal 2019.

### **1.1.1 Antecedentes del problema**

En la actualidad no se cuenta con estudios sobre cómo los programas de reciclaje ayudan en la reducción de costos a las compañías, esto porque es un programa nuevo en Costa Rica.

### **1.1.2 Problematicación**

En los últimos años la cafetería de Sykes ha presentado pérdidas considerables al finalizar los períodos fiscales; aunque su objetivo principal es brindar un buen servicio y tener precios accesibles para los colaboradores, el tener buenos resultados también se vuelve un factor importante y lograrlo es algo en lo que se ha trabajado sin obtener buenos resultados. Los productos que preparan como los platos fuertes, guarniciones, repostería, entre otros, son los que generan mayor utilidad, pero no son suficientes para cubrir todos los costos y gastos que se tienen. Algunos de los cambios realizados incluyen controlar los inventarios, pedidos, mermas y desperdicios para evitar subir los precios de sus platos, ya que esto perjudica a los colaboradores e incluye negativamente en su bienestar.

Para brindar un servicio de alimentación las compras se realizan semanalmente, a esto se suma que la cantidad de comensales es bastante alta, lo que amerita recibir constantemente productos que, en su mayoría, llegan en contenedores de cartón y plástico, generando grandes cantidades de desechos que se pueden reciclar si se les da el debido proceso. Estos desechos se organizan en bolsas separadas y se dejan en un lugar específico para su posterior recolección, la cual en muchos casos es lenta y los materiales se acumulan en grandes cantidades, obstaculizando el paso de proveedores.

El principal objetivo para el periodo fiscal 2019 es obtener ganancias cada mes, por lo que se estudian opciones para lograrlo; al conocer sobre el programa ecolones y que gracias a esta iniciativa se puede obtener descuentos en ciertos productos adquiridos muy a menudo por las cafeterías, solo entregando los desechos que se pueden reciclar, los cuales actualmente también son un problema que se debe manejar, en consecuencia se realiza esta investigación para así determinar la factibilidad de reducir costos. Este programa, aparte de colaborar en la obtención de utilidades, le permitirá a Sykes continuar con su compromiso ambiental y seguir siendo una empresa reconocida por sus programas ambientales.

### **1.1.3 Justificación del problema**

Esta investigación pretende determinar si los programas de reciclaje como Ecolones ayudan en la reducción de costos a las empresas, en este caso a la cafetería de Sykes Latin America S.A., quienes en sus estados financieros deberían tener utilidad al cierre de cada mes y por el momento solo han presentado pérdidas o utilidades muy pequeñas. Varios de los productos que se obtienen por medio de los Ecolones se utilizan en la

cafetería, por lo que esta iniciativa ayudaría a reducir algunos costos como lo son los químicos, materia prima para la confección de los platillos, etc. Sykes es una empresa comprometida con el ambiente por lo que al unir este compromiso con la reducción de costos en su cafetería, se estaría contribuyendo igualmente a disminuir los precios de venta a sus colaboradores y generar utilidad, lo que ayuda en la estabilidad de la cafetería y de su personal, evitando tomar medidas más drásticas para disminuir las pérdidas.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**¿Cómo el programa de reciclaje Ecolones puede ayudar a reducir los costos de la cafetería de Sykes Latin America S.A. durante el primer semestre del período fiscal 2019?**

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo General**

**Realizar un programa de reciclaje Ecolones para reducir los costos de la cafetería de Sykes Latin America S.A, durante el primer semestre del período fiscal 2019.**

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- 1. Investigar el funcionamiento del programa Ecolones y la factibilidad de cambiarlos por productos que se utilizan en la cafetería.**
- 2. Calcular el impacto que el canje de productos puede generar en la reducción de costos, así como la cantidad de material de reciclaje que se recolecta mensualmente.**
- 3. Proyectar un Estado de Resultados a seis meses con el proyecto en marcha.**

## **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.4.1 Alcances**

La investigación se basa en la cafetería de Sykes Latin America S.A y en la utilización que les dan a los materiales valorizables, también se desea enfatizar en cómo estos materiales y algunos programas de reciclaje pueden ayudar en los Estados de Resultados, disminuyendo las pérdidas.

### **1.4.2 Limitaciones**

En la presente investigación inicialmente se deseaba utilizar el dinero que se obtiene de los ecolones para adquirir productos indispensables para la cafetería, como alimentos e insumos de limpieza, pero actualmente solo se aplica un 25% de descuento al precio total y los productos de limpieza son los únicos que se pueden adquirir.

Durante la investigación, en el programa Ecolones se realizaron varios cambios, por lo que las estimaciones se cambiaron constantemente, al iniciar no se incluía el aceite quemado y los productos para canjear también variaron.

La información sobre la cantidad de productos valorizables que se recolectan no era exacta, ya que los registros no se anotaban correctamente en todos los edificios, por lo que se realizó una estimación anual basándose en las compras y en cómo se empacan los productos.

## **CAPÍTULO II**

# **MARCO TEÓRICO**

## 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

### 2.1.1 Antecedentes de la organización o comunidad

#### 2.1.2 Sykes

Sykes Enterprises Incorporated es una corporación multinacional estadounidense con sede en Tampa, Florida, la cual fue fundada en 1977 por John H. Sykes en Carolina del Norte con únicamente 3 colaboradores y con el fin de brindar servicios de ingeniería y diseño; a los 13 años de su formación ya contaba con 1000 empleados entre sus 20 oficinas, dos años después de sus inicios en el servicio de *call center* al comprar una compañía en Colorado y en 1993 se trasladó a Tampa, Florida donde se encuentra actualmente. Sykes cuenta con sedes en varios países como: Estados Unidos, Canadá, Países Bajos, Australia, Brasil, Costa Rica, Chipre, Egipto, El Salvador, Noruega, India, Filipinas, China, Dinamarca, Finlandia, Alemania, Suecia, Hungría, México, Escocia, Eslovaquia, Rumania y Colombia.

Sykes Latin America llega a Costa Rica en 1999 al comprar Acer Technologies, convirtiéndose en la primera empresa de centro de contacto en el país y en el primer Sykes en América Latina, por lo que es la casa matriz para el resto de las operaciones que comenzarán en otros países, donde ofrecerán servicios en el área financiera, salud, computación, educación y comercio electrónico, tanto en inglés como español, francés y portugués. En la actualidad cuenta con 4 sedes en el país: Aurora de Heredia, Moravia, Hatillo y San Pedro, con más de 4000 colaboradores; en Sykes creen en la importancia de su gente por lo que se esfuerzan en desarrollar las mejores prestaciones y servicios,

respondiendo a sus necesidades personales y profesionales, también ofrece un entorno excepcional para aprender y crecer profesionalmente. Para Sykes sus agentes son los activos más valiosos de la organización, su desarrollo profesional y la conciliación de la vida son solo algunos de los programas que tienen para que Sykes Costa Rica sea el mejor lugar para trabajar aprender y crecer.

Sus clientes son líderes mundiales en la industria, tecnología financiera, telecomunicaciones, por lo que trabaja en conjunto con las mejores empresas del mundo donde se aprenden las buenas prácticas en el servicio al cliente y soluciones líderes de apoyo, por eso enfocan sus funciones en la atención de industrias como telecomunicaciones, servicios financieros y tecnología, en inglés y portugués. Su compromiso va más allá que solo con sus colaboradores y clientes, ya que es la primera empresa del sector en ser Carbono Neutral, además tiene convenios con el MEP, el INA y la UTN para que sus estudiantes de especialidades como Ejecutivo de centro de servicios e Informática en redes, puedan realizar sus prácticas y pasantías, también cuenta con sus propias academias en el área de aprendizaje del inglés y tecnologías en redes.

#### **2.1.2.1 Misión de Sykes**

Nuestra misión es hacer que nuestros clientes más eficiente y más rentable al tiempo que mejora la lealtad a sus marcas de la empresa.

### **2.1.2.2 Visión de Sykes**

Sykes será el estándar global para la entrega de soluciones de gestión de contacto con clientes basados en valores adaptados a las necesidades específicas de nuestros clientes

### **2.1.2.3 Valores**

Lo que diferencia a Sykes de los demás es la diversidad de sus habilidades experiencias y la calidad de los colaboradores que atraen, los cuales son motivadores, inteligentes, ingeniosos, colaboradores y comprometidos con la calidad de los servicios. John Sykes en el año 2000 crea la campaña PRIDE con el fin de reunir a los empleados y así lograr la excelencia, PRIDE significa lo siguiente:

**P** Profesionales en todo lo que hacemos.

**R** Respetuosos de la diversidad, cultura e ideas de los demás.

**I** Integridad es el núcleo de nuestro carácter.

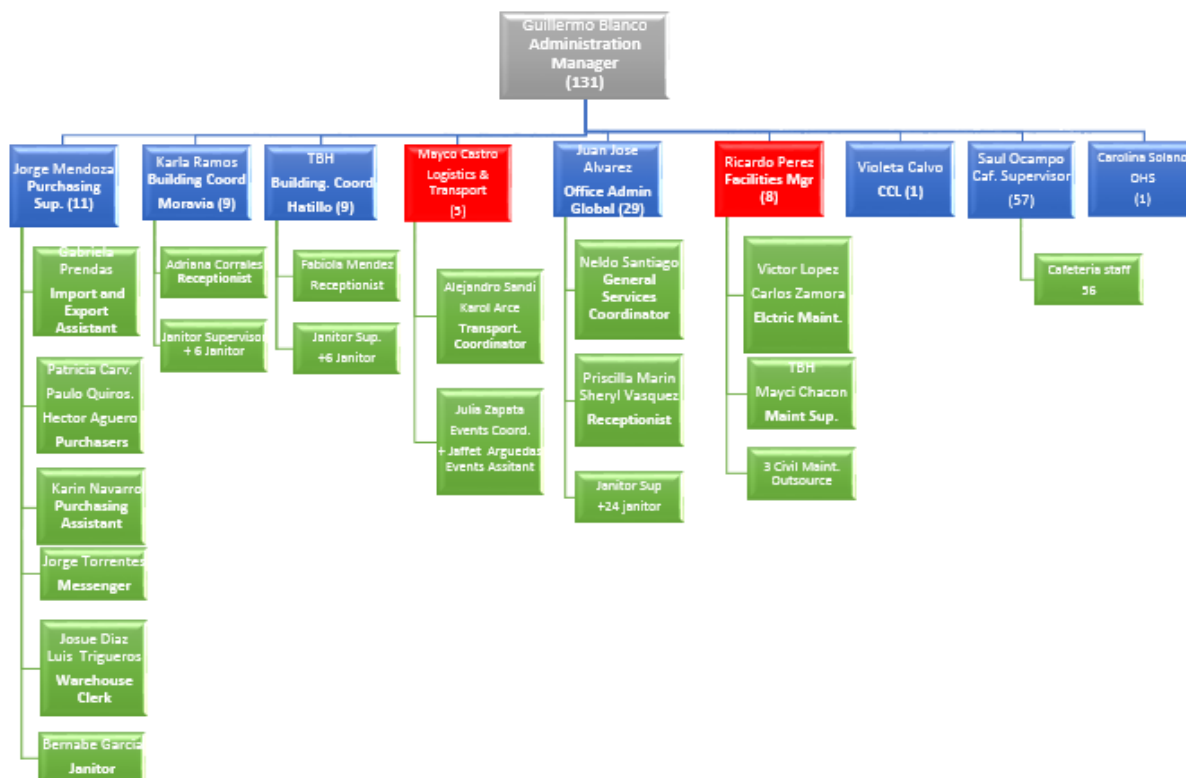
**D** Dependiente de los demás.

**E** Excelencia es la huella de nuestro trabajo

## 2.1.2.4 Organigrama de Sykes Latin America S.A

Figura N° 1

Organigrama General



Fuente: Departamento de Recursos Humanos, SYKES Latin America S.A. (2016)

## 2.1.3 Cafetería

### 2.1.3.1 Misión

“Velar por la satisfacción de las necesidades y preferencias de nuestros clientes, ofreciéndoles a través de un excelente servicio, alimentos y productos de alta calidad y variedad, y que, además, están disponibles en el momento en que sean requeridos.”

### 2.1.3.2 Visión

“Ser la mejor opción como servicio de alimentos para nuestros clientes, por la calidad, variedad y disponibilidad de alimentos, distinguiéndose de la competencia por un servicio al cliente inigualable.”

Dentro de los servicios que Sykes le ofrece a sus colaboradores se encuentra la cafetería, la cual existe en todas sus sedes, en la zona franca Global Park cuenta con dos cafeterías: una en su edificio principal y otra en el edificio anexo; también posee en Moravia, Hatillo y San Pedro. Este servicio de alimentos tiene como objetivo operacional servir y beneficiar al comensal, ya que se busca obtener utilidades y brindar una alimentación atractiva y nutritiva. Posee un sistema semiconvencional, ya que las preparaciones de los alimentos se realizan dentro del servicio de alimentos, también es de autoservicio de tipo barra o bufé, ya que el comensal selecciona lo que desea comer de las preparaciones ofrecidas, recibiendo atención del personal; existe un menú semi selectivo donde cada comensal escoge lo que desea comer a precios de acuerdo con los combos establecidos y sin fines de lucro, ya que su objetivo es tener a final de mes utilidad cero o utilidades bajas. En las cafeterías se ofrecen desde productos empacados como papas, plátanos tostados, galletas, helados, chocolates, jugos, gaseosas y bebidas energéticas, y los productos que se preparan a diario en sus cocinas como platos fuertes, ensaladas, acompañamientos, repostería, postres, entre otros.

Según las funciones que realiza cada empleado, no existe duplicidad en estas y cada trabajador tiene gran claridad en el papel que desempeña. En cuanto a la cantidad

de personal requerido versus la cantidad de población atendida, así como el género, sistema y tipo de servicios, se considera que es adecuada para cumplir con todas las actividades de manera apropiada. Aunque la cafetería pertenece a Sykes, cuenta con su propio personal administrativo, el cual, en su mayoría, se encuentra en el edificio principal, dicho personal se compone del bodeguero, el encargado de compras, el encargado contable y su asistente, el asistente administrativo, el coordinador de operaciones y el nutricionista. El personal administrativo visita las diferentes sucursales y brinda apoyo a los encargados de estas, tienen un horario de lunes a viernes, su jornada es de 40 horas semanales.

En la parte operativa cada puesto de trabajo tiene una función definida la cual es conocida por todos los empleados, ellos son supervisados por el coordinador y la nutricionista, quienes se encargan de colaborar en la elaboración del menú semanal, brindando su opinión e ideas acerca de las preparaciones, también formulan la lista de compras que se entrega al encargado de compras, quien mantiene un contacto directo con la cocina en la supervisión de los procesos de producción e higiene del personal. El bodeguero recibe la mercadería de los proveedores y la organiza en la bodega, el chofer se encarga exclusivamente del transporte de productos de cocina a otros edificios.

Los cocineros principales se encargan de la confección de los platos fuertes, los secundarios ayudan con las guarniciones, ensaladas y en el turno de la noche realiza los preliminares para las preparaciones del siguiente día. Los asistentes de barras son los encargados de ensamblar los platos y distribuir los alimentos a los comensales.

Se procede a explicar las funciones más importantes que desempeña cada uno de los puestos de la cafetería:

Tabla N° 1

Funciones de los colaboradores de la Cafetería de Sykes Latin America S.A

<b>Puestos</b>	<b>Funciones principales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manager, Area Finance, Restaurant &amp; Cafetería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender los procesos administrativos de la cafetería.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador de cocina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer funciones del personal del servicio de alimentos.</li> <li>• Supervisión y apoyo a los cocineros.</li> <li>• Colaborar en la elaboración del menú semanal.</li> <li>• Intervenir en la formulación de los pedidos semanales.</li> <li>• Realizar inventarios semanales y enviarlo a compras para la confección de los pedidos semanales.</li> </ul>

Continúa

## Continuación Tabla N°1

Puestos	Funciones principales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutricionista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confeccionar el menú semanal.</li> <li>• Determinar y regular el costo de los platos diarios.</li> <li>• Supervisar los procesos de producción.</li> <li>• Velar por la inocuidad de los alimentos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de proveedores.</li> <li>• Realizar los pedidos de todas las sedes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente administrativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir al Manager, Area Finance, Restaurant &amp; Cafeteria.</li> <li>• Confeccionar el reporte de excepciones de planilla.</li> <li>• Asistir a los colaboradores de cafetería con las dudas respecto a sus salarios o trámites administrativos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente contable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confeccionar reportes de facturas.</li> <li>• Supervisar la caja chica.</li> <li>• Confeccionar los reportes semanales de ventas vs compras.</li> <li>• Confeccionar los reportes de cierre mensual.</li> <li>• Revisar los precios de los productos.</li> </ul>

Continúa

## Continuación Tabla N°1

Puestos	Funciones principales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar contable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar las facturas de proveedores.</li> <li>• Ingresar al sistema los botones de los platos fuertes y guarniciones que se van a vender durante el día.</li> <li>• Asistir a los cajeros.</li> <li>• Asistir al asistente contable.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bodeguero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir proveedores.</li> <li>• Verificar que lo que se recibe es lo solicitado.</li> <li>• Verificar el estado de los productos solicitados y las fechas de vencimiento.</li> <li>• Organizar las bodegas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chofer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportar los productos de las cocinas principales a las otras sucursales.</li> <li>• Cuidar y velar por la limpieza de la buseta.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistentes de barras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensamblar los platos.</li> <li>• Distribuir los alimentos a los comensales.</li> <li>• Mantener la limpieza de las barras.</li> <li>• Vigilar la temperatura de los alimentos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cajeros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los pedidos de los productos de snacks, sodas, jugos, entre otros al bodeguero.</li> </ul>

Continúa

Continuación Tabla N°1

Puestos	Funciones principales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocineros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobrar a los comensales los productos adquiridos.</li> <li>• Cumplir con las políticas de facturación.</li> <li>• Colaborar con la limpieza de la zona de barras.</li> <li>• Preparar y cocinar los platos fuertes del día.</li> <li>• Velar por la adecuada presentación de los alimentos.</li> <li>• Preparar los preliminares para el siguiente día.</li> <li>• Preparar los desayunos y frituras.</li> <li>• Preparar las guarniciones.</li> <li>• Preparar y coordinar los postres y repostería del día.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargada de eventos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de cotizar los eventos VIP y masivos.</li> <li>• Responsable de velar por que los solicitado para los eventos se aliste y llegue a tiempo a su destino.</li> <li>• Facturar adecuadamente los eventos.</li> <li>• Mantener el orden y la limpieza del área de la bodega de eventos y utensilios de esta.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misceláneos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de losa negra y vajillas.</li> <li>• Limpieza de equipo de cocina y pisos.</li> <li>• Recolección y clasificación de los desechos.</li> </ul>

---

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 2

Organigrama personal administrativo de Cafetería Sykes.



Fuente: Cafetería Sykes

Las cafeterías de Sykes cuentan con una infraestructura adecuada para la recepción de los alimentos, su almacenamiento, preparación, mantenimiento y servicio, se considera que el área de recepción y almacenamiento podría ser un poco más grande para garantizar completamente la inocuidad de los productos, ya que en algunos momentos se colocan en el piso mientras se almacenan; en el caso de los abarrotes, estos ingresan diariamente en el momento que se reciben y se revisa que lo recibido sea lo que se solicitó, se acomodan en la bodega, se revisa que los empaques estén bien sellados, que las latas no tengan golpes y que las fechas de vencimiento no sean próximos al día de recibido el producto.

En el caso de las frutas y vegetales, primero se pesan, se cuentan según la forma en que se pida el producto y se revisa que no tengan golpes o estén en malas condiciones, las carnes llevan un proceso parecido: se pesan, se revisa que sean el corte y gramaje solicitado y que su estado sea el adecuado, así como su frescura, y se pasa a las cámaras de refrigeración. Los productos congelados como papas fritas, tacos, entre

otros se reciben por bolsa o unidades, se procede a contar y revisar la factura contra el pedido y se almacenan en la cámara de congelación; cuando alguno de estos productos no cumplen con los requisitos establecidos, se devuelven y reportar al proveedor, y para fines de contabilidad, se solicita una nota de crédito que se aplicará a la factura; estas deben detallar el nombre completo del proveedor, la fecha, cantidad y productos facturados, sin son exentos o no, deben venir a nombre de Sykes Latin America S.A. e indicar el monto del impuesto y el monto total, todos estos datos deben ser legibles para que la factura sea aceptada por contabilidad.

Existe un límite de gastos mensual correspondiente a compras de materia prima y otros productos, el cual es de cien millones de colones al mes entre todas las sucursales, por eso se cuenta con un menú de cinco semanas, pero se puede modificar según la cantidad de carnes que se tenga en inventario y con más importancia durante la última semana del mes, con el fin de reducir inventario. Por estas razones los proveedores se eligen procurando que cumplan con los estatutos que solicita el Ministerio de Salud y las políticas ambientales que Sykes tiene como parte de su compromiso con el medio ambiente. La nutricionista realiza inspecciones en las plantas e instalaciones de los proveedores, exigiendo calidad, precios competitivos y excelente calidad, los pedidos se realizan de acuerdo con el menú, se solicitan para un día antes de su preparación y por el poco espacio con el que se cuenta es por lo que el inventario se realiza diariamente.

En la tabla adjunto se detallan los principales proveedores con los que se cuenta:

Tabla N° 2

Proveedores de la Cafetería de Sykes Latin America S.A

Proveedor	Productos
• Belca	• Abarrotes
• Cooprole	• Abarrotes, lácteos, helados, jugos
• Mayca	• Abarrotes, snacks, limpieza
• Multiservicios e Inversiones Joyca	• Abarrotes, limpieza
• Grupo Porcimas	• Carnes
• Industrias Carnicas	• Carnes
• Distribuidora Retana y Salmeron	• Carnes
• Inversiones Macave MCE S.A	• Carnes
• Exportadora PMT	• Carnes y mariscos
• Avícola Melissa	• Huevos
• Sigma S.A	• Embutidos, queso y yogurt
• José Zúñiga	• Verduras y frutas
• Distribuidora Caycha del Norte S.A	• Verduras y frutas
• Empacadora AS S.A	• Verduras y frutas
• Luis Mariano Duran Salas	• Verduras y frutas
• Distribuidora de Alimentos Joma	• Tortillas
• Distribuidora de Tacos Caseros Belén	• Tacos
• Coca Cola Femsa de Costa Rica	• Jugos, gaseosas
• Distribuidora La Florida	• Jugos, gaseosas

Continúa

## Continuación Tabla N°2

<b>Proveedor</b>	<b>Productos</b>
• Capital del Pacífico	• Bebida Aloe Vera
• Derivados de Maíz Alimenticio	• Abarrotes, snacks
• Gerardo Espinoza Bejarano	• Chocolates
• Grupo Crowl S.A	• Snacks
• Productos Kitty S.A	• Snacks
• Diferva de Turrialba Ltda	• Galletas, halls
• Bimbo	• Panes, repostería
• Laura Rodríguez	• Calzones, pasteles
• Café Britt	• Chocolates, galletas, cafés
• Delicias de leche y miel S.A	• Cajetas
• Compañía de Galletas Pozuelo	• Galletas, chocolates
• Meraleja del Este	• Postres
• Delights of the Caribbean Food S.A	• Patty
• Distribuidora Ramírez y Castillo S.A	• Suministros de oficina
• Tienda Internacional de Productos Sensacionales	• Utensilios de cocina
• Distribuidora Eco Corner	• Contenedores biodegradables
• Gas Nacional Zeta S.A	• Gas
• Distribuidora Florex	• Químicos

---

Fuente: Departamento de compras de la Cafetería Sykes.

Las cocinas están divididas por funciones, poseen un área para repostería, ensaladas, guarniciones y platos fuertes; la producción no se lleva continuamente, ya que no se tiene que ajustar a gustos específicos de los comensales. Los alimentos se preparan según la confección establecida en el menú, ya sea en el horno, plancha, cocina, freidor, entre otros; los cocineros son responsables de velar por el buen uso y funcionamiento del equipo y así garantizar un producto final de calidad. Como se cocinan los mismos platos para la cena, se guardan en un mantenedor caliente mientras no se van a consumir, para garantizar que al ser requeridos para servir a los comensales, estén en una temperatura adecuada.

Los asistentes de barras confeccionan los platos a pedido del comensal, por lo que deben estar acomodados estratégicamente en las barras para el emplatado y que los comensales puedan fluir continua y libremente al solicitar sus alimentos, y al final puedan pasar por las cajas. El horario de desayuno es de 6:30 am a 10:30 am por lo que a las 6:00 a.m. se comienzan a colocar los alimentos ya listos; el almuerzo se inicia a las 11:00 a.m., por lo que se tiene media hora para realizar el cambio de desayuno a almuerzo y este se mantiene hasta la cena, rellenando cada vez que alguna preparación se agote y procurando mantener durante el resto del día los mismos platos fuertes y guarniciones; a las 3:00 p.m. se incorporan las preparaciones correspondientes a la hora de la merienda de la tarde, generalmente es repostería dulce y salada, empanadas, emparedados, entre otros.

Cada comensal toma su plato ya servido, se sirve el refresco que desea, pasa por las cajas para que se facturen los productos adquiridos y se dirige al comedor, donde al finalizar su tiempo de comida deben llevar su bandeja, plato, vaso y cubiertos hacia el área de lavado de loza, donde existen recipientes separados para depositar los diferentes utensilios, así como también los alimentos que se vayan a desechar en un basurero para productos orgánicos; dependiendo de la sucursal, la limpieza de la losa que está a cargo de los *misceláneos* se puede realizar con máquina o de forma manual.

Los desechos se clasifican en metal, plástico, cartón, desechos comunes y desechos orgánicos, los primeros son llevados por parte del personal de servicios generales de Sykes a un programa de reciclaje, los orgánicos son donados a una persona que tiene cerdos, quien los utiliza para alimentarlos, y los otros desechos se eliminan diariamente para garantizar un ambiente libre de plagas. La limpieza de los pisos, superficies y vajillas se realiza con los productos de Florex, ya que estos son amigables con el medio ambiente, existe un protocolo para su manejo y cantidades de disolución: en la sucursal donde se tiene máquina de lavado se utilizan químicos específicos para este fin y el lavado es de forma manual, se emplea jabón lavaplatos líquido, el cual ayuda a evitar el desperdicio que se producía con el jabón en crema. Los productos químicos se encuentran en una bodega que está lejos de los alimentos, están debidamente etiquetados y cerrados ya que, aunque sean productos amigables con el ambiente, se deben aplicar estrictas medidas de seguridad para evitar algún tipo de contaminación.

Las cafeterías son exclusivamente para los empleados de Sykes y las visitas que reciben continuamente, la mayoría de sus colaboradores son jóvenes entre los 20 y 35 años de edad, profesionales graduados de educación superior o estudiantes universitarios, socioeconómicamente de clase media, posee una población bastante homogénea. La jornada laboral de los comensales es de tres turnos: mañana, tarde y noche, el tiempo de comida en que más comensales se atiende es en el almuerzo, ya que en este momento se reciben empleados del turno de la mañana y la tarde, por lo que el horario de la cafetería se mantiene en dos turnos, diurno y mixto; se ofrece cuatro tiempos de comida: desayuno, almuerzo, merienda por la tarde y cena.

En las cafeterías se ofrece tres opciones de platos fuertes en el almuerzo y cena, en su mayoría con dos o tres acompañamientos por escoger, más la bebida natural preparada en la cafetería; en la mañana se ofrece fruta picada y durante el día se tiene fruta entera. Se cuenta con un menú de 5 semanas con un plato vegetariano, proteico, comida rápida (lunes, miércoles y viernes) y especialidad del chef (martes y jueves), al desayuno se ofrecen dos combos. Los combos de almuerzo tienen un valor de 1600 colones, los cuales incluyen base proteica, harina, ensalada y guarnición vegetal; la comida rápida cuesta 2750 colones y la especialidad del chef 2500 colones. Los combos de desayuno tienen un valor de 1300 colones con jugo de naranja, ya que Sykes les brinda el café a sus colaboradores sin ningún costo.

La cantidad de comensales en cada edificio varía, por esto cada una de las cafeterías trabajan con diferentes jornadas según la sede en la que se encuentren, las cuales se explican a continuación:

En el edificio principal, que es el edificio más grande donde se cuenta con aproximadamente 1800 comensales, su jornada es de lunes a viernes de 6 de la mañana a 10 de la noche, todos los días se ofrece desayuno y almuerzo, para los días que se cierra de noche lo que se prepara para almuerzo también se tiene disponible para la cena, ya que se cuenta con un cocinero en ese horario. El personal en esta sede se divide en: 1 encargado, 3 cajeros (2 de 6 a.m. a 2 p.m. y 1 de 2 p.m. a 10 p.m.), 6 personas en barras (4 de 6 a.m. a 2 p.m. y 2 de 2 p.m. a 10 p.m.), 1 chofer, 5 *misceláneos* o pileros (4 de 6 a.m. a 2 p.m. y 1 de 2 p.m. a 10 p.m.), 5 cocineros (4 de 6 a.m. a 2 p.m. y 1 de 2 p.m. a 10 p.m.) y un repostero. Todos, a excepción del encargado de la cafetería, cuentan con una jornada de 48 horas, por lo que trabajan sábado o domingo, alternándose cada semana; también tienen la oportunidad de contar con horario comprimido, el cual se turna entre todos los empleados y así pueden tener sábado y domingo libres.

En el edificio anexo se cuenta con 600 comensales, su jornada es de lunes a viernes de 6 de la mañana a 7 de la noche, sábados y domingos se labora de 6 de la mañana a 2 de la tarde; el personal consta de un supervisor, un *misceláneo* o pilero y 3 personas que tienen funciones en barras y cajas, todo el personal posee horario comprimido, por lo que para los fines de semana se apoyan con personal del edificio

principal. En el anexo no se tiene cocina, por lo que desayuno, almuerzo y repostería se preparan en el edificio principal y es enviado mediante transporte de la empresa o con personal propio, ya que los dos edificios se encuentran en la misma zona franca.

En el edificio de Moravia la cantidad de empleados de Sykes es de aproximadamente 600, cuenta con una jornada de lunes a viernes de 6 de la mañana a 8 de la noche, y sábados y domingos de 7 de la mañana a 3 de la tarde, los domingos no se tiene servicio de desayuno y almuerzo. Al igual que el edificio principal, cuenta con un encargado, pero su personal es mucho menor, colaboran 3 en cajas y barras quienes alternan sus horarios cada semana, 2 cocineros, los cuales se alternan para laborar sábados y tener horario comprimido, y 2 *misceláneos* o pileros, quienes trabajan de lunes a viernes en horarios alternos y los sábados laboran en el mismo horario.

En el edificio de Hatillo el personal es un poco mayor al de Moravia, ya que de este edificio se envían desayunos y almuerzos empacados para el edificio de San Pedro, esto de lunes a sábado, los comensales son aproximadamente 550. En este edificio su personal está conformado por el encargado, 3 cocineros, 3 *misceláneos* o pileros y 4 en barras - cajas (de 6 a.m. a 2 p.m., alternándose entre sábados y domingos) y un chofer con un horario de 6 de la mañana a 2 de la tarde, de lunes a sábado.

En el edificio de San Pedro o Sigma, como también se le llama, se atienden aproximadamente 1000 comensales y cuenta con 1 supervisor y 2 personas en cajas y barras, quienes se alternan los sábados y domingos; como se mencionó anteriormente,

desayuno y almuerzo se envían del edificio de Hatillo de lunes a sábado y los domingos únicamente se venden productos empacados.

En Global Park, aparte de las cafeterías principales, también se están implementando zonas saludables, ya que se cuenta con comensales que desean cuidarse, algunos vegetarianos y veganos. El pionero fue el edificio principal donde a inicios del 2018 se creó la *Healthy Zone*, un pequeño espacio en el que se ofrecen batidos, diferentes tipos de café, ensaladas, frutas, bebidas light, entre otros productos considerados saludables. Al ver el interés de los colaboradores de Sykes por este nuevo espacio, se organizaron pequeñas ventas dentro de las cuentas llamadas *Cookie Time* para que los agentes pudieran tener su tiempo de café en sus cubículos sin dejar de trabajar, estos mini eventos fueron muy aceptados y solicitados en el edificio anexo, donde para finales del 2018 se creó una zona denominada *Grab and Go*, donde se tendrá una temática parecida a la *Healthy Zone*, pero incluyendo más productos como reposterías dulces y saladas, sándwiches, entre otros.

Los colaboradores de Sykes realizan sus compras por medio de su tarjeta de identificación, la cual posee un código de barras con el número de identificación de empleado y se rebaja de sus salarios semanal o quincenalmente, según su tipo de pago; este medio de facturación ayuda a reducir la posibilidad de contaminar los alimentos con dinero u otros, garantizando así la inocuidad de estos; aparte de venderle productos a sus colaboradores, también se organizan eventos especiales para sus clientes internos, como son las diferentes cuentas y departamentos de la compañía. El sistema de

facturación que se utiliza es de la empresa Logical Data, se tienen dos LD Food con el que se factura y Fas, que es el que lleva los registros de todas las ventas y donde se generan los reportes de deducciones, por este se paga un monto específico por mes y cuando se necesiten licencias, se deben comprar paquetes de cinco con un costo adicional.

En los estados financieros de la cafetería se toman en cuenta las ventas, compras, planillas y otros cargos como caja chica, alquiler de vehículo, control de plagas, pruebas bacteriológicas, compras con tarjeta corporativa, reparaciones de equipos, depreciaciones y cargos por servicios de telecomunicaciones. Los cargos considerados como Otros no siempre son los mismos, ya que depende del dinero que se gaste en caja chica y el registro oportuno de las facturas, éstas no son controladas por el departamento contable de la cafetería, por lo que no se tiene certeza de que todos los meses se realice la carga.

El segundo día hábil del mes, el encargado de la contabilidad de cafetería debe enviar a contabilidad de Sykes los reportes de ventas por edificio, así como el reporte de ventas que se realizaron a las diferentes cuentas, al octavo día hábil el departamento de Contabilidad de Sykes envía el estado de resultados para su revisión y conciliación; algunos cambios no se pueden realizar, por lo que quedan pendientes para el siguiente mes, esto vuelve impreciso el realizar estimaciones para los siguientes meses. Mensualmente el personal administrativo de la cafetería realiza una reunión para estudiar los resultados del mes y tomar medidas de mejora para el que sigue, el análisis se divide

por edificio y por categorías como confites, jugos, gaseosas, helados, frutas, comestibles, pastelería y otros, a los cuales se les agrega un 40% de utilidad de su precio costo para ser vendido en los puntos de venta. Al trabajar con productos perecederos, se corre un mayor riesgo de pérdida, ya que depende de la manipulación y rotación que se les dé, a los productos que se preparan en las cocinas se les puede asignar un mayor margen de ganancia si se manejan correctamente.

En los últimos tres años la cafetería ha sufrido varios cambios, antes de estos la mayoría de los meses eran positivos, incluso contando con más gastos fijos que en la actualidad; los cambios más significativos fueron la rebaja de 500 colones en uno de sus combos y el establecimiento de 20 productos estrella, los cuales mantendrían el precio 5 colones abajo con respecto a los del Supermercado Mega Super. Se realizó un estudio sobre el impacto de estos cambios, los cuales fueron aceptados en el momento, pero con el tiempo causaron inconvenientes en las finanzas, por lo que se incluyeron los combos *fast food* y la especialidad, también se eliminaron los 20 productos estrella.

La rebaja en el precio de los productos estrella no se logró mantener, ya que el precio de costo no es el mismo que el de un supermercado, porque se compra menos volumen de producto. Debido a que se han tomado varias medidas para generar utilidades y hasta el momento no han dado resultados positivos, se tomó la decisión de reducir costos y una de las categorías que menos ganancia genera es la que se denomina *supplies* donde se incluyen las ventas de cucharas, tenedores, cucharas y contenedores, pero en sus compras, aparte de incluir estos productos, también se incluyen los químicos, artículos de limpieza, entre otros; al notar que estos productos no

contribuyen financieramente y al realizar un reporte sobre los proveedores eco amigables con los que se cuentan, se conoció sobre la relación del proveedor Florex, quien les vende los químicos, con el programa Ecolones, cuya contribución en la reducción de costos se desea demostrar, ya que actualmente entre todas las cafeterías se desechan aproximadamente 850 kilos entre cartón y plástico al mes, por cada kilo de este material se otorgan 10 ecolones.

#### **2.1.4 Ecolones**

Como se mencionó anteriormente, en esta investigación se tomará en cuenta el programa Ecolones, el cual fue creado por Próxima Comunicación para la Sostenibilidad en alianza con el Ministerio de Salud de Costa Rica, siendo una empresa que a través de la comunicación quiere apoyar a las empresas conscientes y comprometidas con el medio ambiente. Al crear la ecomoneda virtual ecolones se pretende apoyar el cumplimiento de la Ley 8839 para la gestión integral de residuos, el programa consiste en que, al entregar residuos valorizables, se dan ecolones a cambio, los cuales pueden ser canjeados por descuentos en productos y experiencias que se pueden observar en su Eco Catálogo. En este se encuentran productos de los sectores alimentos y bebidas, ocio, entretenimiento, cultura, artículos personales, hogar, deportes, jardín, limpieza, salud, belleza, hoteles y restaurantes. Para poder obtener este beneficio se debe saber por cuántos ecolones equivalen los productos, por lo que cada ecolón es igual a un colón; en ciertas ocasiones las empresas ofrecen descuentos especiales para su canje, los productos que otorgan la mayor cantidad de ecolones son los envases de Florex, papel, cartón y llantas.

Existen en Costa Rica otros programas de reciclaje, pero no ofrecen beneficios económicos a cambio del material valorizable; uno de ellos es Redcicla, el cual fue apoyado por el Gobierno de Japón por medio del financiamiento del proyecto, este fue creado con el objetivo de unir y coordinar los esfuerzos hacia el reciclaje en Costa Rica; otro proyecto de reciclaje es AmbientaDOS, el cual se realiza los primeros jueves de cada mes con el objetivo de inculcar la cultura del reciclaje en Costa Rica, incluyendo a municipalidades, organizaciones sociales, comunitarias, movimientos ambientales y locales de acopio. También existen otros programas impulsados por el Gobierno para sus diferentes departamentos con el fin de inculcar el hábito de reciclar en los costarricenses, pero hasta el momento ninguno ofrece algo a cambio, esto genera motivación para reciclar tanto en las personas como en las organizaciones. Debido a lo anterior, esta investigación busca demostrar el impacto financiero que el programa Ecolones tiene en organizaciones y pequeñas empresas, y así crear una mayor conciencia y un impacto más positivo para el medio ambiente.

Ecolones cuenta con centros de acopio en todo el país, algunos trabajan en conjunto con el programa AmbientaDOS, otros uno o dos días al mes y también en jornadas de lunes a sábados. En el siguiente cuadro se detallan los centros de acopio por provincia y su horario de recepción de material para Ecolones:

Tabla N° 3

Centros de acopio de Ecolones.

Centros de Acopio en San José	Horario
• Mercado Borbón	• Último miércoles del mes.
• Multiplaza Curridabat	• Miércoles y en horario de AmbientaDOS.
• Mercado Natural	• Último domingo del mes.
• Centro de acopio Preserve Planet	• Lunes a sábado.
• Municipalidad Desamparados	• Horario de AmbientaDOS.
• Mall Zona Centro	• Primer jueves y viernes del mes.
• Centro de Acopio San Antonio	• Lunes a viernes y en horario de AmbientaDOS.
• Multiplaza Escazú	• Miércoles y en horario de AmbientaDOS.
• Ecología en Marcha S.A	• Miércoles y viernes.
• Centro de acopio Municipalidad Montes de Oca	• Lunes a viernes en la mañana.
• Recicladora Capri San Pedro	• Lunes a viernes.
• Banco Cathay San Pedro	• Horario de AmbientaDOS.
• Servicios Ecológicos M.B.B S.A	• Primer jueves, viernes y sábado del mes.
• Extintores MyM	• Lunes a viernes.
• ADAFARCES	• Lunes a viernes.

Continúa

Continuación tabla N° 3

Centros de acopio de Ecolones.

Centros de Acopio en San José	Horario
• Recicladora San Miguel	• Únicamente en ferias.
• Centro de Acopio Municipal	• Primer jueves de mes y segundo y tercer viernes de mes.
• Parque Empresarial del Este	• No tiene horario establecido.
• Recicladora La Calma	• Lunes a viernes en la mañana.
• Municipalidad de San José	• Lunes a viernes en la mañana.

Continúa

Continuación tabla N° 3

Centros de acopio de Ecolones.

Centros de Acopio en Alajuela	Horario
• Municipalidad San Carlos	• Miércoles en la mañana.
• Centro de acopio Recima	• Lunes a viernes y en horario de AmbientaDOS.
• Centro de recuperación de residuos valorizables Mujeres Siloé	• Lunes a viernes y en horario de AmbientaDOS.
• Recicladora y Maquila HYO	• Lunes a sábado en la mañana.
• Todos Unidos Ayudando al Medio Ambiente	• Lunes a sábado y en horario de AmbientaDOS.
• Ferretería Alvarado	• Horario de AmbientaDOS.
• Municipalidad Palmares	• Lunes y jueves y primer y tercer sábado de cada mes.
• Municipalidad Poas	• Lunes a viernes y sábados en la mañana.
• Plaza Ferias Alajuela	• Primer sábado de cada mes en la mañana.

Continúa

Continuación tabla N° 3

Centros de acopio de Ecolones.

Centros de Acopio en Cartago	Horario
• Terramall	• Horario de AmbientaDOS.
• Municipalidad Oreamuno	• Lunes a viernes y en horario de AmbientaDOS.
• Apuntados al Ambiente Lourdes Holcim	• Segundo sábado de cada mes en la mañana.
• Apuntados al Ambiente Cocorí Holcim	• Segundo sábado de cada mes en la mañana.
• Municipalidad Turrialba	• Primer jueves y viernes de cada mes.
• Wastech Tecnologías	• Martes, miércoles y sábados en la mañana.
• Comité Reciclarte Manuel de Jesús	• Segundo sábado del mes en la mañana.

Continúa

Continuación tabla N° 3

Centros de acopio de Ecolones.

Centros de Acopio en Heredia	Horario
• Centro de acopio la Sylvia	• Todos los lunes.
• Centro de recuperación	• Todos los jueves.
Nuestra Señora de los Ángeles – Municipalidad San Isidro	
• UNED – Sarapiquí Sostenible	• Segundo viernes del mes.
Puerto Viejo	
• UNED – Sarapiquí Sostenible	• Segundo viernes del mes.
Río Frio	
• Municipalidad Heredia Ulloa	• Primer jueves y viernes de cada mes.
• Municipalidad Heredia Vara	• Primer jueves de cada mes.
Blanca.	
• Municipalidad Heredia Guararí	• Lunes a viernes.

Continúa

Continuación tabla N° 3

Centros de acopio de Ecolones.

<b>Centros de Acopio en Guanacaste</b>	<b>Horario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de acopio Supermercados Luperón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunes a viernes y en horario de AmbiantaDOS.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperativa Gestionaría de Mujeres Recolectoras de Carrillo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunes a viernes y en horario de AmbiantaDOS.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de acopio Liberia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunes a viernes en la tarde.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de acopio Municipalidad Liberia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunes a sábado en la mañana.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de recuperación de material Municipalidad Nicoya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunes a viernes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ADI de playa Tamarindo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer martes de cada mes en la mañana.</li> </ul>

Continúa

Continuación tabla N° 3

Centros de acopio de ecolones.

<b>Centros de Acopio en Puntarenas</b>	<b>Horario</b>
• RECO Recicladora SRL	• Todos los miércoles.
• Molina Recycling	• Lunes a sábado.
• Centro de acopio Municipalidad Esparza	• Miércoles y viernes en la mañana.
• Municipalidad Garabito – Centro Valorización	• Lunes a sábado y en horario de AmbientaDOS.
• Municipalidad Monteverde	• Tercer martes de cada mes.
• Municipalidad Quepos	• Lunes a viernes y en horario de AmbientaDOS.
• Municipalidad Parrita	• No tiene horario establecido.

Continuación tabla N° 3

Centros de acopio de Ecolones.

<b>Centros de Acopio en Limón</b>	<b>Horario</b>
• Reciplanethch S.A	• Sábados en la mañana.
• Plataforma Internacional Real S.A	• Todos los lunes

Fuente: [www.ecolonescr.com](http://www.ecolonescr.com)

## **2.2 CONTEXTO TEÓRICO - CONCEPTUAL**

### **2.2.1 Finanzas**

Córdoba (2015) indica que “el propósito último de las finanzas es permitir tomar optimas decisiones en el campo del manejo financiero” (p. 14).

Las finanzas son las que ayudan a que una empresa maneje correctamente su capital y así aprovechar al máximo sus recursos, además determinan por medio de resultados cuantitativos si se hace un buen trabajo o no y así poder tomar decisiones a tiempo.

### **2.2.2 Estados Financieros**

Gaitán (2017) explica que los Estados Financieros “deberán presentar razonablemente la situación financiera, el desempeño financiero y los flujos de efectivo de una empresa, para representar de manera fiable los hechos económicos que las afectan” (p. 8).

Como lo señala el escritor, los estados financieros presentan cómo se encuentra la empresa mensualmente, donde las gerencias determinan los cambios que desean realizar en la empresa y si estos son necesarios para lograr los objetivos que se han propuesto o si la manera en la que se está trabajando es correcta y se desea continuar así.

### **2.2.3 Estados de situación patrimonial**

Tamayo y Escobar (2013) afirman que “en este documento se recogen los bienes, derechos y obligaciones que posee la empresa” (p. 79).

Este es el estado más importante, pues indica qué se tiene, qué se debe y con cuánto capital se cuenta, así la empresa puede saber cuáles cambios realizar para un mejor funcionamiento en un determinado momento.

### **2.2.4 Estado de cambios en el patrimonio**

Tamayo y Escobar (2013) definen el estado de cambios en el patrimonio como:

Refleja el conjunto de variaciones producidas en el patrimonio neto durante el ejercicio. Se incluirán, por tanto, además del saldo de ingresos y gastos reconocidos, las demás variaciones en el patrimonio neto (p. 65).

Este estado representa si los cambios realizados durante el periodo fueron los adecuados para la operación y si no fue así, ayuda a determinar cuáles causaron impacto significativo, afectando así los resultados esperados.

### **2.2.5 Estado de flujo de efectivo**

Tamayo y Escobar (2013) determinan que el flujo de efectivo:” tiene como fin mostrar la capacidad de generar efectivo o equivalentes al efectivo, así como las necesidades de liquidez de la empresa” (p. 65).

Aunque el estado de resultados es el más importante, no determina cuánta liquidez posee la compañía, tener esta información es importante para saber ante una eventual crisis si se podrá cumplir con las obligaciones que se tienen, tanto con proveedores como con los colaboradores, este estado contribuye para realizar un análisis constante y a tiempo de la situación de la empresa.

### **2.2.6 Estado de resultados**

Roman, Juan (2017) define que: “Es el estado financiero básico que muestra la utilidad o pérdida resultante en un periodo contable, a través del enfrentamiento entre los ingresos y los costos y gastos que les son relativos” (p. 92).

Es considerado el más importante en una organización, ya que muestra ordenada y detalladamente cómo se obtuvieron los resultados de cada mes, es de uso obligatorio en las empresas. Se puede organizar en las categorías que se deseen, manteniendo el orden de ingresos, costos y gastos, obteniendo así el resultado final, sea este utilidad o pérdida.

### **2.2.7 Costos**

Cuevas (2010) define los costos de la siguiente manera:

Los costos del producto o del servicio tienen una importancia significativa en la determinación del ingreso y en la posición financiera de toda organización. La asignación de los costos es, también, básica en la preparación de los estados financieros (p. 4).

El costo ayuda a determinar el precio final y la utilidad que se espera en cada producto vendido, al determinar un precio final en una empresa se deben tomar en cuenta varios rubros en el costeo, tales como materia prima, mano de obra directa e indirecta, depreciación, entre otros.

### **2.2.8 Utilidad de operación**

Solorio (2012) define la utilidad de la siguiente forma:

El Estado de resultados trata de determinar el monto por el cual los ingresos contables superan a los gastos contables. A la diferencia se le llama resultado, el que puede ser positivo o negativo. Si es positivo se le llama utilidad.” (p. 57).

Como lo indica Solorio, las utilidades son lo que le queda a la compañía después de cumplir con sus responsabilidades; si se generan utilidades, la empresa se encuentra en un nivel óptimo de funcionamiento. En esta investigación se pretende que la empresa llegue a obtener utilidad en todos los meses y así demostrar que la cafetería es una actividad viable para Sykes.

## **2.3 HIPÓTESIS**

Arias (2012) señala que: “Hipótesis es una suposición que expresa la posible relación entre dos o más variables, la cual se formula para responder tentativamente a un problema o pregunta de investigación” (p. 47).

Como lo indica el autor, la hipótesis es una suposición de varios elementos, los cuales se necesitan para dar respuesta a una pregunta o un problema, por lo que en esta

investigación no se establecerá una hipótesis, ya que no se puede llegar a comprobar, por lo que se confeccionará una proyección a seis meses del estado de resultados.

# **CAPÍTULO III**

## **MARCO METODOLÓGICO**

## **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1.1 Finalidad**

Pimienta y De la Orden (2017) determinan que la finalidad aplicada es la que: “Tiene como objetivo principal la búsqueda y consolidación del saber, así como la aplicación de los conocimientos cultural y científico, y la producción de tecnología al servicio de la sociedad.” (p. 9)

En la finalidad teórica Pimienta y De la Orden (2017) establecen que: “Su objetivo principal es ampliar y profundizar los conocimientos acerca de la realidad y, dado que el saber que esta en construcción es científico, se enfoca en la construcción de generalizaciones cada vez mayores (hipótesis, leyes, teorías) para describir y comprender los objetos o fenómenos estudiados.” (p. 9)

En esta investigación se utilizará la finalidad aplicada, ya que, por medio de los conocimientos adquiridos durante la carrera, se pretende determinar cómo nuevos programas pueden ayudar a generar utilidad mientras se disminuye el impacto ambiental.

### **3.1.2 Dimensión temporal**

Bernal (2016) hace referencia a la transversal y la longitudinal explicándolas a continuación:

Transversal “cuando la información del objeto de estudio (población o muestra) se obtiene una única vez en un momento dado.” (p. 145)

Longitudinal “aquellos que obtienen los datos de una misma población en distintos momentos durante un periodo, con la finalidad de examinar sus variaciones en el tiempo.” (p. 145).

La dimensión temporal es la longitudinal, esto porque, aunque la información que se obtendrá corresponde a un programa ambiental de la actualidad, se complementará con los estados de resultados de dos años, los cuales tienen variación mensual.

### **3.1.3 Marco**

El marco se divide en mega, macro y micro, Sáenz, Gorjón, Gonzalo y Díaz explican las teorías a nivel micro:

“Las teorías a nivel micro provee explicaciones limitadas a pequeñas entidades de tiempo, espacio o número de personas” (p. 61).

El marco de la investigación corresponde al micro, puesto que se desarrollará con la información financiera de la cafetería de Sykes Latin America; aunque tiene 5 sucursales, su información financiera se unifica.

### **3.1.4 Definición del enfoque**

En toda investigación se debe definir cuál enfoque se utilizará, si cuantitativo, cualitativo o mixto, los cuales Pimienta y De la Orden (2017) ayudan a identificar de la siguiente forma:

**Cuantitativo:** “tiene como finalidad interpretar la realidad mediante instrumentos objetivos y medibles, es decir, cuantificables” (p. 59).

**Cualitativo:** “se apoya en la recolección y resumen de datos cualitativos por medio de actividades de campo, como la realización de entrevistas, así como la observación directa y el análisis documental. Sus objetivos principales son describir y explorar la conducta humana en contextos específicos con la finalidad de descubrir patrones, temas y cualidades comunes en todas las sociedades” (p. 61).

**Mixto:** “esta concepción metodológica tiene como fundamento filosófico algunas teorías pragmáticas, caracterizadas por valorar los efectos prácticos de una investigación y el conocimiento científico” (p. 59).

La investigación tiene naturaleza cuantitativa porque se va a proyectar la utilidad que se puede generar con la implementación del programa Ecolones.

### 3.1.5 Carácter

Sampieri, Mendez, Mendoza y Cuevas (2017) definen los caracteres como:

**Exploratorio:** “se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o que no se ha abordado antes” (p. 75).

**Descriptivo:** “busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 76).

**Correlacional:** “para conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en determinado contexto” (p. 77).

**Explicativos:** “su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (p. 78).

**Analítico:** se enfatiza en conocer lo que genera el problema así conocer los motivos que lo ocasionan.

**Causal:** se basa en la relación causa – efecto, con el fin de conocer las causas que originan el problema.

**Retrospectivo:** estudia información ya existente para organizarla y analizarla para un tema actual.

**Prospectivo:** estudia un problema de la actualidad y así obtener información sobre su comportamiento a futuro.

La investigación es de carácter analítica, debido a que se analizarán los estados financieros de los periodos fiscales 2017 y 2018, para identificar cómo se puede lograr la obtención de utilidades en el periodo fiscal 2019 implementando ecolones.

## **3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **3.2.1 Sujetos**

Los sujetos de esta investigación son los estados financieros de dos años de la cafetería de Sykes proporcionados por el Departamento de Contabilidad, por lo que son de una fuente de primera mano.

### **3.2.2 Fuentes de información**

#### **3.2.2.1 Fuentes primarias**

Ramírez (2010) indica que “las fuentes primarias también pueden ser consideradas como fuentes narrativas de primera mano, cuando su contenido tiene relación directa con el objeto de estudio” (p. 103).

#### **3.2.2.2 Fuentes secundarias**

Ramírez (2010) indica sobre las fuentes secundarias que “el uso de tales fuentes sirve para autorizar y apoyar los argumentos y respuestas al problema” (p. 101).

En esta investigación se utilizarán fuentes primarias como los estados financieros de la cafetería, reportes de ventas vs compras, entre otra información financiera.

### **3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO**

#### **3.3.1 Población**

Para Pimienta y De la Orden (2017) son un “conjunto, compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte de nuestro objeto de estudio y, en lugar y tiempo determinados, poseen cualidades similares y observables” (p. 84).

En esta investigación la población está compuesta por todos los Estados Financieros elaborados desde la apertura de la cafetería de Sykes.

#### **3.3.2 Muestra**

Pimienta y De la Orden (2017) definen la muestra como “una parte del total de la población, cuyas características resultan similares y, por tanto, representativas de la totalidad de la población” (p. 85).

Esta se divide en probabilística cuando se forma por todo lo que compone una población y pueden ser escogidos aleatoriamente, y no probabilística cuando la decisión la toma una persona o grupo y por ciertas características requeridas según la investigación.

Para esta investigación la muestra es conformada por los estados financieros de los últimos dos años de la cafetería de Sykes y es no probabilística por conveniencia.

## **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN**

Pimienta y De la Orden (2017) ejemplifican las técnicas e instrumentos como se detallan a continuación:

### **3.4.1 Técnicas**

#### **Observación**

“Recabar información mediante el análisis a detalle y con detenimiento del objeto, fenómeno hecho a estudiar” (p. 86)

Esta puede ser de modalidad directa, indirecta, participante y no participante.

#### **Registro**

“Se centra en la recolección de datos en la que se describen aspectos detectados durante los trabajos realizados en campo” (p. 88).

#### **Entrevista**

“Serie de preguntas que el investigador formula de manera directa a una o varias personas, o bien, conversa con ellos, con la finalidad de conocer su opinión y experiencia acerca del tema o problemática de estudio.” (p. 86)

#### **Encuesta**

“Elaboración de un cuestionario compuesto por un conjunto de preguntas estandarizadas” (p. 86)

Se clasifican en descriptivas, analíticas, de preguntas abiertas o cerradas, correo, teléfono, personal.

### **Cuestionarios**

“Conjunto de preguntas organizadas, con la finalidad de obtener información acerca del tema o fenómeno de estudio” (p. 87)

### **3.4.2 Instrumentos**

#### **Diario de campo**

“Utilizado para registrar las experiencias de los hechos o fenómenos observados para después analizarlos” (p. 87).

#### **Escala de valores**

“Se utiliza para valorar conductas, personas o situaciones en el proceso de observación” (p. 87).

#### **Escala de actitudes**

“Se aplica para establecer y medir parámetros sobre actitudes, reacciones o posturas de los individuos” (p. 88).

#### **Registros de observación**

“Se centran en la recolección de datos en la que se describen aspectos detectados durante los trabajos realizados en campo” (p.88).

**Clasificación de los datos**

“Consiste en establecer criterios o claves para agrupar y clasificar los elementos de interés en grupos o categorías” (p. 89).

**Listas de control**

“Permiten dar seguimiento a determinadas acciones, fases o aspectos de la investigación, para verificar de manera sencilla y ágil su cumplimiento” (p. 89).

**Fichas de contenido o trabajo**

“Su fácil manipulación permite ordenarlas y clasificarlas con diferentes criterios” (p. 89).

**Fichas de registro o de identificación**

“Consisten en consignar, respectivamente y de manera individual, los datos” (p. 89).

Para efectos de esta investigación, las técnicas a utilizar son observación y registro, ya que se basan en buscar información de la fuente primaria (Próxima Comunicación para la Sostenibilidad creadores de Ecolones) y los instrumentos para recolectar la información son los estados financieros proyectados a través de la disminución de los gastos.

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Sampieri, Mendez, Mendoza y Cuevas (2017) indican como definición operacional:

“Conjunto de procedimientos y actividades que de se desarrollan para medir una variable” (p. 120).

Tabla N° 4

Operacionalización de las variables

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Definición instrumental</b>
Investigar el funcionamiento del programa Ecolones y la factibilidad de cambiarlos por productos que se utilizan en la cafetería	Funcionamiento del programa ecolones	Información sobre el programa	Es un programa de reciclaje que intercambia residuos valorizables a cambio de descuentos en productos de empresas patrocinadoras		Clasificación de los datos de la investigación realizada del programa Ecolones y su funcionamiento

Continúa

## Continuación Tabla N° 4

## Operacionalización de las variables

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Definición instrumental</b>
Calcular el impacto que el canje de productos puede tener en la reducción de costos, así como la cantidad de material de reciclaje que se recolecta mensualmente	Reducción de costos	Análisis de reducción de costos con el canje de productos	Proyectar la reducción de costos según los residuos valorizables y el descuento que se recibirá		Proyecciones de la reducción de costos con la entrega y canje de residuos valorizables

Continúa

Continuación Tabla N° 4

Operacionalización de las variables

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Definición instrumental</b>
Proyectar un Estado de Resultados a seis meses con el proyecto en marcha	Estado de resultados	Análisis de estados de resultados de los últimos dos años	Los estados de resultados que ayudan a determinar el futuro de una organización		Estados de resultados de los últimos dos años

Fuente: Elaboración propia.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

## 4.1 FUNCIÓN DE LOS ECOLONES

Los Ecolones es un programa de incentivos que promueve el compromiso ambiental, inculcando el reciclaje y el cambio en los hábitos de consumo de las personas, esto con ayuda de muchas empresas que también se encuentran comprometidas responsablemente con el medio ambiente. Este programa nace gracias la Ley 8839 para la gestión integral de residuos, la cual se basa en regular la gestión integral de los residuos y el uso eficiente de los recursos, mediante la planificación y ejecución de acciones que regulan, operan, financian, administran y educan ambientalmente y saludable, por medio de monitoreos y evaluaciones.

En este programa únicamente se pueden canjear los materiales que se consideran valorizables, los cuales son hojalatas, aluminio, tetra pak, vidrio y plástico y recientemente el aceite de cocina quemado; de algunos de estos materiales solo se aceptan los de ciertos tipos que se proceden a especificar:

**Envases plásticos:** PET, HDPE y envases de productos de la marca Florex.

**Bolsas plásticas:** tipo 2 y 4 (PEAD Y PEBD).

**Envases tetra pak:** de preferencia aplastados.

**Envases de aluminio:** de alimentos y bebidas, latas de cerveza, gaseosas y bebidas energizantes.

**Botellas de vidrio:** refrescos.

**Papel y cartón:** seco, sin grasa, sin grapas, sin resortes, sin metales, ni portadas de plástico.

Ecolones presenta la primera ecomoneda virtual, la cual les da valor a los residuos valorizables y se otorga a cambio de la entrega de estos para ser reciclados, ayudando a lograr un país con una economía verde y solidaria con el medio ambiente, con la colaboración de grandes, medianas y pequeñas empresas que ofrecen tanto productos como servicios ecoamigables. Para formar parte de este programa se deben seguir los pasos que se detallan a continuación:

**Paso 1:** Ingresar a la página [www.ecolonescr.com](http://www.ecolonescr.com), en la pestaña Mi Cuenta se crea una cuenta con sus datos personales y si se desea, se selecciona un avatar; al completar estos pasos, se obtiene la cuenta donde se llevará el control de los ecolones que se tienen para ser canjeados.

Figura N° 3 y N° 4

Proceso de registro en la página web de Ecolones



The image shows the registration form for Ecolones. At the top center is the Ecolones logo, which consists of a green circle with a white 'e' inside, followed by the word 'ecolones' in blue lowercase letters. Below the logo, the form is organized into two columns. The left column contains several input fields: 'Correo', 'Nombre', 'Primer Apellido', 'Segundo Apellido', 'Teléfono', 'Fecha de nacimiento', 'Cédula nacional' (with a dropdown arrow), 'Número de identificación', 'Seleccione Género' (with a dropdown arrow), 'Contraseña', and 'Confirmar contraseña'. The right column is titled 'Escoge el avatar que más se parezca a vos' and features a grid of 20 circular avatars with various facial features and colors. Below the avatars, there is a 'Dirección' section with three dropdown menus: 'Seleccione Provincia', 'Seleccione Cantón', and 'Seleccione Distrito', followed by a text input field for 'Dirección'.

Karen Tatiana Zamora Valerio

Log out

Volver a ecolonescr.com

Ecolones redimidos 0

Ecolones disponibles 0

Total descuentos recibidos € 0,00

Detalle de uso de ecolones

Cant. de ecolones	Fecha utilizado	Descuento	Comercio de la compra

Ver ecoID

0

Ecolones disponibles

Historial de ecolones

Información personal

Nombre Karen Tatiana Zamora Valerio

Correo karenzv07@gmail.com

Teléfono 84435783

Dirección 1 km al oeste cruce Ruta 32 San Luis

Editar

Fuente [www.ecolonescr.com](http://www.ecolonescr.com)

**Paso 2:** Cuando se tengan los materiales valorizables que se detallaron anteriormente, se deben limpiar, secar y separar según su tipo.

**Paso 3:** Cuando se tengan los materiales listos, se deben llevar a los centros de acopio inscritos en el programa para que sean reciclados, cada centro de acopio tiene acceso a la plataforma de ecolones para asignar los puntos según el peso o la cantidad de los materiales valorizables.

**Paso 4:** Cuando se desee canjear los ecolones, se ingresa al Eco Catálogo y se escoge el producto que se desea obtener, esto creará una conexión con la empresa que vende el producto, la cual enviará un enlace. En este enlace se encuentra la orden de compra para realizar el pago, al indicar su usuario y contraseña de Ecolones se determinará el precio final según el descuento que la empresa otorgue, siendo este un 25% de como

máximo; al tener el monto definido, el pago se debe realizar por medio de tarjeta de crédito o débito y se coordina el envío del producto seleccionado.

El monto de ecolones que se otorgará depende del valor que tengan los materiales en el mercado del reciclaje, este valor se calcula según el peso y la unidad.

Tabla N° 5

Equivalencias Ecolones

<b>Equivalencias</b>	
Botellas de plástico PET y HDPE	4 ecolones por unidad
Latas de aluminio	5 ecolones por unidad
Latas de atún y sardina	2 ecolones por unidad
Botellas de vidrio	5 ecolones por unidad
Envases de tetra pak	1 ecolon por unidad
Envases Florex	10 ecolones por unidad
Papel y cartón	10 ecolones por kilo
Bolsas plásticas	0 ecolones
Aceite quemado	100 ecolones

Fuente: [www.ecolonescr.com](http://www.ecolonescr.com)

## 4.2 OPCIONES DE CAMBIO

Ecolones posee una gama amplia de productos y experiencias sostenibles, los cuales se pueden cambiar con su moneda ecológica. Algunos productos de los que se utilizan en la cafetería y otros que se pueden necesitar son los siguientes:

**Envoltura de cera:** permiten guardar los vegetales y frutas, manteniéndolos frescos por más tiempo y tienen un valor de ₡11 700.

**Jabón antibacterial 500 ml:** contiene un antibacterial derivado de fuentes naturales y tiene un valor de ₡1373.

**Lavaplatos Natural Bright 675 ml:** es hipoalergénico y antibacterial y tiene un valor de ₡1887.43.

**Antigrasa Ultra Clean 500 ml:** ideal para eliminar suciedad pesada, sin ingredientes peligrosos para la salud y tiene un valor de ₡2159.45.

**Guante de protección:** diseños con tejidos de algodón, con recubrimientos y refuerzos, tiene un valor de ₡1699.

**Zapatos de seguridad:** ₡6780.

**Zapatos de seguridad y resistente al agua:** ₡27 120.

Para las empresas que producen estos productos cada ecolón es canjeable por 10 colones, por ejemplo: para adquirir los zapatos de seguridad que tienen un valor de 27 120 colones se necesitan 2712 ecolones. Los ecolones tienen una vigencia máxima de un año, por lo que, al cumplirse el tiempo, estos serán transferidos a una causa benéfica apoyada por el programa. También cuentan con otros productos que en la operación diaria no se necesitan, pero se pueden utilizar, como premios o incentivos para los colaboradores, como los que se indican a continuación:

**Kakedama:** plantas sembradas en un *kakedama* con un valor de ₡7500.

**Bloqueador facial humectante FPS 75:** con un valor de ₡12 650.

**Botella para agua y reloj de pared en espejo grabado:** con un valor de ₡33 900.

**Cartera de rattan de Bali:** con un valor de ₡40 000.

**Oro líquido:** bebidas naturales con un valor de ₡2500.

**Alineado de vehículos:** con un valor de ₡9900.

**Recauche de llantas:** con un valor de ₡36 600.

**Botella térmica de viaje:** con un valor de ₡16 439.68.

**Po-kilami:** gafas de sol con un valor de ₡8434.32.

**Bendito Pican Tico:** aceite gourmet con un valor de ₡7000.

**Jabón en barra, crema y exfoliante para cuerpo** con un valor de ₡17 000.

**Paquete tour de avistamiento de ballenas** con un valor de ₡59 400.

**Cepillo dental Ecológico de Bambú** con un valor de ₡1700.

**Blanqueamiento dental** con un valor de ₡85 000.

**Limpieza dental** con un valor de ₡29 750.

**Hotel Ara Ambigua:** costo de habitación por noche, con un valor que va de ₡30 000 a ₡63 000.

**Europcar Rent a Car:** con un valor de ₡25 000 de renta por día.

**4 cepillos Brush with Bamboo:** cepillo de dientes con un valor de ₡12 000.

**Kit pajillas de vidrio transparente:** con un valor de ₡5200

**Kit pajillas de acero inoxidable con curva:** con un valor de ₡4100.

**Kit pajillas de acero inoxidable rectas:** con un valor de ₡3800.

**Libro Costa Rica Aérea:** con un valor de ₡25 000.

**Libro Bosques Mágicos:** con un valor de ₡16 000.

**Libro Árboles Mágicos:** con un valor de ₡16 000.

**Combo #1 Libro Ani Brenes:** con un valor de ₡12 000.

**Maletín porta computadora:** con un valor de ₡34 400.

**Cartera liviana pequeña:** con un valor de ₡25 600.

**Billetera Trifold:** con un valor de ₡11 100.

**Brigadeiros:** dulces brasileños con un valor de ₡1500 a ₡5100.

**Farmacia Fischel:** descuentos en productos seleccionados.

Información tomada de [www.ecolonescr.com](http://www.ecolonescr.com)

En la actualidad, en la cafetería se compran el jabón antibacterial, lavaplatos Natural Bright y el antigrasa Ultra Clean en tamaños más grandes de los que se ofrecen en ecolones, por lo que se realizó un cuadro comparativo donde se identificará la diferencia entre comprar presentaciones para uso doméstico y para uso industrial.

Tabla N° 6

Comparativo de precio en Ecolones con el 25% de descuento

<b>Producto en ecolones para uso doméstico</b>	<b>Precio de ecolones</b>	<b>Producto en la cafetería para uso industrial</b>	<b>Precios convertidos a la unidad de medida del producto en ecolones</b>
Jabón antibacterial 500 ml	₡1373	Jabón antibacterial 3.78 L	₡ 626 / 500 ml ₡ 4738.92 / 3.78 L
Lavaplatos Natural Bright 675 ml	₡1887.43	Lavaplatos Natural Bright 3.78 L	₡ 1803.57 / 675 ml ₡10 100 / 3.78 L

Continúa

Continuación Tabla N° 6

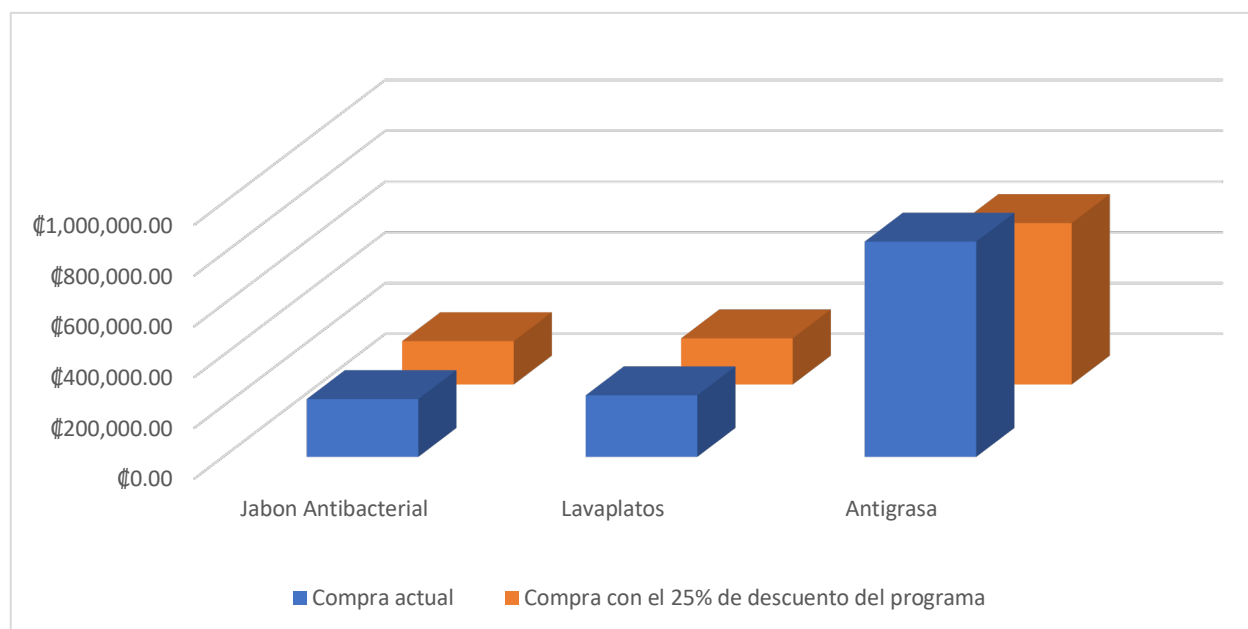
Comparativo de precio en Ecolones con el 25% de descuento

Producto en ecolones para uso doméstico	Precio de ecolones	Producto en la cafetería para uso industrial	Precios convertidos a la unidad de medida del producto en ecolones
Antigrasa Ultra Clean 500 ml	₡2159.45	Antigrasa Ultra Clean 18.9 L	₡ 935 / 500 ml ₡ 35 317.51 / 18.9 L

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 1

Comparativo de precio en Ecolones con el 25% de descuento



Fuente: Elaboración propia.

### 4.3 ESCENARIOS DE CAMBIO

En el último año la cafetería ha desechado aproximadamente 6626 kilos de cartón y 9850 unidades de plástico, las cuales se dividen en 336 unidades de envases marca Florex y 9510 unidades de otros envases; además ha donado a CoopeVictoria 2585 litros de aceite quemado. Para esta investigación se toman en cuenta los productos que ofrece Distribuidora Florex porque son los de mayor consumo en las cafeterías y los que tienen un precio de compra relativamente más elevado; esta empresa convierte cada ecolón en 10 colones, por este motivo se realiza la conversión de ecolones a colones para saber la cantidad aproximada de dinero que se estaría ahorrando anualmente si se pone en práctica este programa:

Tabla N° 7

Conversión de unidades de medida a monetarias

<b>Productos</b>	<b>Conversión de kilos y unidades a ecolones</b>	<b>Conversión de ecolones a colones</b>
Cartón (10 ecolones por kilo)	6626 kilos x 10 ecolones = 66 260 ecolones	66 260 ecolones x 10 colones = = ₡662 600
Plástico envases de Florex (10 ecolones por unidad)	336 unidades x 10 ecolones = = 3360 ecolones	3360 ecolones x 10 colones = ₡33 360
Plástico otros envases (4 ecolones por unidad)	9510 unidades x 4 ecolones = = 38 040 ecolones	38 040 ecolones x 10 colones = = ₡380 400

Continúa

Continuación Tabla N° 7

Conversión de unidades de medida a monetarias

<b>Productos</b>	<b>Conversión de kilos y unidades a ecolones</b>	<b>Conversión de ecolones a colones</b>
Aceite quemado	2585 litros x 100 ecolones = 258 500 ecolones	258 500 ecolones x 100 colones = ₡ 2 585 000 colones
<b>Total</b>	<b>366 160 ecolones</b>	<b>₡ 3 661 600 anuales</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.1 Escenario #1

En el primer escenario se utiliza únicamente la compra de jabón antibacterial, así se estima que la ganancia anual sea de ₡3 661 600, por lo que, al aplicar el máximo del descuento que se ofrece, en el año se podrían comprar 3555 unidades de jabón antibacterial de 500 ml, como en la cafetería se compran galones de 3.78 litros, esto es equivalente a 470 galones anuales. En la actualidad se compran anualmente 48 galones por un precio de ₡4738.92, para un total de ₡227 468.16 sin descuentos adicionales y para cubrir la compra anual se necesitarían comprar aproximadamente 360 envases de 500 ml por un valor de ₡1029.75 con un descuento del 25%, el monto total sería de ₡370 710, lo que nos demuestra que no se realiza una disminución en la compra de este producto, más bien los gastos se incrementan en aproximadamente ₡143 241.84.

Tabla N° 8

## I Escenario Jabón Antibacterial

<b>Jabón Antibacterial</b>	<b>Costo actual</b>	<b>Canje Ecolones</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Observación</b>
<b>Mililitros</b>	48 galones por año (actualmente se compra por galón de 3785 ml).	360 envases de 500 ml cada uno (se venden en esta cantidad).		
<b>Colones</b>	Valor por galón de ₡4738.92 para un total de ₡ 227 468.16.	Valor por envase de 500 ml ₡1029.75 para un total de ₡370 710 con un 25% de descuento.	Con un aumento en gastos de ₡143 241.84 anuales al comprar por medio de ecolones.	No es viable.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.2 Escenario #2

En el segundo escenario se utiliza únicamente la compra de lavaplatos natural Bright, anteriormente se indicó que la ganancia anual estimada sería de ₡3 661 600, por lo que al aplicar el máximo descuento, en el año se podrían comprar 2586 unidades de

lavaplatos de 675 ml y como en la cafetería se compran galones de 3,78 litros, esto es equivalente a 461 galones anuales. En la actualidad anualmente se compran 24 galones por un valor de ₡10 100, para un total de ₡242 400 sin descuentos adicionales; para cubrir la compra anual se necesitarían comprar aproximadamente 134 envases de 675 ml por un precio de ₡1415.57 y con un descuento del 25%, el monto total sería ₡189 686.38, para este producto sí se presenta una reducción de gastos de ₡52 713.62 anuales.

Tabla N° 9

## II Escenario Lavaplatos Natural Bright

<b>Lavaplatos</b>	<b>Costo actual</b>	<b>Canje</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Observación</b>
<b>Natural Bright</b>		<b>Ecolones</b>		
<b>Mililitros</b>	24 galones por año (actualmente se compra por galón de 3785 ml).	134 envases de 675 ml cada uno (se venden en esta cantidad).		

Continúa

Continuación Tabla N° 9

II Escenario Lavaplatos Natural Bright

<b>Lavaplatos</b>	<b>Costo actual</b>	<b>Canje</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Observación</b>
<b>Natural Bright</b>		<b>Ecolones</b>		
<b>Colones</b>	Valor por galón de ₡10 100 para un total de ₡242 400.	Valor por envase de 675 ml ₡1415.57 para un total de ₡189 686.38 con un 25% de descuento.	Con una reducción en gastos de ₡52 713.62 anuales al comprar por medio de ecolones.	Es viable.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.3 Escenario #3

En el tercer escenario se utiliza únicamente la compra de antigrasa Ultra Clean. Como se vio anteriormente, se estima que la ganancia anual sea de ₡3 661 600, por lo que al aplicar el máximo descuento que se ofrece, en el año se podrían comprar 2260 unidades de antigrasa de 500 ml y como en la cafetería se compran cubetas de 18.9 litros, esto es equivalente a 59 cubetas anuales. En la actualidad se compran anualmente 24 cubetas por un precio de ₡35 317.50 para un total de ₡847 620 sin descuentos adicionales; para cubrir la compra anual se necesitarían comprar aproximadamente 907 envases de 500 ml por un valor de ₡1619.59, con un descuento del 25% el monto total

sería de ₡1 468 968.13, lo que nos demuestra que no se realiza una disminución en la compra de este producto, sino que los gastos se incrementan en aproximadamente ₡621 348.13.

Tabla N° 10

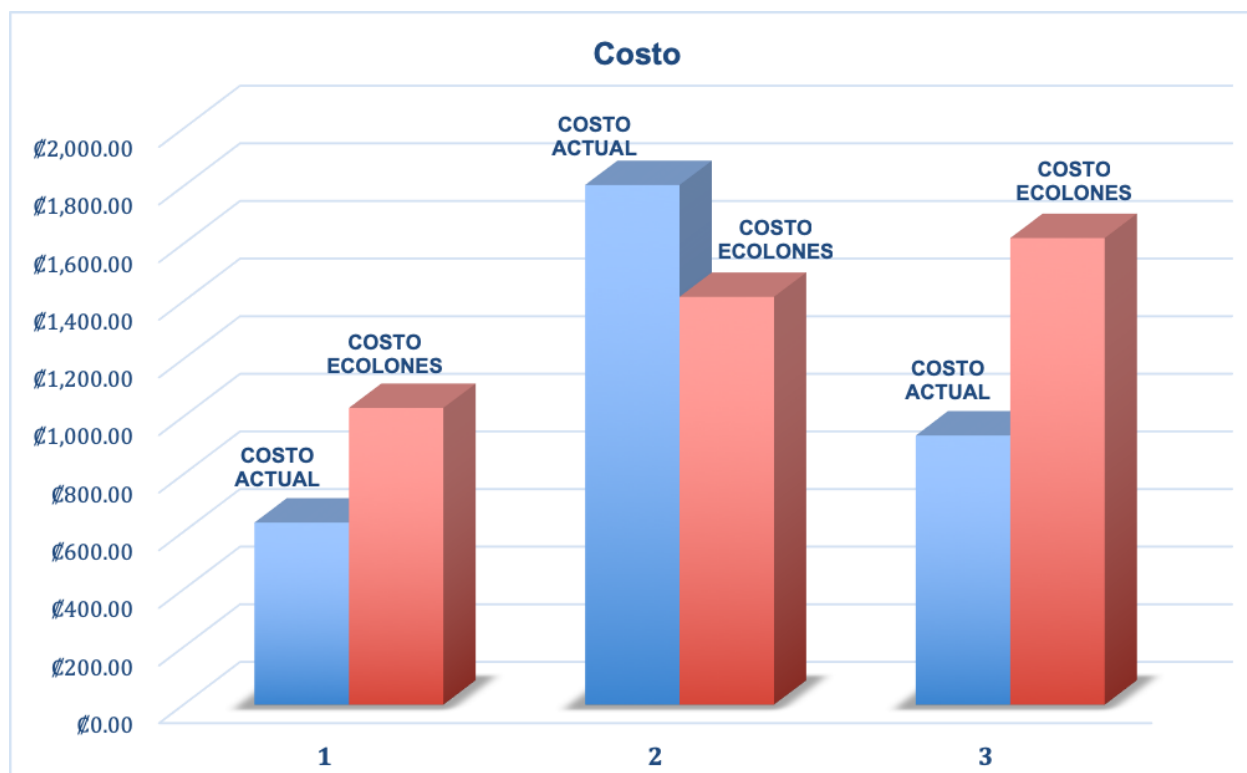
## III Escenario Antigrasa Ultra Clean

<b>Antigrasa Ultra Clean</b>	<b>Costo actual</b>	<b>Canje Ecolones</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Observación</b>
<b>Mililitros</b>	24 cubetas por año (actualmente se compra por cubeta de 18 900 ml).	907 envases de 500 ml cada uno (se venden en esta cantidad).		
<b>Colones</b>	Valor por cubeta de ₡35 317.50 para un total de ₡847 620.	Valor por envase de 500 ml ₡1619.59 para un total de ₡1 468 968.13 con un 25% de descuento.	Con un aumento en gastos de ₡621 348.13 anuales al comprar por medio de ecolones.	No es viable.

Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente gráfico se puede observar que con ecolones los productos del I y III escenario se adquirirían a un costo más alto que el actual, esto demuestra que el escenario más viable es el II, ya que su costo con el programa es menor que el actual.

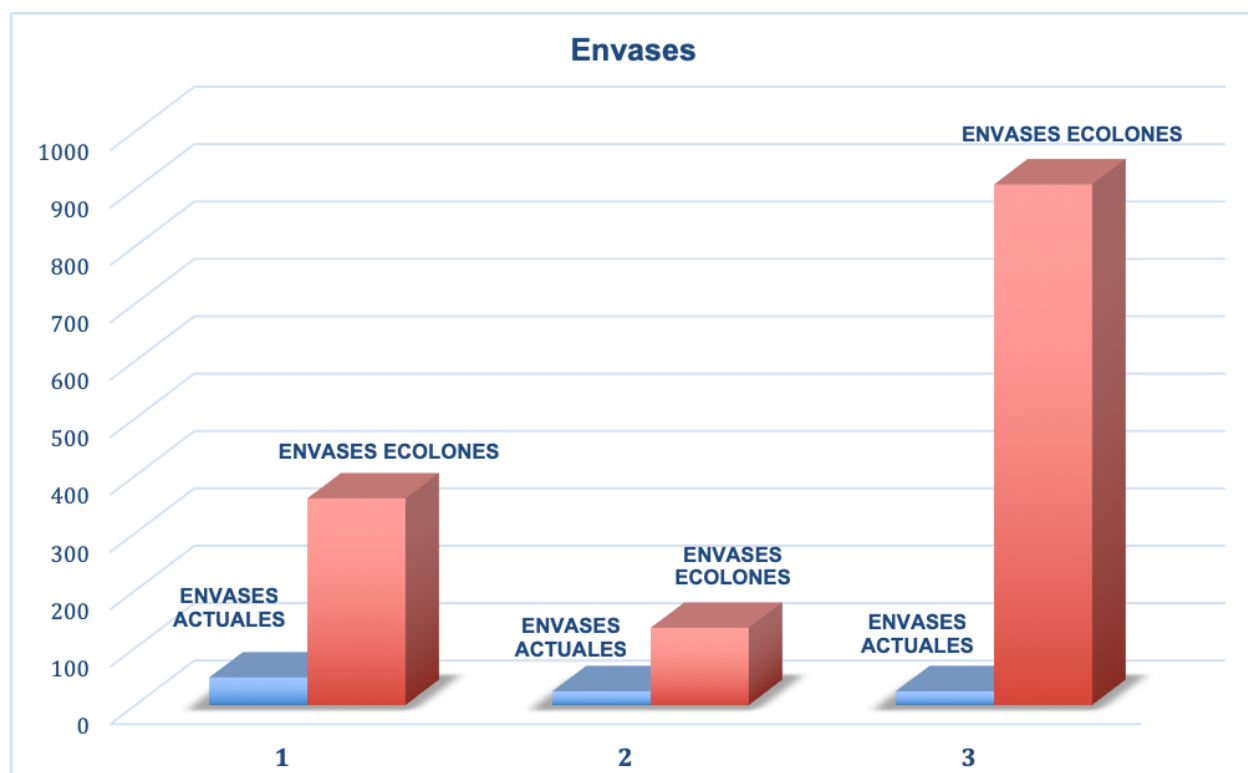
Gráfico N° 2



Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente gráfico se puede observar que con ecolones se adquirirían más envases de los que se utilizan actualmente, esto porque el programa Ecolones ofrece envases en presentaciones pequeñas y la cafetería las adquiere en presentaciones más grandes.

Gráfico N° 3



Fuente: Elaboración propia.

#### 4.4 PROYECCIÓN DE ESTADOS DE RESULTADOS

Las cafeterías forman parte de los estados financieros de Sykes, pero para su estudio y análisis mensual se realiza un estado de resultados antes del impuesto, con el fin de determinar la utilidad que genera la cafetería como un solo departamento. A continuación se presentan los Estados de Resultados del año 2016, 2017 y I semestre 2018.

<b>Cafetería Sykes Latin America S.A</b>	
<b>Estado de Resultados del 1 enero 2016 al 31 de diciembre 2016</b>	
<b>(en colones)</b>	
Ventas	1 644 739 551.01
Costo de ventas	<u>-1 217 401 862.42</u>
<b>Utilidad bruta</b>	<b>427 337 688.59</b>
Gastos de operación	100 752 764.68
Salarios	<u>419 467 305.43</u>
<b>Total de gastos de operación</b>	<b>520 220 070.11</b>
<b>Utilidad (pérdida) antes de impuestos</b>	<b>(92 882 381.52)</b>

**Cafetería Sykes Latin America S.A**  
**Estado de Resultados del 1 enero 2017 al 31 de diciembre 2017**  
(en colones)

Ventas	1 755 077 466.50
Costo de ventas	<u>-1 239 614 780.96</u>
<b>Utilidad bruta</b>	<b>515 462 685.54</b>
Gastos de operación	82 914 558.15
Salarios	<u>449 938 308.87</u>
<b>Total de gastos de operación</b>	<b>532 852 867.02</b>
<b>Utilidad (pérdida) antes de impuestos</b>	<b>(17 390 181.48)</b>

**Cafetería Sykes Latin America S.A**  
**Estado de Resultados del 1 enero 2018 al 30 de junio 2018**  
(en colones)

Ventas	794 650 110.22
Costo de ventas	<u>-573 352 861.62</u>
<b>Utilidad bruta</b>	<b>221 297 248.60</b>
Gastos de operación	34 379 324.06
Salarios	<u>220 113 513.73</u>
<b>Total de gastos de operación</b>	<b>254 492 837.79</b>
<b>Utilidad (pérdida) antes de impuestos</b>	<b>(33 195 589.19)</b>

Como se puede comprobar en los Estados de Resultados anteriores, la cafetería ha presentado pérdidas relativamente altas y aunque con los años van disminuyendo, aún se mantienen montos relativamente altos y por eso es que se desea encontrar medidas que ayuden en la reducción de las pérdidas y, si es posible beneficiar a otras

áreas de la compañía o, como en este caso, al medio ambiente, esto se consideraría una gran ganancia.

Se realizaron tres proyecciones de Estados de Resultados para el periodo 2019 utilizando los resultados obtenidos con los escenarios elaborados según los beneficios que se obtendrían al comprar jabón antibacterial, lavaplatos Natural Bright y antigrasa Ultra Clean.

En la proyección para el 2019 se espera obtener una utilidad de ₡ 200 000.

**Cafetería Sykes Latin America S.A**  
**Estado de Resultados proyectado del 1 enero 2019 al 31 de diciembre 2019**  
**(en colones)**

Ventas	1 600 000 000.00
Costo de ventas	<u>-1 140 000 000.00</u>
<b>Utilidad bruta</b>	<b>460 000 000.00</b>
Gastos de operación	81 800 000.00
Salarios	<u>37 ,000 000.00</u>
<b>Total de gastos de operación</b>	<b>459 800 000.00</b>
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>200 000.00</b>

En el primer escenario que corresponde a la adquisición del jabón antibacterial, con los ₡ 3 661 360 se pueden adquirir 3555 envases de 500 mililitros, anualmente en la cafetería se compran galones de 3.78 litros. Al convertir de mililitros a litros, se podrían adquirir 470 galones, los cuales no se necesitan, ya que al año solo se utilizan 48 galones que sería igual a 360 envases de 500 mililitros, sobrando 3195 envases.

Los 48 galones se adquieren a un costo de ₡ 4738.92 cada uno, para un total de ₡ 227 468.16; al adquirirlos por ecolones se comprarían 360 envases a un costo de ₡1029.75, para un total de ₡370 710. Al adquirir por medio de canje el jabón antibacterial 500 mililitros, se obtendría una utilidad de ₡ 56 758.16

**Cafetería Sykes Latin America S.A**  
**Estado de Resultados proyectado del 1 enero 2019 al 31 de diciembre 2019**  
**(en colones)**

Ventas	1 600 000 000.00
Costo de ventas	<u>-1 140 143 241.84</u>
<b>Utilidad bruta</b>	<b>459 856 758.16</b>
Gastos de operación	81 800 000.00
Salarios	<u>378 000 000.00</u>
<b>Total de gastos de operación</b>	<b>459 800 000.00</b>
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>56 758.16</b>

En el segundo escenario que corresponde a la adquisición del lavaplatos, con los ₡ 3 661 360 se pueden adquirir 2586 envases de 675 mililitros, anualmente en la cafetería se compran galones de 3.78 litros. Al convertir de mililitros a litros, se podrían adquirir 461 galones, los cuales no se necesitan, ya que al año solo se utilizan 24 galones que sería igual a 134 envases de 500 mililitros, sobrando 2452 envases.

Los 24 galones se adquieren a un costo de ₡10 100 cada uno, para un total de ₡242 400; al adquirirlos por ecolones se comprarían los 134 envases a un costo de ₡1415.57, para un total de ₡ 189 686.38. Al adquirir por medio de canje el lavaplatos Natural Bright 675 mililitros, se obtendría una utilidad de ₡ 252 713.62

**Cafetería Sykes Latin America S.A**  
**Estado de Resultados proyectado del 1 enero 2019 al 31 de diciembre 2019**  
**(en colones)**

Ventas	1 600 000 000.00
Costo de ventas	<u>-1 139 947 286.38</u>
<b>Utilidad bruta</b>	<b>460 052 713.62</b>
Gastos de operación	81 800 000.00
Salarios	<u>378 000 000.00</u>
<b>Total de gastos de operación</b>	<b>459 800 000.00</b>
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>252 713.62</b>

En el tercer escenario que corresponde a la adquisición del antigrasa, con los ₡3 661 360 se pueden adquirir 2260 envases de 500 mililitros, anualmente en la cafetería se compran cubetas de 18.9 litros. Al convertir de mililitros a litros, se podrían adquirir 59 cubetas, los cuales no se necesitan, ya que al año solo se utilizan 24 cubetas que sería igual a 907 envases de 500 mililitros, sobrando 1353 envases.

Las 24 cubetas se adquieren a un costo de ₡ 35 317.5 cada uno, para un total de ₡847 620; al adquirirlos por ecolones se comprarían los 907 envases a un costo de ₡1619.59 para un total de ₡1 468 968.13. Al adquirir por medio de canje el antigrasa Ultra Clean 500 mililitros, se produciría una pérdida de ₡ 421 348.13

**Cafetería Sykes Latin America S.A**  
**Estado de Resultados proyectado del 1 enero 2019 al 31 de diciembre 2019**  
**(en colones)**

Ventas	1 600 000 000.00
Costo de ventas	<u>-1 140 621 348.13</u>
<b>Utilidad bruta</b>	<b>459 378 651.87</b>
Gastos de operación	81 800 000.00
Salarios	<u>378 000 000.00</u>
<b>Total de gastos de operación</b>	<b>459 800 000.00</b>
<b>Utilidad (pérdida) antes de impuestos</b>	<b>(421 348.13)</b>

Al aplicar el 25% de descuento al precio que se presenta actualmente, el producto del escenario I generaría un aumento en gastos de ₡ 143 241.84 y en el escenario III se daría un aumento en gastos de ₡621 348.13, ya que estos tienen un precio más alto que el que se adquiere al comprarlos directamente con Florex; en el escenario II se puede generar un aumento en la utilidad, la cual sería de ₡52 713.62, esto si únicamente se adquiere el lavaplatos, ya que si se adquieren otros productos como incentivo del personal, solo se cubriría el 25% del costo del producto, por lo que se debería invertir un 75% del costo total y ocasionaría la disminución de la ganancia obtenida o un aumento en las pérdidas.

En la siguiente tabla se puede observar cómo sería el cambio al realizar la compra directamente con Florex.

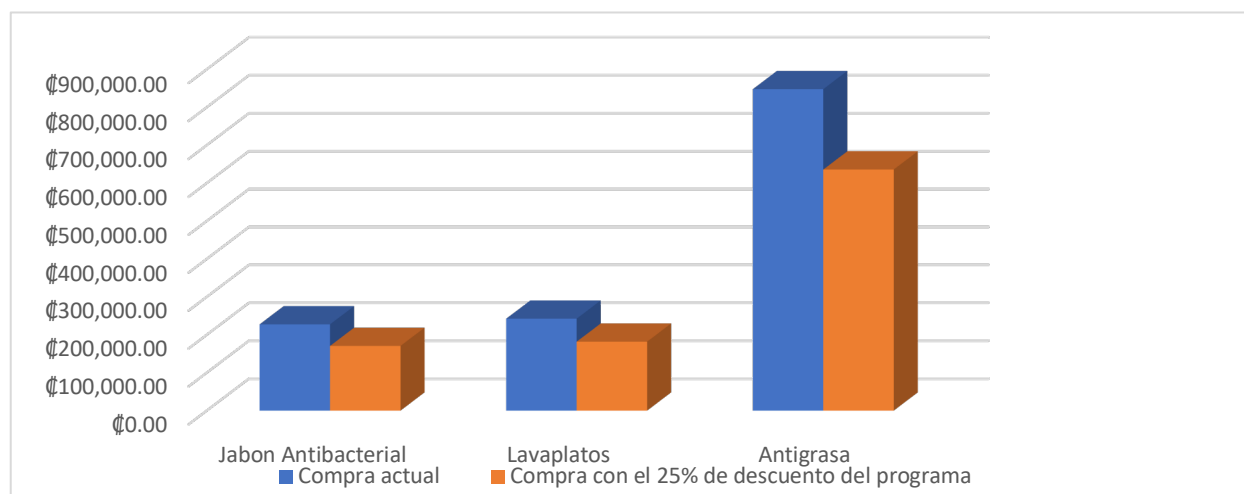
Tabla N° 11

Comparación entre el precio actual y el precio con el descuento del programa Ecolones

Productos	Compra anual actual	Compra con el 25% de descuento del programa	Diferencia
Jabón Antibacterial	₡ 227 468.16	₡ 170 601.12	₡ 56 867.04
Lavaplatos Natural Bright	₡ 242 400	₡ 181 800	₡ 60 600
Antigrasa Ultra Clean	₡ 847 620.24	₡ 635 715.12	₡ 211 905.12
<b>Total</b>	<b>₡ 1 317 488.4</b>	<b>₡ 988 116.24</b>	<b>₡ 329 372.16</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 4



Fuente: Elaboración propia.

# **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Objetivo N° 1

Investigar el funcionamiento del programa Ecolones y la factibilidad de cambiarlos por productos que se utilizan en la cafetería.

### Conclusiones

Se considera que el programa Ecolones es una excelente iniciativa para incentivar en las personas el hábito del reciclaje, ya que por cada material que se recicla y se entrega, pueden recibir productos o experiencias a cambio. En la cafetería anualmente se reciclan 6626 kilos de cartón, 9510 unidades de botellas de plástico de diferentes productos y marcas, 336 unidades de envases plásticos correspondientes a productos de la distribuidora de químicos Florex y 2585 litros de aceite quemado.

Cada kilo de cartón y cada unidad de envases de químicos Florex equivalen a 10 ecolones, los otros envases de plástico equivalen a 4 ecolones por unidad y cada litro de aceite quemado equivale a 100 ecolones. Dicha conversión a colones se detalla a continuación:

1. 6626 kilos de cartón equivalen a 66 260 ecolones.
2. 336 unidades de plástico Florex equivalen a 3360 ecolones.
3. 9510 unidades de plástico equivalen a 38 040 ecolones.
4. 2585 litros de aceite quemado equivalen a 258 500 ecolones.

Esto suma un total de 366 160 ecolones, los cuales, al convertirlos a colones, serían ₡3 661 600 que se pueden canjear anualmente por los productos que ofrecen diversas empresas en la plataforma de Ecolones.

En un inicio se esperaba que los ecolones se canjearan por el 100% del valor de los productos, pero se descubrió que solo aplica para un 25% de descuento en el valor del producto, por lo que el gasto siempre se hará, pero con una pequeña disminución.

Al realizar un análisis entre los productos que el programa ofrece y los que se compran en la cafetería, se determinó que los químicos que se utilizan para la limpieza son factibles para realizar el cambio, estos productos son de la Distribuidora Florex; los que se pueden cambiar serían el jabón antibacterial, el lavaplatos Natural Bright y el antigrasa Ultra Clean, ya que son un gasto que no produce ganancia alternativa alguna, se compran todos los meses y su precio actual es bastante alto. Dentro de los productos que se ofrecen en el catálogo no se incluyen los que se puedan vender en la cafetería, como los que estén dentro de las categorías de carnes, lácteos, verduras, snacks, confites, jugos, helados, gaseosas, repostería o frutas; si existieran productos para vender dentro del catálogo, esto ayudaría a disminuir los gastos de la cafetería y a generar utilidades.

La mayoría de los productos aplican para uso doméstico o personal y no para uso industrial o masivo como el que se necesita en la cafetería. Actualmente se compran químicos en envases con presentaciones industriales como el jabón antibacterial, el lavaplatos Natural Bright de 3.78 litros (galón) y el antigrasa Ultra Clean de 18.9 litros (cubeta), pero los productos que Florex ofrece en la página de Ecolones vienen en presentaciones pequeñas como el jabón antibacterial, el antigrasa Ultra Clean de 500 mililitros y el lavaplatos Ultra Clean de 675 mililitros

También se analizó que hay productos que se pueden adquirir que actualmente no se compran, pero únicamente funcionarían como incentivos para los empleados,

estos no disminuirían los gastos y sí ayudarían en la motivación del personal, el cual es un aspecto en el que actualmente se quiere hacer énfasis. Algunos de estos productos serían:

- Botellas para agua.
- Reloj de pared en espejo grabado.
- Blanqueamiento dental.
- Cartera de Rattan de Bali.
- Paquetes para el tour de avistamiento de ballenas.
- Botellas térmicas de viaje.
- Noches de hospedaje en el Hotel Ara Ambigua.
- Po- Kilami, que son gafas de sol.
- Carteras pequeñas.
- Billeteras Trifold.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a la cafetería cambiar el uso que le da a los materiales valorizables como el cartón y tetra pack que se obtiene de las cajas con las que entregan los productos, papel que se genera en la oficina, cajas de jugos o empaque de ciertos alimentos, los diversos tipos de plásticos como las de jugos, bolsas, algunos empaques de vidrio, aluminios y hojalata, y los envases plásticos de los químicos, esto porque actualmente los maneja Sykes directamente con la empresa Servicios Ecológicos; el personal de la cafetería solamente deben dividirlos en bolsas según el material y dejarlos en unos contenedores ya establecidos,, de donde serán recolectados por Servicios

Ecológicos. En el caso del aceite quemado, al cambiar el aceite de los freidores se deposita en ollas, cuando está completamente frío se pasa a unos contenedores otorgados por CoopeVictoria, a quienes se le dona el aceite para que parte de este sea utilizado en la confección de biodiesel como sustituto total o parcial del petróleo y otra parte en glicerina para la confección de desengrasantes, materia prima para jabones, velas, abono orgánico, entre otros. Hace dos años el aceite se vendía a CoopeVictoria, pero Sykes tomo la decisión de darlo en donación como parte de su compromiso ambiental, ya que el biodiesel disminuye la emisión de humos negros (de carros y maquinarias) en un 80%, es biodegradable, no contiene azufre, es una fuente de energía renovable, evita la contaminación de ríos y mantos acuíferos, y genera recursos para la comunidad de Grecia; en el país no está permitida la venta de biodiesel, por lo que este es ofrecido únicamente a los socios de la cooperativa, en su mayoría pequeños productores de café y azúcar, por lo que cumple con muchos de los objetivos de Sykes como empresa comprometida tanto con el ambiente como con la sociedad.

En Costa Rica, el Ministerio de Hacienda establece una lista de instituciones autorizadas para recibir donaciones y que estas puedan presentarse como deducciones, pero CoopeVictoria no se encuentra en esta lista, por eso la donación de aceite quemado no se registra en el Estado de Resultados, por lo que no produce ningún impacto financiero para la cafetería; si la donación se registrara en el Estado de Resultados, significaría una disminución como gasto del impuesto sobre la renta. Debido a que lo anterior no puede pasar y ya que se busca la disminución de pérdidas, se recomienda no donar el aceite quemado y utilizarlo en el programa Ecolones, ya que este producto

es el que más dinero generaría, ya que un litro de aceite se recibe por 100 ecolones, al contrario de los otros materiales, que por cada kilo se obtienen 10 ecolones.

Se recomienda al programa Ecolones aumentar los centros de acopio para cambiar ecolones y entregar material valorizable, más que todo en zonas alejadas al Valle Central, ya que actualmente son limitados y algunos solo funcionan por temporadas. Se podrían aliar con algunas empresas de camiones o recolección para así llegar a más personas y que el hábito de reciclar se expanda a la mayoría del país entre personas y empresas.

## **Objetivo N° 2**

Calcular el impacto que el canje de productos puede generar en la reducción de costos, así como la cantidad de material de reciclaje que se recolecta mensualmente.

## **Conclusiones**

Se realizaron tres escenarios con los productos que se requieren en la cafetería, como lo es el jabón antibacterial, lavaplatos Natural Bright y el antigrasa Ultra Clean. Actualmente en un año se pueden generar 366 160 ecolones, los cuales, al convertirlos en colones según cada material entregado, se convierten en ₡ 3 661 360 anuales, estos se tomaron en cuenta para realizar la comparación en tres escenarios, cada uno enfocado en los productos a canjear.

Anualmente se estima que la cafetería puede generar 6626 kilos de cartón, 9510 envases de plástico, 336 envases de Florex y 2585 litros de aceite quemado, este último es el producto que se puede reciclar, ya que muchos más se desechan junto con la

basura convencional. En algunos edificios se utilizan empaques, vasos y pajillas, los cuales no son reutilizables, por lo que se están buscando opciones de estos productos que sean completamente biodegradables para así ayudar a reducir el impacto sobre medio ambiente.

El aumento de envases y la contaminación que se realiza con otros materiales son puntos que se deben de tener en cuenta al usar el programa Ecolones, ya que, debido al compromiso ambiental que tienen Sykes y sus colaboradores, se debe procurar que, al querer darle un buen uso a algunos recursos, no se produzca un aumento en la producción de estos.

### **Recomendaciones**

Se recomienda al programa Ecolones aumentar sus alianzas y que las empresas que colaboran en este programa ofrezcan más productos a precios competitivos o como los que les ofrecen a sus clientes, para que el cambio de material reciclable y los productos sea más atractivo y significativo para las grandes empresas.

A la cafetería se le recomienda negociar directamente con la Distribuidora Florex y analizar las posibilidades que existen de aplicar el 25% de descuento al precio con el que se compra actualmente y no con el que se ofrece en la página web de Ecolones, para así poder ampliar los productos a canjear. Lograr este cambio significaría un aumento en las utilidades anuales, ya que se estima una utilidad antes de impuesto de ₡200 000 colones, al realizar este cambio la utilidad sería de ₡ 529 372.16 y lo más importante es que se podrían adquirir todos los productos (lavaplatos, antigrasa y jabón

antibacterial) sin afectar el medio ambiente con el aumento de los envases, ya que se comprarían en las presentaciones que se adquieren actualmente (galones y cubetas).

### **Objetivo N° 3**

Proyectar un Estado de Resultados a seis meses con el proyecto en marcha.

### **Conclusiones**

Con la proyección realizada se logra determinar que con el funcionamiento actual del programa Ecolones, el mayor beneficio es para el medio ambiente y no para las finanzas de la cafetería, ya que las utilidades que se generarían con una proyección de 6 meses, basándose en la estimación de una utilidad antes de impuesto de ¢ 100,000, serían las siguientes: se produciría una utilidad con el I escenario de ¢ 28 379.08, con el II escenario, el más viable, dicha utilidad sería de ¢ 126 356.81 y con el III escenario sería una pérdida de ¢ 210 674.06.

Todo esto bajo el supuesto de mantener una constante en los materiales valorizables que se reciben, ya que con la estimación son aproximadamente 366 160 ecolones, pero no todos estos se pueden cambiar; si se desea gastarlos todos, sería con la compra de productos o servicios que sean incentivos para los colaboradores, lo que los convierte en gastos extraordinarios y esto afectaría la utilidad.

Al utilizar el actual programa para cambiar los ecolones, la cafetería generaría más materiales valorizables, ya que se ofrecen productos en envases de 500 ml y 675 ml, los cuales la cafetería adquiere en envases de 3.78 litros y 18.9 litros. Por cada galón de jabón antibacterial con ecolones se adquiriría 7 envases de 500 ml, para el lavaplatos

serian 5 envases de 675 ml y para el antigrasa serian 37 envases de 500 ml, para un total anual de 1401 envases, los que, al convertirlos en ecolones, serian 14 010 ecolones más que se tendrían anualmente, aunque por estos se pagaría un precio muy alto con el medio ambiente y ese no es el fin al que se quiere llegar.

### **Recomendaciones**

Se recomienda al programa Ecolones ampliar la gama de productos que ofrecen (por ejemplo incluyendo más alimentos), que los productos se ofrezcan en presentaciones para uso de comedores industriales como el caso que se analiza o de grandes empresas y así atraer más personas y generar un mayor volumen de materiales para reciclar. También se les recomienda orientar su programa a grandes empresas y adecuar sus productos a los que normalmente requieren o necesitan, sin necesidad de generar más residuos.

También se le recomienda a Ecolones habilitar la opción de donar los ecolones que no se van a canjear a organizaciones como hogares de ancianos, CENCINAI, Redes de cuidado, centros sin fines de lucro, entre otros, logrando así adquirir productos a bajos costos, lo anterior siempre y cuando estas entidades se encontraran dentro de la lista establecida por el Ministerio de Hacienda para recibir donaciones y que estas sean deducidas del pago de impuesto. De esta forma se estaría colaborando con muchas empresas, organizaciones sin fines de lucro y los más importantes: nosotros mismos, nuestro medio ambiente, ya que atraería más organizaciones dispuestas a utilizar este programa para beneficio de todos.

A la cafetería se le recomienda determinar cuál sería su mayor interés, si este es disminuir el impacto ambiental, un compromiso que actualmente Sykes tiene como su objetivo principal, dándole importancia al darle un buen uso a los materiales valorizables o reducir los gastos que tienen actualmente. Como prioridad se debería tener el medio ambiente, ya que su deterioro es un problema a nivel mundial, y como segundo punto las finanzas; para que estas sean exitosas deben cambiar varios puntos mencionados anteriormente, como la donación del aceite quemado, la educación de sus colaboradores sobre el valor del reciclaje, la correcta manipulación de los recursos valorizables, negociar directamente con las empresas aliadas a Ecolones para que les mantengan los precios de venta actuales, entre varias medidas que saldrían en el camino y que solo con un total compromiso generarán resultados favorables para todos los involucrados.

# **CAPÍTULO VI**

## **PROPUESTA**

## **6.1 Nombre de la propuesta**

Implementación del programa de reciclaje Ecolones para reducir los costos de la cafetería de Sykes Latin America S.A en Costa Rica, durante el primer semestre del periodo fiscal 2019

## **6.2 Ubicación**

Esta propuesta se realiza en el edificio principal de Sykes en la Zona Franca Global Park, Aurora, Heredia; se tomarán en cuenta los materiales valorizables de todas las sedes (Heredia, Moravia, Hatillo y Sigma).

## **6.3 Objetivo General**

Identificar el aprovechamiento de los materiales reciclables.

## **6.4 Objetivos específicos**

6.4.1 Desarrollar un diagnóstico FODA.

6.4.2 Confeccionar propuestas de valor.

6.4.3 Determinar las políticas.



## **6.6. Presupuesto**

Se realiza con los recursos con los que se cuenta actualmente, ya que la propuesta no requiere ningún tipo de presupuesto.

## **6.7 Desarrollo de la propuesta**

### **6.7.1 Análisis FODA**

#### Fortalezas

- Utilizar los productos de canje para motivar al personal.
- Obtener productos sin necesidad de realizar gastos.

#### Oportunidades

- Reconocimientos ambientales para la empresa.
- La empresa destacaría como una de las pioneras en reducir costos por medio del reciclaje.

#### Debilidades

- El compromiso que puedan tener los colaboradores con el programa.
- Poca disponibilidad de espacio para el almacenamiento de los materiales mientras se produce el canje.

#### Amenazas

- Cambios en los productos que están disponibles para ser canjeados.
- Cambios en las políticas de canje por parte de Ecolones.

### **6.7.2 Propuestas de valor**

Ayuda a la madre Tierra que ella ayudará a tu empresa.

Reduce el impacto negativo al medio ambiente e incrementa tus finanzas.

### **6.7.3 Políticas**

Manipulación de los materiales valorizables.

Programas de lealtad e incentivos para motivar al personal a comprometerse con el programa de reciclaje.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*, (6º ed.). Venezuela: Episteme.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*, (4º ed.). Colombia: Pearson.

Carmona Ulate, J. (2017). *Costos de administración de los bienes en desuso y su impacto en la gestión financiera, en el Banco Nacional de Costa Rica, año 2016* (Tesina para optar por el grado de Bachillerato en Banca y Finanzas) Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.

Córdoba Padilla, M. (2015). *Finanzas Internacionales*, (1º ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Cuevas, C. (2010). *Contabilidad de costos: enfoque gerencial y de gestión*, (3º ed.). Colombia: Pearson Educación.

Estupiñan Gaitán, R. (2017). *Estados Financieros Básicos Bajo NIC/NIIF*, (3º ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones

López Zumbado, W. (2017). *Viabilidad de colocar un sistema de reposición automática de inventarios en cuentas claves de Cofersa S.A en la zona de Pérez Zeledón y Puriscal* (Tesina para optar por el grado académico de Bachillerato) Universidad Hispanoamericana, Puntarenas, Costa Rica.

Moreno Fernández, J. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa*, (4º ed.). México: Grupo Editorial Patria

Pimienta, J y De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*, (3º ed.). México: Pearson Educación.

Ramírez, R. (2010). *Introducción teórica y práctica a la investigación histórica guía para historia en las ciencias sociales*, (1º ed.). Colombia: Universidad Nacional de Colombia

Román, J. (2017). *Estados Financieros Básicos. Proceso de elaboración y re-expresión*. México: Ediciones Fiscales ISEF.

Sáenz, K; Gorjón, F; Gonzalo, M y Díaz, C. (2012). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales y jurídicas*, (1º ed.). Madrid: Editorial Dykinson

Sampieri, R; Méndez, S; Mendoza, C y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*, (1º ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

Solorio Sánchez, E. (2012). *Contabilidad Financiera*, (1º ed.). Estados Unidos: Palibrio

Tamayo, E; Escoban, L. (2013). *Contabilidad*, (1º ed.). España: Editorial Editex, S.A.

[www.ecolonescr.com](http://www.ecolonescr.com)