

IMPACTO FINANCIERO EN LA GESTIÓN DE RESIDUOS EN COLGATE-PALMOLIVE S.A.

Financial impact on waste management at Colgate-Palmolive S.A.

ANA MARÍA BARRUTIA BARRETO¹

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, Av. Angamos 2520, Distrito de Surquillo, Lima, Perú. (01) 2016500. amaba148@gmail.com

ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-9124-6860>

Recibido: 15/11/2019

Aceptado: 20/01/2020

Publicado: 29/02/2020

pp. 18-31

Resumen

La presente investigación tuvo su razón en la importancia que reviste el impacto financiero en las empresas manufactureras, por el incremento de productos dañados y los gastos incurridos para la recuperación y reacondicionamiento. El objetivo fue analizar los factores (productos/residuo) que repercuten en la gestión financiera y ambiental. Esta investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, basándose en las técnicas de recolección de datos (entrevistas y encuestas), es decir, una investigación de campo, la cual se apoyó metodológicamente en fuentes documentales. La población estuvo integrada por los representantes

de los departamentos de distribución de productos terminados, costos, contabilidad y personas involucradas con el proceso de recuperación de los bienes finales dañados. La muestra se seleccionó conforme a las causas relacionadas con el estudio, se fundamentó en una de carácter no probabilística y dio como resultado catorce (14) personas, quienes, facilitaron la información clave relacionada con el objeto de análisis. Luego de obtener los resultados, se pudo determinar que la empresa CP posee un proceso productivo moderno y en su mayoría automatizado, también cuenta con altos estándares de calidad y una amplia vocación de servicio. Se pudo concluir que la empresa aplica actividades temporales, pero no cuenta con un procedimiento permanente para controlar el incremento de producción de residuos.

PALABRAS CLAVE: GESTIÓN, IMPACTO, FINANZAS, RECICLAJE, RECUPERACIÓN

Abstract

This research was due to the importance of the financial impact on manufacturing companies, for the increasing in damaged products and the costs incurred for recovery and refurbishment. The objective was to analyse the factors

¹ Dra. en Administración de Empresas. Directora general de planeamiento y presupuesto del INEN.

(products/waste) that impact on financial and environmental management. This research was developed under the feasible project modality, based on data collection techniques (interviews and surveys), that is, a field investigation, which was methodologically supported by documentary sources. The population was composed of representatives of the finished goods distribution departments, costs, accounting, and individuals involved in the process of recovering the damaged final goods. The sample was selected according to the causes related to the study, based on a non-probabilistic one resulting in fourteen (14) people, who provided the key information related to the object of analysis. After obtaining the results it was possible to determine that the CP company has a modern and mostly automated production process, it also has high quality standards and a wide vocation of service. It was concluded that the company applies temporary activities, but does not have a permanent procedure to control the increase in waste production.

KEYWORDS: MANAGEMENT, IMPACT, FINANCE, RECYCLING, RECOVERY

Introducción

Alrededor de 1834 William Colgate, un inmigrante inglés, inicia un pequeño proyecto, la comercialización de jabones en Nueva York, muchos años después se transformó en una de las empresas transnacionales más grandes y competitivas del mundo, Colgate-Palmolive, cuya presencia se encuentra en más de doscientos diez países (Colgate, 2004). Tienen la misión de proporcionar al público productos de consumo con alta calidad a mejor precio que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, de ahí que la visión sea ser la mejor compañía de actividad masiva responsable con la sociedad y el ecosistema.

Su línea comercial se sitúa básicamente en el cuidado personal, desde la salud individual hasta el medio que los rodea. Uno de los rasgos que han marcado su consolidación empresarial en el mercado está constituido por su minucioso proceso de control en la manufacturación de sus productos. No obstante, existe una cantidad de bienes dañados o que requieren de un tratamiento de recuperación. A esto se suma, el hecho de que, por más que exista una política de conciencia hacia el entorno, su actividad industrial inevitablemente ocasionará una serie de repercusiones en el ambiente. El caso más alarmante es el concerniente a los residuos, ya que un mal manejo implica mayores índices de contaminación; ambos puntos son cruciales a la hora de implementar la administración financiera, porque es necesario una dirección diligente sobre estos problemas a fin de no aumentar los costos. En tal sentido, la pesquisa tiene el objetivo principal de examinar los factores (producto/residuo) que repercuten en la gestión financiera y ambiental, para lo cual se desarrolló una investigación de tipo descriptiva con parámetros cuantitativos y cualitativos, a fin de garantizar una recopilación de datos más fidedigna e integral. Además, se complementó con la utilización de herramientas interrelacionales como la entrevista y la encuesta.

Administración Financiera

Dentro del competitivo mundo de los negocios cada vez más las empresas tienen la obligación de mantenerse dentro del ritmo de la dinámica social, esto implica que se desenvuelva una serie de procesos adaptativos para hacer frente a la competencia, en paralelo se traduce como acciones de inversión, pues se pone en juego el capital empleado. Dado este contexto común entre todos los negocios,

se ha desarrollado sistemáticamente varias medidas de monitoreo e interpretación, de entre ellas la administración financiera se edifica como la base central. Otro aspecto importante a considerar es comprender que el sistema financiero se encuentra en constante fluctuación, este ha cambiado con mucho ímpetu: comenzó cuando todas las transacciones se realizaban mediante trueque (mercado de bienes reales), en el que se intercambiaban bienes y se negociaba con productos agrícolas (cosechas de granos, especias), ese era el comercio que se hacía de productos por otros productos diferentes para poder cubrir todas las necesidades sin utilizar dinero, por lo tanto, la mayor inversión era tener productos que conservaran sus características durante más tiempo para poder negociarlos.

Después apareció el dinero como medio de intercambio, y se comenzó a utilizar para comprar y vender productos, o para guardarlo y usarlo en intercambios futuros, entonces cambia la riqueza, de productos a dinero. Sin embargo, aun guardando el dinero, este solo servía para comprar productos cuando se necesitaban, sin que pudiera generar riqueza al acumularlo (inversiones). En este sentido, más adelante surgió la posibilidad de guardar el dinero en los comercios e invertirlo a corto o mediano plazo y recibir un premio por esta decisión, que consistía en pagar el 10% del valor del dinero acumulado, considerando el alza de precios, por lo que el premio se denominó rendimiento. De esta manera, el sistema financiero ha evolucionado de tal forma que actualmente se busca que el dinero genere el mayor rendimiento. (Robles, 2012, pp. 9-10).

La búsqueda en pro de rendimientos óptimos y funcionales puso en escena el valor de articular una gestión financiera. Primero, se tiene que tener en cuenta que, si bien la finanza es la encargada de administrar el dinero del

negocio, a la par de estudiar a detalle cada una de las actividades que envuelvan una inversión (Gitman, 2007) no se da abasto suficiente para profundizar en cada movimiento. Así, la administración financiera es la encargada en esencia, de dirigir los recursos económicos hacia un estado de solvencia y equidad positiva; además, tiene el objetivo de maximizar el patrimonio de una empresa a largo plazo, por medio de la preparación de recursos financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos, también se interviene en el correcto manejo, aplicación y coordinación del capital de trabajo, de los resultados e inversiones, mediante la presentación e interpretación para tomar decisiones acertadas (Perdomo, 2002). Es la disciplina que por medio de otras (Economía, Estadística, Contabilidad,) va a preocuparse por crear medios competentes para administrar los recursos materiales, en el que pone énfasis, pero también abarca el recurso humano, todo ello con la finalidad de tener beneficios que estén en concordia con los resultados de los dueños, con los derechos de los trabajadores y con la sociedad (Ortega, 2003). No se limita al campo exclusivo de los números ni del dinero, sino que es de su interés indagar acerca de las resonancias aparecidas luego de la actividad industrial en el contexto y en el público. Asimismo, uno de los medios urgentes en la supervisión es el análisis financiero, pues sin este toda proyección o estimulación previa resulta irrelevante e incoherente. Conocer por qué la empresa está en la situación que se encuentra, sea buena o mala, es importante para poder buscar alternativas para enfrentar los problemas surgidos, o para idear estrategias encaminadas a aprovechar los aspectos positivos. Sin el análisis financiero no es posible hacer ello. Muchos de los problemas de la empresa se pueden anticipar interpretando la información contable, pues esta refleja cada síntoma negativo o positivo que vaya presentando la

empresa en la medida en que van sucediendo los hechos económicos (Ricra, 2014).

En líneas generales se le considera como un diagnóstico que permite evaluar el desempeño económico, bursátil y activo de una empresa a lo largo de su ejecución específica, así se centra en comparar sus resultados con los de otras empresas del mismo ramo que estén bien estructuradas y que presenten características similares. Sus fundamentos y objetivos se concentran en la obtención de relaciones cuantitativas propias del transcurso de toma de decisiones, a través de la aplicación de técnicas sobre datos aportados por la contabilidad que paralelamente son transformados para ser examinados e interpretado (Nava, 2009).

Su importancia radica en que proporciona un análisis exhaustivo por el cual se logra identificar los aspectos económicos funcionales a la hora de proveer condiciones competentes para la empresa con respecto a los rangos de liquidez, estabilidad, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, puesto que su campo de trabajo es bastante amplio, se apoya en técnicas, herramientas o especificaciones para su ejecución. Se discriminan dos componentes: los activos y las fuentes de financiamiento, asimismo se distinguen cuatro técnicas: evaluación estratégica, cálculo financiero, pronóstico e interpretación de datos. También, es imperante seguir con coherencia los cuatro indicadores más investigados durante la evaluación: eficiencia o actividad, rentabilidad, endeudamiento y liquidez o solvencia. Es más, estudiosos como Prieto (2010) enfatizan sus tipos:

Externo

Cuando durante el transcurso de la examinación no se tiene acceso a la información delicada o completa de la empresa, lo que motiva al especialista buscar fuentes vinculadas al lugar de trabajo para

que, basadas en ellas, inicie su tratado. Sin embargo, este tipo de análisis compromete los perfiles de confiabilidad y proyección, ya que no se manejan fuentes primarias.

Interno

Es la situación totalmente contraria a la anterior. Al tener contacto con los documentos e inventarios de la compañía, el analista tiene la facultad de elaborar una pesquisa detallada, en especial precisa, a tal punto que se logre establecer proyecciones coherentes a la dinámica del rubro comercial.

Ahora bien, aclarado el panorama económico se puede asimilar mejor la noción de impacto. Es todo aquel efecto o desequilibrio que supone una alteración, un desajuste dentro de la planificación monetaria, de manera que significa tanto una pérdida como un costo adicional, que por razones lógicas las empresas no quieren asumir esa deuda. Los motivos por los que se dan son muy variados, en este, en concreto, aborda dos ejes: los productos defectuosos y el manejo de los residuos, ambos si no son bien administrados generan fuertes impactos al capital, de ahí el valor de su conocimiento.

Control de calidad: la responsabilidad por el producto y su costo

La calidad puede asociarse a un conjunto de propiedades inherentes a un proceso productivo que permita realizar un juicio acerca de su valor, rendimiento y productividad. Razón por la cual, las empresas con miras a desarrollar sistemáticamente productos y servicios que cumplan con los requerimientos y las exigencias de los clientes, deben fundamentarse en un modelo de calidad que se encuentre estructurado en forma tal que sea posible realizar un control

y seguimiento de los mismos. Al momento de transformar la materia prima para obtener el producto terminado, pueden surgir distintos inconvenientes que afecten la productividad de la empresa y que generen pérdidas, costos extras en producción o desperdicios. Algunos de estos problemas podrían relacionarse, por ejemplo, con fallas en el cumplimiento de los estándares de calidad de la compañía por parte de los proveedores; residuos en la elaboración de algún producto; daños irreparables en los productos terminados, deficiencias en el manejo de los inventarios, en el sistema de transporte y/o almacenamiento, entre otros. En consecuencia, surge un problema que en contabilidad de costos se denomina producción defectuosa o desperdicios, es decir, daños en la producción; estos fallos que generan daños en los productos provocan que las empresas deban invertir mayores fondos destinados a la recuperación de ellos. De allí la importancia de invertir en los costos de prevención y evaluación que le permitan a la empresa la búsqueda de acciones para evitar los fallos y asegurar la calidad de todos los productos que elabora. De ellos, los más recurrentes son dos:

1. Costos por fallas en el proceso

Alberga una serie de medidas por tomar, las principales son:

- Acción correctora del producto dañado
- Reprocesos y desechos debido a cambios de diseños
- Disposición de los materiales rechazados
- Reproceso de los rechazos y mal estado
- Pérdidas de materiales incontrolados
- Gastos por operaciones extras para destruir los materiales de desperdicios.
- Gastos de trasgados de líquidos y sólidos
- Reparación y reproceso de materiales dañados

- Devoluciones
- Pérdida de venta oportuna

2. Costos intangibles de la calidad

Es la pérdida de imagen que supone un producto defectuoso detectado por el cliente o consumidor. La repercusión que esta pérdida de imagen pueda suponer a la empresa es muy difícil de calcular, pero en algunos casos el efecto puede ser tan importante e inmediato. Hoy en día la mayoría de los clientes esperan calidad, por lo que se irritan cuando no la reciben. El hecho de que un producto tenga garantía y no le cueste al cliente la reparación en caso de fallo, no significa que este no se sienta molesto o frustrado por el fallo, ya que de entrada tendrá que perder tiempo para que se lo arreglen o reemplacen. Dentro de los costos intangibles se pueden distinguir tres tipos:

- Oportunidad
- Insatisfacción del cliente o pérdida de imagen
- Demandas judiciales.

Los consumidores no son simplemente individuos automatizados que compran bienes nada más, se trata de personas que, al momento de adquirir un bien apuesta por obtener la satisfacción de su necesidad con garantía, por ello, cuando se encuentra con uno que esté dañado o no cumpla los estándares de cuidado, el riesgo de perder clientes es inmenso, no solo a nivel individual, también social, porque escenarios como estos conllevan a la proliferación de una mala reputación e imagen. No obstante, existe la posibilidad de que el usuario dañe el material al no saberlo usar o al tener estas instrucciones muy complejas y difíciles de seguir. Debido a lo cual, los conceptos vinculados a este panorama tienen que ser esclarecidos.

Hay una gran diferencia entre un producto

dañado y defectuoso. En el primero, de acuerdo a la mayoría de los casos se dan por agentes externos a este, ya sea durante el embalaje, en el almacén e incluso durante la distribución, son hechos que sobrepasan los protocolos de calidad, pero que sin embargo se pueden controlar, en otras palabras, existe la posibilidad de prevención, sin necesariamente incurrir en gastos extras o costos demás. Mientras que en el segundo la situación es más densa. El defecto es exclusivamente una competencia propia, no delegada, es la responsabilidad que asume el fabricante. No se cuenta con delegaciones o contratos externos (transporte, etiquetado), sino se da in situ. A partir de esto se le define:

Se entenderá por producto defectuoso aquel que no ofrezca la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta en circulación. Un producto no podrá ser considerado defectuoso por el solo hecho de que se ponga en circulación otro más perfeccionado de la misma clase después de la puesta en circulación de aquel. (Calvo, 2010, p. 37)

Aquí se encuentran los daños internos y las deficiencias resultantes de la fabricación de las cosas, agrupa los componentes particulares de los bienes, desde su información hasta su correcto etiquetado. El hecho de descuidar estos rasgos no solo constituye una mala publicidad para el negocio, sino, lo que es aún más grave, pone en riesgo la seguridad e integridad de las personas. Cuando un producto no funciona, carece de la utilidad pactada y el problema se circunscribe, en principio, al ámbito de la responsabilidad contractual. Sin embargo, cuando la falta de funcionamiento del producto

puede causar un daño que podría haberse evitado, si el adquirente hubiera conocido esta circunstancia, el producto resulta, además de inútil, peligroso. Entonces, la producción del daño se sitúa fuera del ámbito estricto del incumplimiento contractual y dentro del de la responsabilidad extracontractual (Casals y Solé, 2010, p. 5).

Es por lo indicado que la empresa tiene la obligación de comprometerse con sus productos y con sus clientes, pues es responsable de la calidad, del efecto de estos en la vida de ellos; por estas consideraciones existen leyes de protección y los derechos del consumidor no bastan con pagar las compensaciones o saldar deudas, existe un nivel de involucramiento con la sociedad, que si bien no todas lo hacen, hay casos excepcionales. Colgate es una empresa mundialmente conocida, se destaca por la excelencia de su manufacturación, pues "difícilmente se ven en el mercado productos de esta empresa que no cumplan con dichos estándares, es por eso que en la misma se esfuerzan por verificar y garantizar que sus productos salgan de planta con una calidad Premium" (Mercado y Mora, 2014, p. 13). Cuenta con excelentes estándares de calidad, por tanto, las posibilidades de que un producto salga defectuoso son casi nulas, este es detectado en líneas o en la inspección antes de salir de la planta al área de distribución, por ello el porcentaje de producción defectuosa es insignificante. A pesar de todos los controles de calidad, siempre se corre el riesgo de que algunos resulten dañados, es por ello que el papel del inventario de materia prima y empaques es fundamental.

Además de las causas ya mencionadas, como son el manejo de los productos y la calidad de los empaques, se corre con cierto riesgo de sanción por parte de los organismos del Estado, por incumplimiento en el cuidado del ambiente tanto laboral como colectivo, y

de estas situaciones legales Colgate Palmolive se cuida celosamente y evita verse involucrado en algún tipo de litigio, así que los objetivos conocidos por todos los trabajadores es el cuidado del ambiente y respetar todas las disposiciones gubernamentales.

Dentro de una escala más envolvente, esta compañía se ha comprometido con la realidad sociocultural existente en sus diversas sucursales, donde brindan talleres, programas de educación o cultural, por ejemplo “Estrellas Colgate”, campañas de salud y muchas otras actividades que doten una mejor calidad de vida a las poblaciones más vulnerables, por ende, a su entorno:

Educar a la gente Colgate sobre los beneficios de reducir los desperdicios también es importante. Nuestras acciones en esta área incluyen capacitación, comunicaciones mejoradas, y programas de recompensas y reconocimientos. Como resultado, la planta de Colgate en Kenia ha disminuido su cantidad de basura y pérdidas de materiales en aproximadamente 31% para los tubos de crema dental y 48% para las cajas de crema dental. En Salford, Reino Unido, se ha desarrollado un decidido programa de reducción de desechos peligrosos a fin de eliminar de manera significativa la cantidad de materiales que deben eliminarse. (Colgate, s/f, p. 27)

Dedican tiempo y esfuerzo a la capacitación de sus trabajadores a la par de inculcar a las personas acerca de la magnitud del deterioro natural tiene en sus vidas diarias. Más aún, la industria, abanderada del cuidado personal también se empeña por la protección de los

animales, ya que su meta última es cumplir con los requisitos de seguridad siempre que sea posible, a través de datos existentes o de pruebas que no pongan en riesgo a los seres humanos ni a los animales. En la actualidad, sus pruebas con animales están muy restringidas, pues se realizan únicamente después de agotar cualquier otra opción. Más del 98% de las solicitudes de verificación de la seguridad de los productos se cumplen empleando las bases de datos disponibles y sin recurrir a métodos con animales. Desde 1982, Colgate se ha empeñado en un extenso programa dedicado a promover alternativas científicamente aceptables y adecuadamente validadas. Este esquema está diseñado para eliminar la totalmente necesidad de realizar investigaciones con animales. (Colgate, s/f, p. 30).

Queda en evidencia el rol ecologista que esta compañía se esmera por alcanzar, no solamente en los empaques o envoltorios de sus productos, sino sobre todo en la constante capacitación de sus trabajadores e investigadores por descubrir nuevos métodos y pruebas menos invasivas en animales, por ello están a favor de una política en contra de los experimentos con estos seres vivos. No obstante, esto no los exime de una rigurosa supervisión de sus plantas y de los procesos de fabricación, puesto que, al tener tantas sucursales en el mundo, las condiciones cambian con mucha fuerza en cada área. A esto se suma la exigencia de estar al corriente con la competencia, razón por lo que tienen que producir en masa mucho más, esto complica que se siga al pie de la letra cada protocolo, por lo que existe un porcentaje de contaminación o alteración medioambiental que requiere de cuidado, en especial de atención al mínimo detalle por parte de los ministerios e identidades responsables.

Gestión de residuos

Una consecuencia de la demandante fabricación en grandes cantidades es la proliferación de residuos. Sus orígenes eran fundamentalmente en base a materia orgánica y, en otros casos, provenientes de los desechos de origen natural como tejidos naturales, cerámica o madera, estos eran cantidades consideradas pequeñas. Aunque, en la actualidad, la realidad es lamentablemente diferente. La variación de su composición está dada por la incorporación de nuevos materiales, entre los cuales se encuentran desechos con un alto contenido contaminante como baterías, aceites o partes de equipos electrónicos y la tardanza en el periodo de descomposición natural, lo que hace que se extienda su exposición al medio, lo que origina una gran amenaza para el hombre y la naturaleza. (Fernando, et al, 2014). Las gestiones alrededor de estos desechos son cambiantes, puesto que deben estar en lineación con las políticas y leyes del gobierno de turno, además deben estar al tanto del tipo de actividad que se ejecuta. En el caso peruano, la situación es ambivalente. En Perú las políticas de gestión de residuos son definidas por diversas instituciones, sin que ninguna llegue a controlar al conjunto de la cadena.

Este diagnóstico es una de las conclusiones del seminario «Perusan» sobre saneamiento en el Perú, realizado en noviembre de 2008 por el WSP (Water Sanitation Program-Programa de Saneamiento del Agua) del Banco Mundial. El ministerio de Salud, el ministerio de Vivienda y del Ambiente comparten las competencias en cuanto a las políticas de saneamiento, sin que ninguna de estas tres instituciones pueda tomar las medidas necesarias para efectuar un control global de la gestión. En efecto, cada categoría de residuos responde a una legislación diferente (Durand y Metzger, 2009).

Es alarmante que no se incida con seriedad sobre estos temas, a causa del cual el medio se deteriora y altera sin control. Por ejemplo, el depósito incontrolado de los residuos sólidos trae consigo una elevada contaminación de la tierra y de las aguas superficiales o subterráneas e inseguridad para la vida humana por la aparición de focos infecciosos que hacen que proliferen vectores transmisores de enfermedades peligrosas que comprometen la existencia del hombre (Fernando et al., 2014). La combustión que se deriva de la propia descomposición de estos recursos incrementa los niveles de gases con efecto invernadero, además de la afectación al ornato y la belleza paisajística de donde se acumulan estos desechos. Otro grupo de se encuentra afectado corresponde a las poblaciones amerindias, quienes en un intento desesperado por cuidar la naturaleza se exponen a infecciones y asesinatos.

Resulta vital abarcar estas problemáticas, las cuales necesitan una alta participación de toda la sociedad, en cada uno de los escenarios comunitarios, de lo contrario, se continuará con el sistemático proceso actual, que consiste en un mínimo esfuerzo, por parte de los ciudadanos y de las administraciones, las entidades responsables de realizar estas labores. Sin embargo, este problema no se ha dejado de lado en su totalidad, algunos países del mundo han desarrollado métodos para cuantificar el nivel de producción de residuos sólidos por persona. Igualmente, han aplicado políticas novedosas y efectivas, que han traído consigo beneficios para todos los agentes pertenecientes en una economía (Martínez, 2017) esto debería de servir como una guía pedagógica para incorporar a la realidad peruana.

El mundo actual, vive una era de alta competencia en la cual las organizaciones con mayor éxito serán aquellas que están

dispuestas a hacer cambios estratégicos en sus diferentes áreas es por ello que están surgiendo constantes innovaciones en el aspecto filosófico de los sistemas administrativos, de manera de fortalecer aspectos vitales como la comunicación, desarrollo individual, trabajo en equipo, planificación, simplificación de procesos, etc., propiciando entonces la variación del cambio con respecto a la participación de todos los miembros de una empresa en el establecimiento de objetivos, metas y estrategias, hacia un fin en común, es por ello que para Colgate Palmolive, S.A, la calidad de sus productos tienen que cumplir con los más altos estándares de calidad, en especial porque el prestigio bien ganado no puede verse afectado por una producción dañada posterior a su producción. Debido a la cantidad de inventarios dañados, que se almacenan mensualmente, y a los costos y gastos en que se incurre, ya sea para su recuperación o los gastos para su destrucción.

Metodología

La investigación se desarrolló en base a la modalidad de campo de tipo cuantitativo-descriptivo y con apoyo documental. Sobre el estudio planteado acerca de la evaluación de los planes estratégicos en torno a la gestión de residuos y productos dañados para Colgate-Palmolive S.A. Fue descriptiva, ya que buscó obtener información acerca del proceso, a través de la identificación de los distintos elementos, componentes e interrelaciones, a lo cual Hernández, Fernández y Baptista (2017), que estos estudios deben tener la capacidad de seleccionar una serie de cuestiones, midiendo cada una de ellas independientemente, para así cubrir con los lineamientos planteados en el estudio. En otras palabras, la investigación descriptiva, permite obtener un panorama lo más preciso posible del asunto al que se hace referencia. De esta forma la presente investigación, especifica las herramientas

que implementa tanto a nivel interno como externo de las misma; permitiendo identificar las interrelaciones y el impacto dentro de la dinámica de la organización. Otro rasgo de la examinación fue su carácter cuantitativo, porque se procedió a la recopilación de información, su recolección, procesamiento y análisis de datos significativos, sobre variables especificadas con la finalidad de obtener resultados que permitieron a los investigadores, evaluar la realidad específica de la problemática planteada.

En cuanto a la población estuvo conformada por una finita, es decir, se entrevistaron a las personas involucradas en el proceso de recuperación de productos terminados dañados y del tratado de residuos pertenecientes a la Empresa Colgate Palmolive S.A., el total de trabajadores ascendió a un aproximado de 1300 trabajadores. De esta población finita fue necesario tomar una muestra representativa que brindó la información necesaria para realizar la medición de las variables establecidas, razón por la cual se realizó con base a la experiencia y al proceso de toma de decisiones de las personas involucradas en las áreas de reacondicionamiento y personal de la gerencia alta y media directamente relacionada al proceso productivo, gestión y dirección.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, por ser un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, debido a que la finalidad fue recoger sistemáticamente datos e información referida a la problemática central. Asimismo, se emplearon encuestas, tipo de instrumento que proporcionan los datos de manera individual, cuya elaboración de las preguntas tomó en cuenta los objetivos de la investigación. Para ello el cuestionario se realizó siguiendo un esquema semiestructurado, con preguntas cerradas y abiertas, sometiéndose a la revisión de quienes puedan realizar recomendaciones y sugerencias en beneficio de la recolección de datos.

Análisis e interpretación de resultados

Con respecto a la consideración planteada, el 52% estuvo completamente de acuerdo y el 32% estuvo de acuerdo sobre la eficiente tarea del proceso de recuperación de los productos dañados. Esto evidenció una clara administración de los productos dañados. En adición, el 16% no estuvo ni de acuerdo

ni en desacuerdo, esto es a causa del desconocimiento de las cifras precisas que se manejan de materiales dañados. De allí se desprendió que no todos los miembros de la organización están claramente informados sobre el comportamiento y tendencia del inventario de productos dañados, solo los involucrados directos en el proceso de recuperación del área de Distribución y el área de Finanzas conocen las cifras reales

Variable 1. Situación actual en materia de manejo del proceso de recuperación de los productos dañados.

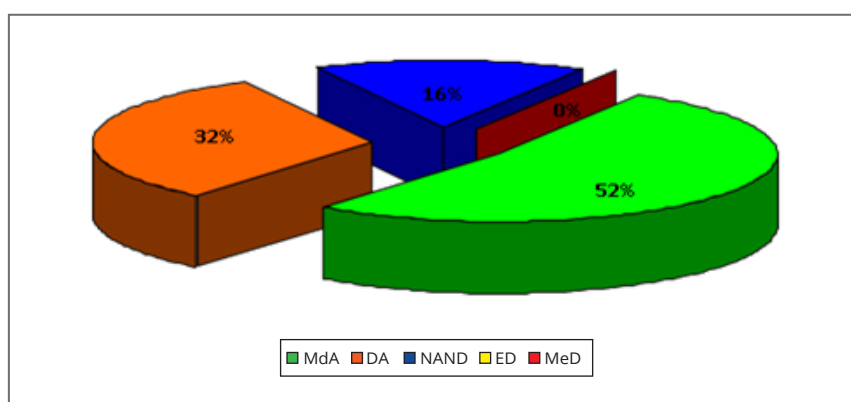


Figura 1. ¿Considera usted que el % de productos dañados se ha incrementado?
Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 2, el 95% de la población encuestada se encontró muy de acuerdo o de acuerdo en que CP tiene buenas políticas y procedimientos sobre la gestión y monitoreo de los residuos. En consecuencia, existe un orden preestablecido y unos

lineamientos para el tratamiento de estos. Por otro lado, el 5% de los encuestados respondió negativamente a la pregunta, lo que se pudo indicar que estos procedimientos no son conocidos por todo el personal asociado al manejo de los desechos.

Variable 2. Calidad de gestión y control de residuos

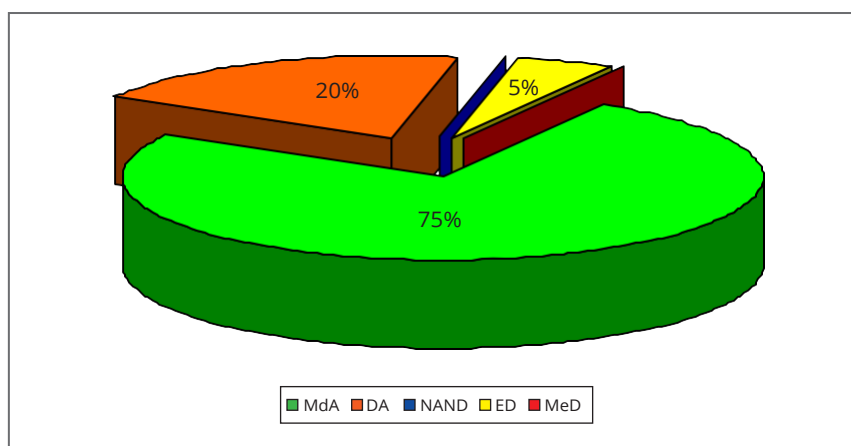


Figura 2. ¿Existen políticas, normas y procedimientos para el control de residuos?
Elaboración propia.

Discusión

La empresa utiliza el sistema SAP y para el registro de los productos terminados dañados existen dos formas cuando los productos terminados dañados están en el almacén son inventariados. Esta información es entregada a la zona de despacho para que la persona encargada actualice los inventarios teóricos realizando el movimiento en el sistema con las cantidades afectadas. Posteriormente se debe realizar el movimiento en el sistema a la localidad (DR) de reacondicionamiento y después son llevadas al almacén externo para iniciar el proceso de recuperación. Ahora bien, los productos que son devueltos por los clientes son recibidos en el CNSC debido a que no cumplen con las especificaciones de calidad. Estos son cuantificados para posteriormente realizar el movimiento en el sistema de la localidad (DR). Estos movimientos realizados en el sistema logran bloquear la disponibilidad de los productos terminados dañados detectados en el almacén. Los productos terminados dañados recibidos por parte de los clientes, se deben registrar en el sistema y este emite a su vez una nota de crédito a favor del cliente. Posteriormente se procede a clasificar la mercancía que será enviada para realizar el proceso de recuperación de los productos dañados. Una vez que se realiza el trabajo solo regresan al CNSC los que cumplan con las especificaciones para ser incluidos en el inventario de los productos terminados en buen estado. Los que no pueden ser recuperados son llevados a otro almacén para clasificarlos y posteriormente ser incinerados, este gasto es clasificado como un gasto fijo para la empresa.

Durante la inspección realizada se diagnosticaron una serie de deficiencias

asociadas a la distribución del espacio, debido a que los productos dañados se encuentran almacenados de forma incorrecta ocasionando mayores daños. Esto se debe al incremento de los productos terminados dañados que ingresan en esta zona por no cumplir con las especificaciones establecidas. También se observó que no existen controles estadísticos para cuantificar los productos que se dañan tanto en el almacén de productos terminados como los que se reciben por parte de los clientes, solo se realiza el registro de los movimientos en el sistema. A pesar de que los costos incurridos no afectan el costo de producción de los productos en buen estado, el margen de utilidad al cierre de mes se ve afectado debido a la disminución de las ventas por el registro de las notas de crédito por concepto de devoluciones. Por último, el manejo de los residuos se da tan estrictamente que no se logró inspeccionar individualmente los procesos de manejo, algunos trabajadores nada más conocen la información necesaria para realizar las actividades correspondientes. Hay mucha reserva sobre la tecnología y métodos de control externo e interno. En contraste con los alcances de Cabrera y Gil (2008), donde relegaron la responsabilidad de estos procesos al área de administración, caso distinto a este, porque se estableció el papel fundamental que desempeña la administración financiera, que a su vez conglomeraba varias disciplinas.

Conclusiones

El estudio realizado desplegó una serie de planteamientos que conformaron la evaluación sobre el impacto financiero del reproceso de los productos en mal estado de la empresa y el tratado de la gestión de residuos. Identificó

los costos y gastos incurridos por la empresa, también las principales causas que originaron el incremento de estos productos dañados, y cómo se ve afectada la rentabilidad por estos gastos. No se consideró el costo de producción o de desempeño, que no es otra cosa que el de hacer bien el producto, solo se enfocó los costos por reprocesar, restituir, reparar, seleccionar, limpiar, trasegar, trasladar, almacenar e incinerar; por supuesto, el resultado del análisis fue que a menores costos se mejora la rentabilidad de la empresa. Si se aplican controles de calidad oportunos, se logran identificar los posibles errores y fallas, logrando prevenir los gastos anteriores.

En esta investigación se determinó que la empresa cuenta con un sistema productivo moderno y existe gran número de procesos automatizados; además, cuenta con altos estándares de calidad, siendo líderes absolutos en el mercado en la categoría de cuidado bucal. Para CP, la calidad es la clave para lograr competitividad y posicionarse en el mercado y mantenerse en él. La ventaja competitiva está en la reducción de errores y en el mejoramiento continuo, por ello el trabajo en equipo y la mejora continua han sido el centro de todo lo que hace.

En la búsqueda de mejorar la rentabilidad, la empresa ha aprobado e implementado proyectos de ahorro, basados en la disminución del costo en los empaques, por lo que se han realizado cambios de gramaje de las cajas de cartón y los plásticos, lo que, por otro lado, ha afectado la resistencia al momento del almacenaje y traslado de los productos terminados. La industria no cuenta con controles para cuantificar el monto del proyecto de ahorro vs la cantidad de productos dañados. Sin embargo, y no poniendo

en duda la excelente calidad de sus productos, se presentó la problemática centralizada en el área de despacho de los productos terminados, conocida como el Centro Nacional de Servicio al Cliente (CNSC), donde se detectó debilidades que afectan la calidad de los productos. Entre estas debilidades, como ya se mencionó, está la calidad de los empaques, además el manejo y distribución de los productos terminados. Estas deficiencias o fallas generan acciones y trabajos adicionales, que se traducen en: reproceso, retrasos, desperdicios, reinspección, clientes insatisfechos, pérdida de ventas, gastos por incineración, fletes y almacenaje adicionales, incremento en los costos que regulan cada actividad y disminución de los ingresos, lo cual afecta la competitividad y rentabilidad de la organización. En el CNSC, se manejan cifras reales. Del total de los productos terminados un 52% tenía fallas de calidad y el restante 48% lo generó el manejo y almacenaje por parte del personal. Por lo tanto, el aumento de daños se incrementó. De esta producción en mal estado, se recuperó el 20%, el resto es asumido por la empresa como pérdidas en inventarios.

Existen casos en los cuales CP cobra a la empresa transportista los costos de la mercancía dañada. Este procedimiento o normativa disminuye los costos de reproceso. En las entrevistas se evidenció que aun cuando las empresas transportistas no están de acuerdo con este procedimiento, asumen la responsabilidad debido a que las unidades de transporte, no cuentan con las óptimas y mejores condiciones para transportar, reconocen las largas trayectorias y el mal estado de las vías o carreteras, y no es menos cierto que los siniestros por robo o accidentes son asumidos por la empresa CP, previa presentación de la documentación probatoria.

La empresa dedicó tiempo y costos en actividades de recuperación y descuidó el costo de prevención, es decir, el costo en que se incurren antes de empezar el proceso, con el fin de minimizar los costos por productos defectuosos. En la actualidad esta no considera que un incremento en los de costos de prevención significa un ingreso en términos de costos por fallas y reproceso, por ende, más ahorro habrá si se reduce la cantidad de productos defectuosos y se impulsa el control de residuos.

Referencias

- Banco Interamericano de Desarrollo BID. (2015). *Situación de la gestión de residuos sólidos en América Latina y el Caribe*. Estados Unidos: BID.
- Cabrera, A. y Gil, M. (2008). *Influencia de la producción dañada en el costo del producto final de la empresa Smurfit Cartón*. S.A. Caracas: Universidad José Antonio Páez.
- Casals, M. y Solé, J. (2010). Defectos que dañan: Daños causados por productos defectuosos. *InDret*, 1, 1-10.
- Calvo, M. (2010). *La responsabilidad del fabricante por daños causados por el producto defectuoso en la actualidad*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Colgate. (s/f). Respetando El Mundo que nos Rodea. Recuperado de <https://www.yumpu.com/es/document/view/14905674/colgate-respetando-el-mundo-que-nos-rodea-colgate->
- Durand, M. y Metzger, P. (2009). Gestión de residuos y transferencia de vulnerabilidad en Lima/Callao. *Bulletin de l'Institut français d'études andines*, 38(3), 623-646.
- Fernando, J., Concepción, D., Barrios, G., y González, E. (2014). Gestión de los residuos sólidos y sus impactos económicos, sociales y medioambientales. *Revista Centro Azúcar*, 41, 9 – 20.
- Gasca, M. y Rea, M. A. (2010). *Estrategias que permitan Optimizar los Recursos y capacidades generados por el proceso de recuperación de los productos terminados dañados en las empresas manufactureras. Caso: Colgate Palmolive* (tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- Gitman, J. (2007). *Principios de la administración financiera*. España: Pearson.
- Martínez, D. (2017). *Análisis del impacto económico, social y ambiental de la gestión de residuos sólidos urbanos en unidades cerradas de vivienda de la ciudad de Pereira* (tesis de posgrado). Universidad de Manizales, Colombia.
- Mercado, E., y Mora, E. (2014). *Disminución de Desperdicios en el Proceso de Manejo de Materiales Caso: empresa de consumo masivo (Colgate-Palmolive)* (tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- Muriel, R. (2006). Gestión ambiental. *Ideas sostenibles*, 3(13), 1-8.
- Nava, M. (2009). Análisis financiero, una herramienta clave para la gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(28), 606-628.

- Ortega, A. (2003). *Introducción a las finanzas*. México: Mc Graw Hill.
- Perdomo, A. (2002). *Elementos básicos de la administración financiera*. España: Thomson.
- Prieto, C. (2010). *Análisis financiero*. Colombia: Fundación para la Educación Superior.
- Pulido, G. (2005). *Calidad Total y Productividad*. D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2017). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. D.F., México: McGraw Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Ricra, M. (2014). *Análisis financiero en las empresas*. Perú: Instituto Pacífico.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de la administración financiera*. México: Red tercer milenio.
- The Economist Intelligence Unit (EIU). (2017). *Avances y desafíos para el reciclaje inclusivo: Evaluación de 12 ciudades de América Latina y el Caribe*. Estados Unidos: EIU.