



UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, INFORMÁTICA Y
CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN
INSTITUTO DE EDUCACION ABIERTA

GESTIÓN EMPRESARIAL

“Tecnología para control de pedidos en Refacciones con Sabor a Hogar Doña Rosita”

PRESENTADO POR:

Andhony Jozzéf Yahyr Cabrera Ajanel

Carné IDE21004316

**Previo a optar el grado académico de: LICENCIATURA EN
TECNOLOGIA Y ADMINISTRACIÓN EMPRESAS**

Guatemala, 16 de diciembre de 2022

CODIGO DE APROBACIÓN: 144-161222

INDICE

INTRODUCCION.....	1
OBJETIVOS.....	2
REFACCIONES CON SABOR A HOGAR “DOÑA ROSITA”	3
Visión:	4
Misión:.....	5
Valores:	5
Objetivos:	6
Metas:	6
Estrategias:	7
Productos:.....	8
Productos incorporados:	9
Recursos humanos:	10
ORGANIGRAMA.....	12
REFACCIONES CON SABOR A HOGAR “DOÑA ROSITA”	12
Tecnología:	13
Ventas:	14
Clientes:.....	14
Mercado:	14
Competidores:.....	15
Promoción:.....	17
Publicidad:	17
DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	18
Factores internos:	18
CADENA DE VALOR.....	28
Procesos primarios:	28
Procesos secundarios:.....	30
ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROCESOS.....	31
ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS.....	43
Fortalezas:.....	43
Oportunidades:	44
Debilidades:	44

Amenazas:	47
PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES	48
PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA PRINCIPAL	51
ANALISIS DEL PROBLEMA	53
DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO	54
MEDICION DE CAUSAS	56
DIAGRAMA DE PARETO	57
Hallazgos:	59
Evidencias:	60
Desventajas o consecuencias:	62
Planteamiento y análisis de problemas u oportunidades de mejora o negocio	63
SOLUCIÓN	64
Ventajas:	64
ANALISIS DE LA SOLUCION	66
FLUJO DE EFECTIVO	73
ANALISIS DE DECISION	74
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIÓN	79
Bibliografía	80
E-GRAFÍA	81
ANEXOS	82
RESUMEN EJECUTIVO	82
COTIZACIONES	90
RESUMEN DE LOS PROVEEDORES	97
VIDEO PROYECTO	97

INTRODUCCION

Indudablemente el mundo de los negocios es dinámico, a tal sentido que la rapidez con la que deben actuar las administraciones actuales, dista mucho al rol que ejercían en el siglo XX recién pasado. La creatividad, la innovación y el correcto uso de las tecnologías emergentes en la administración moderna, ha provocado que los negocios presenten en la actualidad giros exorbitantes; dejando por un lado obstáculos como la distancia y tiempo, que por muchos años impedían el correcto desarrollo y actuar gerencial dentro de las organizaciones empresariales. En el presente proyecto se puede percibir que, las circunstancias del entorno empresarial, a parte de las ya acotadas con anterioridad, uno de los activadores de la creatividad e innovación lo ha venido a provocar el COVID 19, el que aparte de causar temor y/o fobia dentro de la población mundial, dieron apertura a nuevas modalidades de hacer negocios. Las oportunidades de emprendimiento de negocios de comida rápida fueron las que más emergieron a partir del año 2020 a la fecha. En ese contexto, puede afirmarse que la empresa de Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita” es el resultado de los cambios del mercado actual, provocado por la pandemia del COVID 19, pues el negocio inicial era la venta de tamales los fines de semana, mismo que se venía realizando desde la década de los 80. Aunque la empresa aún está en sus inicios debido a su surgimiento en el mes de febrero del presente año, ya está dando algunos indicadores de sobrevivencia y crecimiento, debido a la aceptación en el mercado de comida típica de la gastronomía guatemalteca, en el departamento de Quiché. Los costos de operación se han podido cubrir en su desarrollo durante los meses que lleva desde su apertura, y la demanda, aunque de manera lenta tiende al crecimiento cada día. Factores como el reconocimiento de los pobladores quichelense que posee doña Rosa Natareno en el arte culinario de platillos típicos, así como la ubicación estratégica del inmueble donde funciona la empresa, ha hecho que cada día, más personas se sientan atraídas a consumir el producto.

OBJETIVOS

1. Erradicar mediante la incorporación tecnológica el 99% de los problemas suscitados por error en anotación de pedidos, los cuales se harán efectivos a partir del segundo trimestre 2023.
2. Alcanzar en el último trimestre del año 2023, un incremento del 45% de nuevos clientes, mediante el uso efectivo de los sistemas de información, a través de otorgar una atención más rápida y eficiente.
3. Ser a partir de su implementación en el año 2023, el punto de apoyo informático para la correcta toma de decisiones, coadyuvando en la minimización de pérdidas financieras hasta Q.28,000.00 anuales.

REFACCIONES CON SABOR A HOGAR “DOÑA ROSITA”

En la década de los años 80, la señora Rosa Natareno, tiene un emprendimiento empresarial, mediante la venta de tamales, los cuales ponía a la disposición del público consumidor los días sábados. Cabe destacar que su producción semanal era considerable, pues en ese tiempo los negocios destinados a la producción y venta de dichos alimentos, no era numerosa como en la actualidad. Durante ese tiempo, la venta de tamales tuvo su demanda constante, debido a que las personas ya conocían la calidad del producto y los precios accesibles en comparación de la competencia que poco a poco iba en aumento.

Los procesos para la elaboración eran artesanales y por ende la calidad y cuidado en su elaboración tenían un aspecto hogareño, aunado a ello que la venta de los tamales se hacía en la casa de la señora Rosa Natareno. En el año 2020, se declara la pandemia del Covid 19, situación que le dio un giro exorbitante a la mayoría, por no decir a todos por igual, a la comercialización de bienes y servicios dentro del mercado, por medidas sanitarias y como una forma de evitar la propagación del contagio. Aunque poco a poco, las restricciones fueron disminuyendo con el pasar de los meses, los negocios de venta de alimentos se expandieron a tal medida que la distribución de alimentos tuvo una aceptación positiva, principalmente el servicio a domicilio.

La competencia de venta de tamales aumentó, por lo que doña Rosa, decide esperar un poco más, para evaluar el giro que daría a su negocio, como una forma de diferenciarse de la competencia, decide crear una pequeña empresa a la que le denomina Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”.

La empresa de venta de alimentos, identificada con la razón social Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”, queda inscrita en el Registro Mercantil de la República de Guatemala, el día 15 de febrero de 2022, bajo el número 970301, folio 654, libro 1163 de Empresas Mercantiles, el objeto: Compra, venta, importación, exportación, comercialización, distribución de todo tipo de alimentos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, refacciones, desayunos, almuerzos, cenas, banquetes servidos por personal técnico contratado y todo lo relacionado al ramo de alimentos.

La dirección comercial del establecimiento está registrada en 10 calle 1-02 zona 1 de Santa Cruz del Quiché, siendo su propietaria la señora Vilma Fabiola Ajanel Natareno, quien es hija de doña Rosa Natareno. Cabe destacar que una de las opciones de negocios que encontró doña Rosa, apoyada con ideas de su hija, era marcar la diferenciación en el resto de negocios dedicados a la venta de tamales. En ese sentido optan por producir antojitos típicos, los que venderían como refacciones, en un inmueble que alquilaron para realizar en él la producción de los alimentos y que a la vez atenderían para el consumo local, para clientes que desearan degustar los alimentos en un mismo lugar. En ese sentido readecuan cinco ambientes, con mobiliario, iluminación, ventilación, acorde a la demanda de los clientes, cumpliendo a la vez las normativas legales otorgados exigidos por el ministerio de salud pública y asistencia social, así como del ministerio de Trabajo y Previsión Social.

El propósito de la misión de la creación de la empresa denominada Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita” fue previamente establecido por su fundadora doña Rosa Natareno y su hija Vilma Ajanel, el cual según consta en su patente de comercio de fecha 15 de febrero 2022, el propósito de creación es: compra, venta, exportación, importación, comercialización, distribución de todo tipo de alimentos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, refacciones, desayunos, almuerzos, cenas, banquetes servidos por personal técnico contratado y todo lo relacionado al ramo de alimentos.

Por lo tanto, y según el objeto del mismo, la administración define que la visión y misión para el funcionamiento y operatividad de la empresa son:

Visión:

“Elaboración de alimentos típicos, bajo las normas de calidad e higiene, para clientes conocedores de la gastronomía cultural de Guatemala.”

Como uno de los anhelos compartidos por las personas fundadoras de las Refacciones con Sabor a Hogar, llegaron a concordar que la visión que poseen del negocio recién fundado es:

Misión:

“Posicionarnos como la mejor opción en la venta alimentos de comida típica en el departamento del Quiché, ofreciéndoles a nuestros clientes un ambiente familiar y hogareño a precios sumamente accesibles.”

Valores:

1. Honestidad:

Todos los actos deben estar basados en la honestidad de lo que se hace, el cual debe ser reflejado y compartido entre los colaboradores y nuestros clientes.

2. Justicia:

La equidad e igualdad entre los colaboradores, así como el trato hacia los clientes debe estar basado en trato personal y precio justo.

3. Disciplina:

Mantenimiento del orden, cortesía, buen trato y respeto mutuo entre los colaboradores, el cual tiene que verse reflejado hacia los clientes.

Objetivos:

- Búsqueda del crecimiento en el mercado quichelense, de tal forma que se pueda contar por lo mínimo con dos empresas en los municipios de mayor reconocimiento cultural.
- Incorporar nuevas opciones de consumo gastronómico, para presentar un menú diverso de elección, con el fin de segmentar el mercado.
- Transformar la estructura actual de las instalaciones, para ofrecer espacios de consumo más hogareños, y atención más personalizada.

Metas:

- Alcanzar para el mes de diciembre de 2022, el fortalecimiento de los procesos de producción y servicio al cliente, pudiendo haber aumentado en un 10% de consumidores, en comparación al total promedio que hasta el momento le visitan.
- Incorporar para el tercer trimestre del presente año 2022, por lo mínimo 3 productos de consumo, a los 9 con los que se cuenta actualmente. Dicha decisión fortalecerá el aumento del 10% de los clientes proyectados para finales del presente año.
- Transformar para enero 2023, por lo mínimo 2 áreas de la estructura actual de la empresa, específicamente la de cocina y atención, debido a la demanda no contemplada, ya presenta inconvenientes en la producción y atención al cliente.
- Adherir en el primer bimestre del año 2023, el servicio de entrega a domicilio, pudiendo llegar a un mercado potencial del 15%, tomando como

respuesta de todos los que llaman para preguntar si se cuenta con dicho servicio.

Estrategias:

1. Planeación:

La actual administración no cuenta con un plan definido, lo que acá se plantea como contenidos de un plan, llámese misión, visión, objetivos y metas, son versiones, anhelos y supuestos que las personas creadoras del actual negocio de refacciones exponen como algo que pueda llevarse a cabo, tal y como lo hicieron con la apertura del mismo.

2. Mercadeo:

Como una forma introductoria y para dar a conocer el surgimiento e inicio de operaciones de la empresa Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”, lo único que se ha hecho, es utilizar el recurso de las redes sociales. Para ello se diseñó una página en Facebook, con el nombre de Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”, la cual tuvo un alcance promedio de 6,000 vistas, y el día de la inauguración se tuvo la incorporación de ampliación de sonido en la entrada del negocio con el apoyo de una persona a cargo de la animación. Posterior a ello la página ha servido para ir teniendo comunicación con clientes que hacen diversas consultas entre ellas, día y hora de atención, existencia de algún producto, encargos de pedidos entre otros.

3. Financieras:

El capital con el que se inició el negocio es propio, esto implica que por el momento no se ha tenido la necesidad de acudir a apalancamientos financieros. Con la ampliación de servicios, entre ellos la incorporación de entrega a domicilio, se prevé la necesidad de incurrir a préstamos

financieros con una entidad bancaria para la adquisición de una motocicleta, accesorios de protección de conductor y la adaptación de un espacio para el transporte de alimentos calientes. También se contempla que con la remodelación de las áreas de producción y servicio se tenga que incurrir en préstamos que puedan paliar los costos que los mismos enmarcan, mismos que no se tiene una cantidad estimada.

4. Servicios:

El servicio está direccionado a la venta de refacciones con alimentos típicos de la gastronomía guatemalteca. El horario de atención para los usuarios es de 09:30 a 20:30 horas, de martes a domingo. El servicio está clasificado como: atención en el lugar del local, donde hay acondicionadas de manera estratégica en 4 ambientes dentro del inmueble. Existen 2 mesas con capacidad para 6 persona cada una, así como una mesa para el servicio de 8 personas y 5 mesas para la atención de 4 personas por mesas. En total el inmueble puede prestar el servicio en un momento de lleno completo a 40 personas. Agregado a ello el servicio para llevar, aclarando que son los clientes los que se apersonan al negocio a comprar sus alimentos para trasladarlos a sus hogares.

Productos:

La empresa de venta de alimentos Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”, debido a su corto tiempo de funcionamiento (8 meses de operación), decide dar apertura con una cantidad considerable de productos, como una prueba de entrada al nuevo mercado de la gastronomía quichelense. En ese sentido deciden dar apertura con los siguientes productos:

1. Gastronomía guatemalteca:

- a. Chuchitos.
- b. Rellenitos.
- c. Dobladas
- d. Tostadas (guacamol, pollo con verduras, carne con verduras, mixtas, con chaomein, salsa y frijol).
- e. Panes (pollo con verduras, carne con verduras, mixtas, con chaomein, frijol, mermelada).
- f. Atoles (atol blanco, elaborado con maíz, le agregan pepita de ayote molida, chile, limón y los clientes les agregan palitos, nachos, sal o consomé de pollo).
- g. Atol de plátano.
- h. Atol de manía con leche.
- i. Arroz con leche.
- j. Cuarteados (bebida caliente, mezcla de arroz con leche y chocolate).
- k. Atol blanco (pepita, frijol y limón)
- l. Rosa de Jamaica y Horchata (para clientes que no consuman ningún tipo de atol).

Productos incorporados:

- a. Hot dog. (con repollo, aguacate)
- b. Sándwich con jamón y queso, pollo y verdura, carne y verdura.
- c. Baguettes (pollo con verduras, carne con verduras, mixtos, con chaomein, frijol, mermelada, jamón y queso).
- d. Café.
- e. Café con leche.
- f. Té caliente, té frío.
- g. Gaseosas.

Cabe mencionar que los últimos productos del listado fueron tomados en cuenta como una forma de aprovechar la demanda de niños y jóvenes que acompañan a las personas mayores y que desean consumir productos diferentes a los alimentos típicos ofrecidos por el negocio.

Recursos humanos:

Actualmente el personal está dividido por cinco áreas conocidas como de planta, o sea que es personal que está plenamente en el horario laboral

1. Administrativa.
2. Cocina.
3. Recepción.
4. Atención Mesas.
5. Limpieza.

A estas áreas se agrega una externa que es la que apoya en el área contable, la cual se le entrega al finalizar cada mes facturas, recibos, nóminas y otros para llevar la contabilidad, que es la que se encarga de llevar los controles y/o movimientos financieros y todo lo que en ello concierne.

1. Puestos Involucrados:

- a. Gerentes (propietario).
- b. Encargado de limpieza.
- c. Encargado de recepción.
- d. Encargado de Mesas.
- e. Encargado de Cocina.

f. Encargado de contabilidad (externo).

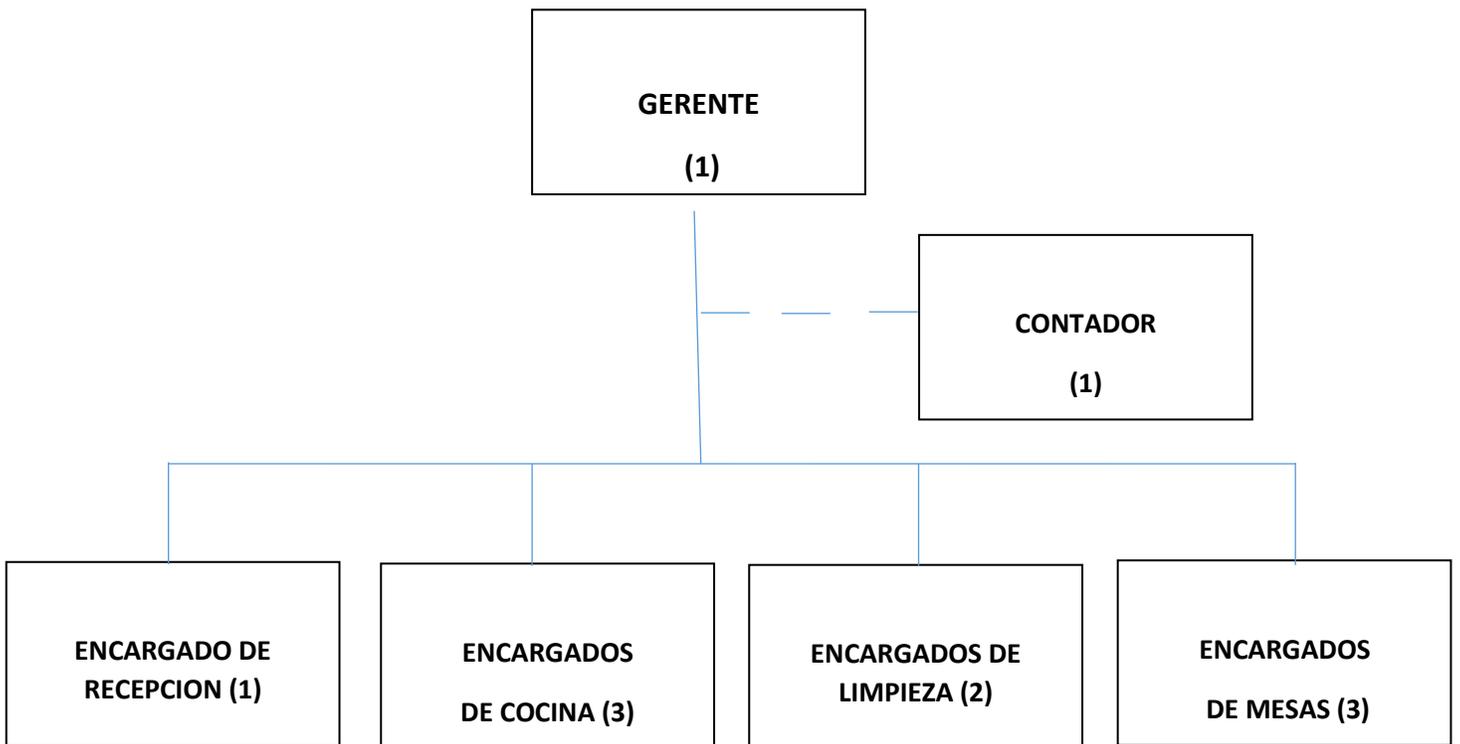
Detalle de personal:

Área	Cargo	No. De Personal
Administrativa	Gerente	1
	Recepción	1
Operativa	Cocina	3
	Limpieza	2
	Mesero (a)	3
Externa o temporal	Contador	1
TOTAL		11

Fuente: elaboración propia, tomado del control de nóminas de salarios contables de Refacciones con Sabor a Hogar Doña Rosita

ORGANIGRAMA

REFACCIONES CON SABOR A HOGAR “DOÑA ROSITA”



Elaborado por: Vilma Fabiola Ajanel Natareno,
Propietaria

Fecha: diciembre 2021.

Tecnología:

Se cuenta con herramientas y/o tecnología útil para el desempeño administrativo, operativo y de servicio dentro de su infraestructura física y organizacional. Mucha de la tecnología utilizada está fuera de la capacidad o modernidad requerida por los servicios y demandas de los clientes usuarios. Aunque los procesos son numerosos los cuales se detallarán más adelante, la tecnología no está muy acorde a los requerimientos de los de trabajadores que realizan las tareas.

Detalle de Tecnología:

Cantidad	Características
3	Televisores de 14 pulgadas que no se tienen en servicio.
1	Congelador de marca GRS, actualmente lleva en uso dos años
1	Servicio de Wifi, marca TIGO, para uso de los clientes de la cafetería.
1	Línea telefónica
1	Estufa de cuatro hornillas, marca Mabe, con uso a la fecha de 10 años
1	Refrigerado Marca Cetro, con uso a la fecha de 33 años
1	Batería de cocina, que incluye ollas, sartenes, cuchillos, servidoras, tenedores.
1	Inventario de cristalería, vasos, tasas, platos.

Fuente: elaboración propia, tomado del control de inventario contable de Refacciones con Sabor a Hogar Doña Rosita

Ventas:

Partiendo del mes de febrero del 2022 al mes de septiembre de ese mismo año, el precio promedio por refacción es de Q 30.00 por persona, durante los meses de febrero, a septiembre 2022, dando un ingreso diario de Q 2,800.00 por día, tomando la semana con seis días productivos, obteniendo un ingreso semanal por Q. 16,800.00 por cuatro semanas Q.67,200.00 al mes promedio.

Clientes:

En su porcentaje el (10%) de los clientes con los que cuenta la cafetería, provienen de la ciudad capital de Guatemala, del departamento de Quetzaltenango y ocasionalmente de los departamentos de Huehuetenango y Totonicapán, el (15%) son de visitantes médicos, el (25%) son vendedores de empresas reconocidas, el (10%) son estudiantes locales y el (40%) de clientes restantes son de la cabecera de Santa Cruz del Quiché y municipios cercanos a la misma.

1. Visitadores médicos.
2. Vendedores de empresas reconocidas.
3. Estudiantes locales.
4. Clientes de municipios cercanos a la cabecera departamental.
5. Clientes que residen en Santa Cruz del Quiché.

Mercado:

El mercado donde se ubica es un área competitiva, donde en los últimos dos años, han surgido aproximadamente el 65% de empresas de comida, de venta de tamales informal y ahora en su negocio propio en los años 80. A pesar de ser una cafetería formal los precios que se manejan son bastantes accesibles para todo tipo de persona.

En si para la mayoría de las personas que visitan el departamento por motivos laborales, colocándolo como una de las mejores alternativas a nivel local, debido a lo accesible a sus costos en el producto que ofrece.

Competidores:

El objeto de creación es la prestación de servicio de comida a toda aquella persona que desee pernoctar o disfrutar en familia un rico platillo típico en lo que concierne a refacciones en sus instalaciones. Eso implica que la administración de la cafetería, consciente de que la economía y/o poder adquisitivo de las personas que hacen uso de los servicios de la cafetería es diversa. Se ha hecho una segmentación de mercado, ya que en el menú se tiene precios de todo tipo, para la accesibilidad de todas las personas, siendo así se hizo una segmentación a la capacidad de pago de todo tipo de personas.

1. Refacciones Doña Martita:

Es una cafetería que ofrece refacciones típicas, el cual está ubicada a 8 cuadras del parque central, aproximadamente a 12 cuadras de Refacciones con Sabor a “Hogar Doña Rosita”, la cual ofrecen refacciones como, chuchitos, dobladas, rellenitos, tacos, tostadas, atoles, teniendo un horario de atención de 17:00 horas a 22:00 horas.

2. Refacciones Doña Marleny:

Es una cafetería que ofrece refacciones típicas, el cual está ubicada a 15 cuadras del parque central, aproximadamente a 19 cuadras de Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”, la cual ofrecen refacciones como,

dobladas, tostadas, atoles, rellenitos, chuchitos, tacos, pirujos, teniendo un horario de atención de 16:30 horas a 21:00 horas.

Logotipo:



Fuente: Elaborado por Vilma Fabiola Ajanel Natareno, propietaria de Refacciones con Sabor a Hogar Doña Rosita

Eslogan:

“Trabajamos con dedicación y amor, para que tu paladar disfrute de una deliciosa refacción”

Promoción:

Una de las debilidades encontradas en la administración actual, se enmarcan en los escasos recursos a la actividad de promoción y/o publicidad para la cafetería. La promoción es casi nula.

1. Entre los planes de promoción se tiene, trabajar con combos accesibles a familias de escasos recursos.
2. Promocionar algunos platillos nuevos, que no se manejaban.
3. Promocionar en el menú bebidas frías, la cual no maneja muchas.
4. Hasta el momento no se tiene previsto hacer alguna actividad de promoción o investigación de mercado para tratar de determinar el grado aceptación y/o de competitividad obtenido hasta el momento en el mercado quichelense.
5. Hasta el momento no se tiene previsto hacer alguna actividad de promoción o investigación de mercado para tratar de determinar el grado aceptación y/o de competitividad obtenido hasta el momento en el mercado quichelense.

Publicidad:

Se implementó una página en las redes Sociales (la cual le dan movimiento mínimo dos veces a la semana), además de llevar una promoción inicial en medios de cable a nivel local, esto se dio durante el mes de febrero y parte de marzo del presente año 2022. Actualmente, solo hay presencia de la página en redes sociales, lo cual informa sobre los días de actividad laboral y producto disponibles a la venta.

DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

Factores internos:

1. Accionistas:

En el surgimiento de la idea se concreta de la interacción activa y emprendedora de la quien es la actual propietaria y administradora Vilma Ajanel Natareno. El capital aportado tenía origen de fondos propios acumulados por largos años de trabajo en conjunto con su señora madre doña Rosa Odilia Natareno Barrios.

2. Empleados:

En la investigación hecha en la estructura organizativa se logró determinar que no existen lineamientos administrativos que delimiten el actuar de cada colaborador que ahí laboran. El diagnóstico demarca que la cafetería no cuenta con un organigrama específico, las áreas de trabajo son pequeñas y el personal es el mínimo; basado en lo observado y lo expuesto por los trabajadores, se determinó que algunos lineamientos de los procesos que normalmente se llevan a cabo dentro de la cafetería, son de tipo empírico, pues no necesitan conocimientos complejos, la mayoría de ellos son operativos y repetitivos, esto implica que una vez aprendida su secuencia, los pasos del proceso serán los mismos todos los días laborales.

El proceso investigativo permitió determinar las áreas de trabajo con las que cuenta la cafetería, así como la división y autoridad manifiesta por los mismos empleados involucrados. Por lo tanto, mediante los relatos indicados, se logró establecer que la cafetería cuenta con las siguientes áreas de trabajo:

Áreas de trabajo, responsables y principales:

Área	Responsable	Principales Actividades
Administrativa	Gerente (Propietaria) Recepción	<ul style="list-style-type: none">• Supervisar áreas de servicio• Atención al cliente• Control de cobros y emisión de facturas• Toma de pedidos para llevar• Pagos de impuestos• Pago a proveedores• Pago de nóminas de trabajadores
Cocina	Encargado de Cocina	<ul style="list-style-type: none">• Compra de insumos no perecederos• Control de insumos en existencia• Cocina de insumos a utilizar
Limpieza	Encargado de Limpieza	<ul style="list-style-type: none">• Revisión y limpieza de todas las áreas de cafetería• Limpieza de mesas y sillas de cafetería• Limpieza de baños, lavamanos• Control de existencia de insumos de limpieza
Mesero (a)	Encargada de Mesas	<ul style="list-style-type: none">• Atención a clientes• Servir alimentos a clientes• Control que las mesas estén dotadas de insumos (servilletas, salsas, sal etc.)

Fuente: elaboración propia, información tomada del informe verbal en entrevista con los empleados de Refacciones con Sabor a Hogar Doña Rosita

1. Clientes:

Desde el surgimiento los clientes que han visitado sus instalaciones son diversos. Como una forma de registrar la proveniencia y lugar de trabajo de los clientes asiduos durante los meses de julio y agosto del presente año y como una forma de darle respaldo al presente proyecto al momento de emitir las facturas por consumo se les consulto a los consumidores de qué lugar nos visitaron. Como resultado se obtuvo la versión de 250 personas quienes manifestaron entre los puntos relevantes ser visitantes médicos, vendedores de empresas, estudiantes locales, y la proveniencia que más sobresalió fue de Santa Cruz del Quiché y municipios aledaños. De los cuales se describe lo siguiente:

- a. Visitadores médicos en un 15%.
- b. Vendedores de empresas reconocidas en un 25%.
- c. Estudiantes locales en un 10%.
- d. Clientes de municipios cercanos a la cabecera departamental en un 10%.
- e. Clientes que residen en Santa Cruz del Quiché en un 40%.

Según informes recabados en los registros contables la cafetería, se pudo determinar que, en el último mes de septiembre laborado del año 2022, hubo alza en la venta de refacciones, debido a las personas y clientes arriba indicados.

2. Proveedores:

Los proveedores que abastecen de insumos a la Cafetería no es significativo, ya que no se tiene ninguna empresa en especial, normalmente se hacen las compras para los productos perecederos en despensa de la localidad o

depósitos de insumos y para productos no perecederos normalmente se compra en el mercado de la localidad, el cual está a cuatro cuadras del local.

Entre los insumos de mayor demanda para el pleno desarrollo de la cafetería se pueden mencionar productos de consumo diario, limpieza como desinfectantes, ambientales, detergentes, agua entubada, energía eléctrica, telefonía, internet, empresas de cable, gas propano, etc. Los gastos sobre las compras se clasifican en fijos y temporales, con ello se puede comentar que cortinas, manteles se compran dos veces al año, según sea la demanda, mientras que las adquisiciones en insumos de limpieza, energía eléctrica, telecomunicaciones y agua, son fijos para cada mes.

Estos proveedores al igual que los que abastecen productos consistentes en gas propano, servicio de cable para la televisión, energía eléctrica, servicio telefónico se consideran potenciales pues juegan un papel importante en el desarrollo administrativo y operativo la cafetería. Por otro lado, se pueden adicionar.

También a los proveedores clasificados como básicos o esenciales, los cuales no se pueden prescindir de sus servicios, ya que apoyan para el pleno funcionamiento de la cafetería.

Empresas y servicios que prestan a la cafetería:

Empresa	Tipo de servicio
Energuate	Suministro de energía eléctrica
Telecomunicaciones de Guatemala	Telefonía y comunicación satelital
Municipalidad de Santa Cruz del Quiché	Suministro de agua
Empresa Pozo Zona 1	Suministro de agua de pozo
Multiservicios del Valle	Servicio de basura

Bimbo	Pan Sándwich, Chévere y hamburguesa
Panadería Regí	Pan Baguette, pirujos
Depósito Gumarkaaaj	Salsa Dulce, Mayonesa, Picante, Té, Café, Chocolate, arroz, Detergentes, ambientales y jabón para baño
Tropigas	Suministro de gas propano
Supermercado	Carnes, y todos los insumos de cocina.
Vendedor de leña	Compra de leña, una vez por semana
Mercado municipal	Compra de insumos

Elaboración propia, de información tomada de los registros contables mensuales de Refacciones con Sabor a Hogar Doña Rosita

3. Gobierno:

Desde su creación se ha regido a las normativas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social¹, Ministerio de Trabajo y Previsión Social² e Instituto Guatemalteco de Seguridad Social³ entre otros. Entre los factores que más han perjudica la operatividad desde su punto de partida se encuentra los requisitos burocráticos para la autorización de funcionamiento para la producción y venta de alimentos el cual está regido por la licencia sanitaria, tarjetas de salud y de manipulación de alimentos misma que conllevó algunas remodelaciones y modificaciones en la estructura del negocio, aumentado los costos de arranque. En lo relativo a ministerio de trabajo se complicó inicialmente la operatividad en relación al número de empleados necesarios, debido al cumplimiento del salario mínimo tomando en cuenta que el negocio apenas iniciaba, tomando la decisión

¹ Ministerio de Salud Pública, Acuerdo gubernativo número 69-99, Artículos 3º. y 4º. del reglamento para la inocuidad de los alimentos

² Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Decreto No. 1441 y Acuerdo Gubernativo No. 278-2021 publicado en el Diario de Centroamérica el 17 de diciembre de 2021

³ Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala, Artículos 27 y 28.

de contratar únicamente al personal necesario. Con lo que respecta al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, aunque es un beneficio para trabajador y patrono es una cuota más que se tiene que producir en la cual por ser un negocio de recién apertura ha costado cumplir mes a mes con generar la cuota que la misma demanda.

4. Economía:

Desde la declaratoria de la Pandemia Covid 19 en el país, el sistema económico a nivel nacional presentó inestabilidad debido a la incertidumbre de las acciones a seguir, principalmente en actividades de tipo productivo que pudiesen dar un respiro a la economía de manera integral. Durante los años 2020, 2021 y lo transcurrido en el 2022, los precios han presentado inestabilidad principalmente a los productos del consumo diario, representados en la canasta vital alimentaria⁴. los precios de los productos de la canasta han tenido un aumento acumulado Q.483.85.00 en comparación del mes de octubre 2021 y septiembre 2022. Siendo el mes de agosto el que presentó su mayor alza (Q.85.29) con relación a julio del presente año 2022.

Los incrementos arriba mencionados, han repercutido de manera negativa en los costos de los alimentos que produce la empresa Refacciones con Sabor a Hogar Doña Rosita, debido a que todos los productos que componen las refacciones son elaborados con los insumos propios de los 34 productos que componen la canasta familiar. El margen de utilidad bajó en el mes de agosto del presente año a un promedio de 55%, por la inflación sentida en la mayoría de los productos, pero principalmente en insumos como la leche en polvo utilizada para hacer arroz con leche, la cual en meses anteriores se compraba a Q.96.00 la bolsa de 1,900 gramos contenido y en el presente mes se compra a Q.134.00, eso da como resultado que los precios de los productos alimenticios

⁴ <https://www.ine.gob.gt/> costo mensual de la canasta básica alimentaria (2021-2022)

no pueden estarse readecuando mes con mes, como respuesta a la inflación sostenida.

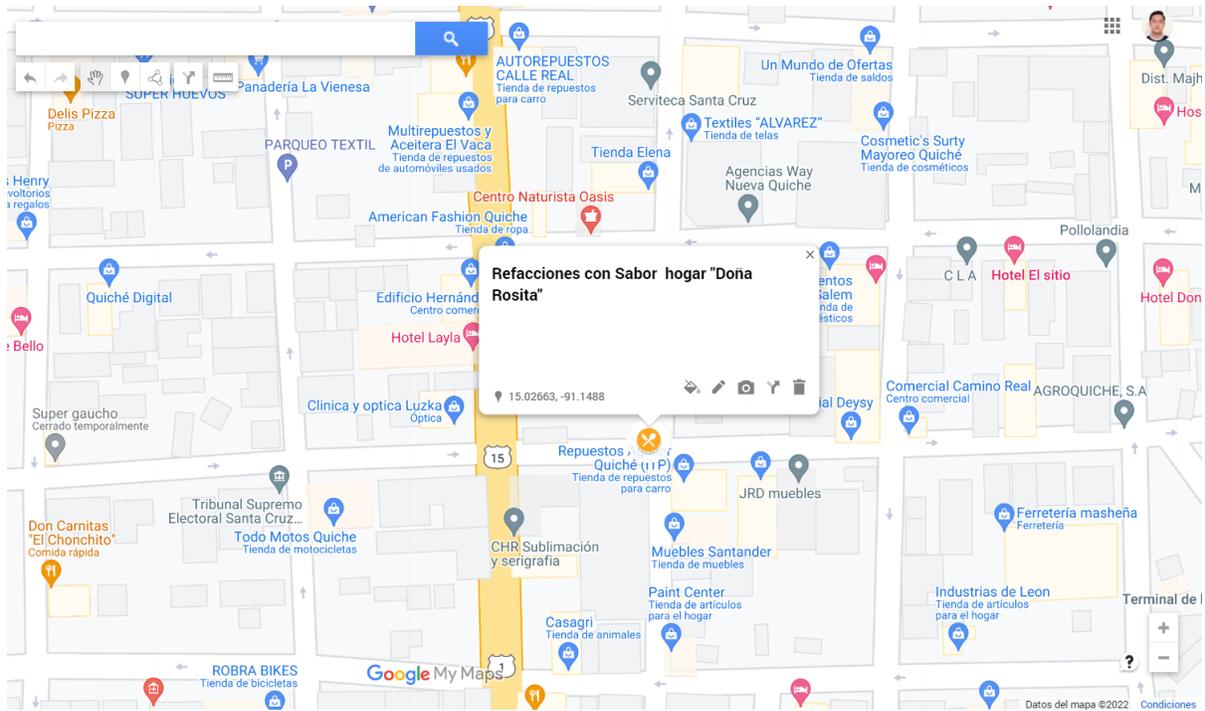
5. Geografía:

La ubicación geográfica de la empresa de venta de refacciones con sabor a hogar doña Rosita, se considera estratégica. Factores como la ubicación céntrica, le colocan en ventaja con la competencia, debido a que sus instalaciones están a orillas de la avenida principal de entrada al centro de la ciudad, a 400 metros del parque central y 200 aproximado del mercado municipal. Por otra parte, se calcula que por dicho acceso transitan 2000 vehículos livianos al día, y 1000 vehículos de transporte pesado al día, los cuales se conducen en su mayoría hacia los 18 municipios que comprenden la parte centro/norte del departamento, a excepción de los municipios de Patzité, Chichicastenango e Ixcán.

La ubicación permite que sea fácilmente visible por las personas que transitan por el lugar, permitiendo mediante su rótulo de fachada que las personas, en su mayoría ingresen al inmueble, o en ocasiones, consulten sobre los productos que se tienen a la venta. Se espera que, al normalizarse las clases presenciales en el año 2023, la afluencia de consumidores tales como estudiantes de los niveles de básico y diversificado, permitirán que las ventas se incrementen en un 60%, debido a la ubicación estrategia de la empresa, la cual está en las postrimerías de dos establecimientos educativos, uno a 200 metros y el otro a 300 metros, los que en promedio albergan a unos 1500 estudiantes.



Fuente 1: Refacciones con Sabor a Hogar "Doña Rosita"



Fuente 2: Zona 1 Santa cruz del Quiché. Google Maps.

6. Demografía:

El crecimiento poblacional del departamento de Quiché es significativo, la cabecera departamental que comprende el municipio de Santa Cruz del Quiché, cuenta actualmente con 92 lugares poblados siendo ellos el 92% del área rural y un 8% del área urbana, la cual está dividido en colonias, lotificaciones y el área céntrica como tal. La tasa de crecimiento es del 4%, la mayor a nivel nacional. Según el INE⁵, el censo de población y habitación realizado en el 2018, el departamento de Quiché tenía una población de 949,261 habitantes, clasificados de las siguiente manera, hombre 455,347 y mujeres 493,914. La población del municipio de Santa Cruz del Quiché, comprendía un total de habitantes de 78,279 clasificados entre 37,168 hombres y 41,111 mujeres. Según los datos de proyección poblacional para el presente año 2022, el Quiché cuenta con una población estimada de 1,100,815.

El crecimiento demográfico del Quiché, denota que las generaciones van cambiando, entre ellos sus costumbres, gustos y tradiciones culturales. Esto implica que, a mayor crecimiento, mayor oportunidad de incidir en el poder de compra y consumo de los habitantes. En ese sentido, el reto de la administración de refacciones con sabor a hogar doña Rosita, es ir adaptando sus productos y servicios a las generaciones emergentes, mediante de estudios de mercado que puedan orientar el direccionamiento que la demanda futura requiera en los productos típicos que comúnmente se consume en la empresa de alimentos, esto ayudará a mantenerse a la vanguardia del cliente emergente a mediano y largo plazo.

7. Tecnología:

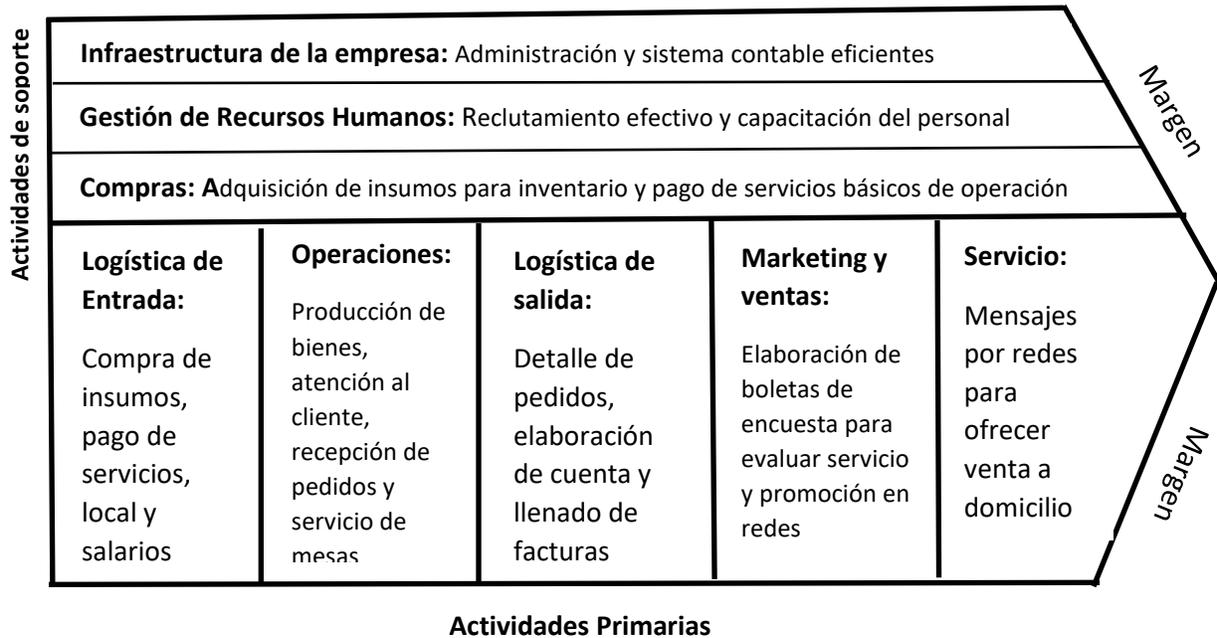
⁵ Instituto Nacional de Estadística, XII Censo Nacional de Población y VII de Vivienda. Guatemala

En lo relativo a aspectos tecnológicos existentes en el mercado, se pueden aprovechar las herramientas que coadyuven a la eficiencia de los procesos que conllevan la administración y el suministro de servicios que presta la empresa. La tecnología disponible para ser implementada en la recepción y el envío de pedidos al área de cocina, son diversas y se puede encontrar una gama de aparatos que faciliten los inconvenientes hasta hoy detectados. Computadoras con un alto poder de procesamiento y almacenamiento que puede facilitar las transacciones propias de la recepción y toma de decisiones administrativas.

Se pudo determinar que los procesos de la recepción son empíricos (manuales) lo que implica que los registros de pedidos son llevados en hojas, la cual algunas veces no es fácil de ubicar de manera fácil los datos que pudiesen ubicar a un cliente o mesa utilizada por el cliente, o hacer un cálculo de liquidación para la elaboración de una factura. En el mercado tecnológico se pueden adquirir computadores, impresoras, software y algunas herramientas que pueden ser aprovechadas para diseñar una base de datos que facilite el proceso de recepción, convirtiéndola de esa manera en una empresa competitiva, mediante el rediseño de procesos e implementación y equipo que pueda transformar de manera práctica el servicio a los clientes principalmente.

CADENA DE VALOR

Diagrama de la Cadena de Valor:



Procesos primarios:

Las distintas actividades primarias que se consideran proporcionan valor agregado dentro de la cadena de procesos, llámese el buen servicio, y satisfacción de los clientes comprobada, se determinaron que están la Logística de Entrada, las operaciones propiamente dichas y la Logística de Salida y sin dejar pasar por alto las actividades de marketing y ventas, así como las relativas al servicio como tal; en la empresa de venta de refacciones con sabor a hogar doña “Rosita”.

Actividad	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> Contratación y asignación de recurso humano. Calendarización y pago de salarios y prestaciones de ley a los colaboradores.

Logística de Entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de servicios básicos, energía eléctrica, agua, internet. • Adquisición de insumos y equipo para la elaboración de alimentos y otros productos relativos a la producción de los mismos. • Colocación estratégica de insumos para la desinfección e higiene de las áreas de servicio, como normativa legal de entidades rectoras de la salud y seguridad.
Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Área de recepción y atención toma pedidos y/o ubicación de clientes. • Área de mesas, toma de pedidos de clientes y prestar atención a requerimientos. • Trasladar pedidos al área de producción y recepción para control de consumo. • Área de procesamientos de alimentos, transformar insumos en productos terminados. • Distribuir alimentos en recipientes en base a pedidos de clientes. • Hacer hoja de chequeo para corroborar distribución de pedidos. • Limpieza e higiene del área de producción
Logística de salida	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de boletas de pedidos de alimentos • Cálculo del pago por consumo de los clientes. • Cobro y facturación de consumo.
Marketing y ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de boletas de encuesta para evaluar servicio. • Clientes nuevos se les solicitan registren datos para compartir información de nuestros servicios. • Se promueven los productos mediante una página específica de la empresa.
Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Cada ocho días, mediante la página se envían mensajes sobre inicio de labores, poniendo a la orden el servicio de entrega a domicilio a cliente constantes.

Fuente: elaboración propia, tomado de la entrevista hecha a la administradora de la empresa Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”

Procesos secundarios:

En este proceso se enlista las principales actividades básicas que dan soporte para poder alcanzar el objetivo de la cadena de valor, en este sentido, son actividades que necesariamente hay que llevar a cabo para que ocurra o se realicen las actividades primarias. Basado en el análisis de las principales actividades o primarias, se consideran necesarias describir el que hacer de las áreas relativas a infraestructura, recursos humanos y compras e inventario.

Actividad	Descripción de actividades
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">• Administración y Dirección: son actividades que desarrolla la administradora, mismos que se consideran asertivas, debido a que la producción y servicio se ha mantenido en el nivel de aceptación.• Mantenimiento: la infraestructura se mantiene operando en un nivel de aceptable, los servicios y áreas no han presentado ningún inconveniente o queja alguna hasta el momento.• Contabilidad: es un servicio de subcontratación, el que tiene al día todo lo relativo a dicho control, sin presentar hasta el momento, problema ante entidad regidora.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">• El reclutamiento, selección inducción y capacitación ha estado enfocado a las relaciones humanas y servicio al cliente.• El personal practica el respeto, tolerancia y el pensamiento que el cliente es uno de los puntos medulares de atención y servicio.
Compras e inventario	<ul style="list-style-type: none">• Control diario sobre existencia de insumos para la elaboración de los productos.• Control de existencias de productos adquiridos a empresas externas para la demanda adicional de los clientes.

	<ul style="list-style-type: none">• Inventario de utensilios para la elaboración y servicio de productos, evitando pausar la producción por falta de los mismos.
--	--

Fuente: elaboración propia, tomado de la entrevista hecha a la administradora de la empresa Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”

ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROCESOS

1. Planeación:

La planeación como un factor clave en toda administración presenta una desventaja para la actual administración, debido a que esta condicionante, no forma parte de los procesos para la efectiva toma de decisiones de la persona a cargo de los destinos del negocio. De manera empírica planifica la proveeduría de los insumos diaria o semanal, no se cuenta con un pronóstico de proyección de ventas esperadas para un período determinado, mucho menos se pudo determinar las acciones a seguir para ver incrementados los ingresos en un período, por lo menos a corto plazo.

Análisis: al no contar con planes definidos, no le permite a la administración contar con una visión clara del rumbo que tomará el negocio, como mínimo en el siguiente año de operación, el arranque se dio como un sistema de prueba y error el cual todavía se están experimentando procesos, sin mayor claridad efectiva de su recorrido en el horizonte del tiempo a corto plazo.

2. Organización:

Los procesos a lo interno de la organización, presentan un orden cronológico que hace posible los resultados al culminar un período laborado. Las funciones y atribuciones son del conocimiento pleno de cada miembro que conforma a lo interno

la estructura de la organización. El área de recepción, el área de mesas, el área de producción, así como el área administrativa, tienen delimitadas sus funciones, creando en momentos de alta afluencia, el pensamiento de trabajo en equipo, donde los colaboradores se fusionan para alcanzar el objetivo de servicio al cliente. Los procesos que conllevan un orden basado en tiempos de culminación como los servicios externos, han sido cubiertos de manera puntual por parte de la administración, lo que provoca que el sistema de atención no se pause por falta de un servicio esencial, dan una percepción de orden y simetría organizativa en cada proceso ejecutado para el cometido de servicio.

Análisis: la sincronización de procesos por parte de los diferentes colaboradores en sus áreas, ha sido un factor determinante para el cumplimiento de los objetivos en el servicio y venta de productos, la organización presenta un grado de efectividad, que hasta el momento las disyuntivas relativas a quejas o inconvenientes con los clientes por desorganización en los procesos de servicio han sido nulas.

3. Dirección:

La dirección del establecimiento, aunque se considera una empresa con enfoque familiar, la dirección administrativa está a cargo de la señorita Vilma Ajanel Natareno, quien posee estudios universitarios avanzados en Administración de Empresas; desde su creación en febrero del presente año, ha servido como apoyo en todos los emprendimientos y procesos administrativos que el negocio ha requerido hasta la actualidad. A pesar de poseer conocimientos en administración, la poca experiencia en el área de la práctica, ha hecho cometer algunos desaciertos, principalmente en el manejo de personal, el cual ha presentado deficiencias en la solución de inconvenientes de tipo personal y los relacionados con el servicio al cliente, principalmente.

Darles continuidad a los procesos productivos (compra de insumos y elaboración de alimentos) ha absorbido su mayor tiempo, lo que ha impedido tener mayor control de supervisión sobre los procesos relativos a recepción, cobro, atención y servicio al cliente. En ese sentido se ha denotado mayor desgaste físico y mental, debido a que sobre ella recae la dirección del funcionamiento efectivo de los diferentes procesos y procedimientos desde el inicio del día (08:00 a.m.), hasta el momento de cierre de operaciones a eso de las (22:00) horas.

Análisis: la desventaja detectada en este factor, ha sido el sobre cargo de actividades en la dirección, la cual, por el hecho de atender diferentes áreas, principalmente la de producción, ha descuidado aspectos importantes como la evaluación de la calidad en el servicio al cliente, lo que ha permitido que los colaboradores utilicen en su mayoría tomen sus propias determinaciones, las que en su mayoría de alejan a la misión previamente por la dirección.

4. Control Interno:

Aunque los procesos internos solo engloban de manera directa al área de recepción, área de mesas y área de producción de alimentos, los procesos son varios significativos, por ende, cada proceso o procedimiento demanda un control estricto sobre cada uno de ellos, con el objeto de evitar o minimizar el riesgo que podría existir ante el descuido de los mismos. Los puntos de control que se determinó existen a lo interno de la organización son:

1. Pago de nómina del personal colaborador, obviar la calendarización, trae como consecuencia malestar en los mismos.
2. Existencia en bodega de insumos básicos, el descuido del desabastecimiento pausaría la realización de un producto con demanda.
3. Limpieza en higiene en las instalaciones, se debe realizar previo a la apertura del servicio, un objeto mal ubicado o existencia de basura dentro de las áreas

de consumo, traería como consecuencia una mala impresión del establecimiento.

4. Presentación del personal, su apariencia debe ser limpia, cabello recogido, uso de mascarilla y su distanciamiento hacia el cliente debe ser el estipulado en las normativas de salud y seguridad ocupacional.

Análisis: el control interno durante el tiempo de funcionamiento del negocio ha sido efectivo, son mínimos los inconvenientes experimentados por falta de atención de los escenarios que implican la operatividad del negocio, los que probablemente se manifiestan en algunos productos en bodega, los que, por la situación inestable de la economía, las empresas proveedoras no las distribuyen por escasos o alza en los precios; algo que escapa a la administración.

5. Ventas:

Las ventas registradas, según informe del ente encargado de llevar la contabilidad de la empresa, han ido en incremento, teniendo ingresos brutos que han alcanzado hasta la fecha (28/10/2022) un monto de Q. 82,240.00, lo que demuestra que la preferencia de los clientes ha sido positiva, la cual ha incidido en el logro del cumplimiento de las responsabilidades de pago ante terceros, entre ellos proveedores, acreedores, salarios, pago de alquiler de instalaciones, gastos fijos y variables.

La proyección de ventas que estimaba la actual administradora, en el primer mes de apertura oscilaba en promedio de Q.30,000.00, consciente que en su inicio los números se colocarían en negativo para las finanzas del negocio. Según datos emanados del registro contable de la empresa, determinan que el ingreso bruto para el mes de marzo fue de Q.52,320.00 con un promedio diario de Q.1,744.00. a partir de la fecha de inicio las ventas han sido incrementales al punto que el mes de septiembre las ventas se colocaron en un estimado de Q.82,500.00 de ingreso bruto.

Análisis: es interesante determinar que, en el primer de su apertura, los ingresos proyectados fueron menores a los percibidos por la empresa. Los incrementos han sido significativos a tal punto que, en el mes de septiembre, 7 meses desde su apertura las ventas se habían incrementado en un 63%, lo que implica que las cosas se están desarrollando con eficiencia hasta el momento.

6. Producción:

La empresa de Refacciones Típicas con sabor a Hogar “Doña Rosita”, se dedica en su punto medular a la producción de alimentos típicos para el consumo local de la población quichelense, radicada principalmente en la cabecera departamental. Los procesos productivos y como una forma de darle ese toque diferente al paladar de los consumidores, la cocina típica o lugar de producción ha mantenido sus procesos productivos de manera artesanal, eso implica que aún prevalece la cocina de adobe o ladrillo, con hornillas y plancha metálica para la cocción de los alimentos. El uso de leña es el principal insumo para darle vida al fuego que servirá para cumplir con el proceso productivo. Los principales productos que emanan del área de producción son:

Producto	Insumos	Tiempo producción	Medio utilizado
Atoles dulces: plátano, arroz con leche, de manía	Azúcar, plátano, arroz, leche, manía, canela, sal, agua pura	Entre 40 minutos a 1 hora de cocción	Estufa de leña
Atol blanco	Masa de maíz, agua y sal	40 minutos	Estufa de leña
Rellenitos	Plátano, frijol, canela, aceite y azúcar.	1 hora con 30 minutos	Estufa de gas propano, licuadora eléctrica.
Dobladas	Masa de maíz, carne molida, verdura picada, especias,	40 minutos	Estufa de gas propano, licuadora eléctrica.

	repollo, queso, perejil, cebolla		
Baguetes	Pan especial, lechuga, aderezo, tomate, cebolla, jamón, queso.	5 minutos	Batería de cocina
Hot dogs	Pan, salchicha, repollo, salsa dulce, mostaza, mayonesa, picante	3 minutos	Microondas, estufa de leña.

Fuente: elaboración propia, tomado de la entrevista hecha a la administradora de la empresa Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”

La cantidad productiva de los alimentos varía, pues la misma está supeditada en base a la demanda del cliente y la temporada o clima y temperatura prevaleciente. Todos los alimentos producidos a excepción de las baguetes y hot dogs, necesariamente requieren un proceso de cocción y son los más difíciles de controlar su producción, refiriéndose a la cantidad a elaborar, pues como se menciona su venta dependerá de la demanda del día. Al no tener un control específico del mismo, podría caer en excedentes que provocaría pérdidas en las ventas. Normalmente se ha establecido que globalmente se ha tenido en promedio el 5% de sobrantes de los alimentos previamente preparados. Caso contrario ocurre con los productos que pueden ser elaborados en el instante (tiempo real) de su pedido, lo que se debe de tener cuidado en ese proceso es contar con los insumos necesarios para su elaboración.

Análisis: a pesar que los procesos productivos son artesanales, la productividad se ha mantenido acorde a la demanda. Lo complejo de esta faceta productiva, es que la organización como tal, buscará incrementar sus ventas, por ende, tratará de atraer más clientes, lo que implicará mayor producción. Es necesario que la administración vaya buscando el punto de equilibrio productivo, para redistribuir su área de elaboración de productos y las herramientas que estas apoyaran los procesos.

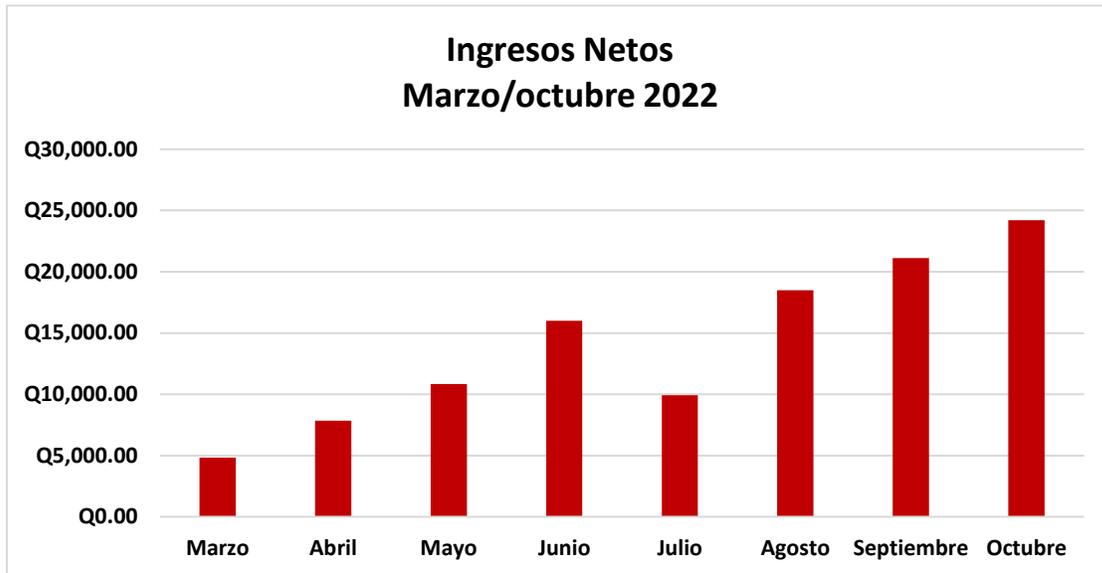
7. Finanzas y Contabilidad:

Aspectos relativos a la contabilidad, pago de planillas, impuestos, informes financieros y registro de ingresos y egresos, forman parte de las atribuciones de la administración, la cual ha buscado apoyo en una entidad contable externa al negocio. El proceso que se lleva a cabo es cada fin de mes, todos los documentos físicos (facturas de compras, por pago de servicios y planilla de pagos de salarios) son trasladados a la empresa contable, contratada para llevar a cabo dichas actividades, la que a su vez emite un formulario emanado por la SAT, relativo a la cantidad de pago por impuestos del movimiento hecho en un mes calendario, el que a la vez informa a la administración sobre el estado de resultados obtenidos en el período contable.

Basado en los reportes de control contables llevados a cabo por la entidad en mención, se pudo tener de manera sintetizados los datos relativos a 8 meses de movimiento financiero de los meses de marzo a octubre 2022. Los cuales se presentan de la siguiente manera:

Registro Contable de la Empresa Refacciones con Sabor a Hogar "Doña Rosita"								
Meses	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Ingreso Bruto	Q52,320.00	Q56,830.00	Q61,026.00	Q68,316.00	Q73,850.00	Q75,490.00	Q82,500.00	Q87,240.00
Egresos	Q47,500.00	Q48,980.00	Q50,197.54	Q52,311.64	Q63,916.50	Q56,990.00	Q61,375.00	Q63,034.00
Ingreso Neto	Q4,820.00	Q7,850.00	Q10,828.46	Q16,004.36	Q9,933.50	Q18,500.00	Q21,125.00	Q24,206.00

Fuente: elaboración propia, tomado de los registros contables de la empresa Refacciones con Sabor a Hogar "Doña Rosita"



Fuente: elaboración propia, basado en los registros contables de la empresa Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”

Registro Contable de la Empresa Refacciones con Sabor a Hogar "Doña Rosita"									
Detalle de Ingresos y Egresos marzo a octubre 2022									
Meses	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total acumulado
Ingreso	Q52,320.00	Q56,830.00	Q61,026.00	Q68,316.00	Q73,850.00	Q75,490.00	Q82,500.00	Q87,240.00	Q557,572.00
Planilla 10 trabajadores	Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q40,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q250,000.00
Pago alquiler instalaciones	Q1,400.00	Q11,200.00							
Pago de servicios energía eléctrica, agua, cable e internet	Q1,100.00	Q8,800.00							
Compra de insumos para producción alimentos	Q15,000.00	Q16,480.00	Q17,697.54	Q19,811.64	Q21,416.50	Q24,490.00	Q28,875.00	Q30,534.00	Q174,304.68
Total de Egresos	Q47,500.00	Q48,980.00	Q50,197.54	Q52,311.64	Q63,916.50	Q56,990.00	Q61,375.00	Q63,034.00	
Utilidad Bruta	Q4,820.00	Q7,850.00	Q10,828.46	Q16,004.36	Q9,933.50	Q18,500.00	Q21,125.00	Q24,206.00	
Pago impuestos	Q241.00	Q392.50	Q541.42	Q800.22	Q496.68	Q925.00	Q1,056.25	Q1,210.30	Q5,663.37
Ingreso Neto	Q4,579.00	Q7,457.50	Q10,287.04	Q15,204.14	Q9,436.82	Q17,575.00	Q20,068.75	Q22,995.70	Q107,603.95

Fuente: elaboración propia, tomado de los registros contables de la empresa Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”

Estado de Pérdidas y Ganancias
Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”
Período 31 marzo al 31 octubre 2022

Ingreso Neto de Ventas	Q557,572.00
(-) Costo de Ventas	<u>Q250,000.00</u>
Utilidad Bruta	Q307,572.00
(-) Gastos de operación	<u>Q194,304.68</u>
Utilidad Antes de impuestos	Q113,267.32
(-) Impuestos	<u>Q5,663.37</u>
Utilidad Neta	Q107,603.95

Fuente: elaboración propia, tomado de los registros contables de la empresa Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”

Análisis: los resultados registrados en los ingresos de 8 meses que lleva de operación la empresa, ha demostrado que en cada uno de ellos ha reflejado un saldo positivo, aún el mes de marzo en el que, según pronósticos de la administración, serían relativamente de pérdidas. La complejidad se denota en el mes de julio, en el que por normativa se debe pagar el bono 14, mismo que llevó su proceso de cumplimiento, pero aun así, el resultado del mes fue positivo para la administración. Haciendo una análisis del estado de resultados, se puede determinar que la organización como tal ha acumulado una utilidad neta de Q107,603.95 en dicho período, lo cual es un aliciente, debido a que al hacer buen uso de ese capital acumulado, podría paliar la inversión para una reestructuración o implementar una nueva línea de productos alimenticios como una forma de ir diversificando los bienes y servicios en un periodo de tiempo corto.

8. Mercadeo:

El proceso de mercadeo se realiza mediante una página diseñada específicamente para publicitar cada día martes la apertura de labores de la semana. Esta lleva como propósito, mantener en la mente del usuario consumidor que las actividades se reactivaron y el negocio ya se encuentra operando de nuevo. Cabe aclarar que los días laborales de la empresa es de martes a domingo y el día lunes el personal descansa y cierran las instalaciones. El contenido del mensaje de la página está direccionado a presentar las instalaciones y los platillos de manera individual, sin faltar una fotografía de su creadora “Doña Rosita”, quien es conocida plenamente por las personas en el sector quichelense.

La administración está diseñando spots publicitarios, con nuevas presentaciones y mensajes acordes al negocio. Entre el lanzamiento se encuentran las opciones de buscar medios masivos de comunicación como los constituyen los cables de televisión locales y el uso de las páginas de dichas empresas, pudiendo llegar a muchos más lugares de los 21 municipios con los que cuenta el departamento del Quiché, lo que indudablemente tendrá una respuesta positiva, principalmente la divulgación de la marca entre los clientes potenciales.

Análisis: a pesar que las acciones de mercadeo llevadas a cabo hasta el momento por la empresa Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”, han dado resultados positivos, es necesario que se vayan planificando estrategias más directas con la participación activa de los clientes reales y potenciales, esto implica, que las redes sociales y los medios de comunicación pueden seguir siendo un aliciente, pero con actividades promocionales que beneficien a los clientes, como ofertas y/o descuentos que puedan mantener la línea de crecimiento lograda hasta el momento.

9. Logística Interna y Externa:

La logística interna está enmarcada de manera holística entre los miembros colaboradores de la empresa. Las funciones están debidamente delimitadas de manera que, al tener una interrelación efectiva, los inconvenientes ante los clientes son mínimas o nulas. Esto implica que, al momento de la activación o apertura del negocio, cada elemento debe estar en su lugar, productos o alimentos terminados en el tiempo estipulado, ya que, de no ser así, se iniciaría con problemas de atención a las demandas de requerimiento de pedidos. Las instalaciones deben de llenar la calidad de orden, limpieza e higiene, entre ellas mesas, pisos, pasillos, sanitarios entre otros. De la misma manera las personas encargadas de la adquisición de bienes e insumos, deben de proveer los mismos en su tiempo estipulado, caso contrario, el área de producción no podría elaborar los alimentos para la venta.

La logística externa se enfoca principalmente a llevar el control estricto de la entidades u organizaciones, llámese proveedores que se encargan de dotar los diferentes servicios básicos a la empresa. La energía eléctrica, servicio de telefonía, Wifi, televisión por cable, agua entubada, extracción de basura, si dejar pasar por alto los proveedores de insumos para la elaboración de los alimentos, como despensa familiar, puestos del mercado municipal quienes dotas de verduras y frutas entre otros. Cualquier servicio o dotación de productos acarrearía un descontrol en la prestación de la calidad de los bienes y servicios de la empresa.

Análisis: la logística interna ha mostrado una disciplina constante que ha permitido mantener los estándares de servicio en niveles de aceptación a lo interno y externo de la organización. Pero en lo que concierne a la logística externa ha sido más compleja debido a que la organización depende del movimiento externo de los proveedores del servicio, este se demarca principalmente en los proveedores de insumos de frutas y verduras, las que incrementan los precios constantemente, o en su acto menos perjudicial, escasean los productos, provocando discontinuidad en la producción de la organización de algunos alimentos.

10. Sistema y tecnología:

Los procesos dentro del sistema cerrado de la organización son diversos. Partiendo de su filosofía de “comida como hecha en casa”, o “refacciones con sabor a hogar”, las tecnologías que utilizan para el cometido son puramente artesanales, por ende, su producción es lenta, debido al cuidado puesto en cada platillo que elaboran. Las baterías de cocina, ollas, estufa de consumo de leña es la tecnología fácilmente apreciable en ese ambiente. El área de recepción y cobro solo utiliza una boleta de captación del pedido, al igual que lo hacen los meseros. Todo cálculo para la elaboración de cuenta para la cancelación de servicios, los elabora el encargado de recepción utilizando una calculadora sencilla, lo que en ocasiones los totales presentan discrepancia en lo anotado en las boletas.

La falta de tecnología acorde para el control de pedidos, es una de las debilidades que presenta la modernidad del proceso. La agilidad, rapidez y certeza en los procesos de recepción y cobro no tienen relación alguna en la filosofía de la propietaria de mantener los procesos artesanales, debiendo tener claramente separado, lo artesanal de la producción de alimentos y la agilidad para el control de los cobros por servicio.

Análisis: la falta de tecnología que coadyuve al control de registro de productos vendidos y la facturación, ha sido uno de los problemas más perjudiciales en el área de recepción y mesas, es necesario que la administración busque la implementación de medidas correctivas que puedan dejar de seguir experimentando situaciones de cobros menores o mayores a los reales por mala comunicación, anotación en interpretación de los costos totales de los servicios, lo que disminuirá enormemente, no solo las pérdidas económicas sino de los inconvenientes que se presentan con los clientes.

ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

Fortalezas:

1. Ubicación estratégica, La Empresa de alimentos Refacciones con Sabor a Hogar, se sitúa en una ruta que conduce a 18 municipios del Quiché, y a 200 metros del parque central, a la proximidad de un promedio de 3000 personas cada día, lo que lo hace fácilmente visible para aquellos clientes potenciales que demanden el servicio de alimentación.
2. Contar con 3 ambientes, clasificados con capacidad para albergar a grupos con un máximo de 14 personas por área y 2 ambientes generales para atender 24 personas, el cual normalmente es destinado para grupos o familias compuesta con miembros de 5 personas máximo; colocándola en un 85% de ventaja en capacidad en comparación de la competencia.
3. Precios accesibles en todos los productos, lo que ha provocado que, en los 9 meses de operación, haya logrado la aceptación en promedio del 30% consumidores de los que se calcula asisten en los 5 sectores de venta de refacciones circunvecina a la empresa, lo que le permitió cubrir el 100% de los gastos de operación desde el mes de marzo de 2022.
4. Diversificación de productos, lo que ha permitido atender a por lo menos 3 niños/as por cada familia que visita el negocio, como consecuencia que en su mayoría los menores no consumen los alimentos típicos tradicionales. La estrategia ha permitido desde hace 6 meses incorporar por lo mínimo 8 platillos al menú, logrando obtener casi el 60% de ingresos de lo consumido por familia.

Oportunidades:

1. Incorporar en el primer trimestre 2023, tecnología emergente en el mercado, con la finalidad de contrarrestar los inconvenientes en los procesos de atención al cliente en lo relativo a: la asignación de mesas, facturación de servicios, control de ingresos financieros, asistida con una base de datos que minimice hasta en un 95% las quejas, recibidas durante el año 2022, minimizando las pérdidas por errores en los procesos hasta un 99%.
2. Incrementar los ingresos en un 20% en el primer semestre 2023, mediante la incorporación de una línea de negocios relativas a bebidas naturales y dietéticas, logrando a traer a por lo menos 25% de clientes que practican algún deporte o siguen una dieta rigurosa; promoviendo con ello la diversificación del producto y servicio, manteniendo en crecimiento constante a la empresa en el siguiente año.
3. Realizar en el segundo semestre del año 2023, un estudio de mercado que permita determinar la ubicación estratégica de un sector geográfico en el área urbana de Santa Cruz del Quiché, o en el sector de Chichicastenango, el mercado potencial de consumo de este tipo de alimentos, con el objeto de instalar una sucursal, que permita incrementar los ingresos hasta del 40% de la organización en el segundo semestre del año 2024.

Debilidades:

1. Desde su creación en el mes de marzo del presente 2022, la administración no cuenta con plan definido sobre las acciones a tomar para el siguiente año 2023. La incorporación de nuevos servicios y horarios, requieren de análisis económico, el cual necesita un endeudamiento financiero aproximado de Q.50,000.00.

2. A pesar de que las ventas con la modalidad “para llevar”, representan el 40% de las ventas en los últimos 4 meses, la administración aún no ha podido capitalizar la incorporación del servicio a domicilio, provocando dejar de percibir 35% (Q.770.00) en ventas diarias, por lo que ha sido aprovechado por el 50% de la competencia que si lo posee.
3. Escasa capacitación del personal relativo al servicio del cliente, la administración ha podido capitalizar por lo menos 4 a 5 inconvenientes en los últimos 5 meses, concernientes a malos procesos en preparación de alimentos, recepción y atención a mesas debido a lineamientos poco claros y desconocimientos en los procedimientos. Se ha contabilizado que por lo menos 1 de cada 5 clientes ya no regresa, teniendo una pérdida promedio por venta de Q.150.00.
4. Rótulo de identificación externa con medidas de 1.50 x 1.00 metros, tamaño que se considera inadecuada, debido a que la ubicación del negocio es geográficamente estratégica, pues a lo externo del mismo, circulan en promedio 2000 vehículos y 3000 personas de a pie. La ampliación y mejora del rótulo de identificación le ahorraría a la administración aproximadamente Q1,500.00, en pago de publicidad en medios de comunicación local al mes.
5. Tardanza de hasta 25 minutos en el proceso de toma de pedidos, área de recepción y preparación de alimentos en producción. Se estima que 2 de cada 10 clientes ha optado por retirarse del área de recepción al indicársele que deberá esperar entre 25 o 30 minutos para su entrega, el costo del proceso tardío por el retiro de clientes es aproximado de Q200.00; lo cual ocurre por lo menos 2 veces por semana, principalmente los sábados y domingos,
6. Espacio inadecuado en el área de producción de alimentos, en un perímetro de 3 x 4.5 metros (13.5) metros cuadrados; trabajan en la manipulación de alimentos 3 personas, lo que impide una sincronización asertiva en el orden de

los procesos para la elaboración o preparación de un pedido, lo que conlleva la desconcentración o control sobre lo que se está elaborando, ocasionando errores de entrega en por lo menos en 1 de cada 10 despachos.

7. Formatos para la captación de pedidos con dimensiones de 4x7 pulgadas, con tamaño de letra Times New Roman 8, los que alberga un total de 46 productos registrados en sus listados. El espacio de anotación es reducido, lo que provoca que los meseros al momento de tomar el pedido se le dificulte hacer anotaciones adicionales cuando el cliente pide un producto con agregados distintos al registrado en el formato. Los inconvenientes se presentan en por lo menos 7 de cada 10 pedidos, teniendo que explicar el mesero en el área de producción la estructuración del pedido, ocasionando desatención en los clientes y tardanza en la elaboración de productos.
8. Pérdidas en las ventas de hasta Q.300.00 y Q.500.00 en un día laborado, debido a que, el cliente una vez ha hecho su pedido de consumo, solicita al mesero que le adicione productos para llevar a los consumidos locamente. Los meseros por la carga de trabajo obvian u olvidan ir con el recepcionista para actualizar el pedido para efectos de pago; en ese sentido cuando el cliente pasa a pagar, solo se le cobra lo anotado inicialmente. Se ha contabilizado que tal descuido ha llegado a alcanzar pérdidas de Q.2,000.00 en el último bimestre (septiembre/octubre), 2022.
9. Falta de estandarización en elaboración en por lo menos 3 productos de los 30 que produce la empresa. La administración no posee un plan de adquisición de productos que identifique la cadena de valor que simplifique la determinación del proveedor y el producto idóneo para mantener la calidad en cada uno de ellos. El 100% de los productos son adquiridos directamente en el lugar de venta, sin clasificar producto y proveedor. Esto implica que insumos como, plátano, frijol, masa, pollo entre otros, no mantengan la misma calidad, teniendo su repercusión en el producto y el consumidor final. Se considera que por lo

menos 2 veces por semana algún cliente expresa en la recepción que algún producto no estaba con la misma calidad anterior.

10. Inconvenientes en la recepción, por lo menos en 2 de cada 10 pedidos relativos órdenes para llevar a domicilio, los que al trasladarse al área de producción informan que el producto ya se ha agotado. Estos inconvenientes son repetitivos, de por lo menos 2 casos por cada día laborado, pues los productos se van agotando conforme su consumo y no todos se consumen al mismo tiempo. Por lo mínimo 1 de cada 10 clientes si no está el pedido completo opta por desistir de la compra, ocasionando pérdidas promedio de Q.200.00 por cada desacierto.

Amenazas:

1. Estrategias publicitarias de la competencia poco éticas, las cuales, desde el mes de abril del 2022, ha mal utilizado los medios de comunicación y redes sociales con publicidad engañosa que muestran imágenes y/o videos de productos con características inexistentes (tamaño, cantidad, precio). Tales desaciertos han creado altibajos en los ingresos del negocio debido a clientes que, buscan experimentar nuevos o mejores productos al menor precio.
2. Aumento del salario mínimo anual, el que por normativa y en promedio se ha dado en un 5% en los últimos 5 años. Se rumora que se está elaborando una propuesta de ubicar el salario mínimo en por lo menos en Q.5,000.00, lo que provocaría el cierre inmediato del negocio, tomando en cuenta que la planilla es de 10 trabajadores, la que llegaría a alcanzar un pago de Q.50,000.00 mensuales, Q.20,000.00 más de lo que representa actualmente en el 2022.
3. Alza desmedida en los precios de los insumos necesarios para la producción de las refacciones que oferta el negocio. Hasta el mes de octubre del 2022, la

inflación acumulada se colocaba en el 9%, del 7%, aceptado en la economía guatemalteca según el Banco de Guatemala. Lo cual ha tenido un impacto negativo en el aumento de los costos de producción del 35%, tomando en cuenta el alza desmedida registrada en productos como papa, productos de tortillería, cebolla, cilantro y lechuga.

PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES

1. El área administrativa desde su inicio en el 2022, no presenta un plan operativo que guie el rumbo de la organización para el próximo año 2023. Los inconvenientes mostrados en la baja utilidad en el mes de julio del presente año, al no haber planificado el pago de bono 14, tendrá repercusiones en el mes de diciembre 2022, cuando la administración tenga que cumplir con el pago de salarios extras a los colaboradores, los cuales según cálculo supera los Q. 50,000.00 en los egresos, los cuales deberían estar contemplados en el plan operativo anual, obligando a la administración a contraer responsabilidades financieras de endeudamiento ante terceros por lo mínimo en los siguientes 2 años de operación.
2. La administración no ha podido capitalizar la modalidad de ventas a domicilio, a pesar de que las mismas ha mostrado un incremento a partir del mes de junio a octubre de 2022, lo que representa 40% de las ventas en los últimos 4 meses. Hasta la fecha se calcula que ignorar la nueva modalidad, le está dejando de percibir el en promedio el 35% (Q.770.00) en ventas diarias, descuido que sido aprovechado por el 50% de la competencia.
3. Ineficiencia en el área de administración, por escasa capacitación del personal encargado al servicio del cliente, de la cual sólo se ha hecho una desde el mes de febrero 2022. En los últimos 5 meses, la administración ha podido capitalizar por lo menos 4 a 5 inconvenientes, concernientes a malos procesos en preparación de

alimentos, recepción y atención a mesas debido a lineamientos poco claros y desconocimientos en los procedimientos. Se ha contabilizado que por lo menos 1 de cada 5 clientes ya no regresa, teniendo una pérdida promedio por venta de Q.150.00.

4. Descuido de la administración al no visualizar el bajo impacto en la colocación del rótulo de identificación externa con medidas de 1.50 x 1.00 metros, tamaño que se considera inadecuada, debido a que la ubicación del negocio es geográficamente estratégica, desaprovechando, la atención de por los menos 5000 usuarios potenciales (2000 pilotos de vehículos y 3000 personas a pie) que circulan en promedio diariamente frente al negocio. La ampliación y mejora del rótulo de identificación le ahorraría a la administración aproximadamente Q1,500.00, en pago de publicidad en medios de comunicación local al mes.
5. Las áreas de recepción y preparación de alimentos en producción presentan problemas en tardanza de hasta 25 minutos en el proceso. Se estima que 2 de cada 10 clientes ha optado por retirarse del área de recepción al indicársele que deberá esperar entre 25 o 30 minutos para su entrega, el costo del proceso tardío por el retiro de clientes es aproximado de Q200.00; lo cual ocurre por lo menos 2 veces por semana, principalmente los sábados y domingos.
6. Área restringida e inadecuada en producción de alimentos, el cual cuenta con un perímetro de 3 x 4.5 metros (13.5) metros cuadrados; en el área laboran en la manipulación de alimentos 3 personas, lo que impide una sincronización asertiva en el orden de los procesos para la elaboración o preparación de un pedido, lo que conlleva la desconcentración o control sobre lo que se está elaborando, ocasionando pérdida de tiempo y errores de entrega en por lo menos en 1 de cada 10 despachos, lo que transformado en pérdidas monetarias se estiman que las mismas oscilan en Q.150.00 promedio por pedido, que en la semana implican Q.900.00.

7. Las áreas de recepción, servicio de mesas y producción presentan inconvenientes en el llenado y lectura de formatos para el registro de pedidos, los espacios son restringidos con dimensiones de 4x7 pulgadas, con tamaño de letra Times New Roman 8, los que alberga un total de 46 productos registrados en sus listados. Desde febrero 2022 hasta la fecha, el formato sigue siendo el mismo, el inconveniente mayor es cuando los meseros desean adicionar productos a los ya existentes, los espacios no se adecúan para las anotaciones. Los problemas por este tipo de inconveniente se presentan en por lo menos 7 de cada 10 pedidos, teniendo que explicar el mesero en el área de producción la estructuración del pedido, ocasionando desatender a los clientes y tardanza de hasta 10 minutos adicionales para la preparación de los alimentos. Hasta la fecha se ha logrado computar el retiro y cancelación de pedidos de por lo menos 2 de cada 10, con una pérdida de Q.300.00, a razón de Q.150.00 por pedido, principalmente los días sábado y domingo que representa la mayor demanda del servicio.
8. La administración experimenta pérdidas en las ventas de hasta Q.300.00 y Q.500.00 en un día laborado, debido a que, el cliente una vez ha hecho su pedido de consumo, solicita al mesero que le adicione productos para llevar a los consumidos locamente. Los meseros por la carga de trabajo obvian u olvidan ir con el recepcionista para actualizar el pedido para efectos de pago; en ese sentido cuando el cliente pasa a pagar, solo se le cobra lo anotado inicialmente. Se ha contabilizado que tal descuido ha llegado a alcanzar pérdidas de Q.2,000.00 en el último bimestre (septiembre/octubre), 2022.
9. El área de producción no estandariza la elaboración en por lo menos 3 productos de los 30 que produce la empresa. Desde aproximadamente 5 meses, no existe un plan de adquisición de productos que determine la cadena de valor que especifique al proveedor y el producto idóneo para mantener la calidad en cada uno de ellos. El 100% de los productos son adquiridos directamente en el lugar de venta, eso implica que insumos como, plátano, frijol, masa, pollo entre otros, no mantengan la misma calidad, teniendo su repercusión en el producto y el consumidor final. Se considera que por lo menos 2 veces por semana algún cliente expresa en la recepción que

algún producto no estaba con la misma calidad anterior. La baja en ventas por rechazo se ha puesto de manifiesto en Q.343.00 semanales, principalmente en productos como rellenitos (Q.88.00), atol blanco (Q.75.00), atol de manía (Q.80.00), atol de plátano (Q.100.00).

10. Inconvenientes en el área de recepción, por lo menos en 2 de cada 10 pedidos relativos órdenes para llevar a domicilio, los que al trasladarse al área de producción informan que el producto ya se ha agotado. Estos inconvenientes son repetitivos, de por lo menos 2 casos por cada día laborado, pues los productos se van agotando conforme su consumo y no todos se consumen al mismo tiempo. Por lo mínimo 1 de cada 10 clientes si no está el pedido completo opta por desistir de la compra, ocasionando pérdidas promedio de Q.200.00 por cada desacierto.

PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA PRINCIPAL

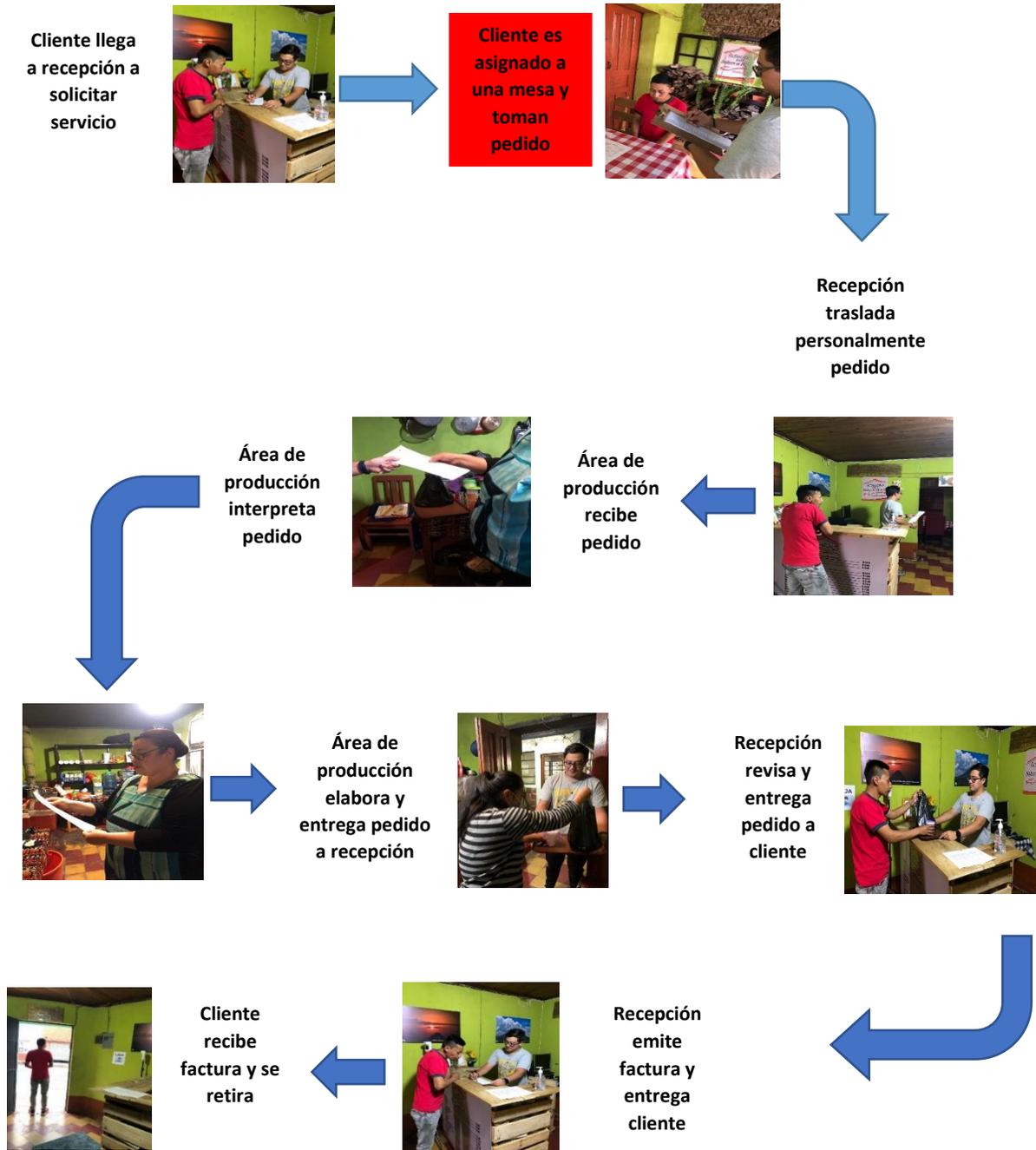
El problema que se describe en este ápice, se pone de manifiesto específicamente en el área de recepción y producción de alimentos, debido a la mala anotación en la toma de pedidos en el área de recepción, lo que conlleva a que las áreas de producción se elaboren y despachen productos que no corresponden a los pedidos de los clientes asiduos de la empresa de venta de Refacciones con Sabor a Hogar "Doña Rosita". se calcula que los inconvenientes se presentan en promedio en 2 de cada diez pedidos, lo que provoca una pérdida aproximadamente entre Q.300.00 a Q.500.00 en la semana en los últimos dos meses.

Estos inconvenientes se pusieron de manifiesto en el período comprendido de mayo al mes de agosto del presente año 2022. Se considera que su causal obedece a errores en la captación de pedidos en recepción, extravío de boletas y mala interpretación de los pedidos de productos, principalmente en los que solicita el cliente que los llevará para consumir en su domicilio. Se considera que los problemas son causados a la escasa inducción y/o capacitación al personal de recepción y servicio

por parte de la administración; la cual persigue disminuir al 0% de quejas y/o reclamos por cobros indebidos, despachos de productos incompletos y tardanza en la entrega.

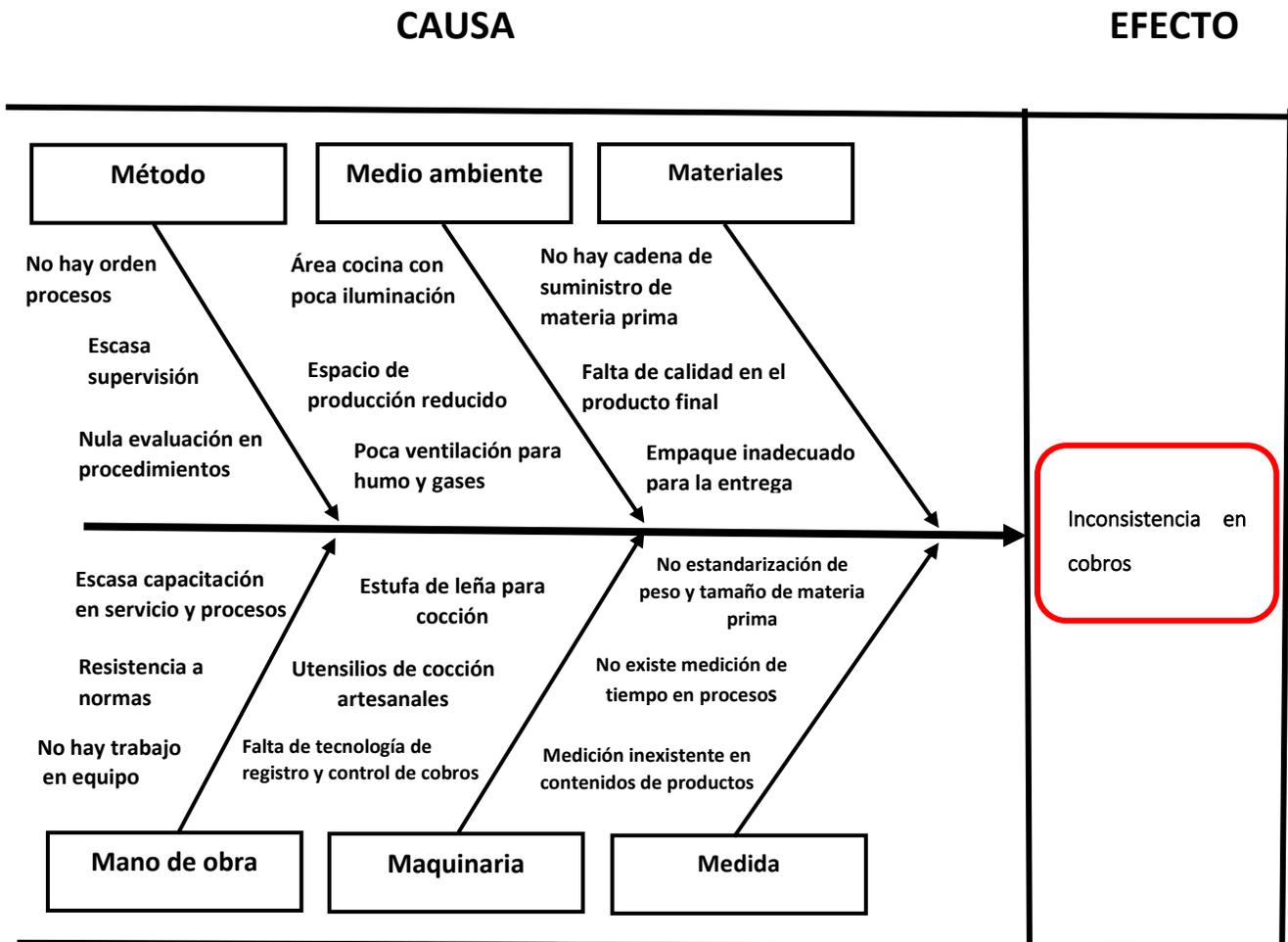
ANALISIS DEL PROBLEMA

Diagrama de proceso actual:



Fuente: elaboración propia, con apoyo del personal de recepción, producción de alimentos y servicio de mesas

DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO



Fuente: Elaboración propia, tomando las versiones del personal y el método de observación de la empresa

Análisis del diagrama de Causa y Efecto:

En la evaluación de causas y ponderación de factores, se puede determinar claramente que las causas a la molestia por inconsistencia en cobros, tienen su punto de partida en factores como: el método, la mano de obra y la maquinaria o tecnología. Se pudo determinar que la escasa supervisión y la poca evaluación de los procedimientos tienen altos causales para que el servicio no se esté dando como el esperado. En lo relativo a la mano de obra, la resistencia a las normativas dadas y la

falta de equipo han hecho que se inicie con una anarquía silenciosa, aunado a ello la poca colaboración y apoyo entre los trabajadores, principalmente en servicio a mesas.

Por último, en el factor maquinaria o tecnología se coloca en una alta calificación de ponderación, siendo el causal que tiene una relación directa con el problema, pues la falta de tecnología o herramientas digitales para el registro y control de cobros, está ocasionando problemas en los usuarios, debido a cobros o entregas inconsistentes en el área de recepción.

Evaluación de Causas y ponderación de factores:

Factores a Evaluar	Ponderación	Observación
1. Ocasiona directamente el problema ¿ causa directa?	1 a 3	Un sí, equivale a 1, un no equivale a 0
2. Si es eliminado se corrige el problema ¿ solución directa?	1 a 3	
3. La solución propuesta es factible ¿ Solución factible?	1 a 3	
4. La propuesta de solución es de bajo costo ¿ bajo costo?	1 a 3	

MEDICION DE CAUSAS

Causa	Soluciones	Criterios				Total
Método	Solución	Causa directa	Solución	Factible	Costo	
a. No existe orden en los procesos	Diseñar manual	2	1	2	2	7
b. Escasa supervisión	Delimitar jerarquía	3	2	3	3	11
c. Nula evaluación en procedimientos	Elaborar plan	3	2	3	3	11
Medio ambiente	Solución	Causa directa	Solución	Factible	Costo	
a. Área de cocina con poca iluminación	Remodelación	3	1	1	2	7
b. Espacio de producción reducido	Remodelación	3	1	1	2	7
c. Poca ventilación para humo y gases	Remodelación	2	1	1	1	5
Materiales	Solución	Causa directa	Solución	Factible	Costo	
a. No hay cadena de suministro	control proveedores	1	2	1	2	6
b. Falta calidad en el producto final	establecer estándares	2	1	3	2	8
c. Empaque inadecuado para la entrega	establecer estándares	2	2	2	1	7
Mano de obra	Solución	Causa directa	Solución	Factible	Costo	
a. Escasa capacitación en procesos	Plan de capacitación	3	2	2	2	9
b. Resistencia a normas	Plan de capacitación	3	3	2	2	10
c. No hay trabajo en equipo	Plan de capacitación	3	3	2	2	10
Maquinaria	Solución	Causa directa	Solución	Factible	Costo	
a. Estufa de leña para la cocción	Evaluar impacto	1	2	1	2	6
b. Utensilios de cocción artesanales	evaluar costo	1	2	2	1	6
c. Falta de tecnología para el registro de control y cobros	Implementar sistema informático de control	3	3	3	3	12
Medida	Solución	Causa directa	Solución	Factible	Costo	
a. No hay estandarización en peso y tamaño de materia prima	Establecer estándares	1	1	2	2	6
b. No existe medición de tiempo en procesos de entrega	hacer pruebas de proceso con tiempo	1	1	2	2	6
c. Medición inexistente en contenido de productos	Establecer estándares	1	1	1	1	4

Fuente: elaboración propia, con el aporte de los colaboradores de la empresa Refacciones con Sabor a Hogar "Doña Rosita"

Diagrama de Pareto:

Como una forma de determinar los inconvenientes experimentados desde el mes de mayo de 2022, en lo relativo a inconsistencias entre el producto elaborado y el ingreso en el área de recepción, así como quejas de algunos clientes sobre productos entregados que no coincidían con los pedidos, la administración en el mes de junio del presente año 2022, decide colocar un buzón de sugerencias que pudieran poner de

manifiesto algunas quejas o recomendaciones para mejorar el servicio y/o producto. El buzón a disposición de los usuarios durante los 30 días del mes de junio, de los cuales la administración pudo obtener la siguiente información.

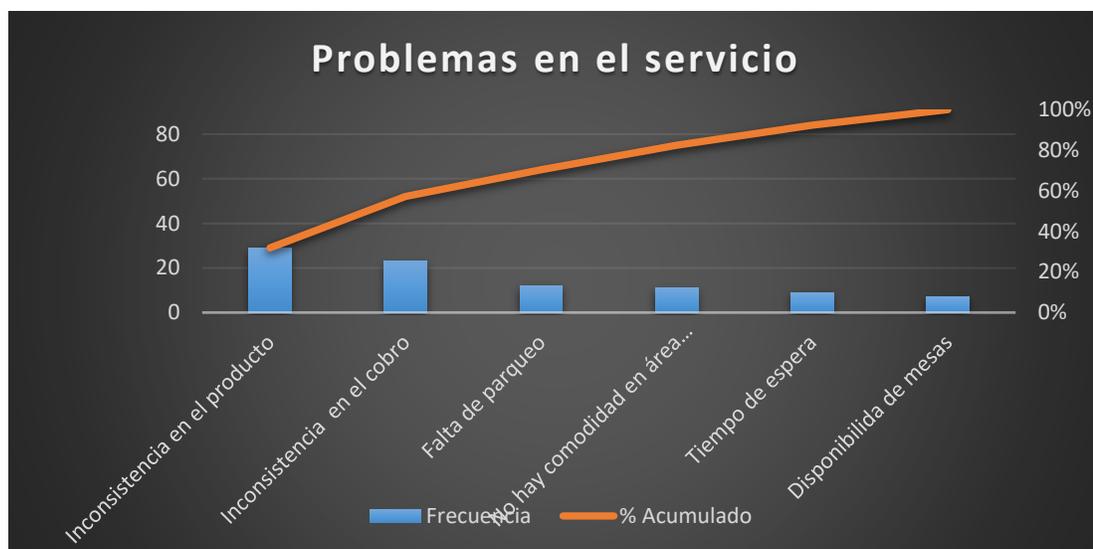
DIAGRAMA DE PARETO

Quejas y la frecuencia de las mismas, para diagramar el peso o ponderación que implican:

Problemas	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
Inconsistencia en el producto	29	29	32%
Inconsistencia en el cobro	23	52	57%
Falta de parqueo	12	64	70%
No hay comodidad en área espera	11	75	82%
Tiempo de espera	9	84	92%
Disponibilidad de mesas	7	91	100%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del buzón de sugerencias.

Análisis del diagrama de Pareto:



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos del buzón de sugerencias

De los resultados vertidos del diagrama de Pareto, se puede determinar que, la mayor parte de las quejas manifiestas por los clientes del Restaurante de Refacciones Típicas con Sabor a Hogar "Doña Rosita", se concentran en las inconsistencias entre lo que el cliente solicita para la compra y lo que se despacha, tanto en el área de producción, como en el área de recepción donde se entrega el producto final.

También se puede apreciar la inconsistencia en el cobro de servicio de mesas, como consecuencia de que los clientes, agregan otros productos a lo ya requerido para consumo, pero el encargado de mesas, no actualiza el agregado, lo cual causa pérdidas para la administración, y molestia en el cliente al momento de su egreso del negocio, debido a que se tiene que consultar con los encargados del servicio de mesa, si no tuvo un servicio adicional al total del consumo.

Hallazgos:

1. Registro en los controles de ingresos, que indican que, en promedio 2 de cada 10 pedidos, presentan inconsistencia en el listado de productos entregados, lo que representa una pérdida aproximadamente entre Q.300.00 a Q.500.00 a la semana en los últimos dos meses, del presente año 2022.
2. La cantidad de quejas expuesta por medio del buzón, ubicado en el área de recepción, muestran que entre el 1 al 30 de junio de 2022, registra que 23 personas tuvieron inconvenientes en el pago de consumo. Según registros de facturación, 10 clientes en promedio en el último trimestre 2022, ya no consumieron en el negocio, dejando de percibir un ingreso promedio al mes de Q. 1,500.00.
3. La iluminación que asiste al área de producción (cocina) consistente en un foco de luz neón (ahorrador de energía), y en el techo una lámina plástica, (traga luz), solo proporcionan iluminación al 40% del espacio físico, dificultando la lectura eficiente de los pedidos, aunado a ello la boleta contiene un promedio de 46 productos, redactados en letra Times New Roman, tamaño 8, lo que dificulta su interpretación. El inconveniente provoca que tanto recepción como los clientes, presenten inconformidad en la recepción de productos, en por lo menos 2 de cada 10 clientes.
4. La poca preparación en el servicio y atención a los clientes, ha registrado hasta la fecha, según lo manifiesto por la administración, 3 inconvenientes por semana laborada, en que los meseros han hecho consultas sobre su actuar en circunstancias de atención con el cliente. Los costos por falta de atención y seguimiento a los requerimientos hechos por el cliente han alcanzado Q.1,500.00 los cuales van desde la cancelación de pedidos o retiros de los clientes del establecimiento por tardanza en la respuesta.

Evidencias:

1. Iluminación del área de producción



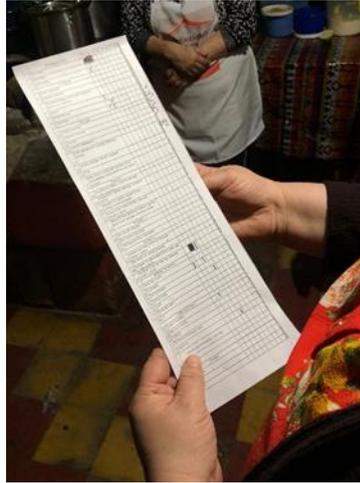
Las fotografías evidencian la poca iluminación del área de producción, la misma solo cuenta con una bombilla neón y un traga luz, el principal problema es el poco espacio y la escasa visibilidad de la nota de pedidos.

2. Boletas de encuesta realizadas a los clientes asiduos.



Información recopilada a través del buzón de sugerencia, ubicado en recepción durante el mes de junio 2022.

3. Boleta de pedido para el área de servicio a mesas y recepción.



En la boleta se puede apreciar la cantidad de información relativa a los productos a la venta, así como tachones de agregados y/o eliminación de información de productos que el cliente desiste o ya no hay en existencia en producción.

4. Área de ingreso de cocina



Las imágenes denotan que el espacio de ingreso a el área de producción es sumamente pequeño, lo que puede provocar algún accidente al acceso, o dificultad para atender algún caso fortuito dentro del mismo.

Desventajas o consecuencias:

1. Corto Plazo:

- a. Disminución de ingresos en el presente bimestre noviembre y diciembre 2022 hasta en un 20%, como consecuencia a la no atención de los problemas que aquejan el servicio de atención a mesas, equivalentes a un promedio de ventas de Q.3,000.00 acumulados para ambos meses.
- b. Descuidar los registros de pedidos en recepción y en mesas, aumentará el número de quejas y rechazos a por lo menos 5 de cada 10 clientes, 3 más a las actuales, lo que incrementaría a por lo menos Q.500.00 a Q.750.00 en una semana los que pondría en problemas de operación y cumplimiento a la administración en el primer trimestre 2023.

2. Mediano Plazo:

- a. Los planes de diversificación de productos para el último bimestre del próximo año 2023, quedarían sin impacto alguno, debido a la cantidad de quejas que se estarían acumulando en las diferentes áreas que el proceso conlleva. Se estima que sólo el área de atención a clientes tendría disminuciones equivalentes a Q.3000.00 mensuales, los que proyectados a un año 2023, alcanzaría Q.36,000.00 acumulados.
- b. Los procesos del área de producción tenderán a la continuidad en desaciertos. Los resultados demuestran que la poca visibilidad (sólo el 40%) del área y la no readecuación del espacio físico (4*3) metros ha alcanzado en la actualidad el malestar por lo menos 2 de cada 10 clientes registrados, de continuarse la tendencia del 20%, podría un multiplicarse los comentarios negativos, sin poder alcanzar el crecimiento del 40% en clientes potenciales para finales del 2023.

3. Largo Plazo:

- a. Se prevé de manera global, que de no atenderse los diferentes inconvenientes que conlleva la operatividad de la empresa Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita” y basados en el crecimiento del 2% semanal, en quejas y pérdidas económicas que oscilan en Q.3,000.00 mensuales, con un acumulado de Q.36,000.00 anuales sólo para el subsiguiente año 2023, la operatividad de la misma, no llegaría a alcanzar el segundo semestre del año 2024.

Planteamiento y análisis de problemas u oportunidades de mejora o negocio

Los problemas encontrados en la empresa Refacciones con Sabor a Hogar son diversos, mismos que van desde espacios físicos y/o mesas mal ubicadas, tiempos de entrega en el área de procesamiento de alimentos, así como el que se pone de manifiesto en el área técnico/operativa, específicamente en todo el proceso que conlleva la toma de pedido, lectura y elaboración en el área de producción, así como el cobro por consumo del servicio, el cual ha presentado disonancias, entre lo consumido o pedido por los clientes, provocando además quejas en el orden de entrega, productos mal clasificados y/o cobros que no se acoplan a la realidad de compra o de venta según es el caso.

Planteamiento y descripción del Problema:

El problema que se describe en este ápice, se pone de manifiesto específicamente en el área de recepción y producción de alimentos, debido a la mala anotación en la toma de pedidos en el área de recepción, lo que conlleva a que las áreas de producción se elaboren y despachen productos que no corresponden a los pedidos de los clientes

asiduos de la empresa de venta de Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”. se calcula que los inconvenientes se presentan en promedio en 2 de cada diez pedidos, lo que provoca una pérdida aproximadamente entre Q.300.00 a Q.500.00 en la semana en los últimos dos meses.

Estos inconvenientes se pusieron de manifiesto en el período comprendido de mayo al mes de agosto del presente año 2022. Se considera que su causal obedece a errores en la captación de pedidos en la recepción, extravío de boletas y mala interpretación de los pedidos de productos, principalmente en los que solicita el cliente que los llevará para consumir en su domicilio. Se considera que los problemas son causados a la escasa inducción y/o capacitación al personal de recepción y servicio por parte de la administración; la cual persigue disminuir al 0% de quejas y/o reclamos por cobros indebidos, despachos de productos incompletos y tardanza en la entrega.

SOLUCIÓN

Se implementará en el área de recepción, servicio de mesas y producción de alimentos en la empresa Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”, un sistema de punto de venta, que funcionará como medio para registrar los pedidos de los clientes en tiempo real, el que disminuirá en un 99% los inconvenientes por inconsistencia en la anotación de pedidos, los cuales han alcanzado pérdidas promedio mensuales de Q.2,000.00 en el último trimestre del año 2022, logrando un ahorro significativo para la organización de Q.24,000.00 para el año 2023.

Ventajas:

Corto plazo:

1. Minimizar en un 90% las quejas por deficiencias en la tardanza de toma de pedidos durante el primer trimestre 2023.
2. Evitar las pérdidas por error en los pedidos de Q2,000 mensual promedio registrado en el presente año 2022, hasta llevar el saldo a cero en el primer bimestre del año 2023.

Mediano plazo:

1. Obtener un ahorro significativo para la empresa de por lo menos Q.24,000.00 durante los 12 meses del año 2023.
2. Disminuir el tiempo de recepción, elaboración y entrega de productos hasta un 50% del tiempo actual, recuperando en el primer semestre del año 2024, el 90% de los clientes retirados en el año 2022, por tardanza en el servicio.

Largo plazo:

1. Partiendo del sistema de cobros, incorporar para el 2025, un sistema de información gerencial, que facilite la toma de decisiones a nivel administrativo, enlazando las áreas de contabilidad, inventario y producción, minimizando los procesos de control administrativo hasta un 95%.

ANALISIS DE LA SOLUCION

Análisis de los requerimientos operativos:

1. Servicios técnicos para mantenimiento y reparación de Hand Helds, impresoras de códigos de barras y equipo.
2. Diseño, instalación y certificación de soluciones de cableado estructurado.
3. Implementación de redes inalámbricas móviles para interiores y exteriores, realizando los análisis de cobertura y arquitectura de soluciones.
4. Soporte de soluciones, así como del hardware que representamos en la región de Centroamérica y Panamá.
5. Disponibilidad de stock en CDD, esta información con precisión será entregada luego de recibida la aprobación de la oferta y orden de compra del cliente. Entre 4 a 6 semanas luego de la aprobación de la oferta y orden de compra del cliente.
6. El hardware tiene una garantía de manufactura de un año, los accesorios de los equipos y de seguridad tienen tres meses sobre manufactura.
7. El software MPOS después de implementado tiene una garantía de buen funcionamiento indefinida.

Análisis de los requerimientos técnicos:

1. Análisis de reestructuración física de los espacios estratégicos, para la colocación del punto de venta dentro de la empresa.
2. Cambio total de la distribución interna de energía eléctrica, (cableado) por deterioro de la actual.
3. Garantía de por lo menos un año en el equipo a adquirir
4. Soporte técnico post venta, el que garantice el funcionamiento óptimo del equipo, con un stock de repuestos disponibles en cualquier momento.
5. Proveedor de preferencia con presencia local, para mayor rapidez en respuesta.

6. Ampliación del plan de servicio de internet.
7. Herramientas tecnológicas que cumplan como mínimo las características siguientes:
8. 3NSTAR PTE010 J1900, WIFI, 4GB RAM, 120GB SSD, 15" CAPACITIVO NO OS
9. 3NSTAR PTE0205, INTEL CORE I5, 8GB RAM, 240GB, SSD, 15", WIFI, WINDOWS 10 IOT
10. IMPRESORA 3NSTAR RPT008 TÉRMICA 3" USB/SERIAL/ETHERNET
11. GAVETA DE EFECTIVO 3NSTAR CD326 RJ11
12. LECTOR 3NSTAR SC505, 2D
13. ROLLO DE PAPEL TÉRMICO 3.125" POS (3"D)

Análisis de los requerimientos legales:

Se hizo un análisis de las empresas oferentes para la implementación del punto de venta en la empresa Refacciones con Sabor a Hogar doña Rosita y mediante la investigación en las entidades como: Superintendencia de Administración Tributaria y el sistema de Guatecompras, se obtuvo la siguiente información:

IDENTIFICACION	
NIT:	32967020
Razón o denominación social:	DTSOLUTIONS, SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de constitución:	07/04/2003
Nit generado en:	AGENCIA VIRTUAL
Fecha de Creación de NIT:	05/05/2003

Fuente: portal de SAT <https://portal.sat.gob.gt/portal/consulta-cui-nit/>

Detalle del Proveedor - DTSOLUTIONS, SOCIEDAD ANONIMA

Identificación (Datos recibidos de la SAT el: 08.jul..2022 11:00:45)

CUI:

Nombre o razón social:

DTSOLUTIONS, SOCIEDAD ANONIMA

Tipo de organización:

SOCIEDAD ANÓNIMA

Número de Identificación Tributaria (NIT):

32967020

Nombre comercial 1:

DTSOLUTIONS

Documentos Legales:

[¿Qué son los Documentos Legales?](#)
[Consultar](#)

Estado del proveedor (Obtenido desde RGAE):

NO INSCRITO

Adjudicado o No adjudicado:

ADJUDICADO

Participa o no en Contrato Abierto:

NO PARTICIPA (no tiene productos en el catálogo)

Con o Sin contraseña:

CON CONTRASEÑA

Representantes Legales

Datos Adicionales

Domicilio Fiscal

Domicilio Comercial

Datos del RGAE

Representantes legales

Proveedor

Representante Legal 1

(4615824) MELGAR,URRUTIA,,ROBERTO,ALEJANDRO

Fuente: portal Guatecompras <https://www.guatecompras.gt/proveedores/busquedaProvee.aspx>

IDENTIFICACION	
NIT:	7165447
Razón o denominación social:	SISTEMAS Y CONTROLES DE DISTRIBUCION, SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de constitución:	28/10/1993
Nit generado en:	AGENCIA VIRTUAL
Fecha de Creación de NIT:	15/06/1994

Fuente: portal de SAT <https://portal.sat.gob.gt/portal/consulta-cui-nit/>

Detalle del Proveedor - SISTEMAS Y CONTROLES DE DISTRIBUCION, SOCIEDAD ANONIMA

Identificación (Datos recibidos de la SAT el: 31.ago..2022 11:25:54)	
CUI:	
Nombre o razón social:	SISTEMAS Y CONTROLES DE DISTRIBUCION, SOCIEDAD ANONIMA
Tipo de organización:	SOCIEDAD ANÓNIMA
Número de Identificación Tributaria (NIT):	7165447
Nombre comercial 1:	RETAIL
Documentos Legales:	¿Qué son los Documentos Legales? Consultar
Estado del proveedor (Obtenido desde RGAE):	HABILITADO
Adjudicado o No adjudicado:	ADJUDICADO
Participa o no en Contrato Abierto:	NO PARTICIPA (no tiene productos en el catálogo)
Con o Sin contraseña:	CON CONTRASEÑA

Representantes Legales	Datos Adicionales	Domicilio Fiscal	Domicilio Comercial	Datos del RGAE
Representantes legales				
Proveedor				
Representante Legal 1	(4769279) RAMÍREZ,GONZÁLEZ,,ERICK,ESTUARDO			

Fuente: portal Guatecompras <https://www.guatecompras.gt/proveedores/busquedaProvee.aspx>

Análisis:

Las empresas oferentes, proveedoras del servicio cumplen con los requisitos de la factibilidad legal, ya que se encuentran debidamente inscritas en las entidades

fiscalizadoras tributarias en Guatemala, por ende, no presentan ningún impedimento legal para que puedan al momento de ser elegidas, prestar los servicios tecnológicos para la implementación un punto de control en la empresa Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”.

Análisis de los requerimientos ambientales:

1. El tipo de proyecto no tiene un efecto negativo que riña con la ley del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.
2. En lo que respecta al listado Taxativo AM 402-2021, solo enmarca a las actividades propiamente de la empresa de alimentos con Sabor a Hogar, las cuales están delimitadas en el Sector 06. Industrial; subsector B de alimentos. Por otro lado, a las actividades de las empresas de servicio de comunicación, enmarcadas en el Sector 08, telecomunicaciones; subsector A, Telecomunicaciones. Pero no graba directamente las acciones propias de implementación de solución tecnológica requerida.
3. En conclusión, se puede determinar que, la implementación de solución tecnológica no tiene implicación negativa alguna para el medio ambiente, las normativas de aplicación y uso de las herramientas una vez puesto en marcha el sistema, deberán ser dadas mediante el manual de usuario emitido por la entidad ejecutora, y los lineamientos que engloban el plan de salud y seguridad industrial previamente autorizados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Análisis de los requerimientos financieros:

1. Capital de Trabajo necesario para llevar a cabo la solución que se propone.

- Detalle de la inversión inicial: se debe detallar el valor del equipo, incluyendo los costos adicionales y de instalación que el proveedor indique en su cotización.
- Análisis de Costo Beneficio: demostrar que la solución que se propone es rentable y segura.

Registro Contable de la Empresa Refacciones con Sabor a Hogar "Doña Rosita"								
Meses	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Ingreso Bruto	Q52,320.00	Q56,830.00	Q61,026.00	Q68,316.00	Q73,850.00	Q75,490.00	Q82,500.00	Q87,240.00
Egresos	Q47,500.00	Q48,980.00	Q50,197.54	Q52,311.64	Q63,916.50	Q56,990.00	Q61,375.00	Q63,034.00
Ingreso Neto	Q4,820.00	Q7,850.00	Q10,828.46	Q16,004.36	Q9,933.50	Q18,500.00	Q21,125.00	Q24,206.00

Registro Contable de la Empresa Refacciones con Sabor a Hogar "Doña Rosita"									
Detalle de Ingresos y Egresos marzo a octubre 2022									
Meses	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total acumulado
Ingreso	Q52,320.00	Q56,830.00	Q61,026.00	Q68,316.00	Q73,850.00	Q75,490.00	Q82,500.00	Q87,240.00	Q557,572.00
Planilla 10 trabajadores	Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q40,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q30,000.00	Q250,000.00
Pago alquiler instalaciones	Q1,400.00	Q1,400.00	Q1,400.00	Q1,400.00	Q1,400.00	Q1,400.00	Q1,400.00	Q1,400.00	Q11,200.00
Pago de servicios energía eléctrica, agua, cable e internet	Q1,100.00	Q1,100.00	Q1,100.00	Q1,100.00	Q1,100.00	Q1,100.00	Q1,100.00	Q1,100.00	Q8,800.00
Compra de insumos para producción alimentos	Q15,000.00	Q16,480.00	Q17,697.54	Q19,811.64	Q21,416.50	Q24,490.00	Q28,875.00	Q30,534.00	Q174,304.68
Total de Egresos	Q47,500.00	Q48,980.00	Q50,197.54	Q52,311.64	Q63,916.50	Q56,990.00	Q61,375.00	Q63,034.00	
Utilidad Bruta	Q4,820.00	Q7,850.00	Q10,828.46	Q16,004.36	Q9,933.50	Q18,500.00	Q21,125.00	Q24,206.00	
Pago impuestos	Q241.00	Q392.50	Q541.42	Q800.22	Q496.68	Q925.00	Q1,056.25	Q1,210.30	Q5,663.37
Ingreso Neto	Q4,579.00	Q7,457.50	Q10,287.04	Q15,204.14	Q9,436.82	Q17,575.00	Q20,068.75	Q22,995.70	Q107,603.95

Estado de Pérdidas y Ganancias
Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita”
Período 31 marzo al 31 octubre 2022

Ingreso Neto de Ventas	Q557,572.00
(-) Costo de Ventas	<u>Q250,000.00</u>
Utilidad Bruta	Q307,572.00
(-) Gastos de operación	<u>Q194,304.68</u>
Utilidad Antes de impuestos	Q113,267.32
(-) Impuestos	<u>Q5,663.37</u>
Utilidad Neta	Q107,603.95

FLUJO DE EFECTIVO

INVERSION INICIAL		
Mobiliario para punto de venta	Q	9,000.00
Remodelación e Instalación Electrica	Q	15,000.00
Ampliación del servicio de Internet	Q	3,000.00
Inversión en Plan Tecnológico	Q	28,361.00
TOTAL DE INVERSION INICIAL	Q	55,361.00

Inversion Inicial	Q 55,361.00
Tasa de Inflación	9.70%
Tasa Pasiva	2.87%
Tasa de Riesgo	5.00%
TREMA	17.57%

Costo de la inversión con fondos propios

PERIODO	INGRESO	EGRESO	FLUJO DE EFECTIVO NETO	VALOR PRESENTE
0			-Q 55,361.00	-Q 55,361.00
1	Q 52,320.00	Q 47,500.00	Q 4,820.00	Q 4,099.69
2	Q 56,830.00	Q 8,980.00	Q 7,850.00	Q 5,679.06
3	Q 61,026.00	Q 0,197.54	Q 10,828.46	Q 6,663.11
4	Q 68,316.00	Q 52,311.64	Q 16,004.36	Q 8,376.30
5	Q 73,850.00	Q 63,916.50	Q 9,933.50	Q 4,422.01
6	Q 75,490.00	Q 56,990.00	Q 18,500.00	Q 7,004.75
7	Q 82,500.00	Q 1,375.00	Q 21,125.00	Q 6,803.32
8	Q 87,240.00	Q 63,034.00	Q 24,206.00	Q 6,630.57
9	Q 87,000.00	Q 3,034.00	Q 23,966.00	Q 6,564.83
Valor Presente de la suma de flujos actualizados				Q 56,243.64
Valor Presente Neto (VPN)				Q 882.64
<i>Tasa Interna de Retorno (TIR)</i>				19.00%
Indice de rentabilidad				1.43%

ANALISIS: El valor presente neto (VPN) de la suma de flujos actualizados, supera la cantidad invertida

La tasa Interna de Retorno (TIR) 19% supera la TREMA que es del 17.57% (esto es debido en parte que la inversión inicial se hacen con fondos propios)

El Índice de rentabilidad o razón beneficio/costo es mayor a 1 (1.43%). Por lo tanto se considera que la inversión se recupera en 9 meses a partir de su implementación

ANALISIS DE DECISION

Para el análisis de decisión, se tienen la propuesta de 2 empresas que, luego de haber analizado las cotizaciones y revisado la documentación de respaldo sobre la legalidad de sus operaciones dentro del territorio guatemalteco, se detallan lo siguiente:

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 1:

Solución	Requerimientos	Ponderación	RETAIL	
			Punteo	Calificación
Punto de Venta	Licencia de Software	15%	100	15%
	Servicio de Hosting	10%	50	5%
	Servicios profesionales	20%	50	10%
	Impresora marca 3nStar	15%	100	15%
	Garantía	20%	75	15%
	Contrato de soporte anual	20%	0	0%
	Total		100%	375

Análisis:

La empresa Retail, presenta una buena opción de software y hardware para la instalación y funcionamiento del punto de venta, su precio se ubica en Q. 19,260.00 pero presenta deficiencia en formalizar el soporte del sistema y equipo, así la garantía, la cual responde únicamente a daños en traslado o puramente de fabricación, lo cual no da la seguridad ni formalidad al proceso de mantenimiento post venta, ni garantía de suministro de stock de repuestos ya que esta dependerá de los modelos del equipo.

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 2:

Solución	Requerimientos	Ponderación	DTSolutions	
			Punteo	Calificación
Punto de Venta	Licencia de Software	15%	100	15%
	Servicio de Hosting	10%	100	10%
	Servicios profesionales	20%	100	20%
	Impresora marca 3nStar	15%	100	15%
	Garantía	20%	75	15%
	Contrato de soporte anual	20%	75	15%
	Total	100%	550	90%

Análisis:

El proveedor 2, DTSolutions presenta opciones mucho más acordes a lo que la organización demanda. Requerimientos como Licencia, servicios profesionales, equipo y servicio de hosting, son los mejor calificados, presentando una leve desaprobación en la garantía, pues solo es de un año y el contrato de soporte anual, es una opción que también representa un costo y no un valor agregado para la organización, que, aunque el precio convertidos a quetzales oscila en promedio en Q.28,720.00, se considera que el punteo obtenido es alto para ser considerado entre los elegidos.

Solución	Requerimientos	Ponderación	RETAIL		DTSolutions	
			Punteo	Calificación	Punteo	Calificación
Punto de Venta	Licencia de Software	15%	100	15%	100	15%
	Servicio de Hosting	10%	50	5%	100	10%
	Servicios profesionales	20%	50	10%	100	20%
	Impresora marca 3nStar	15%	100	15%	100	15%
	Garantía	20%	75	15%	75	15%
	Contrato de soporte anual	20%	0	0%	75	15%
	Total	100%	375	60%	550	90%

Análisis:

En el cuadro comparativo en ambas empresas oferentes, se puede determinar claramente la ventaja en calificación de la empresa DTSolutions (90%), sobre RETAIL (60%), demuestra que la decisión estará tomada a favor de la primera en mención. Un dato importante es que, aunque el costo de la empresa DTSolutions, sobre pasa en Q.9,460.00 la oferta de la empresa RETAIL, no fue motivo de rechazo, debido a que DTSolutions tuvo mejor calificación en requerimientos básicos como Licencia, equipo, servicios profesionales para la implementación y hosting respectivamente, lo cual no determina con claridad la empresa RETAIL.

Matriz de punteo	
0-60	Deficiente
60-90	Llena expectativas de requerimientos
90-100	Sobre pasa la expectativa

CONCLUSIONES

1. Con la implementación del punto de venta se prevé minimizar hasta en un 90% las quejas presentadas por los clientes, a consecuencia de las deficiencias en el registro y tardanza de toma de pedidos.
2. Seguir un proceso eficiente y ordenado del sistema, permitirá a la organización erradicar las pérdidas promedio de Q.2,000.00 mensuales, experimentadas durante los 9 meses de funcionamiento en el año 2022.
3. La inversión promedio de Q.55,361.00 del proyecto es rentable, debido a que, el análisis del punto de equilibrio determina que el tiempo de recuperación será efectiva aproximadamente en 9 meses, a partir de su implementación, lográndose finiquitar la deuda entre los meses de agosto/septiembre 2023.
4. La inversión es segura y de fácil accesibilidad, las características de las herramientas tecnológicas, son de peculiaridades y marca reconocida en el mercado, agregado a ello el soporte y asesoría técnica de un año para la implementación, así como la garantía y la gama de repuestos que presenta el proveedor DTSolutios, hacen que tenga mayor tiempo de vida y la certeza que el sistema no presentará inconvenientes a falta de servicio de mantenimiento.
5. A través de la implementación del sistema se logrará obtener ingresos adicionales anuales equivalentes a Q36,000.00 anuales a partir del año 2023, recuperando el 20% de clientes retirados por molestias en cobros o entrega de productos no deseados.
6. El proveedor DTSolutions que, aunque haya presentado la cotización más alta en costo, (Q.28,361.00) se toma como opción viable para el proyecto debido a las razones siguientes:

1. Licencia del software y hardware.
2. Servicios profesionales en todo el proceso de implementación.
3. Garantía en el equipo instalado.
4. Servicio del Hosting para las transacciones del sistema.

Se debe tomar en cuenta que la empresa tiene poco tiempo de operar, por lo tanto, experimenta muchos desaciertos administrativos, y un buen acompañamiento y asesoría, son básicos en este tipo de cambio de proceso.

RECOMENDACIÓN

Desde los principales análisis hechos a las propuestas expuestas por las empresas proveedoras, y basados en las ventajas que representa para la empresa de venta de Refacciones con Sabor a Hogar "Doña Rosita", se recomienda que el proceso de implementación del sistema punto de venta, se lleve a cabo como una forma de paliar los diferentes inconvenientes experimentados por la organización, casi en los 9 meses de operación. Aunque el costo directo de Q. 28,720.00 es un golpe a los gastos que implica a la administración su operatividad mensual, se calcula que solo en la proyección de recuperación de clientes retirados en el último trimestre 2022, se podrá un ingreso promedio de 36,000.00 anuales a partir del año 2023.

Bibliografía

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Human*. México D. F.: McGraw-Will.
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación Estratégica*. México: Edamsa Impresiones S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2018). *Comportamiento Organizacional*. México: Impregráfica Digital S.A. de C.V.
- Kirberg, A. S. (2021). *Creación de Empresas 2*. México: Impregráfica Digital S.A. de C.V. .
- Krings, Á. Z. (2018). *Gerencia Aplicada*. Guatemala.: Serviprensa, S.A.
- Krings, Á. Z. (2018). *Proyectos Empresariales 2*. Guatemala: Serviprensa, S.A.
- Krings, Á. Z. (2019). *Gestion Empresarial*. Guatemala: Serviprensa S.A.
- Krings, Á. Z. (2019). *Gestión Empresarial*. Guatemala: Serviprensa S.A.
- Urbina, G. B. (2018). *Evaluación de Proyectos*. México: Impregrafica Digital, S.A de C.

E-GRAFÍA

[http://uip.inguat.gob.gt/images/PDF/articulo10/01 estructura/ley/-organica-inguat-y-sus-reformas.pdf](http://uip.inguat.gob.gt/images/PDF/articulo10/01%20estructura/ley/-organica-inguat-y-sus-reformas.pdf). (s.f.). Obtenido de *<http://uip.inguat.gob.gt/images/PDF/articulo10/01 estructura/ley/-organica-inguat-y-sus-reformas.pdf>*.

<http://www.inegob.gt> Estadística, XII censo poblacional y VII de vivienda 2018. (s.f.). Obtenido de *<http://www.inegob.gt> Estadística, XII censo poblacional y VII de vivienda 2018*.

<https://www.ine.gob.gt/ine/otros/>. (s.f.). Obtenido de *<https://www.ine.gob.gt/ine/otros/>*.

<https://www.ine.gob.gt/ine/otros/> índice de Precios al consumidor. (s.f.). Obtenido de *<https://www.ine.gob.gt/ine/otros/> índice de Precios al consumidor*.

<https://www.prensalibre.com/hemeroteca/nace/el/iva>. (s.f.). Obtenido de *<https://www.prensalibre.com/hemeroteca/nace/el/iva>*.

ANEXOS

RESUMEN EJECUTIVO

- Tecnología para control de pedidos en Refacciones con Sabor a Hogar Doña Rosita



- Resumen Ejecutivo
- Andhony Jozzéf Yahyr Cabrera Ajanel
- Carné 21004316

Refacciones con Sabor a Hogar Doña Rosita

- En enero del año 2022 surge la idea de crear una pequeña empresa a la que se le denomina Refacciones con Sabor a Hogar “Doña Rosita” la cual se dedica a la venta de refacciones típicas enfocada a satisfacer la gastronomía local quichelense.

Productos y Servicios

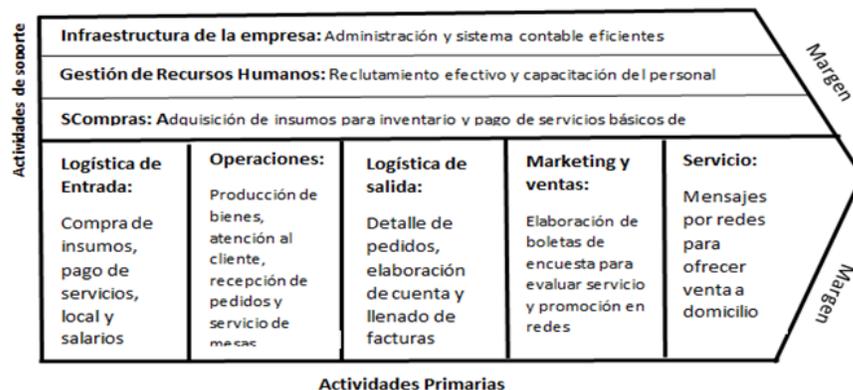
Entre los principales productos que se elaboran están:

- Rellenitos
- Dobladas
- Chuchitos
- Enchiladas
- Tostadas
- Pirujos pollo o carne
- Baguetes pollo o carne
- Atoles: arroz con leche, elote, manía, cuarteado, haba y plátano



Diagnostico Empresarial

Diagrama de la Cadena de Valor

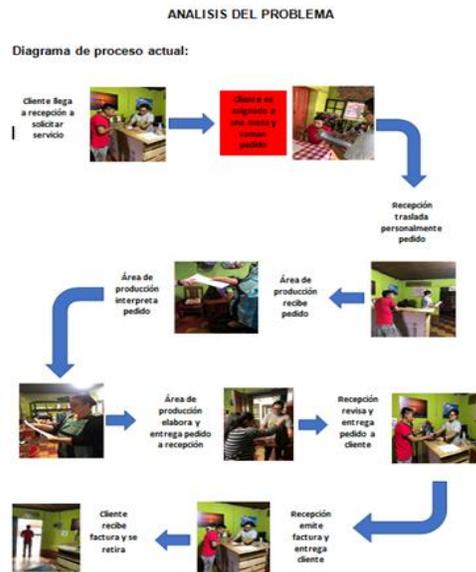


- El problema principal está ubicado en el área de operaciones y logística de salida. Principalmente en recepción de pedidos y elaboración de cuentas por servicio al cliente.

Problema Empresarial

- El problema se manifiesta en el área de recepción y producción de alimentos, debido a la mala anotación en la toma de pedidos en el área de recepción, lo que conlleva una pérdida aproximadamente entre Q 300.00 a Q 500.00 en la semana en los últimos dos meses.

Diagrama del Proceso Actual



- El problema tiene su causal en el registro del pedido hecho por la recepción o atención al cliente, mismo que presenta inconsistencia al momento de ser interpretado por el área de producción.

Hallazgos

- Registro en los controles de ingresos, que indican que, en promedio 2 de cada 10 pedidos, presentan inconsistencia en el listado de productos entregados.
- La cantidad de quejas expuesta por medio del buzón, ubicado en el área de recepción, muestran que entre el 1 al 30 de junio de 2022, registra que 23 personas tuvieron inconvenientes en el pago de consumo
- La iluminación que asiste al área de producción (cocina) consistente en un foco de luz neón (ahorrador de energía), y en el techo una lámina plástica, (traga luz), solo proporcionan iluminación al 40%.
- La poca preparación en el servicio y atención a los clientes, ha registrado hasta la fecha, según lo manifestado por la administración, 3 inconvenientes por semana laborada, en que los meseros han hecho consultas sobre su actuar en circunstancias de atención con el cliente.

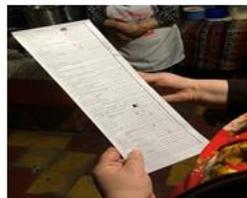
Evidencias



- Boletas de encuesta realizada a los clientes asiduos.



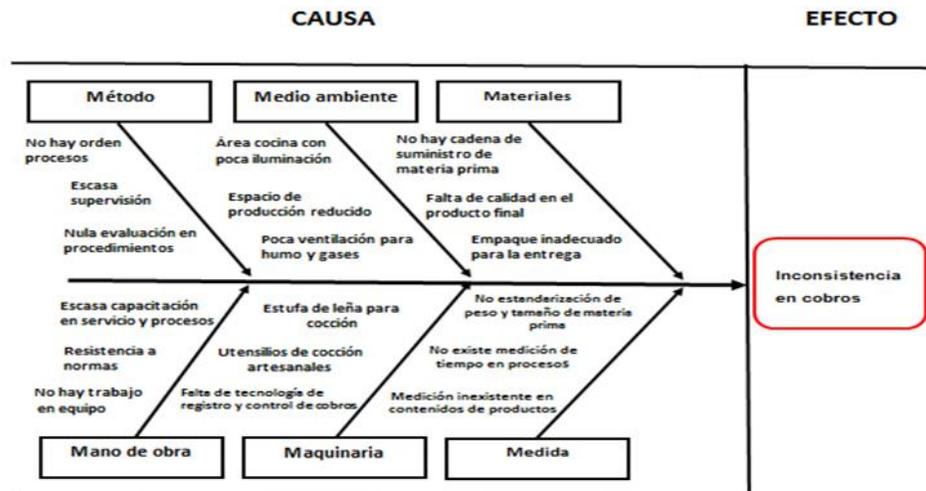
- Poca iluminación del área de producción



- Boleta de pedidos con tachones y anotaciones mal hechas en el área de servicio a mesas y recepción

Diagrama Causa y Efecto

DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO



Fuente: Elaboración propia, tomando las versiones del personal y el método de observación de la empresa

- La falta de maquinaria o tecnología acorde para el registro y control de pedidos, ocasiona que se hagan anotaciones incorrectas, presentando inconsistencias en los cobros y/o error en la entrega de productos.

Planteamiento de la Solución

- Implementar en recepción, un sistema de punto de venta, que servirá como medio para el registro de pedidos, disminuyendo un 99% los inconvenientes por inconsistencia en la anotación, alcanzado un ahorro promedio de Q24,000 para el año 2023.

Requerimientos Técnicos

- 15.6 pulgadas, All-in-one, Andhoid 6,0, Quad-core, 2GB RAM, 8GB Storage, Capacitive. Wifi, BT
- Thermal Receipt Printer 80mm 260mm/s2 interfaces-USB/Bluetooth
- Gaveta de dinero para punto de venta
- UPS de linea interactiva tipo torre de 650 VA/360W, 120V. 50 y 60 Hz, Marca Vertiv



Requerimientos Financieros

FLUJO DE EFECTIVO

INVERSION INICIAL				
Mobiliario para punto de venta	Q 9,000.00			
Remodelación e Instalación Eléctrica	Q 15,000.00			
Ampliación del servicio de Internet	Q 3,000.00			
Inversión en Plan Tecnológico	Q 28,361.00			
TOTAL DE INVERSION INICIAL	Q 55,361.00			
Inversión Inicial	Q 55,361.00			
Tasa de Inflación	9.70%			
Tasa Pasiva	2.87%	Costo de la inversión con fondos propios		
Tasa de Riesgo	5.00%			
TREMA	17.57%			
PERIODO	INGRESO	EGRESO	FLUJO DE EFECTIVO NETO	VALOR PRESENTE
0			-Q 55,361.00	-Q 55,361.00
1	Q 52,320.00	Q 47,500.00	Q 4,820.00	Q 4,099.69
2	Q 56,830.00	Q 48,980.00	Q 7,850.00	Q 5,679.06
3	Q 61,026.00	Q 50,197.54	Q 10,828.46	Q 6,663.11
4	Q 68,316.00	Q 52,311.64	Q 16,004.36	Q 8,376.30
5	Q 73,850.00	Q 63,916.50	Q 9,933.50	Q 4,422.01
6	Q 75,490.00	Q 56,990.00	Q 18,500.00	Q 7,004.75
7	Q 82,500.00	Q 61,375.00	Q 21,125.00	Q 6,803.32
8	Q 87,240.00	Q 63,034.00	Q 24,206.00	Q 6,630.57
9	Q 87,000.00	Q 63,034.00	Q 23,966.00	Q 6,564.83
		Valor Presente de la suma de flujos actualizados		Q 56,243.64
		Valor Presente Neto (VPN)		Q 882.64
		Tasa Interna de Retorno (TIR)		19.00%
		Índice de Rentabilidad		1.43%

ANÁLISIS: El valor presente neto (VPN) de la suma de flujos actualizados, supera la cantidad invertida

La tasa Interna de Retorno (TIR) 19% supera la TREMA que es del 17.57% (esto es debido en parte que la inversión inicial se realiza con fondos propios)

El Índice de rentabilidad o razón beneficio/costo es mayor a 1 (1.43%). Por lo tanto se considera que la inversión se recupera en 9 meses a partir de su implementación

Análisis de Decisión

Solución	Requerimientos	Ponderación	RETAIL		DTSolutions	
			Punteo	Calificación	Punteo	Calificación
Punto de Venta	Licencia de Software	15%	100	15%	100	15%
	Servicio de Hosting	10%	50	5%	100	10%
	Servicios profesionales	20%	50	10%	100	20%
	Impresora marca 3nStar	15%	100	15%	100	15%
	Garantía	20%	75	15%	75	15%
	Contrato de soporte anual	20%	0	0%	75	15%
	Total		100%	375	60%	550

En el cuadro comparativo en ambas empresas oferentes, se puede determinar claramente la ventaja en calificación de la empresa DTSolutions (90%), sobre RETAIL (60%), demuestra que la decisión estará tomada a favor de la primera en mención.

Conclusiones

- Con la implementación del punto de venta se prevé minimizar hasta en un 90% las quejas presentadas por los clientes.
- El proveedor elegido es DTSolutions, quien nos dará la licencia del software y hardware, servicios profesionales en todo el proceso de implementación.



Recomendación

- Se recomienda que el proceso de implementación del sistema punto de venta, se lleve a cabo como una forma de paliar los diferentes inconvenientes experimentados por la organización, casi en los 9 meses de operación.

COTIZACIONES

Proveedor 1:



www.dts.com.gt

SOFTWARE MPOS VALORES DE LICENCIAS Y SERVICIOS

Número de parte	Hardware		Descripción del Equipo	Cantida	Valor Unitario	Total
MPOS-001	Licencia de Software para Punto de Venta de Restaurante version para llevar		Software PoS Mpos versión 1.5 para ambiente Android versión 7.0 (Licencia On Premise). go live	1	\$550.00	\$550.00
MPOS-002	Servicio de Hosting en la nube		Servicio de Hosting en la nube y Aplicación de MPOS Central, pagos mensuales.	1	\$25.00	\$25.00
MPOS-008	Servicios profesionales		Servicios profesionales de implementación Incluye: Instalación del Software, Configuración, Capacitación del personal Operativo y Administrativo, Acompañamiento en la salida en vivo, (pago único 5 días de trabajo)	1	\$1,100.00	\$1,100.00





MPOS-009	Contrato		Contrato de soporte anual	1	\$540.00	\$540.00
TOTAL (Incluye IVA)						\$2,215.00

Forma de pago	Pago Final
Del Valor del proyecto, 60% contra aprobación de la oferta.	\$1,329.00
Del Valor del proyecto, 40% contra aprobación de la oferta, entregados los equipos en el Fordware del cliente en Miami, FL.	\$886.00
	\$2,215.00



HARDWARE

Número de parte	Hardware	Descripción del Equipo	Cantidad	Valor Unitario	Total
PTA0156-28	Impresora marca 3nStar	 <p>15.6" All-in-One, Android 6.0, Quad-Core, 2GB RAM, 8GB Storage, Capacitive, Wifi, BT</p>	1	950	\$950.00
RPT010UB	Impresora marca 3nStar	 <p>Thermal Receipt Printer 80mm 260mm/s 2 Interfaces - USB/Bluetooth</p>	1	\$185.00	\$185.00





N/A	Papel para impresoras térmicas		Caja de papel para impresora térmica para punto de venta	1	\$75.00	\$75.00
N/A	Gaveta de dinero		Gaveta de dinero para punto de venta	1	\$90.00	\$90.00





N/A	UPS		UPS de línea interactiva tipo torre de 650 VA / 360 W, 120V. 50 y 60 Hz, Marca Vertiv	1	\$75.00	\$75.00
TOTAL PUESTO EN PLAZA						\$1,375.00

Forma de pago	Pago Final
Del Valor del proyecto, 60% contra aprobación de la oferta.	\$825.00
Del Valor del proyecto, 40% contra aprobación de la oferta, entregados los equipos en el Fordware del cliente en Miami, Fl.	\$550.00
\$1,375.00	



Proveedor 2:



SISTEMAS Y CONTROLES DE DISTRIBUCION,
SOCIEDAD ANONIMA
716544-7

Cotización

Serie Documento: VENTAS07
No. Documento: 1400

Señor(a):
JOZZEF AJANEL

Guatemala 25 noviembre 2022

JOZZEF AJANEL

Aprovecho la oportunidad para extenderle un cordial saludo y desearle éxitos en sus diferentes actividades.
A continuación sírvase encontrar las especificaciones así como el precio respectivo del equipo solicitado,

Item	Equipo	Tiempo de Entrega	Cantidad	Precio Unidad	Total Equipo
1	3NSTAR PTE010 J1900, WIFI, 4GB RAM, 120GB SSD, 15" CAPACITIVO NO OS		1.00	Q 5,820.00	Q 5,820.00
2	3NSTAR PTE0205, INTEL CORE I5, 8GB RAM, 240GB, SSD, 15", WIFI, WINDOWS 10 IOT		1.00	Q 10,215.00	Q 10,215.00
3	IMPRESORA 3NSTAR RPT008 TERMICA 3" USB/SERIAL/ETHERNET		1.00	Q 1,035.00	Q 1,035.00
4	GAVETA DE EFECTIVO 3NSTAR CD326 RJ11		1.00	Q 490.00	Q 490.00
5	LECTOR 3NSTAR SC505, 2D		1.00	Q 1,050.00	Q 1,050.00
6	ROLLO DE PAPEL TERMICO 3.125" POS (3"D)		50.00	Q 13.00	Q 650.00
Sub-Total:					Q 19,260.00
Total Descuento:					Q 0.00
Total Inversion:					Q 19,260.00
DIECINUEVE MIL DOSCIENTOS SESENTA QUETZALES CON (00/100)					

Nota:

- Los precios anteriores YA incluyen el IVA.
- 5% de recargo por pago con tarjeta de crédito o debito
- La cotización cuenta con una validez de 5 días
-

Forma de Pago:

Garantía:

La garantía para el equipo descrito anteriormente está indicada dentro de sus características y comienza a partir de la fecha de entrega y recepción de los equipos y se proporciona localmente a través de nuestro departamento técnico. La garantía cubre desperfectos de fábrica y daños sufridos durante el traslado de los equipos. La garantía NO cubre aquellos daños provocados por el usuario, por falta de un adecuado mantenimiento o bien por el uso de Suministros o Accesorios que provoquen fallas al equipo. Además se cubre garantía con la condición de que las instalaciones eléctricas tengan tierra física y se tenga instalado equipos de protección de voltaje. La garantía NO cubre: Cabezales de Impresión, Cables de Señal dañados por uso inadecuado, Piezas que por el uso constante estén sujetas a desgaste tales como engranajes, fajas, etc., ni Suministros tales como Cintas de Tela.

Guatemala:
17 Calle 10-41 Zona II
Colonia Mariscal Guatemala,
Guatemala, C.A.
Tel. PBX. (502) 2473-1717

El Salvador:
Paseo General El Escalon,
Altos de Paseo Local #33,
San Salvador, El Salvador, C.A.
Tel. (503) 2263-2699 / 7989-0358



ISSAMAR AVILA
Ejecutivo de Ventas

Guatemala:
17 Calle 10-41 Zona II
Colonia Mariscal Guatemala,
Guatemala, C.A.
Tel. PBX. (502) 2473-1717

El Salvador:
Paseo General Escalon,
Altos de Paseo Local #33,
San Salvador, El Salvador, C.A.
Tel. (503) 2263-2899 / 7989-0358

EPSON
IMPRESORAS Y CÁMARA

PARTNER
CONSEJO ASOCIADO

ZEBRA



CITIZEN
IMPRESORAS Y CÁMARA

Honeywell

BIXOLON
IMPRESORAS Y CÁMARA

Reservados todos los derechos.

RESUMEN DE LOS PROVEEDORES

Resumen de Proveedores

No.	Nit	Nombre Proveedor	Dirección	Solución Tecnológica	Precio	Ficha Técnica	Nombre Asesor o vendedor	Correo Electrónico
1	32967020	<u>DTSolutions S.A</u>	5 avenida 6-39 zona 10	Punto de venta	Q 28,361.00	x	Jennifer <u>Theilheimer</u>	Jennifer@dts.com
2	716544-7	Sistemas y <u>Controles de Distribucion S.A</u>	17 calle 0-41 zona 11	Punto de Venta	Q19,260.00	x	<u>Issamar Avila</u>	issmar@gmail.com

VIDEO PROYECTO

<https://youtu.be/9tS30cdyXMw>



Galileo
UNIVERSIDAD
La Universidad de la Ciencia

IDEA

Guatemala, 16 de Diciembre de 2022

Señores

Universidad Galileo

IDEA

Presente.

Por este medio de la presente YO Anthony Jozzéf Yahyr Cabrera Ajanel que me identifico con número de carné 21004316 y con DPI 3251941061401 actualmente asignado (a) en la carrera:

Licenciatura en Tecnología y administración de empresas

"Autorizo al Instituto de Educación Abierta (IDEA) a la publicación, en el Tesario virtual de la Universidad, de mi proyecto de Graduación titulado:"

Tecnología para control de pedidos en Refacciones con Sabor a Hogar Doña Rosita

Como autor (a) del material de la investigación sustentada mediante el protocolo de IDEA,

Expreso que la misma es de mi autoría y con contenido inédito, realizado con el acompañamiento experto del coordinador de área y por tanto he seguido los parámetros éticos y legales respecto de las citas de referencia y todo tipo de fuentes establecidas en el Reglamento de la Universidad Galileo

Sin otro particular, me suscribo.

F. 