

Galileo
UNIVERSIDAD

La Revolución en la Educación

IDEA
UNIVERSIDAD GALILEO

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

GESTIÓN EMPRESARIAL

“Tecnología para producción de alimentos y bebidas en Súper 24”

**PRESENTADO POR:
Victor Daniel Tacatic Alfaro
Carné IDE15004655**

Previo a optar el grado académico de:
LICENCIATURA EN TECNOLOGÍA Y
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Guatemala, 23 de marzo de 2023

CODIGO DE APROBACIÓN: 61-230323

INDICE

Contenido	
INTRODUCCION	4
OBJETIVOS	5
SÚPER 24	6
Misión:	6
Visión:	6
Objetivos:	7
Estrategias:	7
Recursos humanos:	8
ORGANIGRAMA	9
Tecnología:	9
Ventas:	10
Mercado:	11
Productos:	11
Canasta Básica:	11
Cervezas:	12
Boquitas:	12
Promoción y publicidad:	13
Slogan:	13
DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	14
Factores internos:	14
Factores externos:	18
CADENA DE VALOR	21
Procesos Primarios:	21
Procesos Secundarios:	23
Análisis de los principales procesos:	24
Fortalezas:	27
Debilidades:	28
Oportunidades:	28
Amenazas:	28
PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES	29
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL	31

Diagrama del proceso actual:	32
ANALISIS DEL PROBLEMA	33
Causas del problema:	33
Categorías de las causas:	33
Hallazgos:	34
Evidencias:	35
Desventajas:	35
Análisis de Pareto:	36
Análisis de Causa y Efecto:	37
Ventajas:	38
ANALISIS DE LA SOLUCION	39
Análisis de los requerimientos operativos:	39
Análisis de los requerimientos técnicos:	39
Análisis de los requerimientos legales:	40
Análisis de los requerimientos ambientales:	41
Análisis de Costo Beneficio:	44
ANALISIS DE DECISION	46
Análisis de los proveedores:	46
Resumen de los Proveedores	49
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIÓN	51
FUENTES DE CONSULTA	52
ANEXOS	53
RESUMEN EJECUTIVO	53
COTIZACIONES	57

INTRODUCCION

La Empresa PRONE, PROMOCIONES Y NEGOCIOS, S.A., fue fundada hace más de veinticinco años. Se maneja a través de una sociedad anónima siendo la actividad de la empresa la comercialización de productos de consumo a través de una cadena de tiendas de conveniencia, las cuales funcionan en la capital y en los departamentos. Las tiendas de conveniencia de Súper 24 se caracterizan por tener a la venta productos de calidad desde refrescos, cervezas, boquitas y toda clase de productos para el hogar.

El presente documento tiene como propósito implementar un área de cocina para la tienda de Súper 24 ubicada en calzada José Milla y Vidaurre zona 6, y que es perteneciente a la empresa PRONE, Promociones y Negocios, S. A., actualmente hay pocas tiendas que cuentan con área de cocina y son las tiendas más grandes y ubicadas en puntos estratégicos de la ciudad de Guatemala. Dentro de dicha tienda de Súper 24, se realizó un análisis a fondo en referencia al diagnóstico que se hizo a la empresa, el desarrollo de dicho diagnóstico permitió definir la situación actual de los problemas que tiene la tienda, este proceso se realiza con el fin de brindar apoyo dentro de la tienda a través de soluciones que permitan resolver los problemas que se van presentando y que servirán para una buena toma de decisiones dentro de la tienda. Se realizaron ciertos análisis para encontrar el problema principal usando el diagrama de Causa y Efecto, y usando las interrogantes del planteamiento del problema donde se encontró las causas del problema que afecta la tienda, y esto causa bajas ventas en la tienda de Súper 24 aproximadamente de Q180,000.00 mensuales y para erradicar ese problema se hizo un análisis de solución que aportara un mejoramiento ante el problema encontrado, usando las interrogantes del planteamiento de la solución y elaborando las respectivas cotizaciones con proveedores dentro del país, buscando todos los requerimientos solicitados y que brinde el mayor respaldo, se eligió al proveedor Cofrasa, el Supervisor de tienda junto al Jefe de la tienda llevará a cabo esta implementación dentro de la tienda de Súper 24 la cual tendrá un costo de Q68,100.00 y que se pagará con financiamiento interno.

OBJETIVOS

1. Aumentar las ventas con la implementación de los equipos que se quiere adquirir para la tienda de Súper 24.
2. Reducir el número de quejas que se reciben a diario de parte de los clientes en la tienda Súper 24.
3. Disminuir el tiempo de espera de parte de los clientes con la máquina de hacer café que tiene una opción de preparar 2 tipos de café al mismo tiempo.
4. Ampliar el número de opciones de 1 a 8 bebidas calientes para el deleite de los clientes de Súper 24.
5. Aumentar el número de ingreso de clientes a la tienda dando muestras gratis de varios tipos de café que se tiene a la venta.

SÚPER 24

Súper 24 es una de las cadenas de tiendas de conveniencia más grande e importante de Guatemala, y con el objetivo de estar más cerca de todos los guatemaltecos cuenta con más de 300 tiendas a nivel nacional. Las tiendas Súper 24 ofrecen servicio de cajero automático, pago de remesas, venta de saldo de las más prestigiosas telefonías y también, funcionan como centro de pago de servicios básicos y bancarios. Cuentan con una gran variedad de productos de calidad para sus clientes, tanto perecederos como no perecederos, una gran variedad de cervezas de la mejor calidad a nivel nacional, gran variedad de licores de distintas marcas, sodas y jugos de las marcas más reconocidas nacionales, gran variedad de boquitas y alimentos para la satisfacción de los clientes, y cuenta con instalaciones mejoradas para el bienestar de los consumidores. Asimismo, cuenta con 32 tiendas con servicio de comida para llevar y 6 tiendas más con servicios de comida con mesas.

Misión:

Ofrecer siempre a nuestros clientes una experiencia de compra que exceda sus expectativas. Diferenciarnos al entender, anticipar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes con un ambiente limpio, seguro y conveniente, un servicio rápido y amigable, la mejor variedad de productos y servicios a un precio justo, con calidad y frescura.

Visión:

Ser el líder en tiendas de conveniencia en nuestros mercados actuales y futuros, siendo reconocidos por nuestros clientes como el mejor lugar para realizar sus compras de conveniencia. Por nuestros colaboradores como el mejor lugar para trabajar y desarrollarse y por nuestros proveedores como el mejor socio comercial.

Objetivos:

1. Seguir siendo la cadena de tiendas de conveniencia más importante de Guatemala.
2. Aumentar un 10% de las ventas con respecto al año 2020.
3. Mejorar la rentabilidad de la empresa.
4. Mejorar la competitividad en el mercado.
5. Ser más eficientes y eficaces para poder atender a nuestros clientes.
6. Conocer más sobre las necesidades de los clientes.
7. Mantenerse siempre a la vanguardia en los productos de calidad que se ofrece.

Estrategias:

1. Sondear los mercados en los que se puede enfrentar la tienda.
2. Anticipar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos.
3. Mejoramiento continuo de los procesos, recursos y servicios.
4. Ofrecer siempre la mejor variedad de productos y servicios y a un precio justo.
5. Demostrar que es factible implementar una propuesta de solución que resuelva los problemas empresariales.

Recursos humanos:

La administración de recursos humanos ha evolucionado a través del tiempo, es por ello que existieron los departamentos de personal donde únicamente se realizaban labores operativas como nómina laboral, prestaciones, control de horarios, llamadas de atención, etc., luego pasó a ser departamento de recursos humanos con actividades relacionadas al reclutamiento, selección, contratación, etc., hasta llegar a los días actuales en donde recursos humanos trabaja como un área de consultoría interna de la empresa que orienta a las diferentes gerencias y personas que tienen personal a cargo para que puedan administrar en mejor forma al personal y poder aprovechar el talento que cada uno posee. También se debe integrar el recurso humano que dará vida a través del desempeño de los cargos asignados a cada persona, tomando en cuenta que en la actualidad el recurso humano debe tomarse como capital humano, es decir que las personas que laboran en una empresa también pueden ser una fuente de ventaja competitiva por tener a la persona idónea en cada puesto de trabajo quienes se sienten parte importante de la empresa.

Los recursos humanos que cuenta la tienda donde laboro se mantiene con los puestos de trabajo que se viene manejando desde hace buen tiempo:

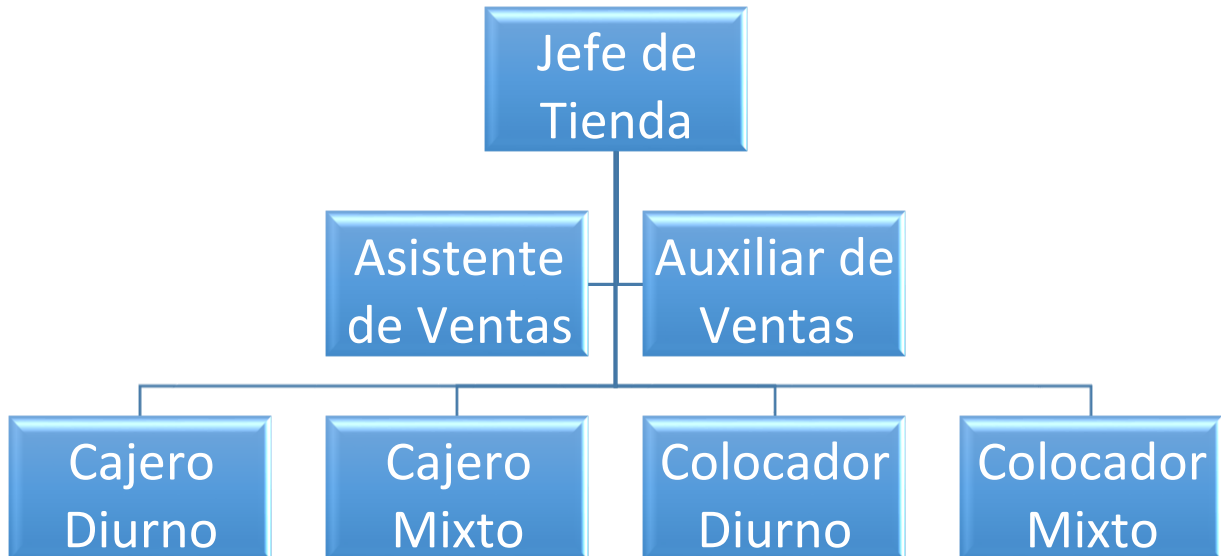
Puestos y turnos de tienda Súper 24:

Nombre de Puesto	Cantidad de Personal	Nombre de los Turnos
Jefe de tienda	1	Diurno
Asistente de Ventas	1	Mixto
Auxiliar de Ventas	1	Diurno/Mixto
Cajeros	2	Diurno/Mixto
Colocadores	2	Diurno/Mixto
TOTAL	7	

Tabla 1

ORGANIGRAMA

Tienda Súper 24:



Fuente: Información obtenida por Recursos Humanos de la empresa.

Autorizado: Gerente de Tienda.

Tecnología:

La tecnología en todo negocio es muy importante para la evolución, crecimiento y generación de ganancias. En la tienda Super 24 se tiene la tecnología suficiente para dar una buena atención a los clientes con un buen sistema operativo para poder atender bien a los clientes, POS para poder hacerle su cobro con cualquier tipo de tarjeta de crédito o débito, y además se ofrece servicio de cajeros automáticos, pagos de servicios y remesas.

Ventas:

Las ventas es lo más importante para Súper 24 y para tener mayores ventas se sostiene funciones como la buena atención al cliente, las ofertas que se ofrecen, el servicio rápido para la satisfacción de los clientes y así permitir el logro los objetivos y metas trazadas.

A continuación, se presenta las ventas y presupuesto del año 2022:

	A	B	C	D	E	F	G
1	MES	PRES. SIN IVA	100%	105%	115%	TOTAL VEND.	DIFER. PRES.
2	Enero	Q 150,147.16	Q 168,164.82	Q 176,573.06	Q 193,389.54	Q 163,349.62	Q 13,202.46
3	Febrero	Q 166,279.15	Q 186,232.65	Q 195,544.28	Q 214,167.55	Q 165,773.94	-Q 505.21
4	Marzo	Q 191,126.37	Q 214,061.53	Q 224,764.61	Q 246,170.76	Q 188,592.65	-Q 2,533.72
5	Abril	Q 192,468.74	Q 215,564.99	Q 226,343.24	Q 247,899.74	Q 175,372.03	-Q 17,096.71
6	Mayo	Q 184,407.68	Q 206,536.60	Q 216,863.43	Q 237,517.09	Q 182,582.80	-Q 1,824.88
7	Junio	Q 155,065.27	Q 173,673.10	Q 182,356.76	Q 199,724.07	Q 169,570.80	Q 14,505.53
8	Julio	Q 152,786.08	Q 171,120.41	Q 179,676.43	Q 196,788.47	Q 171,224.96	Q 18,438.88
9	Agosto	Q 173,668.70	Q 194,508.94	Q 204,234.39	Q 223,685.29	Q 161,032.24	-Q 12,636.46
10	Septiembre	Q 146,611.28	Q 164,204.63	Q 172,414.87	Q 188,835.33	Q 174,434.90	Q 27,823.62
11	Octubre	Q 170,681.30	Q 191,163.06	Q 200,721.21	Q 219,837.51	Q 199,229.25	Q 28,547.95
12	Noviembre	Q 186,030.39	Q 208,354.04	Q 218,771.74	Q 239,607.14	Q 170,014.91	-Q 16,015.48
13	Diciembre	Q 183,083.83	Q 205,053.89	Q 215,306.58	Q 235,811.97	Q 284,055.60	Q 100,971.77
14	TOTALES	Q 2,052,355.95	Q 2,298,638.66	Q 2,413,570.60	Q 2,643,434.46	Q 2,205,233.70	Q 152,877.75

Mercado:

Es la función dentro de la empresa que tiene como rol identificar tanto necesidades como deseos de consumidores y/o clientes, determinar mercados, diseñar productos y servicios que generen cadenas de valor hacia estos consumidores y clientes, mediante una relación sostenible y duradera, que le aseguren rentabilidad a la empresa. El producto que se maneja y se vende más en Súper 24 es la gran variedad de cervezas que son destinados a varios locales del sector, también las boquitas y la gran variedad de sodas y jugos de distintas marcas.

Productos:

Super 24 ofrece más de los productos que se encuentran en cualquier otra tienda de conveniencia, como refrescos, cervezas, abarrotes, snacks, licores, dulces, galletas y una gran variedad de medicina y productos de higiene personal y para el hogar.

Canasta Básica:

En nuestras tiendas encontrarás un alto surtido de productos de la canasta básica. Desde la pasta con la salsa para el almuerzo hasta los frijoles de la cena junto con el pan del desayuno. Todo lo que necesites lo encuentras en Super 24.



Ilustración 1

Cervezas:

Siempre es un buen momento para celebrar y compartir. Somos herederos de una larga tradición cervecera que se extiende por más de 100 años. En nuestras tiendas encontrarás las mejores marcas de cervezas nacionales y extranjeras y un gran surtido de licores.



Ilustración 2

Boquitas:

Las celebraciones no serán las mismas sin tus boquitas favoritas, encuentra toda la variedad de Snacks para todos los gustos ¡seguro no podrás comer solo una!



Ilustración 3

Promoción y publicidad:

Slogan:



Ilustración 4



Ilustración 5



Ilustración 6

DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

Factores internos:

1. Accionistas:

La cadena de Súper 24 cuenta con 4 accionistas los cuales junto con el propietario actual dieron inicio al capital de la empresa para poder empezar a trabajar en el giro de negocio de la empresa.

2. Empleados:

Los estándares de contratación en Súper 24 no permiten ningún tipo de discriminación entre las personas que solicitan empleo en la compañía, entendiéndose discapacidad, edad, raza, religión, embarazo, orientación sexual, creencia y convicciones. Súper 24 posee una política de gestión del recurso humano la cual da prioridad el respeto duradero por los derechos humanos y su centralización se enfoca en identificar el talento de sus empleados y desarrollarlos para poder superarse dentro de la empresa.

El proceso de contratación se lleva a cabo en el departamento de Recursos Humanos y se basa en recibir y revisar las hojas de vida de los solicitantes o aspirantes de puestos dentro de la empresa, y luego se solicita al futuro empleado a llegar para ser entrevistado, previo a recibir el visto bueno para poder empezar lo más pronto a laborar dentro de la empresa.

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo. Aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden contribuir al desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades.

Ya estando dentro de la empresa lo mandan a la tienda que le conviene más al nuevo colaborador y desde el primer día de labores se le asigna a un antiguo que le vaya enseñando todo lo que tiene que hacer sus obligaciones y sus áreas de trabajo.

Dentro de una tienda de Súper 24 hay varios colaboradores en distintas plazas y presenta su jerarquía de la siguiente manera:

a. Supervisor:

Es la persona encargada de varias tiendas y su función es velar que todo vaya bien en cada tienda asignada para él, que no falte nada de producto.

b. Jefe de tienda:

Es el encargado de cada tienda que tiene como responsabilidad el buen manejo de la tienda donde labora y hace pedidos de productos que haga falta y el buen manejo de los fondos monetarios de su tienda.

c. Asistente de Ventas:

Brinda apoyo al jefe de tienda en los pedidos de productos y cuadros de caja diarios.

d. Auxiliar de Ventas:

Apoya al jefe de tienda y a los cajeros de turno para el cuadro de caja diariamente.

e. Cajero diurno y mixto:

Es el encargado de cobrar en la caja a los clientes y de mantener y cuadrar bien la caja diariamente y dar apoyo a los colocadores.

f. Colocador diurno y mixto:

Es la persona encargada de mantener las cámaras frías y góndolas llenas de los productos, mantener al día los inventarios de los productos y dar apoyo a los cajeros.

3. Clientes:

Un cliente es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor. Los clientes activos son aquéllos que, en la actualidad, están realizando compras o que lo hicieron dentro de un periodo corto de tiempo. En cambio, los clientes inactivos son aquéllos que realizaron su última compra hace bastante tiempo atrás y se puede deducir que se pasaron a la competencia, que están insatisfechos con el producto o servicio que recibieron o que ya no necesitan el producto.

4. Proveedores:

Un proveedor es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas. Por su función existen 3 tipos de proveedores para las empresas:

a. Proveedor de bienes:

Es la empresa que se refiere a la internacionalización o elaboración de algún producto, los cuales tienen un costo económico en el mercado, así mismo los suministradores de bienes tienen como característica principal de satisfacer una necesidad real del mercado o una empresa.

b. Proveedor de servicios:

Empresa o persona física, cuya actividad busca responder las necesidades del cliente, que por su característica principal de servicio es intangible, es decir que no se puede tocar, pero asimismo el servicio está apoyado por bienes tangibles para lograr dicha actividad.

c. Proveedor de recursos:

Es la empresa o persona, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la empresa de recursos del tipo económico como los son créditos, capital para la empresa, socios, etc.

A continuación, se menciona algunos proveedores que tienen las tiendas de Súper 24:

Central de alimentos:

Es una empresa de origen guatemalteco con más de 60 años de experiencia y liderazgo en la elaboración y distribución de productos alimenticios de la más alta calidad. Los productos tienen presencia en más de 10 países.



Ilustración 6: Central de Alimentos, S.A., Guatemala

Cervecería Centroamericana:

Empresa guatemalteca pionera en la industria cervecera fundada en 1886 que a lo largo de su trayectoria ha demostrado sobrevivir a las 2 guerras mundiales y ser una compañía estable frente a cualquier riesgo en el mercado.



Coca-Cola:

Es el embotellador público de mayor volumen de ventas en el Sistema Coca-Cola, comprometido con la generación de valor económico bienestar social y ambiental.



Ilustración 8: Coca-Cola Company

Factores externos:

1. Gobierno:

Las tiendas de Súper 24 se vieron afectadas desde el año 2,020 por las restricciones de horario de atención al público por el tema de la pandemia ocasionada por el Covid-19. El presidente de la Republica anunció Ley Seca que se toma en Guatemala como un acuerdo gubernativo que busca regular el consumo de bebidas alcohólicas y fermentadas en periodos específicos. Esta normativa vino a perjudicar las ventas en las tiendas de Súper 24 y su impacto se vio reflejado hasta en muchos despidos del personal humano.

2. Economía:

Guatemala ha experimentado últimamente una inestabilidad económica debido a la pandemia del Covid-19, pero poco a poco se ha restablecido gracias a una combinación de gestión fiscal prudente, políticas para el control de la inflación y un tipo de cambio flotante administrado, una muestra de ello es que en tiendas Súper 24 poco a poco han estado vendiendo cada vez más y volviendo a los tiempos de antes.

3. Geografía:

Las más de 300 tiendas de Súper 24 están distribuidas por toda la ciudad de Guatemala y en el interior del país, siendo la cadena de tiendas de conveniencia más grande a nivel nacional. En la ciudad capital se encuentran las tiendas más visitadas y con más ventas según estadísticas y estas están ubicadas en zona 2 Tienda el Zapote, en zona 6 Tienda José Milla, zona 11 Tienda Uatlán, zona 9 Tienda Montufar y zona 15, están ubicadas en puntos estratégicos donde la visita de los clientes es mayor a las demás tiendas.

La tienda de Súper 24 donde estuve laborando está ubicada en CALZADA JOSE MILLA Y VIDAURRE 20-53, ZONA 6.

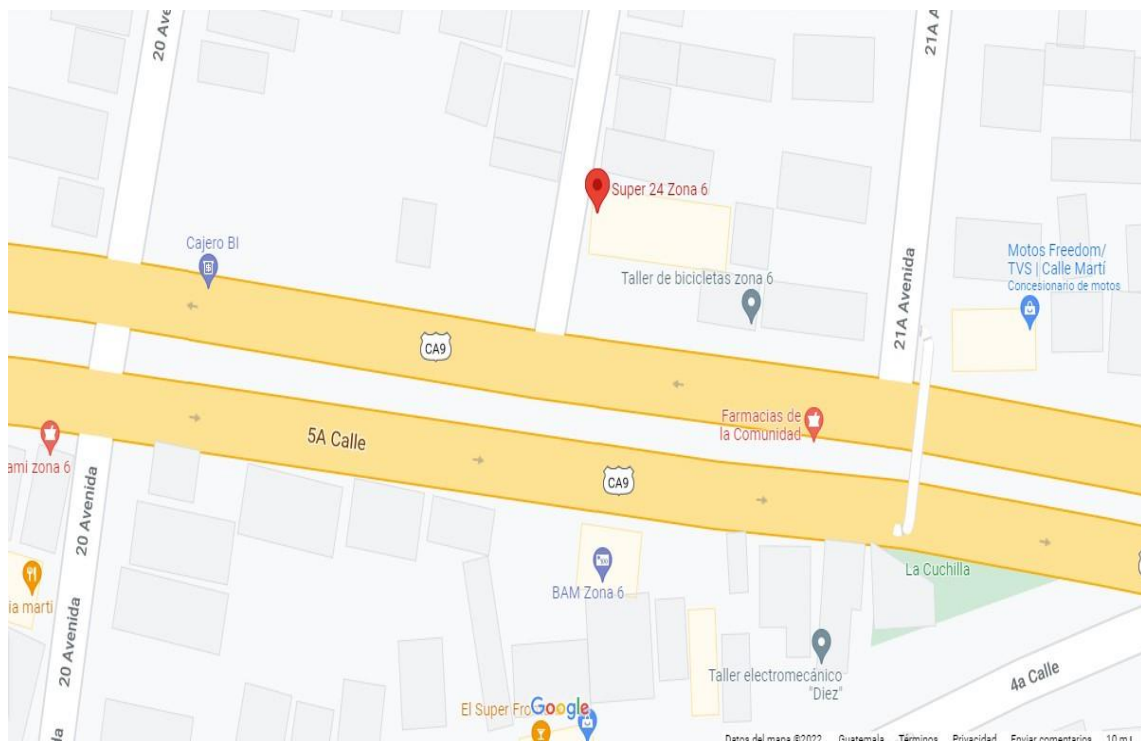


Ilustración 9: Súper 24 José Milla, zona 6, Guatemala.

4. Demografía:

Guatemala, con una población de 17.109.746 personas, se encuentra en la posición 70 de la tabla de población, compuesta por 196 países y tiene una densidad de población de 157 habitantes por Km². Guatemala es la economía número 72 por volumen de PIB. Su deuda pública en 2021 fue de

22.355 millones de euros, con una deuda del 30,78% del PIB. Su deuda per cápita es de 1.307 € euros por habitante. El PIB per cápita es un muy buen indicador del nivel de vida y en el caso de Guatemala, en 2021, fue de 4.246 € euros, con lo que ocupa el puesto 104 de la tabla, así pues, sus ciudadanos tienen, según este parámetro, un nivel de vida muy bajo en relación con el resto de los 196 países del ranking de PIB per cápita. En cuanto al Índice de Percepción de la Corrupción del sector público en Guatemala ha sido de 24 puntos, así pues, la percepción de corrupción de los guatemaltecos en su país es muy alta.

5. Tecnología:

En la actualidad es difícil concebir la vida sin la tecnología, esta se ha convertido en el aliado más fuerte para todos los negocios en Guatemala. Pequeñas actividades que hasta hace poco costaban tiempo en desplazamientos y papeleos, hoy son resueltos mediante la tecnología.

En tiendas Súper 24, como se ha mencionado anteriormente, trabaja con un alto nivel de tecnología, cuenta con cámaras frías de última tecnología, cuenta con servicio de cajero automático, y también cuenta con un sistema de cobro donde los clientes pueden hacer sus pagos diarios tales como gastos de agua, luz etc.

CADENA DE VALOR



Procesos Primarios:

1. Operaciones:

Las operaciones en la tienda de Súper 24 se basa en almacenar el producto nuevo ingresado en góndolas y en cámaras frías con la lógica de la rotación de producto, que viene siendo la colocación del producto nuevo hasta atrás del producto antiguo, luego el producto que no cabe en las cámaras ni en góndolas se guarda en la bodega de la tienda. El nuevo producto es ingresado a una base de datos que se maneja en las tiendas Súper 24 para llevar el buen control de los productos y así evitar las pérdidas de dichos productos.

2. Servicios:

Los servicios se basan en ayudar a llevar los productos de los clientes a su carro o hasta ir a dejar a domicilio los pedidos que solicitan los distintos clientes que tienen sus negocios alrededor de la tienda de Súper 24, y esto lo pueden solicitar llamando a la tienda directamente.

3. Ventas y post ventas:

Los productos que más consumen los clientes de Súper 24 son la gran variedad de cervezas que maneja de distinguidas marcas nacionales e internacionales y la gran variedad de boquitas que tienen a la venta, y los pueden adquirir por unidad o por caja que ya les puede bajar un poco al precio final. El cliente puede llevar su producto hasta el área de caja y ahí le pueden hacer su cobro del producto, y le pueden ofrecer otro tipo de producto como recargas electrónicas para su celular.

4. Logística Interna:

La logística interna es la que hace referencia a la organización de procesos o conjunto de pasos a seguir para la buena ejecución laboral de los colaboradores de la tienda de Súper 24 y la buena información que se producen dentro de la empresa.

La planificación de la logística interna se convierte en una disciplina de precisión en la que es necesario alinear las operaciones de servicios y almacenaje de los productos que se venden en la tienda.

Una buena logística interna en Súper 24 se realiza con los siguientes pasos:

- a) Se recibe el producto que llega de parte de los proveedores.
- b) Se ingresa al sistema que se maneja en cada tienda.
- c) El producto que llega se va colocando en góndolas, estanterías, cámaras frías, y en bodega, dándole siempre la rotación debida con relación al producto antiguo.
- d) Ya el producto colocado estará listo para las compras de los clientes.

5. Logística Externa:

La logística externa se refiere al momento en que el producto llega a manos del cliente y consumidor final del producto o servicio. La gestión logística hoy en día ha alcanzado un nuevo nivel de complejidad gracias a la llegada del e-commerce.

Cualquier empresa tiene la intención de optimizar sus procesos de logística, de esta manera se pueden obtener resultados como el ahorro de costos.

La logística externa en Súper 24 se realiza con los pasos siguientes:

- a) Persuadir y orientar de buena manera a los clientes.
- b) Ofrecer siempre los productos ofertados.
- c) Cobrar eficientemente al cliente.
- d) Ayudar con sus compras a los clientes hasta sus vehículos o hasta la puerta de la tienda.

Procesos Secundarios:

1. Infraestructura:

La infraestructura de Súper 24 está bien definida, estructurada y soportada asegurando el flujo de información de los planes, objetivos, estrategias y movimientos en general para mejorar cada día en las ventas de las tiendas.

2. Recursos Humanos:

El área de recursos humanos es el directamente responsable del reclutamiento, contratación y capacitación del nuevo personal para los puestos asignados, así como la inducción de dicho personal para realizar sus tareas ya dentro de las tiendas de Súper 24. Recursos humanos también colabora con el control de pago de planillas y asegurar que el empleado tenga todos sus registros en orden de acuerdo con lo estipulado por el Ministerio de Trabajo tales como el pago de bonificaciones y otros.

3. Tecnología y Sistemas:

La tecnología informática abarca muchos aspectos referidos a la computadora y la tecnología informática. Esta área facilita la buena administración de la información y la tecnología utilizada para el manejo de datos en las tiendas, asegurando el acceso a los mismos desde todos los sectores de la compañía.

Es el área encargada directamente de establecer los recursos tecnológicos y de sistemas para cada tienda, así como también salvaguardar todos los datos y ventas de las tiendas Súper 24. También brinda el apoyo para las gestiones generales de las tiendas manteniendo tanto los equipos, infraestructura de TI y sistemas de información y operación con un 100% de su rendimiento.

4. Compras:

Las compras se realizan a los proveedores de la cadena de Súper 24 y entre los que están son Central de alimentos, S.A., Coca-Cola, Bodega Central, entre otros y se hacen a través de facturas electrónicas por cobrar.

Análisis de los principales procesos:

1. Planeación:

La planificación o planeación empresarial es un proceso que implica la creación de una misión u objetivo para una empresa y la definición de las estrategias que se utilizarán para alcanzar ese objetivo o misión.

La planeación para las tiendas Súper 24 la realizan los gerentes o supervisores de cada tienda en conjunto con la gerencia general, y es cuidadosamente revisada para que cumplan todos los parámetros y lineamientos establecidos dentro de las políticas empresariales dictada por la gerencia general.

2. Organización:

Súper 24 en la actualidad es la cadena de tiendas de conveniencia más importante de Guatemala comercializando productos corporativos de la más alta calidad para el bienestar y comodidad de los consumidores.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS: su función principal es la de comprar los productos que se van a vender en Súper 24, así como de la fijación de los precios de venta que deben regir a estos productos. Tienen relación directa con los diferentes proveedores para la negociación y compra de los productos que no se entregan directamente en Súper 24, sino que son enviados a la bodega central de la empresa.

BODEGA CENTRAL: se encarga de almacenar los productos que son comprados por el departamento de compras y luego despachados de acuerdo a la solicitud de productos que hace cada Súper 24 de acuerdo a las necesidades de cada uno.

COCINA CENTRAL: su función principal es la de preparar los alimentos que van a ser vendidos en los diferentes Súper 24 en el área de bistro. Los alimentos son enviados de acuerdo a la solicitud hecha por cada uno de los

Súper 24, cabe indicar que estos alimentos están semi preparados, es decir que se envían listos para ser fritos, calentados o bien complementados; dependiendo del tipo de alimentos de que se trate.

3. Dirección:

La dirección de las tiendas de Súper 24 considerada participativa o democrática. Este estilo directivo se basa en la confianza. El directivo no solo tiene en cuenta las opiniones de su equipo, sino que los anima a participar en el proceso de toma de decisiones, de manera que los empleados se sienten más motivados y comprometidos con la organización, lo cual mejora la retención del talento. Sin embargo, puede retrasar el trabajo y las decisiones.

4. Control interno:

La importancia que se toma en esta parte es fuerte, porque aquí se lleva un estricto control del producto en existencia que hay en la tienda y cada colaborador tiene su lista de productos controlados.

En el siguiente cuadro se muestra en resumen los grupos de productos que tiene cada colaborador de la tienda en su lista de productos controlados:

COLABORADOR	GRUPOS DE PRODUCTOS
Colocadores	Cervezas, jugos, agua pura, lácteos, envases vacíos.
Cajeros	Snaks, golosinas, productos de canasta básica, productos de farmacia.
Auxiliar de ventas	Licores, cigarros, recargas telefónicas,
Asistente de ventas	Licores, recargas telefónicas, envases de garrafones, fondo de efectivo
Jefe de ventas	Licores, recargas telefónicas, fondo de efectivo.

Tabla 2

Tabla 2

Ventas:

Las ventas es lo más importante para Súper 24 y para tener mayores ventas se sostiene funciones como la buena atención al cliente, las ofertas que se ofrecen, el servicio rápido para la satisfacción de los clientes y así permitir el logro los objetivos y metas trazadas.

A continuación, se presenta las ventas y presupuesto del año 2022:

	A	B	C	D	E	F	G
1	MES	PRES. SIN IVA	100%	105%	115%	TOTAL VEND.	DIFER. PRES.
2	Enero	Q 150,147.16	Q 168,164.82	Q 176,573.06	Q 193,389.54	Q 163,349.62	Q 13,202.46
3	Febrero	Q 166,279.15	Q 186,232.65	Q 195,544.28	Q 214,167.55	Q 165,773.94	-Q 505.21
4	Marzo	Q 191,126.37	Q 214,061.53	Q 224,764.61	Q 246,170.76	Q 188,592.65	-Q 2,533.72
5	Abril	Q 192,468.74	Q 215,564.99	Q 226,343.24	Q 247,899.74	Q 175,372.03	-Q 17,096.71
6	Mayo	Q 184,407.68	Q 206,536.60	Q 216,863.43	Q 237,517.09	Q 182,582.80	-Q 1,824.88
7	Junio	Q 155,065.27	Q 173,673.10	Q 182,356.76	Q 199,724.07	Q 169,570.80	Q 14,505.53
8	Julio	Q 152,786.08	Q 171,120.41	Q 179,676.43	Q 196,788.47	Q 171,224.96	Q 18,438.88
9	Agosto	Q 173,668.70	Q 194,508.94	Q 204,234.39	Q 223,685.29	Q 161,032.24	-Q 12,636.46
10	Septiembre	Q 146,611.28	Q 164,204.63	Q 172,414.87	Q 188,835.33	Q 174,434.90	Q 27,823.62
11	Octubre	Q 170,681.30	Q 191,163.06	Q 200,721.21	Q 219,837.51	Q 199,229.25	Q 28,547.95
12	Noviembre	Q 186,030.39	Q 208,354.04	Q 218,771.74	Q 239,607.14	Q 170,014.91	-Q 16,015.48
13	Diciembre	Q 183,083.83	Q 205,053.89	Q 215,306.58	Q 235,811.97	Q 284,055.60	Q 100,971.77
14	TOTALES	Q 2,052,355.95	Q 2,298,638.66	Q 2,413,570.60	Q 2,643,434.46	Q 2,205,233.70	Q 152,877.75

5. Producción:

El principal beneficio que brinda Súper 24 es un servicio, la venta de sus productos corporativos y no corporativos de alta calidad para el bienestar de los clientes. Se brinda el mejor servicio posible para la satisfacción de las personas que llegan a consumir o adquirir los distintos productos que se ofrece.

6. Mercadeo:

Es la función dentro de la empresa que tiene como rol identificar tanto necesidades como deseos de consumidores y/o clientes, determinar mercados, diseñar productos y servicios que generen cadenas de valor hacia

estos consumidores y clientes, mediante una relación sostenible y duradera, que le aseguren rentabilidad a la empresa.

7. Tecnología y sistemas:

La tecnología empresarial es uno de los elementos fundamentales en cualquier empresa. Gracias a ella se consigue una mejor eficiencia con unos costes más bajos. Esto repercute positivamente en el balance final de los beneficios, aunque su interés va mucho más allá del aspecto puramente económico, ya que, entre los muchos beneficios que aporta, la aplicación de tecnología puntera en el sector empresarial permite mejorar la competitividad en comparación con la competencia, aumentar la seguridad interna y externa e, incluso, abrir nuevas oportunidades de negocio.

Se entiende por tecnología empresarial toda aquella tecnología que puede ser aplicada en el sector empresarial con el fin de hacer más competitiva y eficiente la actividad de la empresa. En este sentido, la tecnología empresarial se puede dividir en dos grandes sectores: hardware y software. Donde el hardware representaría los dispositivos tecnológicos físicos y tangibles, y el software toda la programación que hacen posible el uso de los dispositivos físicos mencionados.

ANALISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

Fortalezas:

1. En el año de 1980 la empresa Promotora de Negocios, S. A. (PRONE, S. A), perteneciente a Cervecería Centroamericana, S. A., se inaugura la primera tienda de Súper 24, siendo una especie de minimercado, ubicado en una zona de alto tráfico de vehículos.
2. Súper 24 cuenta con más de 300 tiendas en todo el país, asimismo cuenta 32 tiendas con servicio de comida para llevar y 6 tiendas más con servicios de comida con mesas.

3. Las ventas en Súper 24 se puede considerar una de las fortalezas dentro de la tienda, ya que en el año de 2,020 registró una venta anual de Q.2,052,355.95 y en el año de 2,021 se registró una venta de Q.2,205,233.70, obteniendo un aumento del 7.5% y con una diferencia a favor de Q.152,877.75.

Debilidades:

1. La tienda de Súper 24 cuenta con un espacio limitado para el manejo de productos de la cadena fría, ya que cuenta con un pequeño cuarto frío que cuenta con 2 metros de altura por 3.5 metros de fondo aproximadamente.
2. En área de la tienda se cuenta solamente con 3 góndolas por el reducido espacio que se tiene, teniendo como medidas de dichas góndolas de 3 metros de largo por 1.5 metro de ancho aproximadamente.
3. La tienda cuenta solamente con 1 servicio sanitario para ambos sexos.

Oportunidades:

1. La tienda cuenta con varias bodegas con dimensiones convenientes (con 3 metros de alto por 5.5 metros de fondo aproximadamente de cada una) para mantener una buena cantidad de productos para el consumo de los clientes.
2. Con la inclusión de varias empresas de servicio a domicilio como uber eats, pedidos ya y otras más, las ventas aumentaron un 10% - 15%, unos Q.5,000.00 aproximadamente en los últimos meses a motivo de la pandemia.
3. La implementación de UPS móvil para el cobro en el lugar de entrega, esto se ha enfocado para los clientes que pagan con tarjeta de crédito o débito y así se abarca un buen porcentaje de los clientes, aproximadamente un 30%, unos 10 a 15 clientes que piden servicio a domicilio para sus negocios.

Amenazas:

1. Una de las principales amenazas de los últimos meses ha sido la pandemia a causa del Covid-19, por la restricción de horarios de atención al cliente por las noches, ya que se calcula una perdida cada fin de semana de Q.5,200.00 aproximadamente.

2. Las competencias siempre están al asecho, y en los últimos años ha afectado en las ventas, dando como resultado un 10% en pérdidas, unos Q3,500.00 aproximadamente al mes.
3. Los costos de algunos productos han subido por motivo de la pandemia un pequeño porcentaje, pero si ha afectado en el precio de los productos que se ofrece al consumidor final, productos que han subido de Q1.00 hasta los Q5.00.

PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES

1. En tienda Súper 24 se ha analizado la posibilidad de implementar o ampliar un área de cocina, ya que desde principios de enero de 2022 tiene una demanda insatisfecha por parte de los clientes en la venta de comida y bebida caliente, ya que la mayoría de las tiendas venden solo cervezas, refrescos fríos y panes refrigerados y no se logra atender la demanda que existe por la comida y bebidas calientes.

Y esto afecta las ventas, ya que no se alcanzan las metas en tiendas que no cuenta con área de venta de comida y bebida caliente, y en comparación de otras tiendas que, si tienen área de comida, la pérdida que está produciendo asciende a los Q.5,000.00 – Q.6,000.00 diarios, unos Q180,000.00 mensuales.

2. El área de mercadeo de las oficinas centrales de Súper 24 se gasta mucho papel para los stickers y habladores para elaborar los precios para las tiendas, desde que se inauguró la primera tienda se ha venido trabajando así, pero se quiere modificar, porque aparte de q se gasta mucho en papel, los stickers o habladores se caen o hasta se deterioran y eso requiere de una actualización, porque se gasta un aproximado de 15% de insumo que equivale a Q.3,000.00 quincenales aproximadamente.

3. El área de bodega de la tienda de Súper 24 tiene el problema de que es muy pequeña y eso viene afectando desde la inauguración de la tienda, y esto complica la descarga y el ingreso de los productos nuevos cada semana, y esto implica ampliar el área de bodega que equivale aproximadamente un gasto no mayor de Q.20,000.00.
4. En la tienda de Súper 24 se cuenta con un cuarto frío demasiado pequeño para mantener producto frío para el consumo de los clientes. El espacio del cuarto frío contiene un 15% - 20% del total del producto que se mantiene en bodega, y al analizar una posible ampliación del cuarto frío implica un gasto de Q.30,000.00 aproximadamente.
5. Dentro de la tienda de Súper 24 se cuenta solo con 3 góndolas pequeñas en la tienda por el reducido espacio que existe, y esto causa el amontonamiento de algunos productos a la hora de la exhibición de estos y hay veces que se dañan los productos y estos se tienen que desechar teniendo una pérdida de Q.100.00 semanales aproximadamente.
6. La tienda de Súper 24 desde su inauguración cuenta con un área de parqueo solo para 4 automóviles y se reduce el número de espacio cuando llegan los proveedores a dejar producto, y esto provoca la molestia de los clientes y por ende pérdidas en ventas de un 20%, una ampliación del parqueo para más carros se estima un gasto de Q18,000.00 aproximadamente.
7. En la tienda de Súper 24 desde el inicio de la pandemia en marzo de 2020, se tomó la decisión de que los colaboradores trabajaran un día sí y el otro no, esto para que no hubiera tanta gente en la tienda, afectando los ingresos de los colaboradores y las ventas se vieron afectadas teniendo una baja del 30% hasta el 40% del total de ventas, unos Q.15,000.00 mensuales aproximadamente.
8. Desde marzo de 2020 por el tema de la pandemia las tiendas de Súper 24 se vieron afectadas por las restricciones gubernamentales del toque de queda y esto afectó las bajas ventas durante los primeros 6 meses afectando hasta un 50% del total de ventas, aproximadamente unos Q.25,000.00 al mes.

9. En el área de bodega de la tienda de Súper 24 se necesita colocar más estanterías, ya que solamente se cuenta con 3 para colocar los productos almacenados, y esto afecta a la tienda porque no se puede mantener el producto en el suelo y se tiene que pedir poco producto a los proveedores.

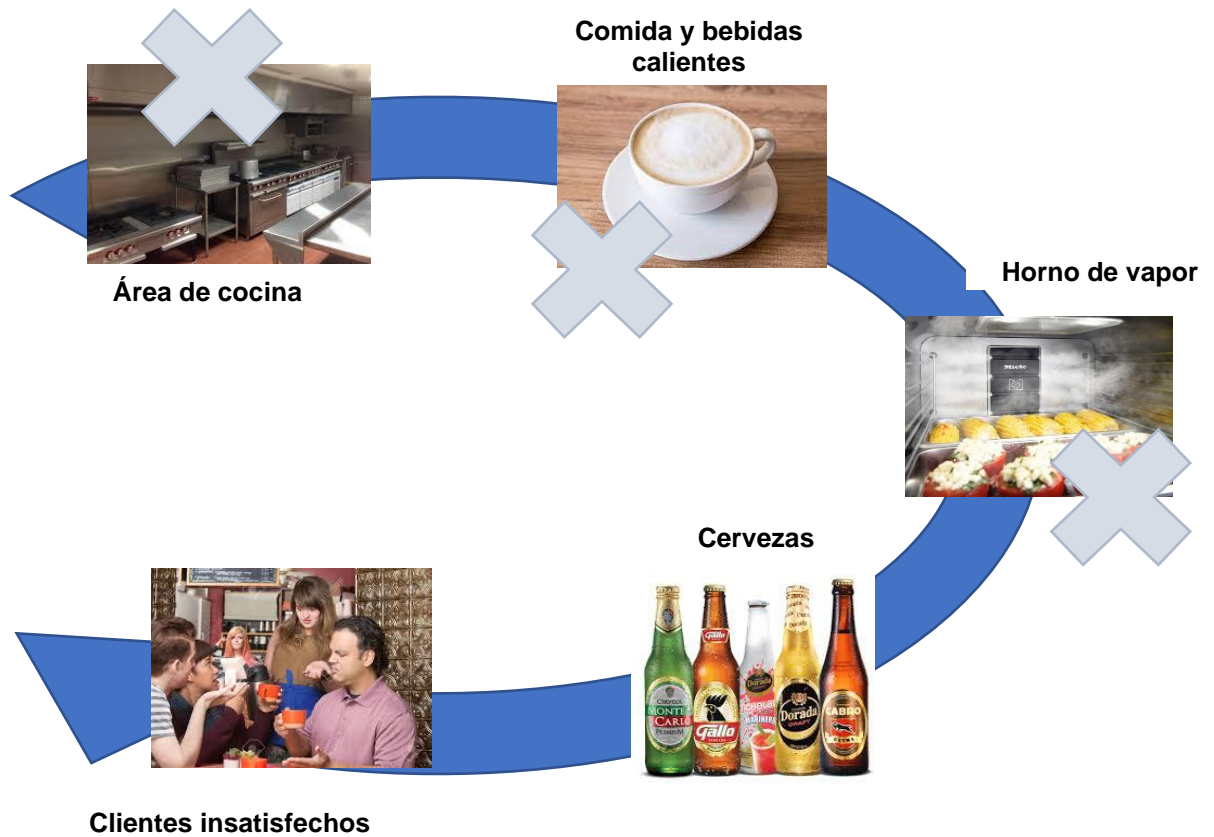
10. En el área de caja de la tienda Súper 24 se necesita otra máquina para poder cobrar a los clientes, ya que solo se cuenta con una máquina, para así evitar colas que en ciertas horas se hacen dentro de la tienda y así atender muy bien a los clientes y obtener la satisfacción de los clientes y obtener las ganancias que se tenían antes de la pandemia.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL

En PRONESA, Promociones y Negocios S. A. se ha analizado la posibilidad de implementar o ampliar un área de cocina en tiendas de Súper 24, ya que desde principios de enero de 2022 tiene una demanda insatisfecha por parte de los clientes en la venta de comida y bebida caliente, ya que la mayoría de las tiendas venden solo cervezas, refrescos fríos y panes refrigerados y no se logra atender la demanda que existe por la comida y bebidas calientes.

Y esto afecta las ventas, ya que no se alcanzan las metas en tiendas que no cuenta con área de venta de comida y bebida caliente, y en comparación de otras tiendas que, si tienen área de comida, la pérdida que está produciendo asciende a los Q.5,000.00 – Q.6,000.00 diarios, unos Q180,000.00 mensuales.

Diagrama del proceso actual:



1. No hay área de cocina en varias tiendas de Súper 24.
2. Por coincidencia no existen ventas de comida y bebidas calientes.
3. Existe demasiada demanda por la comida y bebidas calientes.
4. Solamente hay ventas de cervezas y refrescos fríos.
5. Por consiguiente, existen los clientes insatisfechos.

ANALISIS DEL PROBLEMA

Causas del problema:

Descripción	Ocurrencias diarias	Fecha inicio	Fecha final
Los clientes se quejan de que no hay venta de bebidas calientes	30	02-01-2022	01-04-2023
Los clientes se quejan de que no hay venta de comida	28	02-01-2022	01-04-2023
No se llega a las metas de venta por la ausencia de área de comida	28	02-01-2022	01-04-2023
Los panes que son refrigerados tienen fecha de vencimiento muy cercana y por consiguiente se vencen rápidamente	20	02-01-2022	01-04-2023
Se empiezan a vencer ciertos refrescos fríos	10	02-01-2022	01-04-2023

Categorías de las causas:

Descripción de las causas	Unidad de medida	Categoría	Cantidad
Los clientes se quejan de que no hay venta de bebidas calientes	Días	Reclamos	30 días
Los clientes se quejan de que no hay venta de comida	Días	Reclamos	28 días
No se llega a las metas de venta por la ausencia de área de comida	Días	Ineficiencia	28 días
Los panes que son refrigerados tienen fecha de vencimiento muy	Unidades	Desperdicio	15 – 20 unidades

cercana y por consiguiente se vencen rápidamente			
Se empiezan a vencer ciertos refrescos fríos	Unidades	Desperdicio	10 – 15 unidades

Hallazgos:

Descripción de las causas	Datos relevantes	Valores
Los clientes se quejan de que no hay venta de bebidas calientes	La no venta de bebidas caliente, calculo de costo por mes Q.15.00-Q.20.00 por bebida	Q.18,000.00 al mes
Los clientes se quejan de que no hay venta de comida	La no venta de comida, calculo de costo por Q20.00-Q.25.00 por comida	Q.21,000.00 al mes
No se llega a las metas de venta por la ausencia de área de comida	Las perdidas por no llegar a la meta de ventas cada mes	Q.180,000.00 al mes
Los panes que son refrigerados tienen fecha de vencimiento muy cercana y por consiguiente se vencen rápidamente	Las perdidas de los panes que se vencen rápidamente son de Q10.00-Q.15.00 por cada pan	Q.9,000.00 mensuales
Se empiezan a vencer ciertos refrescos fríos	Las perdidas por vencimiento de los refrescos son de Q.5.00-Q.10.00 por refresco	Q.4,500.00 mensuales

Evidencias:

Exceso de área de exhibición de licores



Latas de refrescos vencidos



Panes refrigerados se vencen rápido

1. Por la baja o poca búsqueda de refrescos en lata de los clientes aparecen unidades ya vencidas y eso afecta en las ventas mensuales.
2. Existe un área de más para la exhibición de licores, la cual sería mejor ocupar ese espacio para la implementación de la cocina para la venta de comida y bebida caliente.
3. Los clientes buscan comida caliente y es por eso que se vencen rápidamente los panes refrigerados y aparte que casi siempre tiene fecha próxima a vencer.

Desventajas:

1. Corto plazo:

- A. Varias quejas de clientes al día ya que solo se cuenta con un baño para ambos sexos.
- B. Reclamos diarios por no tener venta de bebida caliente en tienda Súper24.
- C. Reclamos diarios por no tener venta de comida en tienda Súper 24.

2. Mediano plazo:

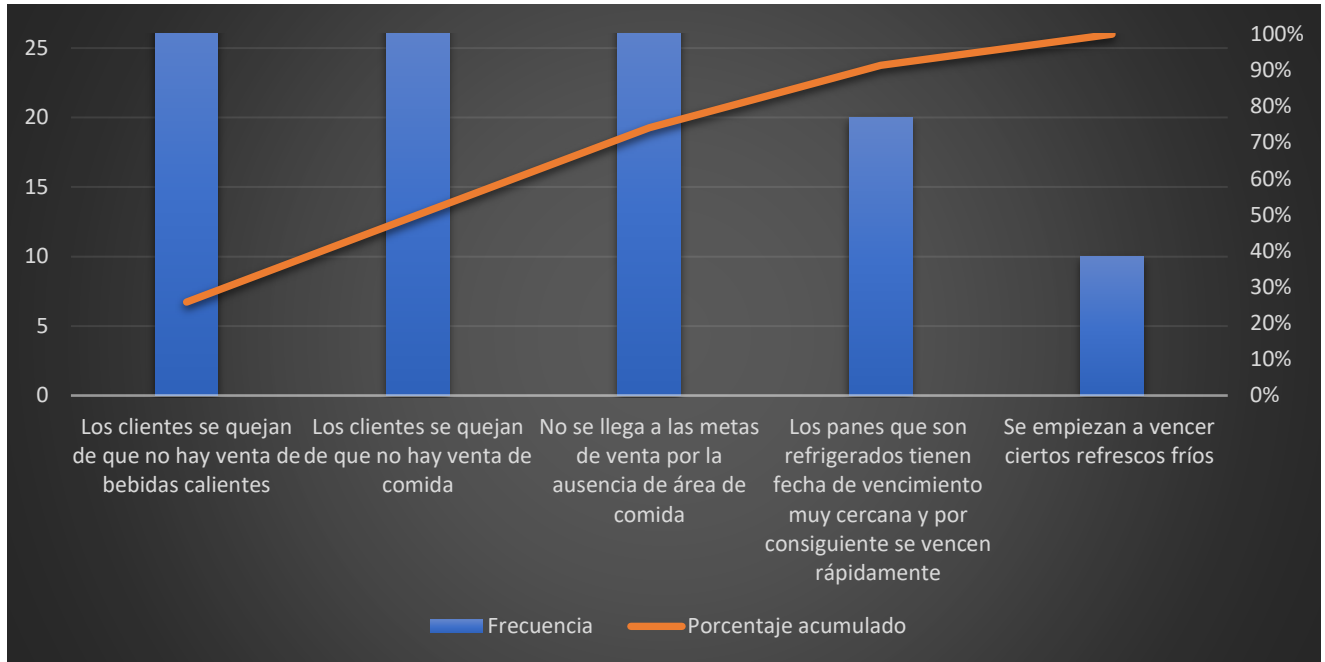
- A. Reclamos semanales que ascienden a 210 reclamos.
- B. Los panes refrigerados son desechados aproximadamente 40 semanales.
- C. Los refrescos se vencen por la poca venta, unas 35 unidades aproximadamente a la semana.

3. Largo plazo:

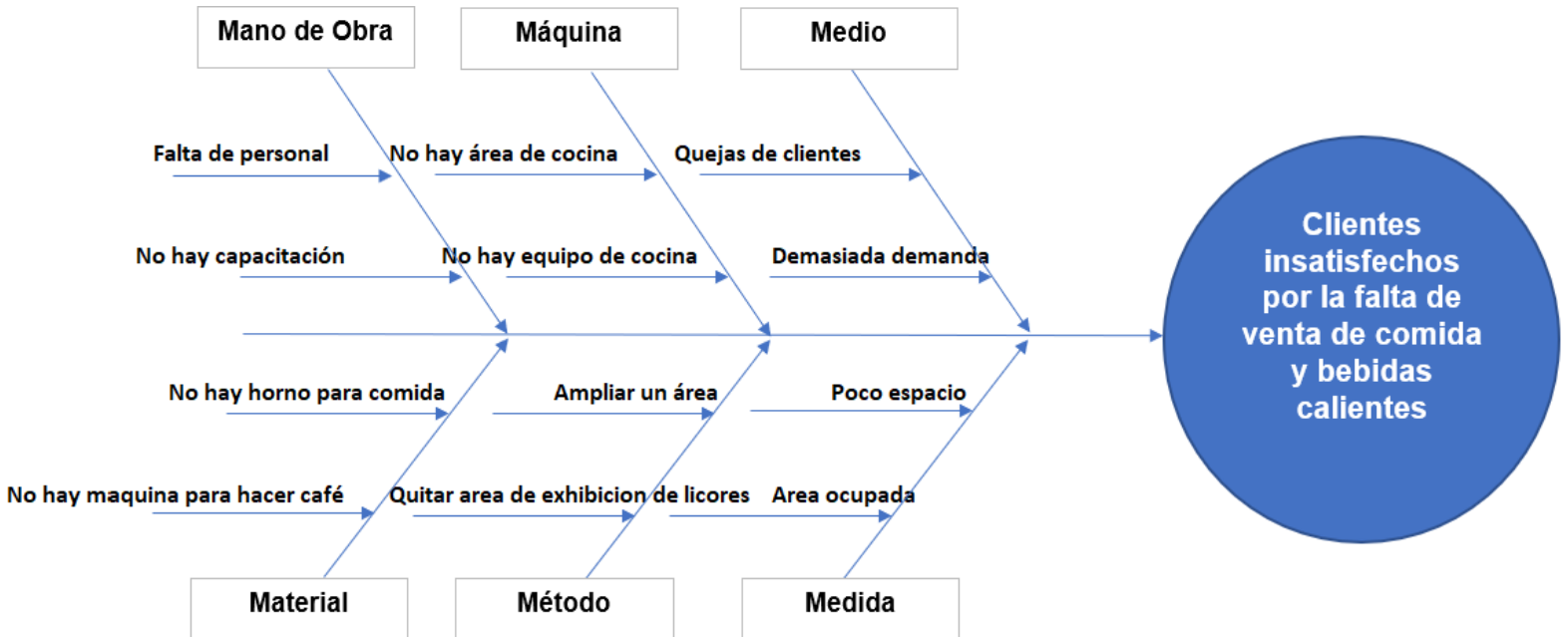
- A. Las metas semestrales son afectadas por las bajas ventas.
- B. Los gerentes de cada tienda de Súper 24 piden ventas de mas 2 millones de quetzales.
- C. Las ventas anuales son considerablemente bajas y se desea subir las ventas un 40% cada mes.

Análisis de Pareto:

Causas del problema	Frecuencia	Porcentaje acumulado	Porcentaje
Los clientes se quejan de que no hay venta de bebidas calientes	30	26%	26%
Los clientes se quejan de que no hay venta de comida	28	50%	24%
No se llega a las metas de venta por la ausencia de área de comida	28	74%	24%
Los panes que son refrigerados tienen fecha de vencimiento muy cercana y por consiguiente se vencen rápidamente	20	91%	17%
Se empiezan a vencer ciertos refrescos fríos	10	100%	9%
TOTAL	116		100%



Análisis de Causa y Efecto:



PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCION

En el área de cocina de las tiendas de Súper 24 se requiere implementar una máquina de hacer café y un horno de cocción a vapor, el cual tiene que ser autorizado por el Supervisor de tienda y se trabajará con el proveedor COFRASA. Se tiene estimado que se haga la autorización del equipo a finales de marzo y que se implemente totalmente en abril de 2023. Estos dos equipos tendrán varias ventajas como el ONETOUCH FOR TWO en la cafetera que permite preparar dos tazas de especialidad a la vez o los programas automáticos inteligentes MasterChef Plus para la preparación de hasta 150 alimentos en el horno a vapor. El valor de ambos equipos suma la cantidad de Q.68,100.00.

Ventajas:

1. Corto plazo:

- a. Tener a la venta comida preparada dentro de la tienda de Súper 24.
- b. Tener a la venta bebidas calientes (variedad de tipos de café) dentro de la tienda de Súper 24.
- c. Generar más ingresos con las ventas de comida y bebidas calientes.

2. Mediano plazo:

- a. satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes con la venta de comida cocinando con el horno de una forma más uniforme y nutriente.
- b. Poder cocinar platillos de forma múltiple a la hora de tener varias personas esperando.
- c. Con la cafetera se puede hacer 2 cafés simultáneamente para ser más eficaces.

3. Largo plazo:

- a. Se incrementarán las ventas que se requieren por el supervisor de la tienda.
- b. Se podrá llegar a las metas mensuales, semestrales y anuales que se requieren en la tienda de Súper 24.
- c. Se llegará a tener mejor clientela en pocos meses y se estará abarcando más mercado a nivel nacional.

ANALISIS DE LA SOLUCION

Análisis de los requerimientos operativos:

1. Debe de tener manuales (instructivos) de funcionamiento en idioma local, para el buen uso del nuevo equipo.
2. El proveedor deberá tener su departamento de repuestos originales de los equipos.
3. El proveedor debe brindar asesoramiento del mantenimiento de la máquina de hacer café y el horno de vapor.

Análisis de los requerimientos técnicos:

1. Especificaciones del proceso:

Se realizará la instalación de los dos equipos (máquina de hacer café y horno de vapor) en un área ya modificada para que sea el área de cocina dentro de la tienda de Súper 24.

2. Tipos de equipos y maquinarias:

El proveedor debe proveer un horno de vapor estético de acero inoxidable para mayor seguridad e higiene, y con un funcionamiento fácil, con ventana de doble cristal para mayor visibilidad y un panel de control digital de fácil uso.

3. Tamaño de equipos y maquinarias:

Las dimensiones del horno de vapor son de 35.1 x 60 x 50 cm y que contiene un tanque de agua de 1.3L, y las dimensiones que tiene la cafetera son de 24.1 x 46 x 36 cm y contiene un contenedor de agua de 1.3L.

4. Necesidades de infraestructura, instalaciones eléctricas y físicas:

Para la instalación del horno de vapor se puede ensamblar en la pared o ya sea sobre una base en un espacio libre, los requerimientos electrónicos son de 208/240V, 60Hz, 20A. Para la instalación de la cafetera puede ser sobre una base de madera o de concreto dentro de la tienda, y los requerimientos electrónicos son de 120V, 15A.

5. Planes de mantenimiento e inventario de repuestos:

El proveedor deberá responder por la garantía de los equipos de por lo menos 1 año en desperfectos de fábrica, teniendo un amplio stock de repuestos originales y entrega inmediata, un plan de mantenimiento anual con constantes revisiones y servicios preventivos para lo cual tenga más vida los equipos adquiridos.

Análisis de los requerimientos legales:

1. El proveedor debe de ser una empresa seria y acreditada en Guatemala:

El proveedor debe ser una empresa acreditada de por lo menos 10 años y de renombre, ser una empresa meramente dedicada a la comercialización de electrodomésticos de alta calidad.

2. El proveedor debe estar registrado en la SAT:

Debe de constar que está inscrito ante la Superintendencia Administrativa Tributaria -SAT- con RTU (Registro Tributario Único) que garantice que es una empresa formal y que cumple con todos los requisitos de ley.

3. Debe estar inscrita en el registro mercantil:

El proveedor debe estar inscrito en el Registro Mercantil para dar seguridad jurídica en todos los actos mercantiles que realiza.

4. Debe emitir factura:

El proveedor debe de proporcionar factura física o electrónica con todas las reglas que están estipuladas ante la SAT.

5. Debe estar libre de problemas legales:

La empresa proveedora debe estar libre de problemas legales, como juicios, embargos, etc., por parte de acreedores, con el propósito de hacer una compra formal.

6. Debe de cumplir con las garantías que extiende y contratos de mantenimiento y servicio, repuestos y suministros:

El proveedor debe extender un documento físico donde avale la garantía del producto con número de serie del producto, el tiempo de duración de la garantía, los términos de la garantía, etc., y debe de extender una carta

donde se compromete a dar el servicio de mantenimiento (gastos aparte) y repuestos que fueran necesarios para garantizar la compra.

Análisis de los requerimientos ambientales:

1. Riesgos de contaminación por emisiones y residuos:

La empresa proveerá el horno y la máquina de hacer café debe garantizar que los gases emitidos por el horno sean amigables con el medio ambiente.

2. Mecanismos de control de contaminación:

El horno debe ser de fácil lavado y los residuos no sean contaminantes para el medio ambiente.

3. Riesgos para los trabajadores:

El horno de vapor debe de tener un sistema de reducción de vapor, para que al terminar la cocción la reducción de vapor evite que este golpee la cara del colaborador al abrir la puerta.

4. Mecanismos de higiene y seguridad industrial:

La limpieza del horno debe de ser fácil, el proveedor deberá trabajar con jabones y aceites que no pongan en riesgo a los colaboradores.

5. Efectos netos sobre recursos naturales y ecosistemas:

La empresa debe contar con un plan de reciclaje del horno, debido al avance de la tecnología se estima que el uso de los equipos tecnológicos es de al menos 5 a 8 años por lo que se debe tener un plan de reciclaje a la hora que el horno ya no sea funcional.

Análisis de los requerimientos financieros:

La tienda de Súper 24 determina que debe de tener capital de trabajo para operar durante 1 años (12 meses) los principales rubros que se requiere cubrir son los salarios del colaborador que se contratará para el área de cocina y los servicios públicos del local.

EFETIVO INICIAL				
RUBRO	DESCRIPCION	TIEMPO DE OPREACION (MENSUAL)	GASTO POR PERIODO	GASTO TOTAL
Salario	Para 1 empleado	12	Q.3,000.00	Q.36,000.00
Servicios	Luz, agua y teléfono	12	Q.2,000.00	Q.24,000.00
TOTAL				Q.60,000.00

También se tiene que tomar en cuenta los insumos que se utilizan para mantener limpio todas las superficies dentro de la tienda, y el principal rubro serían escobas y trapeadores, una suma de Q.1,500.00, por aparte sería desinfectante, limpia vidrios y quita grasas para las superficies para un total de Q.3,500.00 para el tiempo de operación planteado.

INVERSION EN CAPITAL DE TRABAJO		
Cuenta	Descripción	Inversión Requerida
Caja y Bancos	Efectivo disponible	Q.60,000.00
Inversión inicial	Escobas y trapeadores	Q.1,500.00
	Limpiavidrios, quita grasas	Q.3,500.00
TOTAL		Q.65,000.00

Para poder llevar a cabo la propuesta del proyecto la empresa requiere de una inversión inicial de Q.68,100.00 para la compra de los equipos que son el horno de vapor y la máquina de hacer café.

A continuación, se presenta el detalle de la inversión:

INVERSION INICIAL	
Compra de los 2 equipos	Q.68,100.00
Inversión Inicial	Q.68,100.00
CAPITAL DE TRABAJO	
Consumo eléctrico	Q.5,300.00
Mantenimiento	Q.3,500.00
Capital de Trabajo	Q.8,800.00
Total de la Inversión del proyecto	Q.76,900.00

Del cuadro anterior, se presenta la inversión total del proyecto que es en 2 partes, en la que el capital de trabajo será el 11.5% de la inversión, representado por un valor de Q.8800.00, de donde se proyecta el consumo eléctrico y el mantenimiento de los equipos a 1 año de operación.

FINANCIAMIENTO INTERNO	
Inversión	Q.76,900.00
Financiamiento Interno	100%
Utilidades Retenidas	Q.0.00
Acciones Comunes	Q.0.00
Acciones Preferentes	Q.0.00
Total Financiamiento Interno	Q76,900.00

La tienda de Súper 24 trabaja con presupuesto propio, por tanto, el financiamiento será interno, el cual es de Q.76,900.00.

FLUJO DE EFECTIVO						
Proyección a 5 años						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Saldo Inicial	-	-	Q 29,000.00	Q 60,535.00	Q 94,681.05	Q 132,412.94
(+) Ingresos						
Ventas	-	Q 84,500.00	Q 87,035.00	Q 89,646.05	Q 93,231.89	Q 96,961.16
Aportación de capital	Q 76,900.00	-	-	-	-	-
TOTAL DE INGRESOS	Q 76,900.00	Q 84,500.00	Q 116,035.00	Q 150,181.05	Q 187,912.94	Q 229,374.10
Depreciaciones	-	Q 4,500.00	Q 4,500.00	Q 4,500.00	Q 4,500.00	Q 4,500.00
TOTAL DISPONIBLE	Q 76,900.00	Q 89,000.00	Q 120,535.00	Q 154,681.05	Q 192,412.94	Q 233,874.10
(-) Egresos						
Costos fijos	-	Q 36,000.00	Q 36,000.00	Q 36,000.00	Q 36,000.00	Q 36,000.00
Costos variables	-	Q 24,000.00	Q 24,000.00	Q 24,000.00	Q 24,000.00	Q 24,000.00
Compras de Equipo	Q 68,100.00	-	-	-	-	-
Compra de Herramientas	Q 8,800.00	-	-	-	-	-
TOTAL DE EGRESOS	Q 76,900.00	Q 60,000.00	Q 60,000.00	Q 60,000.00	Q 60,000.00	Q 60,000.00
SALDO FINAL	-	Q 29,000.00	Q 60,535.00	Q 94,681.05	Q 132,412.94	Q 173,874.10

Análisis de Costo Beneficio:

Inversion Inicial	Q	76,900.00
Tasa de Inflación		10%
Tasa Activa		-
Tasa Pasiva		3%
Tasa de riesgo		5%
TREMA		18%

PERIODO	INGRESO		EGRESO		FLUJO DE EFECTIVO NETO		VALOR PRESENTE	
0					-Q	76,900.00	-Q	76,900.00
1	Q	84,500.00	Q	60,000.00	Q	24,500.00	Q	20,762.71
2	Q	87,035.00	Q	60,000.00	Q	27,035.00	Q	19,416.12
3	Q	89,646.05	Q	60,000.00	Q	29,646.05	Q	18,043.50
4	Q	93,231.89	Q	60,000.00	Q	33,231.89	Q	17,140.64
5	Q	96,961.16	Q	60,000.00	Q	36,961.16	Q	16,156.06
Valor presente de la suma de flujos actualizados							Q	91,519.03
Valor Presente Neto (VPN)							Q	14,619.03
Tasa Interna de Retorno (TIR)								26%
Indice de Rentabilidad o Razon beneficio/Costo								1.19

De los cuadros anteriores del Flujo de caja y de Costo beneficio se puede determinar que la inversión si es rentable, se proyectaron 5 años para la visualización del proyecto, dando como resultado una tasa interna de retorno del 26%, un valor presente neto de Q.14,619.03 y un índice de Rentabilidad de 1.19.

ANALISIS DE DECISION

La siguiente matriz presenta el puntaje que se otorga a los requerimientos que se piden sobre los equipos a los proveedores de estos:

MATRIZ DE PUNTEO	
0 – 20	Deficiente
20 – 50	Aceptable
50 – 80	Abarca el 100 del requerimiento
80 – 100	Sobrepasa la expectativa

Análisis de los proveedores:

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 1: COFRASA				
Solución	Requerimientos	Ponderación	Punteo	Calificación
Horno de vapor	Dimensiones 20" x 25"	25%	100	25
	Contenedor de agua 1 - 1.5L	15%	100	15
	Req. Electricos 24V, 20A	10%	50	5
	MultiSteam	25%	100	25
	Pantalla comando Touch	15%	100	15
	Garantía 1 año	10%	50	10
	TOTAL	100%	500	95

De acuerdo con la evaluación realizada al proveedor CAFRASA, se tiene la expectativa de que se encontró al proveedor ideal para la solución del problema empresarial, ya que cuenta con una calificación de 95 puntos de 100, y que en el puntaje se descontaron 50 puntos a los requerimientos eléctricos ya que no cumple con lo que se requiere.

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 1: COFRASA				
Solución	Requerimientos	Ponderación	Punteo	Calificación
Cafetera	Dimensiones 20" x 25"	25%	100	25
	Contenedor de agua 1 - 1.5L	15%	100	15
	Req. Electricos 24V, 20A	10%	50	10
	MultiSteam	25%	100	25
	Pantalla comando Touch	15%	100	15
	Garantía 1 año	10%	50	10
	TOTAL	100%	500	100

Se evaluó al proveedor COFRASA, para una máquina de hacer café (cafetera), y se mantuvo la idea de que se encontró al proveedor ideal, ya que cuenta con una calificación de 100 puntos de 100 posibles, ya que reúne todas las características que se requiere.

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 2: RICZA				
Solución	Requerimientos	Ponderación	Punteo	Calificación
Horno de vapor	Dimensiones 20" x 25"	25%	100	25
	Contenedor de agua 1 - 1.5L	15%	50	10
	Req. Electricos 24V, 20A	10%	0	0
	MultiSteam	25%	100	25
	Pantalla comando Touch	15%	100	15
	Garantía 1 año	10%	50	10
	TOTAL	100%	400	85

La empresa RICZA se estableció como una buena opción, pero cabe señalar 2 desventajas muy importantes a la hora de evaluarla, lo que le resta 100 puntos para una calificación ideal. Se puede identificar que el contenedor de agua y los requerimientos eléctricos no cumplen con las expectativas, por lo tanto se quedó con una puntuación de 85 puntos.

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 3: CEMACO				
Solución	Requerimientos	Ponderación	Punteo	Calificación
Horno de vapor	Dimensiones 20" x 25"	25%	100	25
	Contenedor de agua 1 - 1.5L	15%	50	10
	Req. Electricos 24V, 20A	10%	0	0
	MultiSteam	25%	0	0
	Pantalla comando Touch	15%	50	15
	Garantía 1 año	10%	50	5
	TOTAL	100%	250	55

La empresa CEMACO tiene una opción, pero tiene características que revelan una gran desventaja en comparación a las otras dos opciones, como por ejemplo los requerimientos eléctricos y el Multisteam presentan un punteo de 0 y la garantía presenta un punteo de 50 porque no cumple con el tiempo requerido sumando en total una calificación de 55.

Análisis de las ventajas y desventajas:								
Solución	Requerimientos	Ponderación	COFRASA		RICZA		CEMACO	
			Punteo	Calificación	Punteo	Calificación	Punteo	Calificación
Horno de vapor	Dimensiones 20" x 25"	25%	100	25	100	25	100	25
	Contenedor de agua 1 - 1.5L	15%	100	15	50	10	50	10
	Req. Electricos 24V, 20A	10%	50	5	0	0	0	0
	MultiSteam	25%	100	25	100	25	0	0
	Pantalla comando Touch	15%	100	15	100	15	50	15
	Garantía 1 año	10%	50	10	50	10	50	5
	TOTAL	100%	500	95	400	85	250	55

Después de hacer un comparativo entre los tres proveedores el Supervisor junto con el Jefe de tienda se inclinaron por la mejor opción que es COFRASA, ya que acumula el mejor punteo y por consiguiente la mejor calificación con 95 puntos.

Resumen de los Proveedores

No.	1	2	3
NIT	-	-	-
NOMBRE PROVEEDOR	COFRASA	RICZA	CEMACO
DIRECCION	Avenida Las Americas 6-58 Zona 13	7ª. Avenida 10-35, Zona 9, Ciudad de Guatemala	7ª. Avenida 2.34 Zona 4, Ciudad de Guatemala
SOLUCION TECNOLOGICA	Si	Si	Si
PRECIO	Q.44,650.00	Q.139,695.15	Q.3,499.00
FICHA TECNICA	Si	Si	Si
NOMBRE DE VENDEDOR	Veronica Recinos	Luis Fernando Ruano	Yesenia
CORREO ELECTRONICO	<u>info@cofrasa.com</u>	<u>ventas@ricza.com</u>	<u>tusamigos@cemaco.com</u>

Link: <https://youtu.be/c1VGKPJJFlo>

CONCLUSIONES

1. Las principales causas que se encontraron dentro de la tienda de Súper 24 fue la queja de los clientes de que no hay venta de comida y bebidas calientes y que no se llega a las metas de ventas por la ausencia de área de comida.
2. La solución de la propuesta es rentable, ya que con los cuadros obtenidos de Flujo de caja y de Costo Beneficio que se proyectaron a 5 años, refleja una tasa interna de retorno del 26% y un índice de rentabilidad de 1.19.
3. La solución que se va a trabajar es segura, porque el proveedor por el que se decidió brinda respaldo, y ofrecen una garantía considerable.
4. La solución que se decidió es accesible para la empresa, ya que puede adquirir el equipo a través de un presupuesto interno.
5. La principal ventaja del equipo que se eligió es la facilidad de su uso y la multifuncion del horno de cocción a vapor.
6. El proveedor con el que se recomienda trabajar es COFRASA, y la principal ventaja con este proveedor es su precio accesible y que la empresa cuenta con un presupuesto interno para poder pagarlo.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda que la tienda de Súper 24 implemente o adquiera el equipo de horno de cocción a vapor de marca Miele ya que con su función Master Chef permite hacer varias recetas pregrabadas y la cafetera de marca Miele que tiene su principal función en el OneTouch for Two que permite la preparación de dos bebidas al mismo tiempo.

FUENTES DE CONSULTA

1. Super24 – Siempre Cerca. (s/f). Com.gt. Recuperado el 21 de marzo de 2023, de <https://super24.com.gt/>
2. Vida con Diseño - COFRASA. (2020, marzo 13). COFRASA | Diseño Y Vanguardia en Guatemala. <https://cofrasa.com/>
3. Krings, I. Á. (2019). Gestión Empresarial. Guatemala: Serviprensa, S. A.

ANEXOS

RESUMEN EJECUTIVO

**TECNOLOGIA PARA
PRODUCCION DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS
EN SUPER 24**

Victor Daniel Tocatic Altano
ID# 15004653

1

HISTORIA DE SUPER 24

- Súper 24 es una de las cadenas de tiendas de conveniencia más grande e importante de Guatemala, y con el objetivo de estar más cerca de todos los guatemaltecos cuenta con más de 300 tiendas a nivel nacional.

2

- Las tiendas Súper 24 ofrecen servicio de cajero automático, pago de remesas, venta de saldo de las más prestigiosas telefonías y también, funcionan como centro de pago de servicios básicos y bancarios.

3

CADENA DE VALOR

CADENA DE VALOR				
PROCESO DE TIENE DE LA EMPRESA Compras a proveedores y distribución de productos procesados para la venta en tiendas, centros de servicio, mercados, etc.				
SECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Procesamiento, conservación y distribución de alimentos y bebidas de manufactura propia.				
SECTOR DE SERVICIOS Desarrollo de servicios de apoyo y servicios de mantenimiento.				
SECTOR DE TIENE DE LA EMPRESA Compras a proveedores y distribución de productos procesados para la venta en tiendas, centros de servicio, mercados, etc.				
TIENE DE LA EMPRESA Procesamiento, conservación y distribución de alimentos y bebidas de manufactura propia.	SECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Procesamiento, conservación y distribución de alimentos y bebidas de manufactura propia.	SECTOR DE SERVICIOS Desarrollo de servicios de apoyo y servicios de mantenimiento.	SECTOR DE TIENE DE LA EMPRESA Compras a proveedores y distribución de productos procesados para la venta en tiendas, centros de servicio, mercados, etc.	SERVICIOS FINANCIEROS Venta de productos financieros, seguros, etc.

4

PROBLEMA EMPRESARIAL

- En PRONESA, Promociones y Negocios S. A. se ha analizado la posibilidad de implementar un área de cocina en tiendas de Súper 24, ya que desde principios de enero de 2022 tiene una demanda insatisfecha en la venta de comida y bebida caliente, ya que la mayoría de las tiendas venden solo cervezas, refrescos y panes y no se logra atender la demanda que existe. Y esto afecta las ventas y en comparación de otras tiendas que, si tienen área de comida, la pérdida que está produciendo es de Q.5,000.00 - Q.6,000.00 diarios, unos Q180,000.00 mensuales.

5

HALLAZGOS

Descripción de hallazgo	Detalle del hallazgo	Valor
Los clientes no encuentran el espacio para la venta de comida y bebida caliente.	El área de venta de comida y bebida caliente no tiene un espacio adecuado para la venta.	Q.5,000.00 Diario
Los clientes no encuentran el espacio para la venta de comida y bebida caliente.	El área de venta de comida y bebida caliente no tiene un espacio adecuado para la venta.	Q.6,000.00 Diario
No se logran atender las demandas de venta de comida y bebida caliente.	Las tiendas no tienen el espacio adecuado para la venta de comida y bebida caliente.	Q.180,000.00 Mensual
Los clientes no encuentran el espacio para la venta de comida y bebida caliente.	El área de venta de comida y bebida caliente no tiene un espacio adecuado para la venta.	Q.5,000.00 Diario
Los clientes no encuentran el espacio para la venta de comida y bebida caliente.	El área de venta de comida y bebida caliente no tiene un espacio adecuado para la venta.	Q.6,000.00 Diario

6

EVIDENCIAS



Por la falta o poca búsqueda de refresco en la tienda los clientes compran unidades ya vendidas y eso afecta en las ventas mensuales.




Existe un área de más para la exhibición de refrescos la cual sería mejor ocupar ese espacio para la implementación de la cocina para la venta de comida y bebida caliente.



Los clientes buscan comida caliente y eso por eso que se venden rápidamente los panes refrigerados y otros que así mismo, tiene fecha próxima a vencer.

7

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO



```

    graph LR
      subgraph Material
        M1[Falta de personal]
        M2[No hay capacitación]
        M3[No hay herramientas para comida]
        M4[No hay máquina para hacer café]
      end
      subgraph Método
        M5[No hay área de cocina]
        M6[No hay equipo de cocina]
        M7[Ampliar un área]
        M8[Cuando área de exhibición de refrescos]
      end
      subgraph Medios
        M9[Quedan de clientes]
        M10[Demandada demanda]
        M11[Para espacio]
        M12[Área ocupada]
      end
      M1 --> E[Clientes insatisfechos por la falta de venta de comida y bebidas calientes]
      M2 --> E
      M3 --> E
      M4 --> E
      M5 --> E
      M6 --> E
      M7 --> E
      M8 --> E
      M9 --> E
      M10 --> E
      M11 --> E
      M12 --> E
  
```

8

SOLUCION DEL PROBLEMA

- En área de cocina de Súper 24 se requiere implementar una máquina de hacer café y un horno de cocción a vapor, el cual tiene que ser autorizado por el Supervisor de tienda y se trabajará con el proveedor COFRASA. Se tiene estimado que se implemente totalmente en abril de 2023. Estos dos equipos tendrán varias ventajas como en la cafetera que permite preparar dos tazas de especialidad a la vez o los programas automáticos para la preparación de hasta 150 alimentos en el horno a vapor. El valor de ambos equipos suma la cantidad de Q.88,100.00.

9

Horno de Cocción a vapor y Máquina de hacer Café

- Con la cafetera Miele CM5, está garantizado que se disfrutará de los placeres de una deliciosa taza de café. Con un sistema perfectamente coordinado, la máquina de café prepara una amplia variedad de especialidades de café como solo un experto podría hacerlo.
- El horno de vapor es un verdadero talento integral y un complemento ideal. Ya sea para preparar guarniciones individuales o una comida completa, el horno de vapor puede hacer frente a todo esto y más.



10

REQUERIMIENTOS TECNICOS

Potente generación de vapor y distribución óptima a través de 6 entradas para buena cocción.

Pantalla de TFT de 5 líneas con sensores táctiles para manejo intuitivo del horno.

Tanque de agua de 1.5L.

Preparación de 2 bebidas al mismo tiempo.

Resultados perfectos e intenso aroma.

Condensado para café molido, descafeinado, etc.

Bomba de presión de 15 bar.



11

REQUERIMIENTOS FINANCIEROS

Inversión Inicial	Q.	14,819.03		
Tasa de Eficacia		9%		
Tasa Interna		2%		
Tasa de Retorno		2%		
Tasa de Riesgo		2%		
TIR				

PERIODO	IMPUESTO	BENEFICIO	FLUJO DE EFECTIVO NETO	VALOR PRESENTE
1	0	24,000.00	24,000.00	21,991.72
2	0	27,000.00	27,000.00	20,762.71
3	0	30,000.00	30,000.00	19,618.12
4	0	33,000.00	33,000.00	18,543.20
5	0	36,000.00	36,000.00	17,524.88
6	0	39,000.00	39,000.00	16,559.16

Valor presente de la suma de flujos actualizados **Q 91,519.03**

Valor Presente Neto (VPN) **Q 14,819.03**

Tasa Interna de Retorno (TIR) **26%**

Índice de Rentabilidad o Razon beneficio/Costo **1.19**

- Con el cuadro de Costo beneficio se puede determinar que la inversión si es rentable, se proyectaron 5 años para la visualización del proyecto, dando como resultado una tasa interna de retorno del 26%, un valor presente neto de Q.14,819.03 y un índice de Rentabilidad de 1.19.
- Cabe resaltar que el financiamiento fue interno.

12

ANÁLISIS DE DECISION

Solución	Requerimientos	Ponderación	Análisis de los ventajes y desventajas:					
			COFRASA		INCA		GIMACO	
			Puntos	Cálculo/Puntos	Cálculo/Puntos	Cálculo/Puntos	Cálculo/Puntos	Cálculo/Puntos
Horno de vapor	Dimensiones 27" x 26"	25%	100	25	100	25	100	25
	Controlador de agua 1-1.5"	15%	100	15	90	13	90	13
	Reg. Biomasa 24V, 20A	10%	90	9	0	0	0	0
	Multigrain	25%	100	25	100	25	0	0
	Pantalla comando Touch	15%	100	15	100	15	30	15
Garantía 1 año	10%	90	9	90	9	30	3	
TOTAL	100%	368	87	400	81	290	31	

- El Supervisor de tienda Super 24 junto con el Jefe de tienda llegaron a la conclusión de tomar la decisión de trabajar con el proveedor COFRASA, ya que es la mejor opción en cuanto a los requerimientos que se solicitaron.

13

CONCLUSIONES

- En conclusión, las principales ventajas que se pueden aprovechar con el implemento del horno de cocción a vapor son la multifunción para hacer mas de 100 recetas pregrabadas, la reducción de vapor para evitar el golpe a la cara al abrir la puerta.
- Y de la máquina de hacer café la ventaja es de que se puede hacer una variedad de tipos de café desde espresso, americano, cappuccino, latte macchiato, caffè latte, y tiene un conducto para café molido.

14

RECOMENDACIONES

- El supervisor junto al jefe de tienda de Super 24 recomendaron la opción de trabajar con el proveedor COFRASA, ya que ofrece los requerimientos que se buscaba para el beneficio de la tienda.

15

COTIZACIONES

Dirección de Facturación y de envío:
 VICTOR DANIEL TACATIC
 001
 Guatemala

VICTOR DANIEL TACATIC
 001
 Guatemala

+502 5942 1612
 alfadani007@gmail.com



Cotización # S08978

Fecha Presupuesto:
 01/03/2023

Expiración:
 31/03/2023

Vendedor:
 VERONICA ESPERANZA
 RECINOS ARGUETA

Términos de Pago:

Imagen	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Disponibilidad	Desc. (%)	Precio Total
HORNO DE VAPOR DE SHOWROOM						
	HORNO DE VAPOR, MI, DG 6600, 24", PURELINE CTS	1.00 Unidades	5,578.00	Bajo pedido	0.00	\$ 5,578.00
	TOMACORRIENTE ALEMAN 220V, HUBBELL, 4 LINEAS	1.00 Unidades	43.00	En Existencia	0.00	\$ 43.00
Subtotal						\$ 5,621.00
COMBI STEAM						
	HORNO COMBI-STEAM, MI, DGC 6800-1 XL, 24", PURELINE CTS	1.00 Unidades	8,850.00	Bajo pedido	0.00	\$ 8,850.00
	TOMACORRIENTE ALEMAN 220V, HUBBELL, 4 LINEAS	1.00 Unidades	43.00	En Existencia	0.00	\$ 43.00
Subtotal						\$ 8,893.00

CAFETERA DE TOP



**CAFETERA INDEPENDIENTE, MI, CM5310,
 SILENCE OBSIDIAN BLACK**

1.00 2,606.00 En Existencia 0.00 \$ 2,606.00
 Unidades

Subtotal \$ 2,606.00

Subtotal	\$ 15,285.72
IVA 12%	\$ 1,834.28
Total	\$ 17,120.00



COTIZACION

Plaza - 14171
FECHA: 06/03/2023

Señor (es)
DANIEL TACATIC
NIT: PENDIENTE

ATENCIÓN A:

TEL: 31772267

ITEM	MODELO	MARCA	DESCRIPCIÓN	CANT	P.LISTA	PRECIO UNITARIO	TOTAL
1	NAG101B0	LAINOX	HORNO COMBI NABOO BOOSTED A GAS LP VAPOR DIRECTO / CON CALDERA 230/60/1	1	Q.	Q. 139.695,15	Q. 139.695,15



TOTAL EN LETRAS: ciento treinta y nueve mil seiscientos noventa y cinco y 15 / 100

TOTAL: Q. 139.695,15

Entrega: Segun Existencia
Transporte: a Convenir



- NOTA: * Nuestros precios incluyen IVA y estan sujetos a cambios sin previo aviso
- * Todos nuestros productos estan garantizados segun las condiciones del certificado de garantia
 - * No esta incluido el valor del flete fuera del perimetro de la ciudad
 - * Garantia segun el certificado firmado en su factura.
 - por el uso normal, uso inadecuado o instalacion electrica inadecuada
 - * La Garantia No cubre costos de mano de obra
 - * Equipos de REFRIGERACION, la garantia es valida UNICAMENTE cuando se han instalados con regulador de voltaje
 - * NO Incluye el costo de instalacion.
 - * Le recomendamos leer nuestros terminos de garantia al dorso del certificado a su entrega.
 - * La garantia no cubre desperfectos por mala conexion ELECTRICA O PLOMERIA y/o mal uso.
 - * Nos reservamos el derecho de corregir cualquier error en el contenido de esta cotizacion.
 - * Contamos con departamento de servicio tecnico y una extensa gama de repuestos.
 - * Emitir Cheque a Nombre de Ricza, S.A., se despachara al estar ACREDITADO
 - * Los tiempos de entrega para equipo importado actualmente es irregular por pandemia y depende de fecha de confirmación



COTIZACION

Plaza - 14171
FECHA: 06/03/2023

Señor (es)
DANIEL TACATIC
NIT: PENDIENTE

ATENCIÓN A:

TEL: 31772267

ITEM	MODELO	MARCA	DESCRIPCIÓN	CANT	P.LISTA	PRECIO UNITARIO	TOTAL
------	--------	-------	-------------	------	---------	-----------------	-------

OBSERVACIONES:

204 Luis Fernando Ruano
ASESOR DE VENTAS

Cocinas, equipos, accesorios y utensilios para la industria alimenticia.

Cotización valida por 5 días según existencia



Galileo

IDEA

Guatemala, 23 de marzo de 2023

Señores

Universidad Galileo

IDEA

Presente.

Por este medio de la presente YO Victor Daniel Tacatic Alfaro que me identifico con número de carné 15004655 y con DPI 1715295530101 (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 producción de alimentos y bebidas en Súper 24"

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. Victor Daniel Tacatic Alfaro